



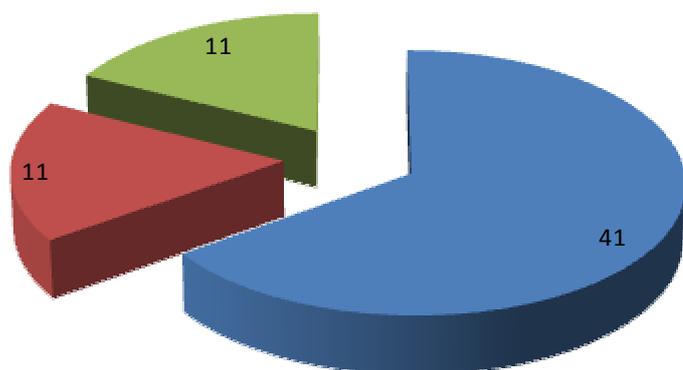
Provincia di Barletta-Andria-Trani



Report SLA di Servizio Contact Center

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

Tempo di attesa per chiusure II livello da Contact Center Dicembre 2013



- 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



Provincia di Barletta-Andria-Trani



Report SLA di Servizio Contact Center

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, comprensive degli interventi di
manutenzione evolutiva)**

	C	110	
		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	41	65,08
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	11	17,46
CDN - numero totale di richieste di assistenza risolte al II livello non gestite entro le SLA ma comunque nei tempi definiti con Utente	CDN	11	17,46
CDT - numero totale di richieste di assistenza risolte al II livello	CDT	63	