

## Rapporto settimanale

**Settimana 4/2012** dal 21/1/2012 al 27/1/2012

### Indice:

Sezione 1. Riepilogo settimanale Linea Amica .....	2
Tab. 1.1 - Numero di contatti gestiti da operatore per canale e destinazione (riepilogo settimane).....	2
Tab. 1.2 - Linea Amica: Istanze per motivo del contatto .....	2
Graf. 1.1 - Istanze totali per genere del richiedente .....	3
Graf. 1.2 - Istanze totali per classe d'età del richiedente .....	3
Graf. 1.3 - Istanze totali per canale d'accesso del richiedente .....	3
Tab. 1.3 - Linea Amica: Istanze per linee d'azione .....	4
Graf. 1.4 - Istanze totali per linee d'azione .....	4
Tab. 1.4 - Linea Amica Multiclient: Istanze per regione del richiedente. Distribuzione percentuale.....	5
Tab. 1.5 - Linea Amica Multiclient: Istanze per ripartizione geografica Istat del richiedente. Distribuzione percentuale .....	5
Cart. 1.1 - Istanze totali per regione del richiedente .....	6
Cart. 1.2 - Istanze totali per provincia del richiedente .....	6
Tab. 1.6 - Linea Amica Multiclient: Istanze per tipologia di Amministrazione interessata. Distribuzione percentuale .....	7
Tab. 1.7 - Linea Amica Multiclient: Istanze per contenuto della richiesta (escluse non pertinenti) .....	7
Tab. 1.8 - Linea Amica Multiclient: Istanze per contenuto della richiesta (escluse non pertinenti). Temi ricorrenti .....	8
Tab. 1.9 - Linea Amica: Istanze per settimana di apertura e stato di trattamento. Distribuzione percentuale (ultime settimane) .....	8
Tab. 1.10 - Linea Amica: Tempo medio (hh.mm) di risoluzione delle istanze pervenute nella settimana (ultime settimane) .....	8
Sezione 2. Dettaglio giornaliero della settimana .....	9
Tab. 2.1 - Riepilogo dei contatti gestiti nella settimana per linee di connessione .....	9
Tab. 2.2 - Linea Amica: Istanze per motivo del contatto .....	9
Tab. 2.3 - Linea Amica: Istanze per linee d'azione .....	9
Tab. 2.4 - Linea Amica: Istanze per modalità di risposta .....	9
Graf. 2.1 - Istanze nella settimana per modalità di risposta .....	10
Cart. 2.1 - Istanze nella settimana per regione e per provincia del richiedente.....	10
Tab. 2.5 - Linea Amica Multiclient: Istanze inoltrate al backoffice per contenuto della richiesta.....	11
Sezione 3. Portale web.....	12
Tab. 3.1 - Portale Linea Amica: visitatori e pagine visitate.....	12
Tab. 3.2 - Portale Linea Amica: visitatori e pagine visitate (giornalieri) .....	12

## Sezione 1. Riepilogo settimanale Linea Amica

Nella sezione sono posti a confronto i dati salienti dell'ultima settimana lavorativa (dal sabato al venerdì) del contact center Linea Amica con quelli delle precedenti settimane dell'anno in corso (dal 1 gennaio 2012).

I simboli indicano

 che il dato dell'ultima settimana è in crescita rispetto al dato medio del periodo precedente

 che il dato dell'ultima settimana è in diminuzione rispetto al dato medio del periodo precedente

Per istanza si intende la specifica richiesta dell'utente all'operatore di front office del servizio Linea Amica. Nei casi di maggiore complessità, l'istanza è trasferita al team che opera in back office e trattata da quest'ultimo anche con il supporto del network Linea Amica.

Tutte le ripartizioni percentuali sono al netto dei casi non classificati.







Il calcolo dei tempi di risoluzione delle istanze considera un tempo medio standard per le istanze trattate dal front office pari alla durata media del tempo di evasione ticket registrata dalla infrastruttura telefonica nella precedente annualità (406 secondi).

Piccole variazioni dei dati settimanali rispetto a quelli forniti in rapporti precedenti potrebbero essere dovute a riallineamenti della base dati.

