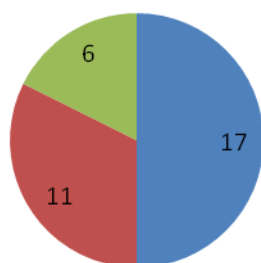




SLA DI SERVIZIO : TEMPO DI ATTESA PER CHIUSURE II° LIVELLO DA CONTACT CENTER

Tempo di attesa per chiusure II livello da Contact Center Settembre 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,comprensive degli interventi di manutenzione evolutiva)

	C	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	17	50
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	32,35
CDN - numero totale di richieste di assistenza risolte al II livello non gestite entro le SLA ma comunque nei tempi definiti con Utente	CDN	6	17,64
CDT - numero totale di richieste di assistenza risolte al II livello	CDT	34	