



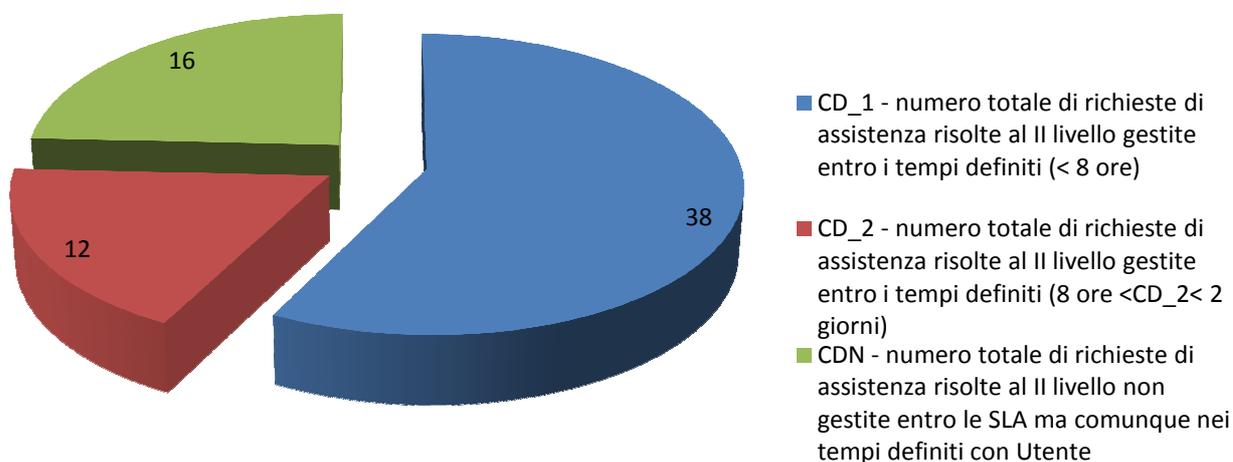
Provincia di Barletta-Andria-Trani

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 Gennaio 2014





## 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,comprehensive degli interventi di  
manutenzione evolutiva)**

	C	192	
		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	38	57,57
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	12	18,18
CDN - numero totale di richieste di assistenza risolte al II livello non gestite entro le SLA ma comunque nei tempi definiti con Utente	CDN	16	24,24
CDT - numero totale di richieste di assistenza risolte al II livello	CDT	66	