



## Provincia di Barletta-Andria-Trani

# Report SLA di Servizio Contact Center

**SLA DI SERVIZIO : STATISTICHE MENSILI DELLE PERCENTUALI CHIAMATE PERSE**

**Dalla data: 01/01/2014 alla data: 31/01/2014**

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

**Risultato ottenuto LSO: 100%**

<b>DATO</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Chiamate Connesse con l'Operatore (CT)	134	
Chiamate con richiesta di connessione a Operatore (RCT)	134	
% Chiamate con richiesta di connessione a Operatore andate a buon fine (LSO)		100