



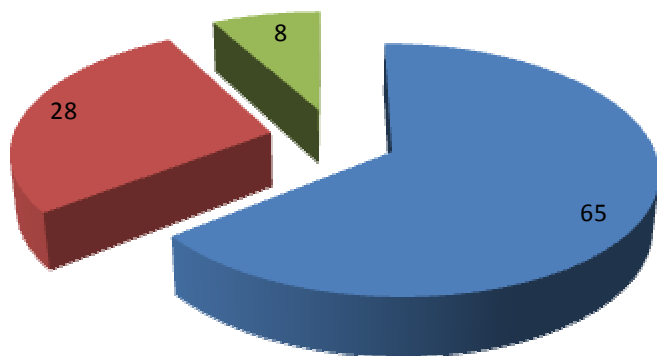
Provincia di Barletta-Andria-Trani

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 Settembre 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)



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	Valore assoluto	% su CDT
		101	
CD_1 - numero totale di richieste di assistenza risolte al II livello gestite entro i tempi definiti (< 8 ore)	CD_1	65	64,36 (TCMC)
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	28	27,72
CDN - numero totale di richieste di assistenza risolte al II livello non gestite entro le SLA ma comunque nei tempi definiti con Utente	CDN	8	7,92
CDT - numero totale di richieste di assistenza risolte al II livello	CDT	101	