



## Provincia di Barletta-Andria-Trani

# Report SLA di Servizio Contact Center

**SLA DI SERVIZIO : STATISTICHE MENSILI DELL'ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO TELEFONICO**

**Dalla data: 01/10/2013 alla data: 31/10/2013**

**Risultato atteso: Segnalazione se ATS (TO /MT)\*100) ≥ 3%**

**Risultato ottenuto - ATS : 0%**

<b>DATO</b>	<b>N°</b>	<b>Totale durata espresso in minuti</b>
Totale durata traffico telefonico inbound ed outbound		1389,95
Totale Chiamate inbound	155	568,68
Totale Chiamate outbound	170	640,57
Totale Minuti di occupazione contemporanea di tutte le linee (TO)	0,22	
Totale Minuti previsti come da Orario di Servizio (MT)	13260	