



Provincia di Barletta-Andria-Trani

Report SLA di Servizio Contact Center



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

Dalla data: 01/12/2013 alla data: 31/12/2013

Risultato atteso: Segnalazione se ATS (TO /MT)*100) ≥ 3%

Risultato ottenuto - ATS : 0,14 %

DATO	N°	Totale durata espresso in minuti
Totale durata traffico telefonico inbound ed outbound		569,6
Totale Chiamate inbound	75	172,88
Totale Chiamate outbound	141	303,40
Totale Minuti di occupazione contemporanea di tutte le linee (TO)	14,65	
Totale Minuti previsti come da Orario di Servizio (MT)	10.230	