



## Provincia di Barletta-Andria-Trani



### Report SLA di Servizio Contact Center

#### SLA DI SERVIZIO : STATISTICHE MENSILI DELL'ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO TELEFONICO

Dalla data: 01/04/2015 alla data: 30/04/2015

**Risultato atteso: Segnalazione se ATS (TO /MT)\*100) ≥ 3%**

**Risultato ottenuto - ATS : 0,00 %**

DATO	N°	Totale durata espresso in minuti
Totale durata traffico telefonico inbound ed outbound da linee dedicate interne Contact Center iBAT presso Provincia BAT		426,51
Totale Chiamate inbound	68	147,17
Totale Chiamate outbound da linee dedicate interne Contact Center iBAT presso Provincia BAT	133	176,28
Totale Chiamate outbound da tutte le linee dedicate, interne ed esterne, riferibili a sedi Contact Center iBAT	133	176,28
Totale Minuti di occupazione contemporanea di tutte le linee dedicate interne Contact Center presso Provincia BAT (TO)	0,00	
Totale Minuti previsti come da Orario di Servizio (MT)	11.190	