

Rapporto settimanale

Settimana 51/2011 dal 17/12/2011 al 23/12/2011

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)	9
Tab. 1.11 - Linea Amica: Istanze per gradimento degli utenti. Distribuzione percentuale	9
Graf. 1.5 - Indice di gradimento in una scala di valori 0-1000 (contact center)	10
Sezione 2. Dettaglio giornaliero della settimana.....	11
Tab. 2.1 - Riepilogo dei contatti gestiti nella settimana per linee di connessione.....	11
Tab. 2.2 - Linea Amica: Istanze per motivo del contatto.....	11
Tab. 2.3 - Linea Amica: Istanze per linee d'azione	11
Tab. 2.4 - Linea Amica: Istanze per modalità di risposta	12
Tab. 2.5 - Linea Amica Abruzzo: istanze per modalità di risposta	12
Graf. 2.1 - Istanze nella settimana per modalità di risposta	12
Cart. 2.1 - Istanze nella settimana per regione e per provincia del richiedente	13
Tab. 2.6 - Linea Amica Multiclient: Istanze inoltrate al backoffice per contenuto della richiesta	13
Sezione 3. Portale web.....	14
Tab. 3.1 - Portale Linea Amica: visitatori e pagine visitate	14
Tab. 3.2 - Portale Linea Amica: visitatori e pagine visitate (giornalieri)	14

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 2011).

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.

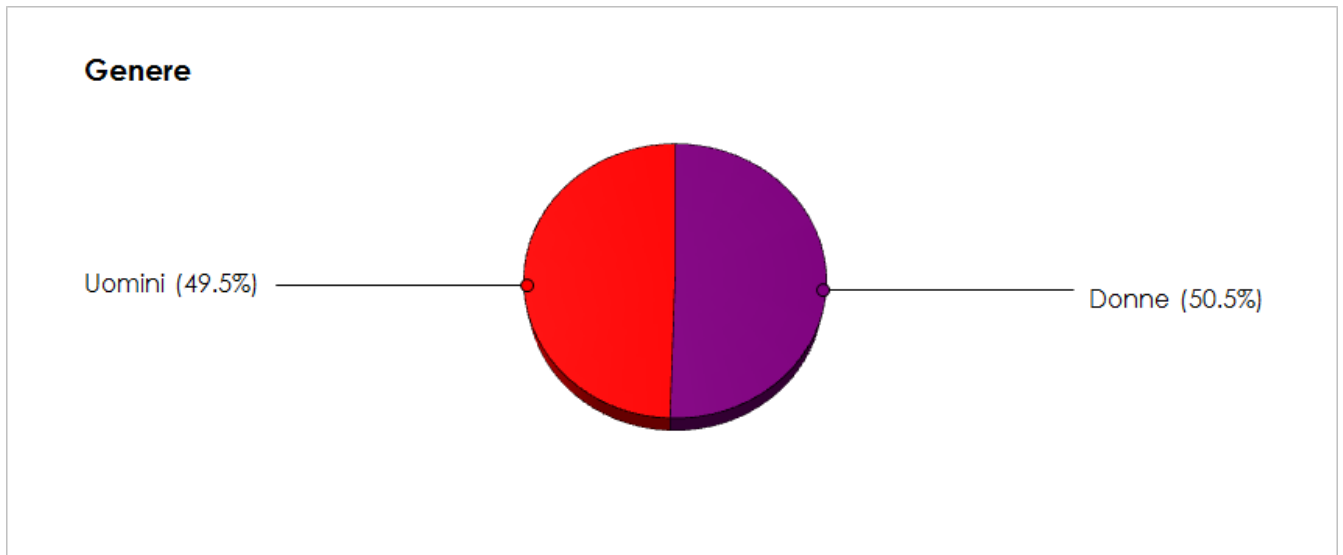
Tab. 1.1 - Numero di contatti gestiti da operatore per canale e destinazione (riepilogo settimane)

Settimana	contatti in entrata				contatti in uscita	Totale contatti
	telefono	e-mail	totale	istanze		
Settimana 41	2 049	237	2 286	2 258	1 911	4 197
Settimana 42	2 775	226	3 001	2 884	2 041	5 042
Settimana 43	2 693	234	2 927	2 879	1 112	4 039
Settimana 44	1 733	163	1 896	1 874	1 281	3 177
Settimana 45	2 796	230	3 026	2 749	1 590	4 616
Settimana 46	2 553	190	2 743	2 531	1 172	3 915
Settimana 47	2 444	160	2 604	2 387	1 038	3 642
Settimana 48	2 148	240	2 388	2 200	815	3 203
Settimana 49	2 002	187	2 189	1 844	869	3 058
Settimana 50	3 797	182	3 979	3 425	1 163	5 142
Settimana 51	2 386	177	2 563	2 374	1 046	3 609
Totale dal 1/1/2011	124 902	13 422	138 324	129 365	63 090	201 414

