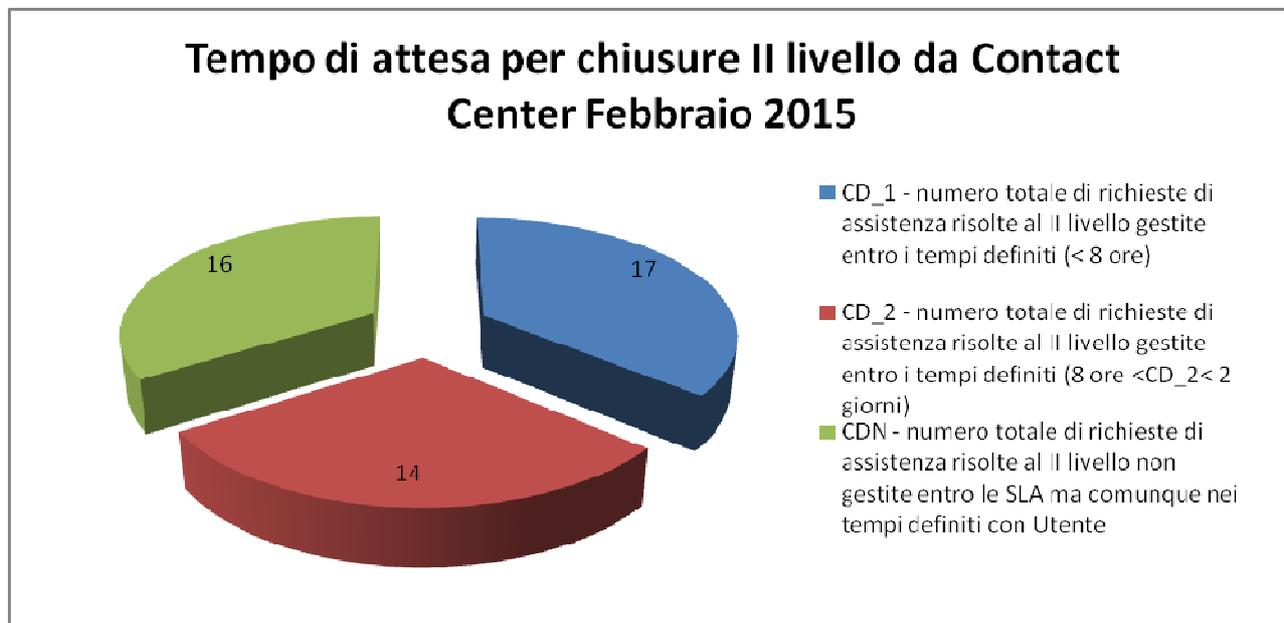




### Report SLA di Servizio Contact Center

SLA DI SERVIZIO : TEMPO DI ATTESA PER CHIUSURE II° LIVELLO DA 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	Valore assoluto	% su CDT
<b>C</b>	<b>126</b>	
CD_1 - numero totale di richieste di assistenza risolte al II livello gestite entro i tempi definiti (< 8 ore)	17	37,170
CD_2 - numero totale di richieste di assistenza risolte al II livello gestite entro i tempi definiti (8 ore < CD_2 < 2 giorni)	14	29,787
CDN - numero totale di richieste di assistenza risolte al II livello non gestite entro le SLA ma comunque nei tempi definiti con Utente	16	34,043
<b>CDT - numero totale di richieste di assistenza risolte al II livello</b>	<b>47</b>	