



## Provincia di Barletta-Andria-Trani

# Report SLA di Servizio Contact Center

SLA DI SERVIZIO : STATISTICHE MENSILI TEMPO DI ATTESA GESTIONE CHIAMATA

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

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

**Risultato ottenuto TT1: 98,42%**

| DATO   | N°  | secondi |
|--|-----|---------|
| Chiamate con risposta entro un tempo < 30" (CRT) | 187 |         |
| Chiamate ricevute (CT)                           | 190 |         |
| Tempo medio di attesa                            |     | 2,77    |