



## Provincia di Barletta-Andria-Trani

# Report SLA di Servizio Contact Center

SLA DI SERVIZIO : STATISTICHE MENSILI DELLE PERCENTUALI CHIAMATE PERSE

Dalla data: 01/02/2014 alla data: 28/02/2014

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

**Risultato ottenuto LSO: 99,24%**

DATO	N°	%
Chiamate Connesse con l'Operatore (CT)	130	
Chiamate con richiesta di connessione a Operatore (RCT)	131	
% Chiamate con richiesta di connessione a Operatore andate a buon fine (LSO)		99