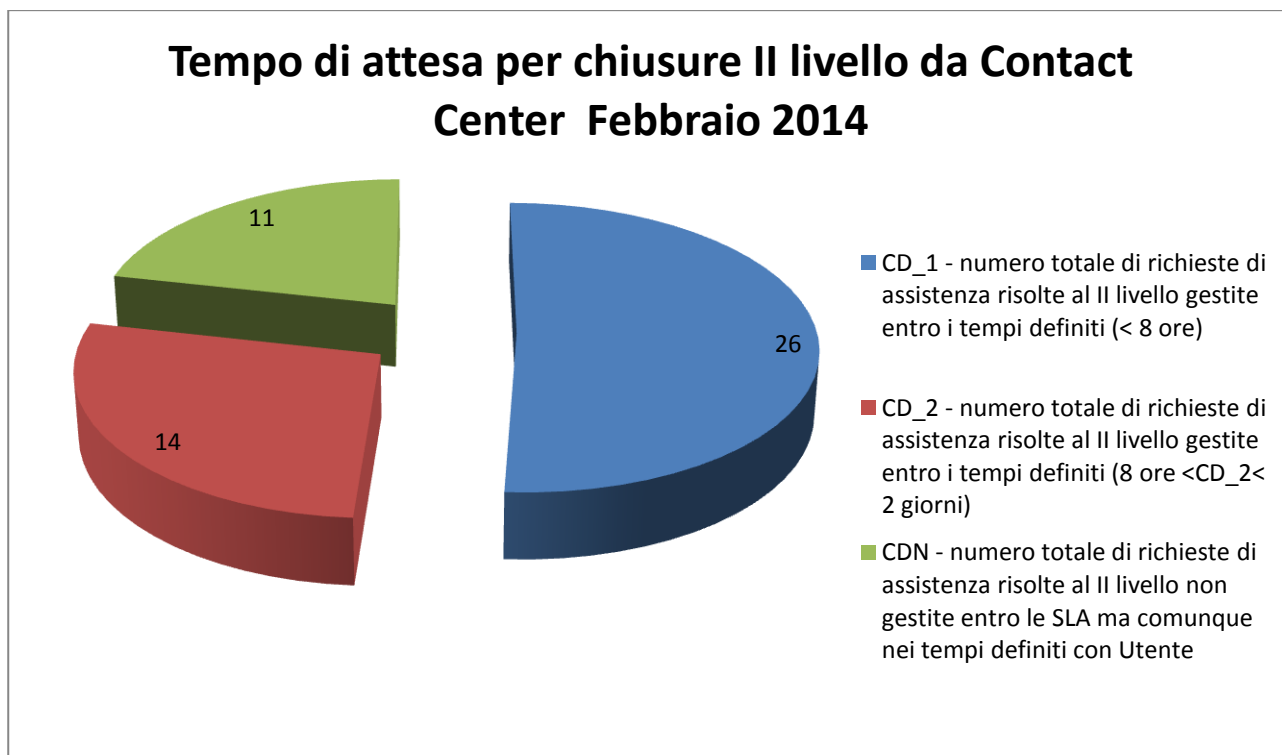




Report SLA di Servizio Contact Center

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 |
|---|------|-----------------|----------|
| C - Totale Richieste di Assistenza (risolte, comprensive degli interventi di manutenzione evolutiva) | 174 | | |
| CD_1 - numero totale di richieste di assistenza risolte al II livello gestite entro i tempi definiti (< 8 ore) | CD_1 | 26 | 50,98 |
| 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 | 14 | 27,45 |
| CDN - numero totale di richieste di assistenza risolte al II livello non gestite entro le SLA ma comunque nei tempi definiti con Utente | CDN | 11 | 21,57 |
| CDT - numero totale di richieste di assistenza risolte al II livello | CDT | 51 | |