



Provincia di Barletta-Andria-Trani

Report SLA di Servizio Contact Center

SLA DI SERVIZIO : STATISTICHE MENSILI TEMPO DI ATTESA GESTIONE CHIAMATA

Dalla data: 01/09/2013 alla data: 30/09/2013

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

Risultato ottenuto TT1: 100%

| DATO | N° | secondi |
|--|----|---------|
| Chiamate con risposta entro un tempo < 30" (CRT) | 85 | |
| Chiamate ricevute (CT) | 85 | |
| Tempo medio di attesa | | 3,39 |