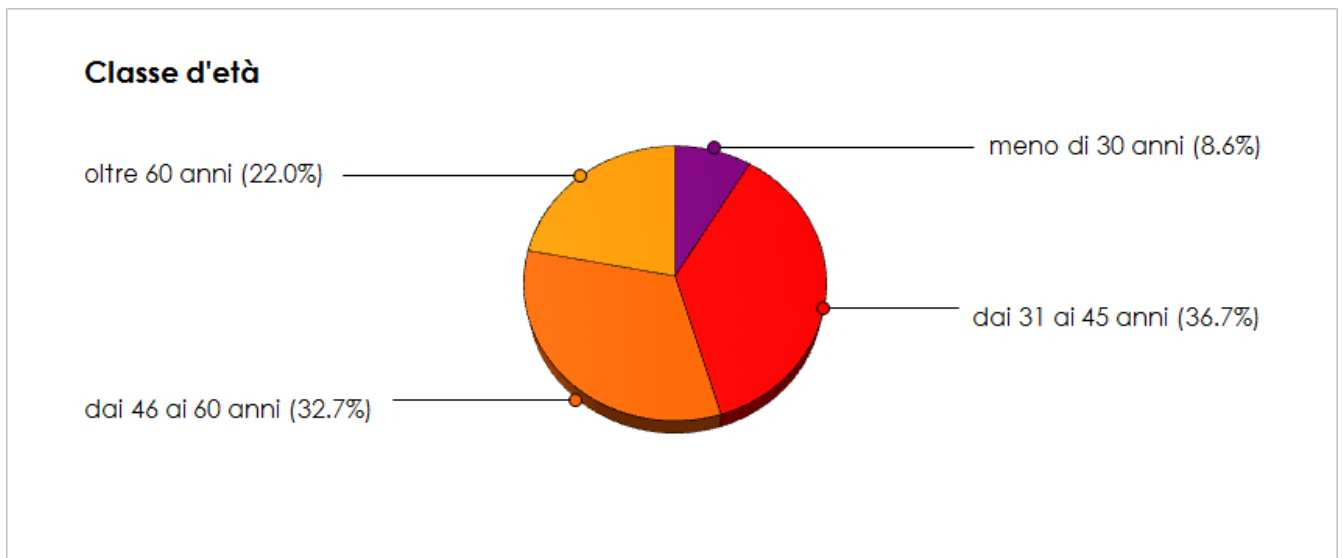
Tab. 1.2 - Linea Amica: Istanze per motivo del contatto

Motivo	periodo precedente	ultima settimana	Totale istanze	Totale %	
Informazioni	103 162	2 068	105 230	81.5%	
Problemi da risolvere	16 018	200	16 218	12.5%	
Richieste di assistenza su disabilità	1 712	10	1 722	1.3%	
Segnalazioni negative	773	9	782	0.6%	
Segnalazioni positive	186	8	194	0.1%	
Richieste non pertinenti	5 140	79	5 219	4.0%	
Totale	126 991	2 374	129 365	100.0%	

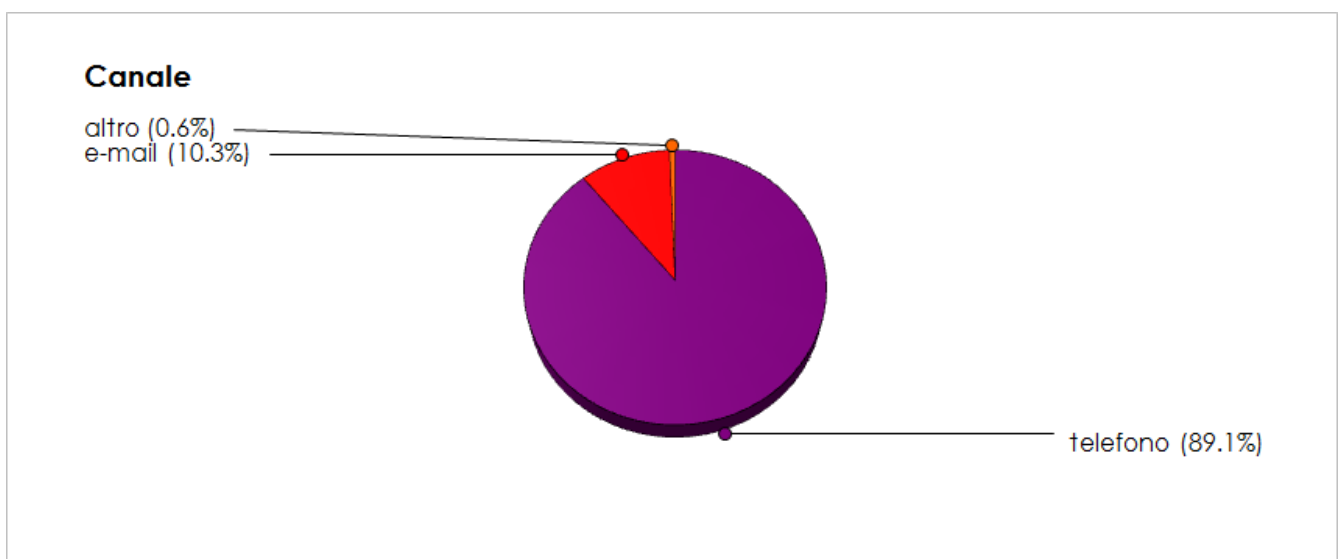
Graf. 1.1 - Istanze totali per genere del richiedente



