

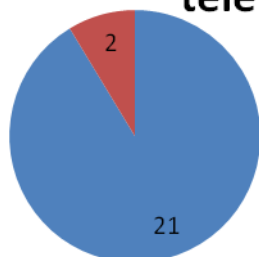


Provincia di Barletta-Andria-Trani

Report SLA di Servizio Contact Center



## Tempo di attesa per segnalazione multicanale non telefonica Aprile 2015



■ CD - Totale segnalazioni in differita risolte <= 5 giorni lavorativi (ricevuti via e mail/fax/posta) (chiuse)

**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**

C - Totale Richieste di Assistenza (Segnalazioni/Contatto) Aprile 2015 (chiuse)	C	99
CNDT - Totale Segnalazioni gestite non in differita (ricevuti via telefono/da sportello) (chiuse)	CNDT	39
CDT - Totale Segnalazioni gestite in differita (ricevuti via e mail/fax/posta) (chiuse)	CDT	23
CD - Totale segnalazioni in differita risolte <= 5 giorni lavorativi	CD	21
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	2
TCM - Tempo di attesa per segnalazione multicanale non telefonica gestita in differita	TCM (%)	91,304