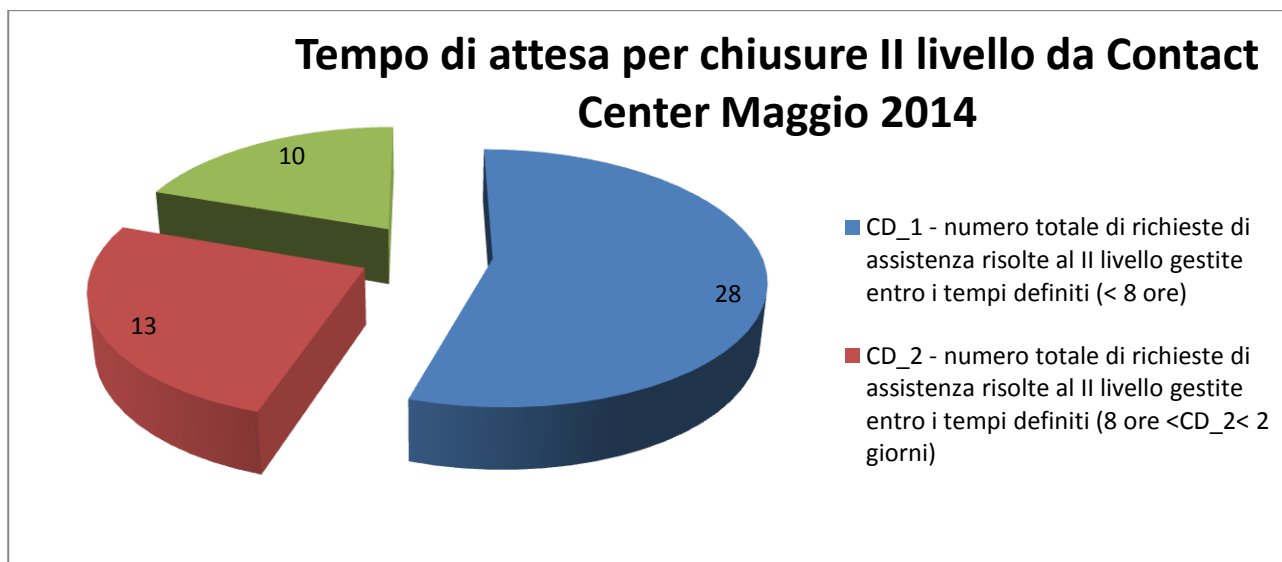




Report SLA di Servizio Contact Center

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



Risultato atteso: Segnalazione se TCMC (CD/CDT)*100 < 90% Risultato ottenuto: 55%

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

C - Totale Richieste di Assistenza (risolte, comprensive degli interventi di manutenzione evolutiva)

	C		
		Valore assoluto	% su CDT
C	174		
CD_1 - numero totale di richieste di assistenza risolte al II livello gestite entro i tempi definiti (< 8 ore)	CD_1	28	55
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	13	25,5
CDN - numero totale di richieste di assistenza risolte al II livello non gestite entro le SLA ma comunque nei tempi definiti con Utente	CDN	10	18,61
CDT - numero totale di richieste di assistenza risolte al II livello	CDT	51	