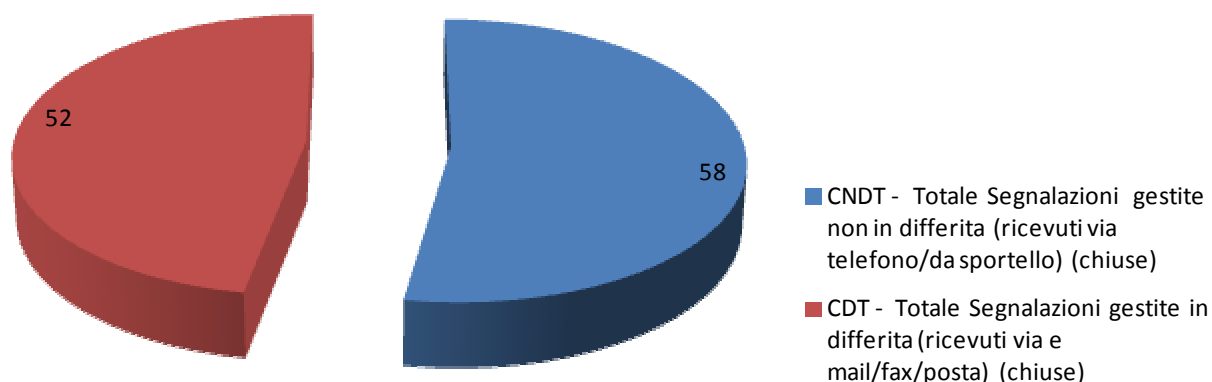
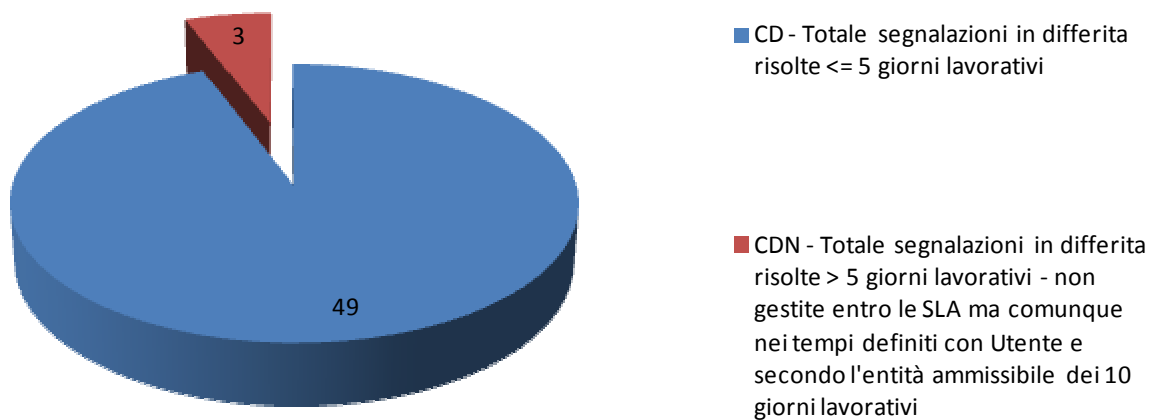




### Segnalazioni gestite in differita su totale Segnalazioni Dicembre 2013



### Tempo di attesa per segnalazione multicanale non telefonica Dicembre 2013





## Provincia di Barletta-Andria-Trani



### Report SLA di Servizio Contact Center

**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) Ottobre 2013 (chiusure)	C	110
CNDT - Totale Segnalazioni gestite non in differita (ricevuti via telefono/da sportello) (chiusure)	CNDT	58
CDT - Totale Segnalazioni gestite in differita (ricevuti via e mail/fax/posta) (chiusure)	CDT	52
CD - Totale segnalazioni in differita risolte $\leq 5$ giorni lavorativi	CD	49
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	3
TCM - Tempo di attesa per segnalazione multicanale non telefonica gestita in differita	TCM (%)	94,2