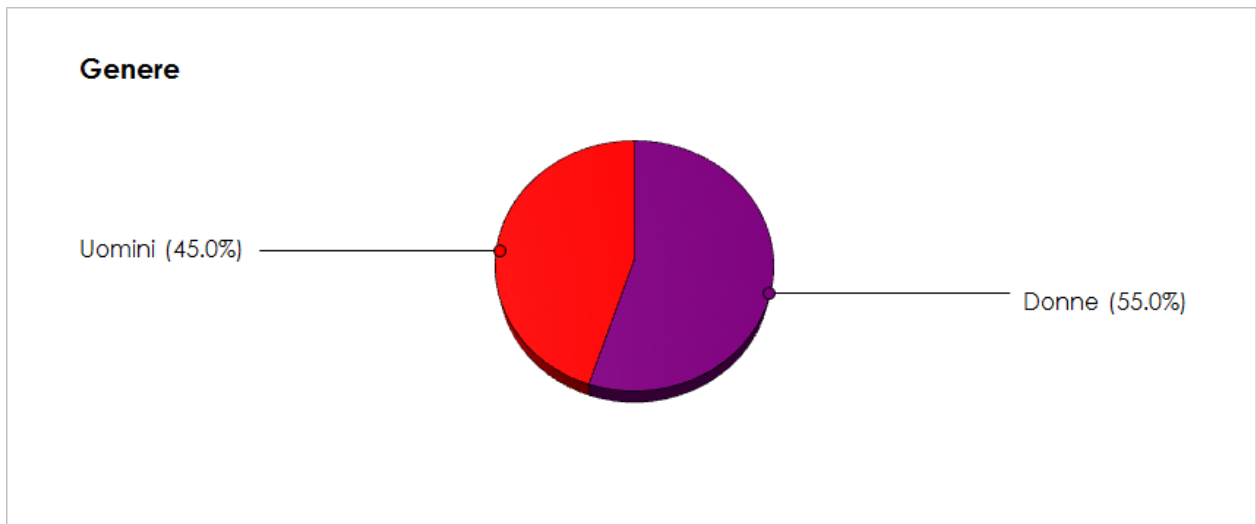
**Tab. 1.1 - Numero di contatti gestiti da operatore per canale e destinazione (riepilogo settimane)**

Settimana	contatti in entrata				contatti in uscita	Totale contatti
	telefono	e-mail	totale	istanze		
Settimana 1	2 302	177	2 479	2 427	342	2 821
Settimana 2	3 297	275	3 572	3 231	1 582	5 154
Settimana 3	3 142	232	3 374	3 056	1 844	5 218
Settimana 4	2 125	271	2 396	2 230	1 704	4 100
<b>Totale dal 1/1/2012</b>	<b>10 866</b>	<b>955</b>	<b>11 821</b>	<b>10 944</b>	<b>5 472</b>	<b>17 293</b>

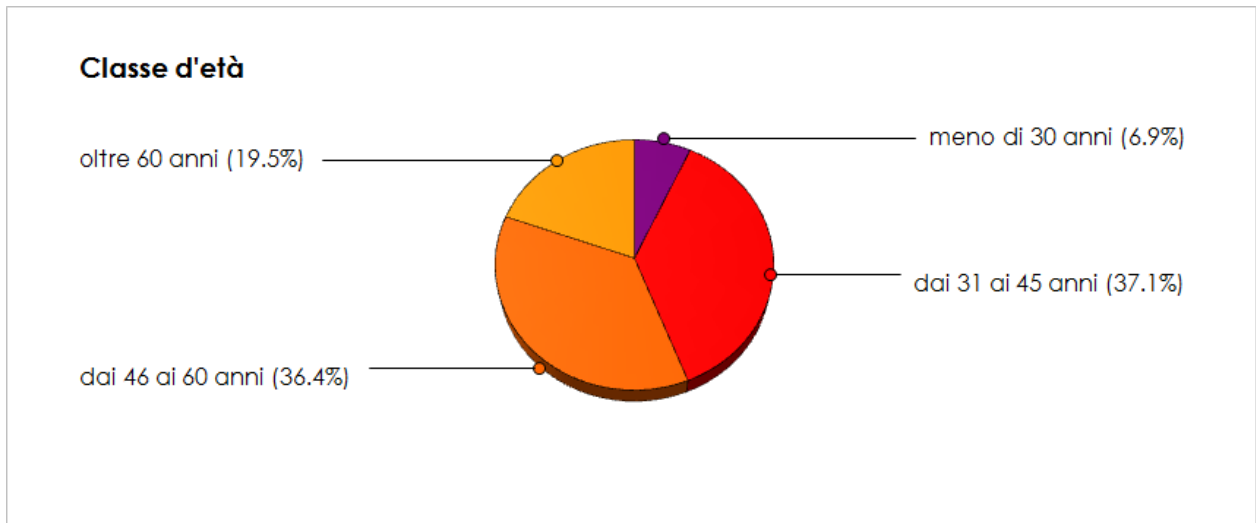
**Tab. 1.2 - Linea Amica: Istanze per motivo del contatto**

