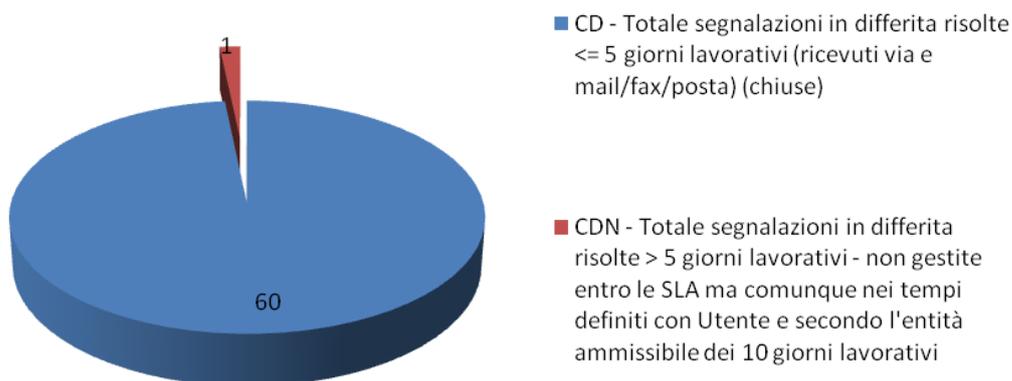
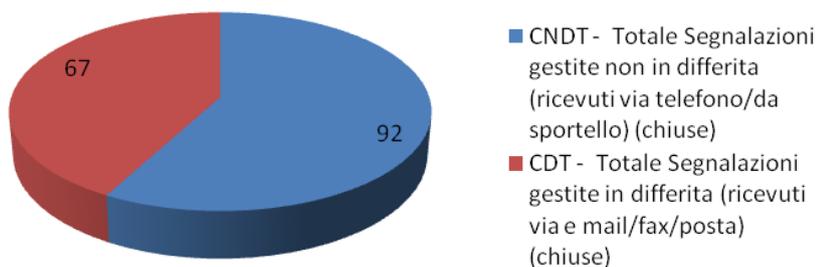




Tempo di attesa per segnalazione multicanale non telefonica Novembre 2014



Segnalazioni gestite in differita su totale Segnalazioni Novembre 2014



Risultato atteso: Segnalazione se $TCM = [(CD/CDT)*100] < 90\%$



Provincia di Barletta-Andria-Trani

Report SLA di Servizio Contact Center



Il tempo di risposta non deve superare i 5 giorni lavorativi ed il restante 10%

entro 10 giorni lavorativi

C - Totale Richieste di Assistenza (Segnalazioni/Contatto) Novembre 2014 (chiuse)	C	159
CNDT - Totale Segnalazioni gestite non in differita (ricevuti via telefono/da sportello) (chiuse)	CNDT	92
CDT - Totale Segnalazioni gestite in differita (ricevuti via e mail/fax/posta) (chiuse)	CDT	67
CD - Totale segnalazioni in differita risolte <= 5 giorni lavorativi	CD	60
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	1
TCM - Tempo di attesa per segnalazione multicanale non telefonica gestita in differita	TCM (%)	89,55