



## Provincia di Barletta-Andria-Trani

### Report SLA di Servizio Contact Center



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

Dalla data: 01/07/2014 alla data: 31/07/2014

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

**Risultato ottenuto - ATS : 0,00 %**

DATO	N°	Totale durata espresso in minuti
Totale durata traffico telefonico inbound ed outbound da linee dedicate interne Contact Center iBAT presso Provincia BAT		<b>1520,60</b>
Totale Chiamate inbound	143	253,02
Totale Chiamate outbound da linee dedicate interne Contact Center iBAT presso Provincia BAT	634	1090,85
Totale Chiamate outbound da tutte le linee dedicate, interne ed esterne, riferibili a sedi Contact Center iBAT	1.322	
Totale Minuti di occupazione contemporanea di tutte le linee dedicate interne Contact Center presso Provincia BAT (TO)	10.67	
Totale Minuti previsti come da Orario di Servizio (MT)	12.330	