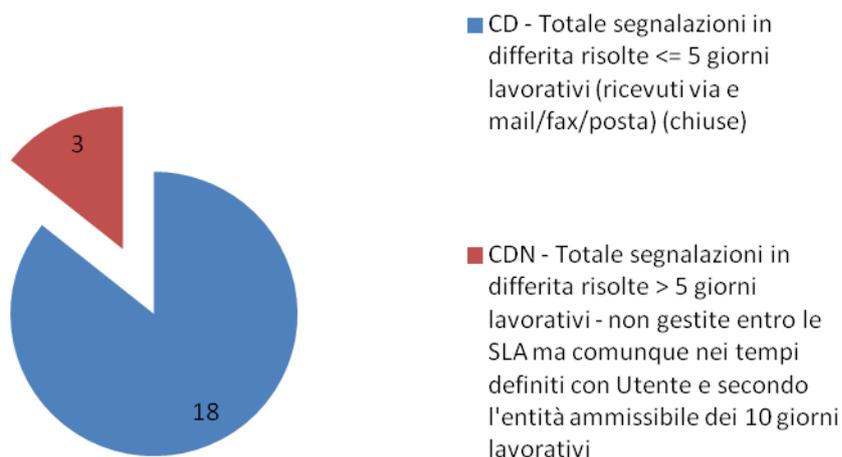
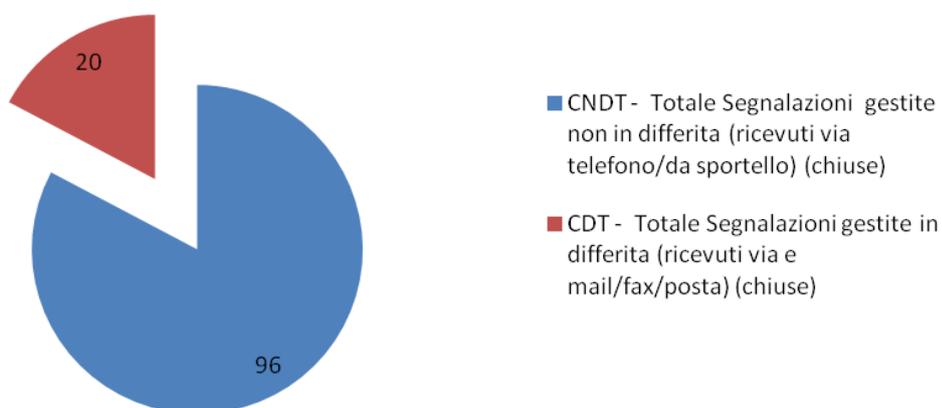




Tempo di attesa per segnalazione multicanale non telefonica Settembre 2014



Segnalazioni gestite in differita su totale Segnalazioni Settembre 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%



Provincia di Barletta-Andria-Trani

Report SLA di Servizio Contact Center



entro 10 giorni lavorativi

C - Totale Richieste di Assistenza (Segnalazioni/Contatto) Aprile 2014 (chiuse)	C	177
CNDT - Totale Segnalazioni gestite non in differita (ricevuti via telefono/da sportello) (chiuse)	CNDT	96
CDT - Totale Segnalazioni gestite in differita (ricevuti via e mail/fax/posta) (chiuse)	CDT	20
CD - Totale segnalazioni in differita risolte <= 5 giorni lavorativi	CD	18
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 (%)	90