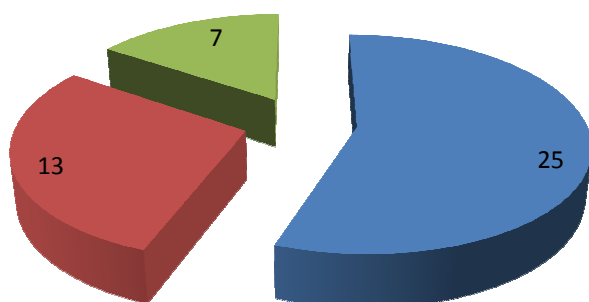




SLA DI SERVIZIO : TEMPO DI ATTESA PER CHIUSURE II° LIVELLO DA CONTACT CENTER

### Tempo di attesa per chiusure II livello da Contact Center Aprile 2014



- CD\_1 - numero totale di richieste di assistenza risolte al II livello gestite entro i tempi definiti (< 8 ore)
- CD\_2 - numero totale di richieste di assistenza risolte al II livello gestite entro i tempi definiti (8 ore <CD\_2< 2 giorni)
- CDN - numero totale di richieste di assistenza risolte al II livello non gestite entro le SLA ma comunque nei tempi definiti con Utente

Risultato atteso: Segnalazione se TCMC < 90%

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,comprehensive degli interventi di manutenzione evolutiva)**

C	Valore assoluto	% su CDT
C	247	
CD_1 - numero totale di richieste di assistenza risolte al II livello gestite entro i tempi definiti (< 8 ore)	25	55,56
CD_2 - numero totale di richieste di assistenza risolte al II livello gestite entro i tempi definiti (8 ore <CD_2< 2 giorni)	13	28,89
CDN - numero totale di richieste di assistenza risolte al II livello non gestite entro le SLA ma comunque nei tempi definiti con Utente	7	15,56
CDT - numero totale di richieste di assistenza risolte al II livello	45	