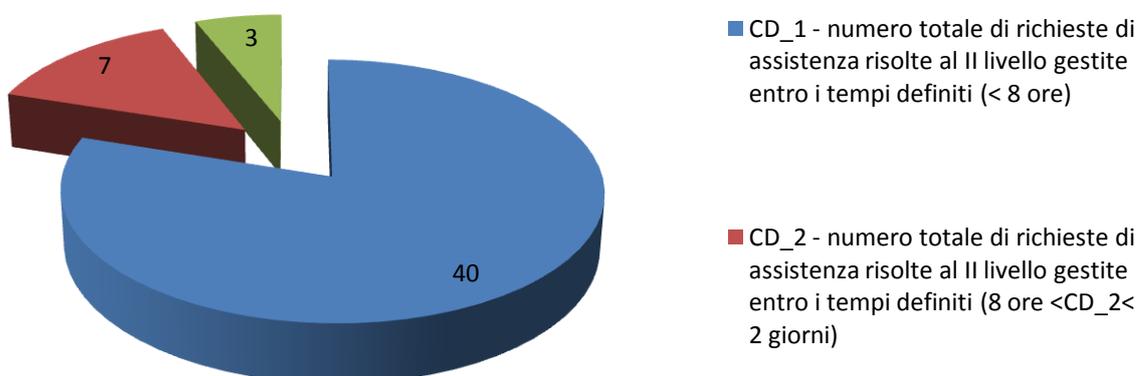




SLA DI SERVIZIO : TEMPO DI ATTESA PER CHIUSURE II° LIVELLO DA CONTACT CENTER

### Tempo di attesa per chiusure II livello da Contact Center Aprile 2013



	Valore assoluto	% su CDT	
CD_1 - numero totale di richieste di assistenza risolte al II livello gestite entro i tempi definiti (< 8 ore)	CD_1 40	80	<b>TCMC</b>
CD_2 - numero totale di richieste di assistenza risolte al II livello gestite entro i tempi definiti (8 ore < CD_2 < 2 giorni)	CD_2 7	14	
CDN - numero totale di richieste di assistenza risolte al II livello <u>non gestite entro le SLA ma comunque nei tempi definiti con Utente e secondo l'entità ammissibile dei 10 giorni lavorativi</u>	CDN 3	6	
CDT - numero totale di richieste di assistenza risolte al II livello	CDT 50		

Risultato atteso: Segnalazione se  $TCMC (CD/CDT) * 100 < 90\%$

Il tempo di risposta non deve superare le 8 ore lavorative ed il restante 10% entro 2 giorni lavorativi