



Provincia di Barletta-Andria-Trani

Report SLA di Servizio Contact Center

SLA DI SERVIZIO : STATISTICHE MENSILI TEMPO DI ATTESA GESTIONE CHIAMATA

Dalla data: 01/08/2014 alla data: 31/08/2014

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

Risultato ottenuto TT1: 98,96 %

DATO	N°	secondi
Chiamate con risposta entro un tempo < 30" (CRT)	95	
Chiamate ricevute (CT)	96	
Tempo medio di attesa		2,86