



Provincia di Barletta-Andria-Trani



Report SLA di Servizio Contact Center

SLA DI SERVIZIO : STATISTICHE MENSILI TEMPO DI ATTESA GESTIONE CHIAMATA

Dalla data: 1/03/2013 alla data: 29/03/2013

Risultato atteso: Segnalazione se $TT1 [(CRT/CT)*100] < 90\%$

Risultato ottenuto TT1: 92%

DATO	N°	secondi
Chiamate con risposta entro un tempo < 30" (CRT)	134	
Chiamate ricevute (CT)	145	
Tempo medio di attesa		8,79