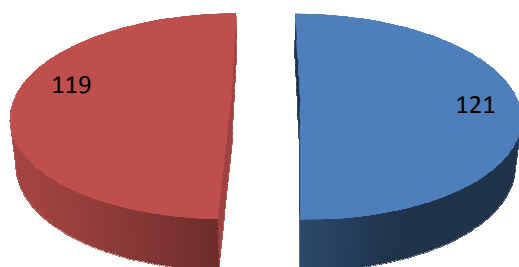


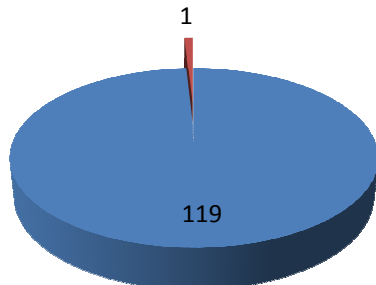


Segnalazioni gestite in differita su totale Segnalazioni Aprile 2014



- CNDT - Totale Segnalazioni gestite non in differita (ricevuti via telefono/da sportello) (chiuse)
- CDT - Totale Segnalazioni gestite in differita (ricevuti via e mail/fax/posta) (chiuse)

Tempo di attesa per segnalazione multicanale non telefonica Aprile 2014



- CD - Totale segnalazioni in differita risolte <= 5 giorni lavorativi (ricevuti via e mail/fax/posta) (chiuse)
- 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

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	240
CNDT - Totale Segnalazioni gestite non in differita (ricevuti via telefono/da sportello) (chiuse)	CNDT	121
CDT - Totale Segnalazioni gestite in differita (ricevuti via e mail/fax/posta) (chiuse)	CDT	119
CD - Totale segnalazioni in differita risolte <= 5 giorni lavorativi	CD	119
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 (%)	100