Motivo	periodo precedente	ultima settimana	Totale istanze	Totale %	
Informazioni	7 805	1 922	9 727	88.8%	
Problemi da risolvere	489	188	677	6.2%	
Richieste di assistenza su disabilità	91	26	117	1.1%	
Segnalazioni negative	35	11	46	0.4%	
Segnalazioni positive	6	4	10	0.1%	
Richieste non pertinenti	288	79	367	3.4%	
<b>Totale</b>	<b>8 714</b>	<b>2 230</b>	<b>10 944</b>	<b>100.0%</b>	

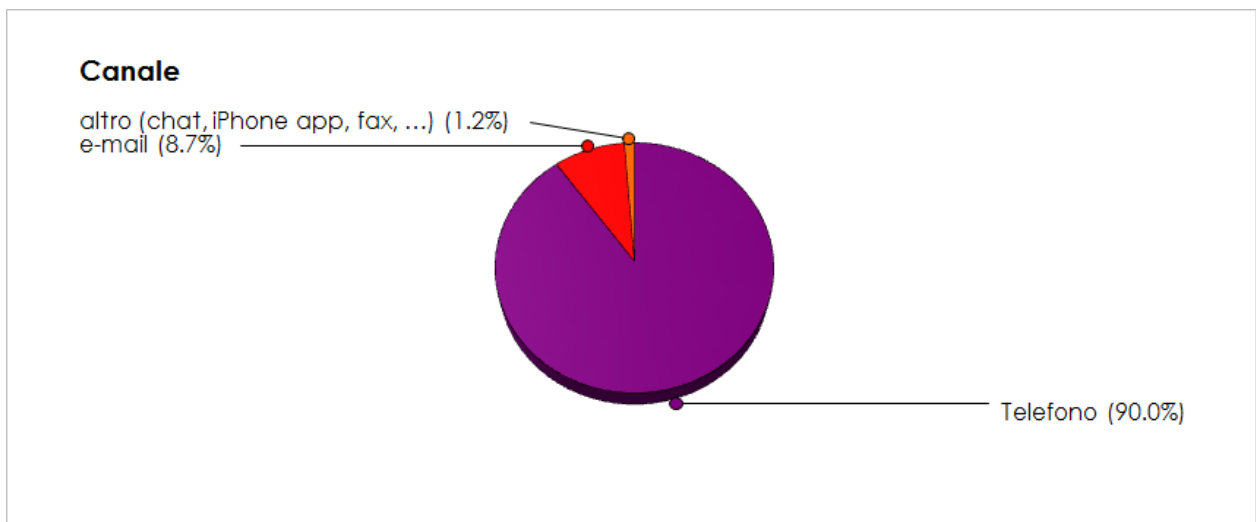
**Graf. 1.1 - Istanze totali per genere del richiedente**



**Graf. 1.2 - Istanze totali per classe d'età del richiedente**



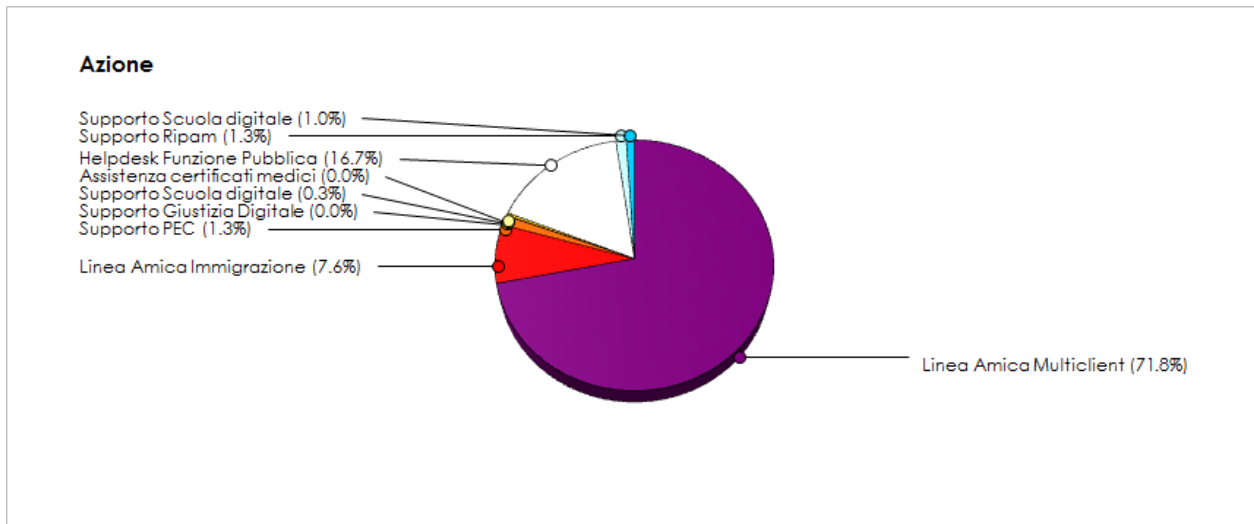
**Graf. 1.3 - Istanze totali per canale d'accesso del richiedente**



