



## Provincia di Barletta-Andria-Trani

# Report SLA di Servizio Contact Center

SLA DI SERVIZIO : STATISTICHE MENSILI TEMPO DI ATTESA GESTIONE CHIAMATA

Dalla data: 01/03/2014 alla data: 31/03/2014

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

**Risultato ottenuto TT1: 99,31%**

DATO	N°	secondi
Chiamate con risposta entro un tempo < 30" (CRT)	143	
Chiamate ricevute (CT)	144	
Tempo medio di attesa		2,09