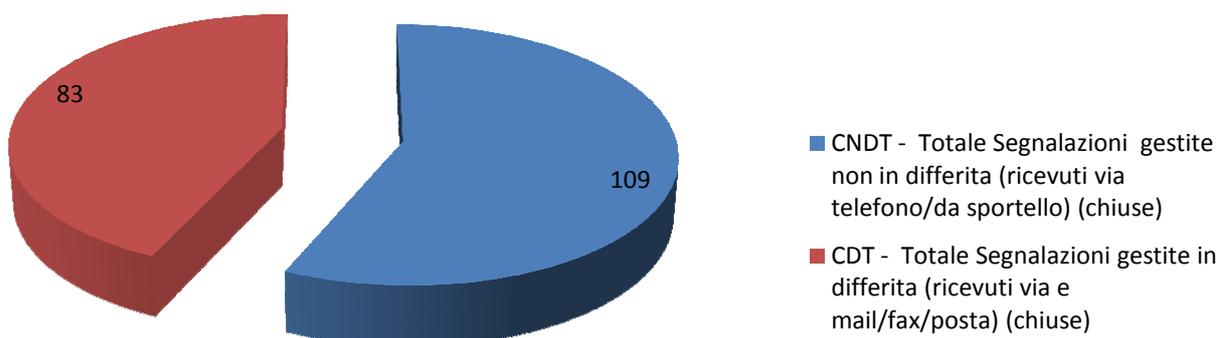
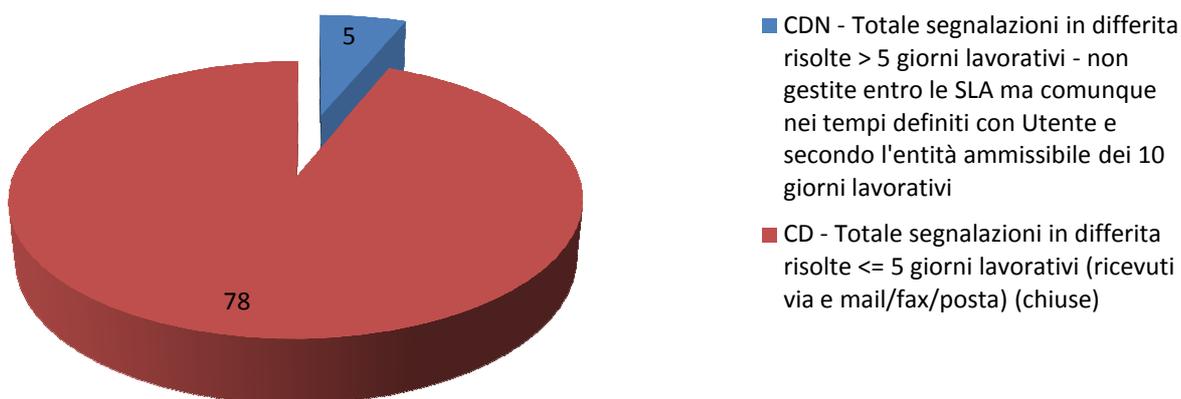




### Segnalazioni gestite in differita su totale Segnalazioni Gennaio 2014



### Tempo di attesa per segnalazione multicanale non telefonica Gennaio 2014



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



## Provincia di Barletta-Andria-Trani



### Report SLA di Servizio Contact Center

C - Totale Richieste di Assistenza (Segnalazioni/Contatto) Gennaio 2014 (chiuse)	C	192
CNDT - Totale Segnalazioni gestite non in differita (ricevuti via telefono/da sportello) (chiuse)	CNDT	109
CDT - Totale Segnalazioni gestite in differita (ricevuti via e mail/fax/posta) (chiuse)	CDT	83
CD - Totale segnalazioni in differita risolte <= 5 giorni lavorativi	CD	78
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	5
TCM - Tempo di attesa per segnalazione multicanale non telefonica gestita in differita	TCM (%)	93,97