

PROCESSO	DESCRIZIONE	INDICATORE (Tra parentesi i numeri progressivi delle fasi)	MODALITA' DI RILEVAZIONE	FREQUENZA DI RILEVAZIONE	VALORE ATTESO	VALORE EFFETTIVO AL 30/09/2013	RAPPORTO TEMPO/NUMERO ATTIVITA'
P.200	ASSEGNAZIONE SIM E APPARATI	Tempo medio dalla richiesta Sim/Apparati (1) alla chiusura dei lavori (8)	Gestionale	Continua	Tempo medio dalla data di richiesta alla data del verbale di consegna <= 5 gg. Percentuale di consegna oltre i 5 gg/totale consegna <= 10%.	1,95 gg tempo medio . Oltre i 5gg. 3/66 = 4%	Tempo totale/numero interventi 129/66 1,95
P.201	SEGNALAZIONI GUASTI APPARATI RADIO MOBILI	Tempo medio dalla richiesta Apparati (1) alla chiusura dei lavori (8)	Gestionale	Continua	Tempo medio dalla data di richiesta alla data del verbale di consegna <= 5 gg. Percentuale di consegna oltre i 5 gg/totale consegna <= 10%.	1,58 gg tempo medio. Oltre i 5 gg. 4/361 = 1%	Tempo totale/numero interventi 572/361 1,58
P.202	GUASTI TELEFONIA FISSA	Tempo che intercorre tra la segnalazione del guasto e la richiesta di intervento al gestore o al servizio tecnico Venis (compreso il presidio).	Gestionale	Continua	STD 2 gg.	0,04 gg	Tempo totale/numero guasti 15/373 0,04
P.203	ASSEGNAZIONE LINEA TELEFONICA O INTERNI (INTERVENTO)	Tempo medio che intercorre dalla richiesta alla chiusura dei lavori.	Gestionale	Continua	STD 30gg	1,43	Tempo totale/numero guasti 805/561 NESSUNO FUORI STD 1,43
P.204	INSTALLAZIONE IMPIANTI (LAVORI)	Tempo medio dalla richiesta alla chiusura dei lavori.	Gestionale	Continua	STD 20gg per piccoli impianti (fino a <15 utenti) STD 60gg (=> di 15 utenti)		