

RÉALISATION DE LA PRISE D'APPELS 1998-1999
Résultats au 31 août 1999

	PRIVILÉGÉS				AFFAIRES				RÉSIDENTIELS				APPELS TOTAUX REÇUS		NIVEAU DE SERVICE (%)		APPELS RÉPONDUS		DÉLAI MOYEN DE RÉPONSE (sec)		POURCENTAGE D'ABANDONS	
	Nombre reçus	% abandon	Délai moyen réponse sec	niveau service % (60 sec)	Nombre reçus	% abandon	Délai moyen réponse sec	niveau service % (120 sec)	Nombre reçus	% abandon	Délai moyen réponse sec	niveau service % (240 sec)	98-99	97-98	98-99	97-98	98-99	97-98	98-99	97-98	98-99	97-98
Octobre 98	872	7	16	98	3 302	4	25	98	29 070	10	84	88	33 244	29 259	89	92	28 054	24 801	76	60	10	9
Novembre 98	864	6	16	99	3 141	6	28	97	23 389	11	91	86	27 394	25 299	88	92	22 867	21 636	81	55	10	8
Décembre 98	804	5	16	97	2 880	5	26	96	19 004	8	51	94	22 688	25 088	94	97	19 808	22 550	47	31	8	6
Janvier 99	976	7	19	96	3 581	7	37	94	24 279	13	105	82	28 836	38 342	84	94	23 085	33 584	94	48	12	7
Février 99	940	7	15	99	3 519	7	31	96	19 614	11	87	86	24 073	27 017	88	93	20 089	23 705	76	55	10	7
Mars 99	945	5	14	99	3 399	6	24	97	21 555	9	56	92	25 599	26 290	93	97	22 353	23 952	50	28	8	6
Avril 99	719	5	12	99	2 766	5	22	98	19 016	9	45	94	22 501	24 328	95	94	19 828	21 015	41	53	8	9
Mai 99	743	3	10	100	2 483	4	17	98	17 715	8	34	97	20 941	21 908	97	95	18 727	18 938	31	45	8	9
Juin 99	682	7	10	99	2 899	5	22	98	22 307	11	60	91	25 888	28 303	92	87	22 345	22 309	54	86	10	15
Juillet 99	636	6	15	98	2 966	5	24	98	24 106	9	79	89	27 708	29 254	90	81	24 083	22 823	72	113	8	14
Août 99	606	4	11	99	2 670	4	19	99	21 241	7	46	96	24 517	24 143	96	94	22 058	21 187	42	48	7	8
Septembre 99																						
À ce jour	8 787				33 606				241 296				283 389	299 231	91	92	243297	256 500	62	56	9	9
Moyenne	799	6	14	98	3 055	5	26	97	21 936	10	69	90	25 763	27 203								

À ce jour DÉLAI MOYEN DE RÉPONSE (sec.) 62 NIVEAU DE SERVICE PONDÉRÉ 91%

