



Provincia di Barletta-Andria-Trani

Report SLA di Servizio Contact Center



SLA DI SERVIZIO : STATISTICHE MENSILI TEMPO DI ATTESA GESTIONE CHIAMATA

Dalla data: 01/07/2013 alla data: 31/07/2013

Risultato atteso: Segnalazione se $TT1 [(CRT/CT)*100] < 90\%$

Risultato ottenuto TT1: 94,25%

DATO	N°	secondi
Chiamate con risposta entro un tempo < 30" (CRT)	82	
Chiamate ricevute (CT)	87	
Tempo medio di attesa		5,99