**Tab. 1.3 - Linea Amica: Istanze per linee d'azione**

Linea d'azione	periodo precedente	ultima settimana	Totale istanze	Totale %	
Linea Amica Multiclient	6 236	1 627	7 863	71.8%	↗
Linea Amica Immigrazione	598	230	828	7.6%	↗
Supporto Posta Elettronica Certificata	106	32	138	1.3%	↗
Supporto Giustizia Digitale	4	1	5		↘
Supporto Scuola digitale	29	9	38	0.3%	
Assistenza certificati medici	1		1		↘
Helpdesk Funzione Pubblica	1 566	259	1 825	16.7%	↘
Supporto Ripam	91	47	138	1.3%	↗
Supporto Scuola digitale	83	25	108	1.0%	↗
<b>Totale</b>	<b>8 714</b>	<b>2 230</b>	<b>10 944</b>	<b>100.0%</b>	

**Graf. 1.4 - Istanze totali per linee d'azione**



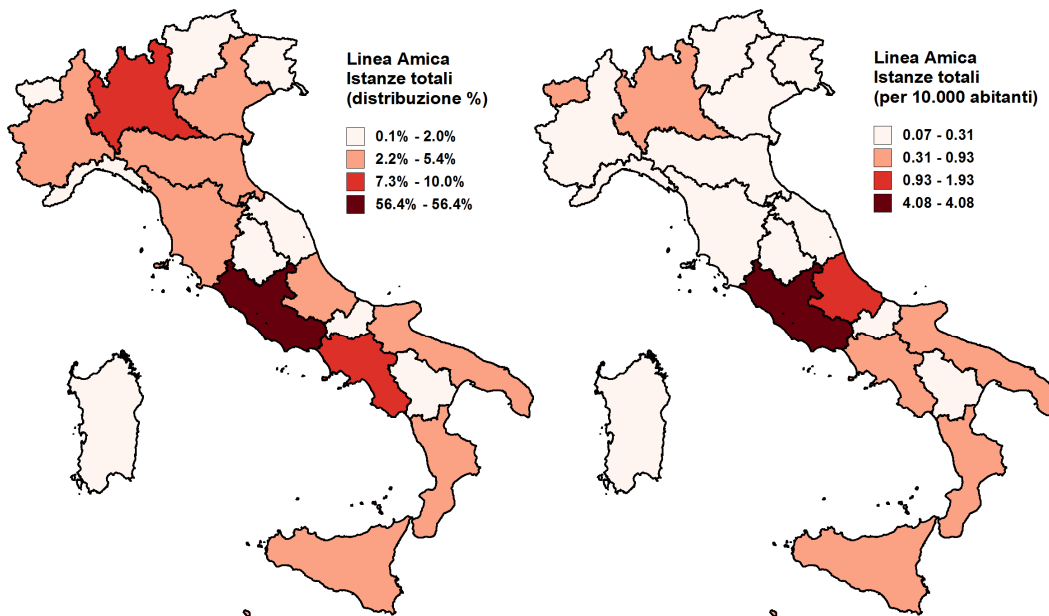
**Tab. 1.4 - Linea Amica Multiclient: Istanze per regione del richiedente. Distribuzione percentuale**

