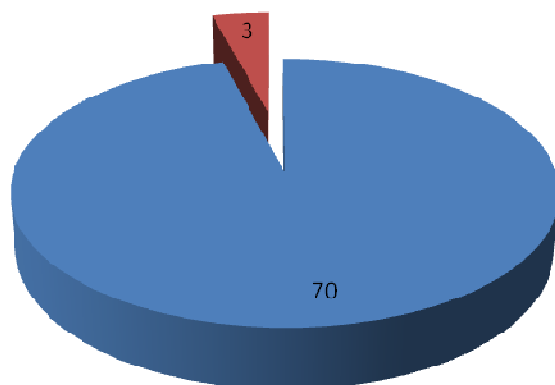


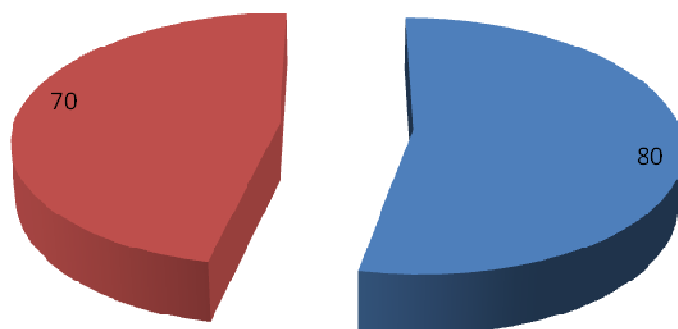


### Tempo di attesa per segnalazione multicanale non telefonica Ottobre 2014



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

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



- CNDT - Totale Segnalazioni gestite non in differita (ricevuti via telefono/da sportello) (chiuse)
- CDT - Totale Segnalazioni gestite in differita (ricevuti via e mail/fax/posta) (chiuse)



## Provincia di Barletta-Andria-Trani

### Report SLA di Servizio Contact Center



**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) Ottobre 2014 (chiuse)	C	236
CNDT - Totale Segnalazioni gestite non in differita (ricevuti via telefono/da sportello) (chiuse)	CNDT	80
CDT - Totale Segnalazioni gestite in differita (ricevuti via e mail/fax/posta) (chiuse)	CDT	70
CD - Totale segnalazioni in differita risolte $\leq 5$ giorni lavorativi	CD	70
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 (%)	100