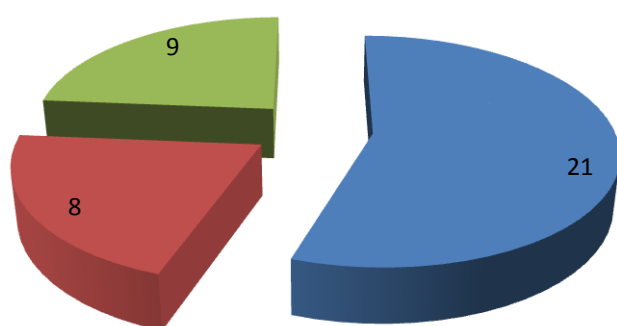




SLA DI SERVIZIO : TEMPO DI ATTESA PER CHIUSURE II° LIVELLO DA CONTACT CENTER

Tempo di attesa per chiusure II livello da Contact Center Giugno 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)

		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	21	55,26
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	8	21,05
CDN - numero totale di richieste di assistenza risolte al II livello <u>non gestite entro le SLA ma comunque nei tempi definiti con Utente</u>	CDN	9	23,68
CDT - numero totale di richieste di assistenza risolte al II livello	CDT	38	

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