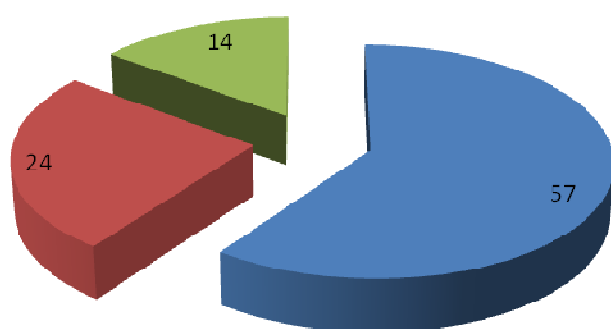




SLA DI SERVIZIO : TEMPO DI ATTESA PER CHIUSURE II° LIVELLO DA CONTACT CENTER

### Tempo di attesa per chiusure II livello da Contact Center Ottobre 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,comprehensive degli interventi di manutenzione evolutiva)**

|   | C    | Valore assoluto | % su CDT |
|---|------|-----------------|----------|
| C - Totale Richieste di Assistenza (risolte,comprehensive degli interventi di manutenzione evolutiva)                                   | 236  |                 |          |
| CD_1 - numero totale di richieste di assistenza risolte al II livello gestite entro i tempi definiti (< 8 ore)                          | CD_1 | 57              | 59,375   |
| 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 | 24              | 25       |
| 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               | 14,58333 |
| CDT - numero totale di richieste di assistenza risolte al II livello  | CDT  | 96              |          |