Regione	periodo precedente	ultima settimana	Totale	
Abruzzo	2.8	3.8	3.0	↗
Basilicata	0.3	0.7	0.4	↗
Calabria	2.1	2.7	2.2	↗
Campania	6.9	8.8	7.3	↗
Emilia-Romagna	2.1	3.3	2.4	↗
Friuli-Venezia Giulia	0.5	0.7	0.6	↗
Lazio	59.6	44.7	56.3	↘
Liguria	0.9	1.1	0.9	↗
Lombardia	8.9	9.4	9.0	↗
Marche	0.9	1.4	1.0	↗
Molise	0.2	0.3	0.2	↗
Piemonte	1.9	4.3	2.5	↗
Puglia	3.2	4.1	3.4	↗
Sardegna	0.7	1.7	0.9	↗
Sicilia	4.0	5.6	4.4	↗
Toscana	2.1	2.7	2.2	↗
Trentino-Alto Adige	0.1	0.3	0.2	↗
Umbria	0.4	0.1	0.3	↘
Valle d'Aosta/Vallée d'Aoste	0.1	0.2	0.1	↗
Veneto	2.3	4.1	2.7	↗
<b>Totale</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

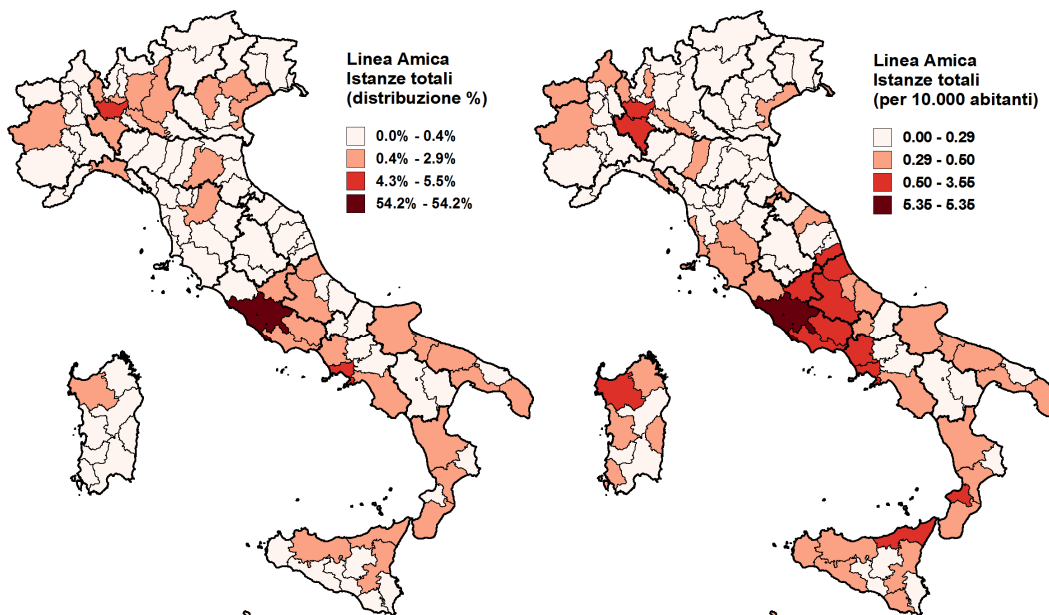
**Tab. 1.5 - Linea Amica Multiclient: Istanze per ripartizione geografica Istat del richiedente. Distribuzione percentuale**

Ripartizione	periodo precedente	ultima settimana	Totale	
Nord-ovest	11.8	15.1	12.5	↗
Nord-est	5.0	8.4	5.7	↗
Centro	63.1	49.0	60.0	↘
Sud	15.4	20.3	16.5	↗
Isole	4.7	7.2	5.3	↗
<b>Totale</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

**Cart. 1.1 – Istanze totali per regione del richiedente**



**Cart. 1.2 – Istanze totali per provincia del richiedente**



**Tab. 1.6 - Linea Amica Multiclient: Istanze per tipologia di Amministrazione interessata. Distribuzione percentuale**

Tipologia	periodo precedente	ultima settimana	Totale	
Organi dello Stato e Amministrazioni centrali	26.3	37.1	28.5	↗
Amministrazioni regionali	6.7	9.2	7.2	↗
Amministrazioni locali	7.3	9.1	7.7	↗
Enti pubblici	59.3	43.5	56.1	↘
Altro	0.4	1.1	0.5	↗
<b>Totale</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

