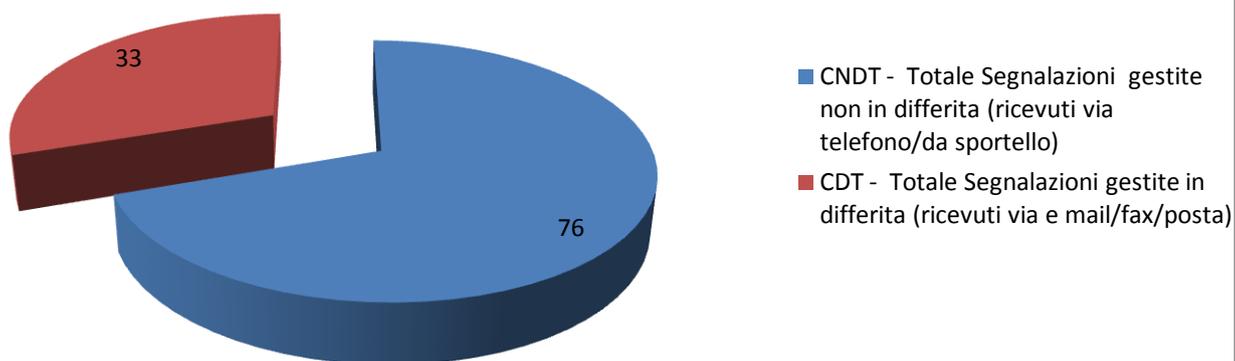
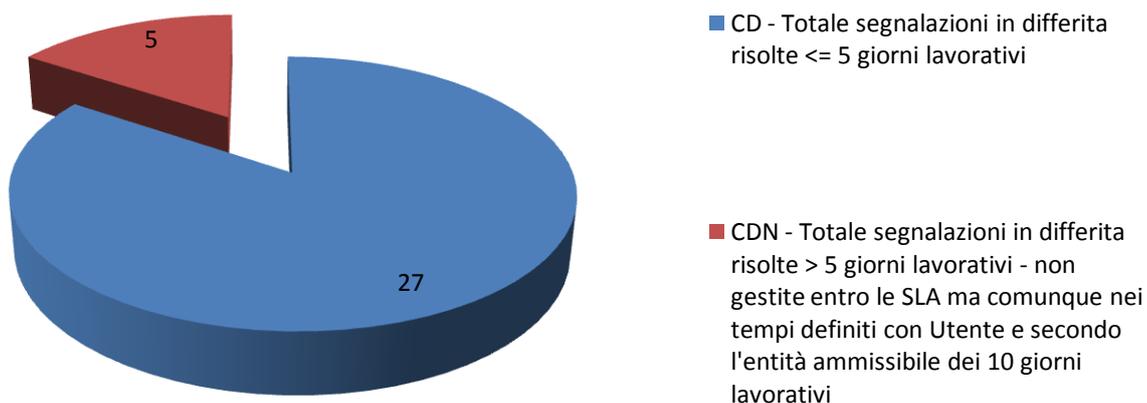




Segnalazioni gestite in differita su totale Segnalazioni Marzo 2013



Tempo di attesa per segnalazione multicanale non telefonica Marzo 2013





Provincia di Barletta-Andria-Trani

Report SLA di Servizio Contact Center



SLA DI SERVIZIO: TEMPO DI ATTESA PER SEGNALAZIONE MULTICANALE NON TELEFONICA GESTITA IN DIFFERITA

CNDT - Totale Segnalazioni gestite non in differita (ricevuti via telefono/da sportello)	CNDT	76
CDT - Totale Segnalazioni gestite in differita (ricevuti via e mail/fax/posta)	CDT	33
CD - Totale segnalazioni in differita risolte <= 5 giorni lavorativi	CD	27
CDN - Totale segnalazioni in differita risolte > 5 giorni lavorativi - <u>non gestite entro le SLA ma comunque nei tempi definiti con Utente e secondo l'entità ammissibile dei 10 giorni lavorativi</u>	CDN	5
TCM - Tempo di attesa per segnalazione multicanale non telefonica gestita in differita	TCM (%)	81,81818182

Risultato atteso: Segnalazione se TCM < 90%

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