



## Provincia di Barletta-Andria-Trani

### Report SLA di Servizio Contact Center



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

Dalla data: 01/04/2014 alla data: 30/04/2014

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

**Risultato ottenuto - ATS : 0,00 %**

DATO	N°	Totale durata espresso in minuti
Totale durata traffico telefonico inbound ed outbound		<b>2028,93</b>
Totale Chiamate inbound	188	389,75
Totale Chiamate outbound	901	1.420,32
Totale Minuti di occupazione contemporanea di tutte le linee (TO)	11,07	
Totale Minuti previsti come da Orario di Servizio (MT)	10.800	