**Tab. 1.7 - Linea Amica Multiclient: Istanze per contenuto della richiesta (escluse non pertinenti)**

Contenuto	periodo precedente	ultima settimana	Totale istanze	Totale %	
Alimentazione	4	5	9	0.1%	↗
Ambiente	30	8	38	0.5%	↘
Arte e cultura	1	4	5	0.1%	↗
Casa	2 926	449	3 375	45.0%	↘
Cittadini e vita pubblica	189	71	260	3.5%	↗
Economia e investimenti	43	5	48	0.6%	↘
Giustizia	119	42	161	2.1%	↗
Istruzione e formazione	94	51	145	1.9%	↗
Lavoro e carriere	316	120	436	5.8%	↗
Media e informazione	161	60	221	2.9%	↗
Politica e istituzioni	947	274	1 221	16.3%	↗
Politiche sociali	116	60	176	2.3%	↗
Previdenza	335	112	447	6.0%	↗
Salute e benessere	171	75	246	3.3%	↗
Scienza, tecnologia e innovazione	23	18	41	0.5%	↗
Sicurezza	2	6	8	0.1%	↗
Sport e tempo libero	47	11	58	0.8%	↘
Tasse	161	55	216	2.9%	↗
Trasporti e infrastrutture	255	126	381	5.1%	↗
(non classificato)	44	53	9		
<b>Totale</b>	<b>5 984</b>	<b>1 605</b>	<b>7 501</b>	<b>100.0%</b>	

**Tab. 1.8 - Linea Amica Multiclient: Istanze per contenuto della richiesta (escluse non pertinenti). Temi ricorrenti**

Contenuto	periodo precedente	ultima settimana	Totale istanze	
Amministrazione (Casa)	47.1	26.8	42.8	↘
Dialogo con la Pubblica Amministrazione (Politica e istituzioni)	16.0	18.1	16.4	↗
Pensione (Previdenza)	3.5	4.2	3.7	↗
Televisione e radio (Media e informazione)	2.6	3.8	2.8	↗
Norme e leggi sul lavoro (Lavoro e carriere)	1.7	2.6	1.9	↗
Informazioni anagrafiche (Cittadini e vita pubblica)	1.6	2.5	1.8	↗
Patente e patentino (Trasporti e infrastrutture)	1.5	2.6	1.7	↗
Informazioni per il contribuente (Tasse)	1.5	2.2	1.7	↗
Trasporti privati (Trasporti e infrastrutture)	0.7	1.9	1.0	↗
Semplificazione amministrativa (Cittadini e vita pubblica)	1.0	0.9	1.0	↘
Norme e leggi sulla casa (Casa)	0.9	0.9	0.9	
Bollo e assicurazione (Trasporti e infrastrutture)	0.8	1.5	0.9	↗
Assistenza sanitaria (Salute e benessere)	0.7	0.9	0.7	↗
Norme e leggi sulla previdenza (Previdenza)	0.6	0.7	0.7	↗
Norme e leggi (Giustizia)	0.6	0.9	0.7	↗
altri temi	19.2	29.5	21.3	↗
<b>Totale</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

**Tab. 1.9 - Linea Amica: Istanze per settimana di apertura e stato di trattamento. Distribuzione percentuale (ultime settimane)**

Settimana	chiuso dal frontoffice	chiuso dal backoffice	chiuso dall'esterno	in lavorazione	Totale
Settimana 1	94.2	5.1	0.2	0.5	100.0
Settimana 2	91.6	7.2	0.2	1.0	100.0
Settimana 3	92.7	5.5	0.1	1.8	100.0
Settimana 4	89.9	4.9		5.2	100.0

**Tab. 1.10 - Linea Amica: Tempo medio (hh.mm) di risoluzione delle istanze pervenute nella settimana (ultime settimane)**

Settimana	chiuso dal backoffice interno	complessivamente chiuso
Settimana 1	08.46	04.15
Settimana 2	11.32	03.47
Settimana 3	10.31	00.25
Settimana 4	08.37	00.28



## Sezione 2. Dettaglio giornaliero della settimana

**Tab. 2.1 - Riepilogo dei contatti gestiti nella settimana per linee di connessione**

Contatti	Telefono	Telefono	e-mail	Totale	Istanze
	inbound	outbound			
Servizio Linea Amica	2 125	1 126	271	3 522	2 230
Network Linea Amica		578		578	
<b>Totale</b>	<b>2 125</b>	<b>1 704</b>	<b>271</b>	<b>4 100</b>	<b>2 230</b>

**Tab. 2.2 - Linea Amica: Istanze per motivo del contatto**

Motivo	21/01	22/01	23/01	24/01	25/01	26/01	27/01	Totale	%
	sab	dom	lun	mar	mer	gio	ven		
Informazioni			445	386	410	350	331	1 922	86.2%
Problemi da risolvere			47	31	49	26	35	188	8.4%
Richieste di assistenza su disabilità			9	3	5	6	3	26	1.2%
Segnalazioni negative			1	2	2	3	3	11	0.5%
Segnalazioni positive				1	2	1		4	0.2%
Richieste non pertinenti			14	14	16	10	25	79	3.5%
<b>Totale</b>			<b>516</b>	<b>437</b>	<b>484</b>	<b>396</b>	<b>397</b>	<b>2 230</b>	<b>100.0%</b>

