



Provincia di Barletta-Andria-Trani

Report SLA di Servizio Contact Center

SLA DI SERVIZIO : STATISTICHE MENSILI TEMPO DI ATTESA GESTIONE CHIAMATA

Dalla data: 01/02/2014 alla data: 28/02/2014

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

Risultato ottenuto TT1: 98,46%

DATO	N°	secondi
Chiamate con risposta entro un tempo < 30" (CRT)	128	
Chiamate ricevute (CT)	130	
Tempo medio di attesa		2,19