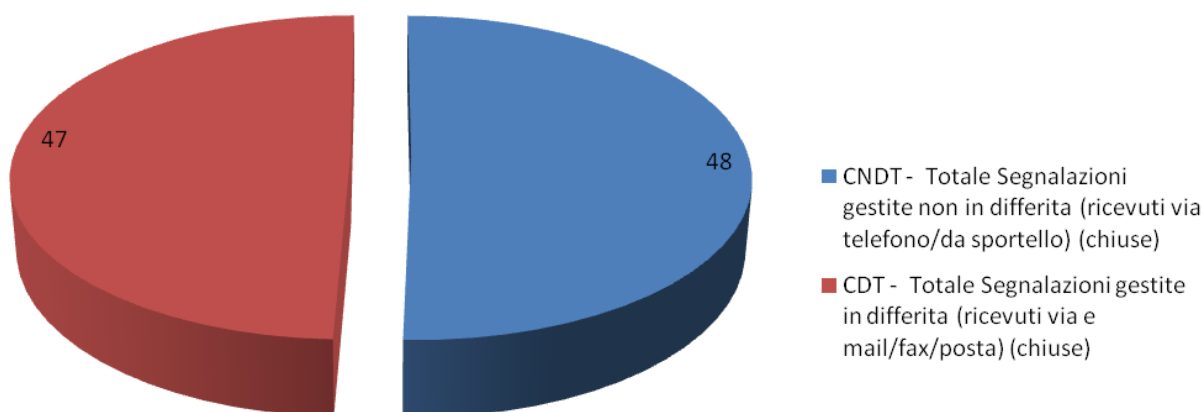
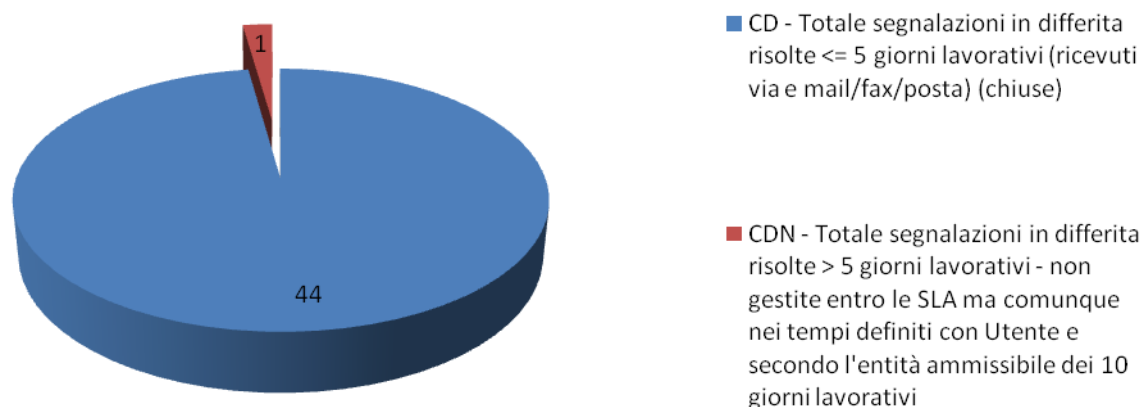




Segnalazioni gestite in differita su totale Segnalazioni Agosto 2014



Tempo di attesa per segnalazione multicanale non telefonica Agosto 2014



Risultato atteso: Segnalazione se $TCM = [(CD/CDT)*100] < 90%$

Il tempo di risposta non deve superare i 5 giorni lavorativi ed il restante 10% entro 10 giorni lavorativi

C - Totale Richieste di Assistenza (Segnalazioni/Contatto) Aprile 2014 (chiuse)	C	95
CNDT - Totale Segnalazioni gestite non in differita (ricevuti via telefono/da	CNDT	48



Provincia di Barletta-Andria-Trani

Report SLA di Servizio Contact Center



sportello) (chiuse)

CDT - Totale Segnalazioni gestite in differita (ricevuti via e mail/fax/posta)
(chiuse)

CDT 47

CD - Totale segnalazioni in differita risolte <= 5 giorni lavorativi

CD 44

CDN - Totale segnalazioni in differita risolte > 5 giorni lavorativi - non gestite
entro le SLA ma comunque nei tempi definiti con Utente e secondo l'entità
ammissibile dei 10 giorni lavorativi

CDN 1

TCM - Tempo di attesa per segnalazione multicanale non telefonica gestita in
differita

TCM (%) 93,617