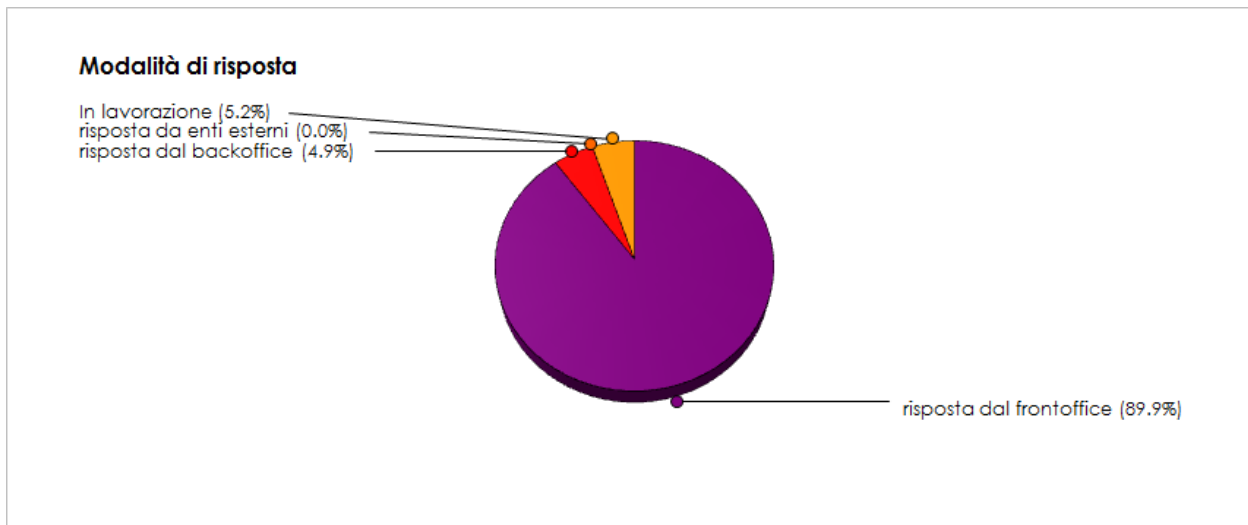
**Tab. 2.3 - Linea Amica: Istanze per linee d'azione**

Azione	21/01	22/01	23/01	24/01	25/01	26/01	27/01	Totale	%
	sab	dom	lun	mar	mer	gio	ven		
Linea Amica Multiclient			400	331	330	275	291	1 627	73.1%
Linea Amica Immigrazione			39	41	46	53	51	230	10.3%
Supporto Posta Elettronica Certificata			6	3	10	6	7	32	1.4%
Supporto Giustizia Digitale					1			1	
Supporto Scuola digitale			2	2	2		3	9	0.4%
Assistenza certificati medici									
Helpdesk Funzione Pubblica			47	48	84	49	31	259	11.6%
Supporto Ripam			13	8	8	9	9	47	2.1%
Supporto Scuola digitale			9	4	3	4	5	25	1.1%
<b>Totale</b>			<b>516</b>	<b>437</b>	<b>484</b>	<b>396</b>	<b>397</b>	<b>2 230</b>	<b>100.0%</b>

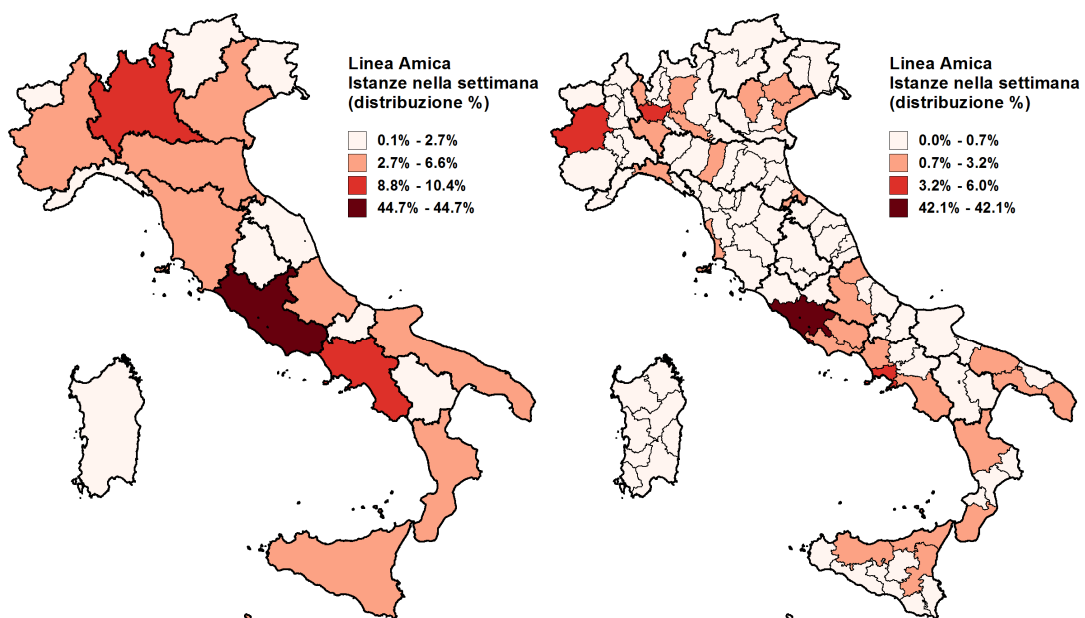
**Tab. 2.4 - Linea Amica: Istanze per modalità di risposta**

Modalità	21/01	22/01	23/01	24/01	25/01	26/01	27/01	Totale	%
	sab	dom	lun	mar	mer	gio	ven		
Risposta fornita dal frontoffice			465	405	426	359	350	2 005	89.9%
Risposta fornita dal backoffice			32	18	32	12	16	110	4.9%
Risposta fornita da enti esterni									
In lavorazione			19	14	26	25	31	115	5.2%
<b>Totale</b>			<b>516</b>	<b>437</b>	<b>484</b>	<b>396</b>	<b>397</b>	<b>2 230</b>	<b>100.0%</b>

**Graf. 2.1 – Istanze nella settimana per modalità di risposta**



**Cart. 2.1 – Istanze nella settimana per regione e per provincia del richiedente**



**Tab. 2.5 - Linea Amica Multiclient: Istanze inoltrate al backoffice per contenuto della richiesta**

Contenuto	21/01	22/01	23/01	24/01	25/01	26/01	27/01	Totale	%
	sab	dom	lun	mar	mer	gio	ven		
Alimentazione					1			1	0.6%
Ambiente			2	1			1	4	2.4%
Arte e cultura			1					1	0.6%
Casa			3	1	3	1	4	12	7.3%
Cittadini e vita pubblica			3	2	2	1	3	11	6.7%
Giustizia				1	3	2	5	11	6.7%
Istruzione e formazione			2	2	4		2	10	6.1%
Lavoro e carriere			9	4	11	10	11	45	27.2%
Media e informazione						1	1	2	1.2%
Politica e istituzioni				2	1	1	2	6	3.6%
Politiche sociali			2		4	3	3	12	7.3%
Previdenza			12	7	11	3	3	36	21.8%
Salute e benessere			2	3	1	4	3	13	7.9%
Sicurezza			1					1	0.6%
(non classificato)			4	1	2	1	1	9	
<b>Totale</b>			<b>41</b>	<b>24</b>	<b>43</b>	<b>28</b>	<b>38</b>	<b>174</b>	<b>100.0%</b>

### Sezione 3. Portale web

**Tab. 3.1 - Portale Linea Amica: visitatori e pagine visitate**

Portale	periodo precedente		ultima settimana		Totale		
	totale	media giornaliera	totale	media giornaliera	totale	media giornaliera	
Visitatori	180 300	9 015.0	74 908	10 701.1	255 208	9 452.1	↗
Pagine visitate	348 592	17 429.6	143 066	20 438.0	491 658	18 209.6	↗

**Tab. 3.2 - Portale Linea Amica: visitatori e pagine visitate (giornalieri)**

Portale	21/01	22/01	23/01	24/01	25/01	26/01	27/01	Totale
	<i>sab</i>	<i>dom</i>	<i>lun</i>	<i>mar</i>	<i>mer</i>	<i>gio</i>	<i>ven</i>	
Visitatori	5 189	4 976	13 342	13 346	12 874	13 290	11 891	74 908
Pagine visitate	10 318	9 473	24 909	25 144	24 760	25 781	22 681	143 066
Media pagine per visitatori	2.0	1.9	1.9	1.9	1.9	1.9	1.9	1.9