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



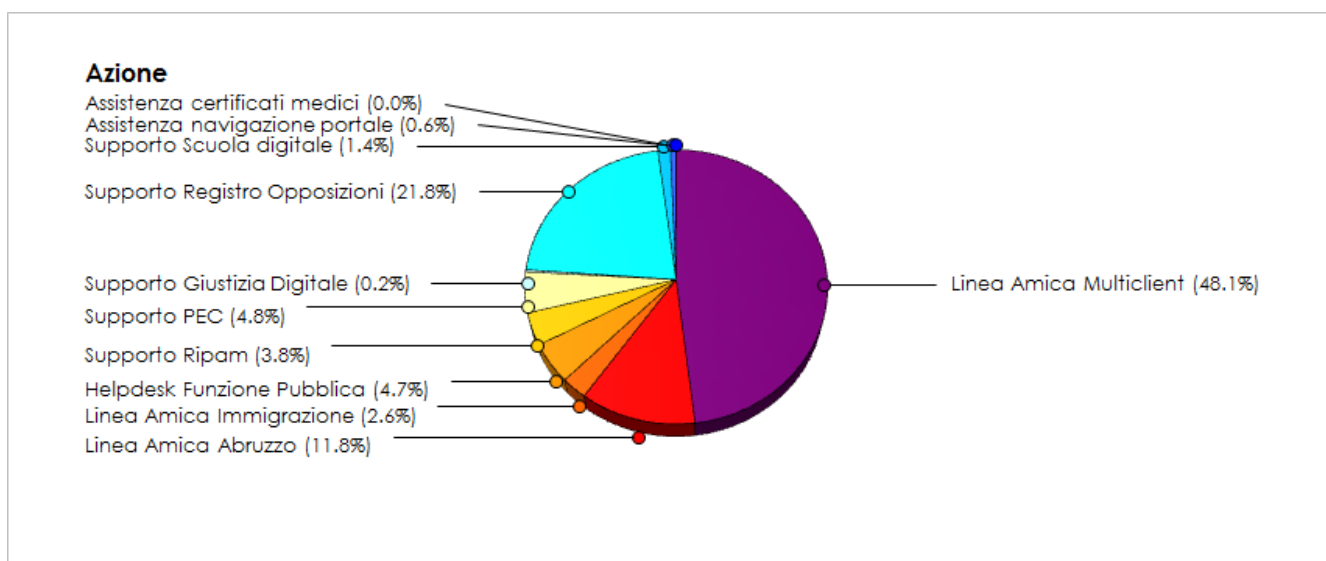
Graf. 1.3 - Istanze totali per canale d'accesso del richiedente



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

Linea d'azione	periodo precedente	ultima settimana	Totale istanze	Totale %	
Linea Amica Multiclient	60 706	1 511	62 217	48.1%	↗
Linea Amica Abruzzo	15 045	206	15 251	11.8%	↘
Linea Amica Immigrazione	3 292	134	3 426	2.6%	↗
Helpdesk Funzione Pubblica	5 670	472	6 142	4.7%	↗
Supporto Ripam	4 964	15	4 979	3.8%	↘
Supporto Posta Elettronica Certificata	6 163	21	6 184	4.8%	↘
Supporto Giustizia Digitale	310	4	314	0.2%	↘
Supporto Registro Opposizioni	28 231		28 231	21.8%	↘
Supporto Scuola digitale	1 786	7	1 793	1.4%	↘
Assistenza navigazione portale	764	3	767	0.6%	↘
Assistenza certificati medici	60	1	61	0.0%	↘
Totale	126 991	2 374	129 365	100.0%	

Graf. 1.4 - Istanze totali per linee d'azione



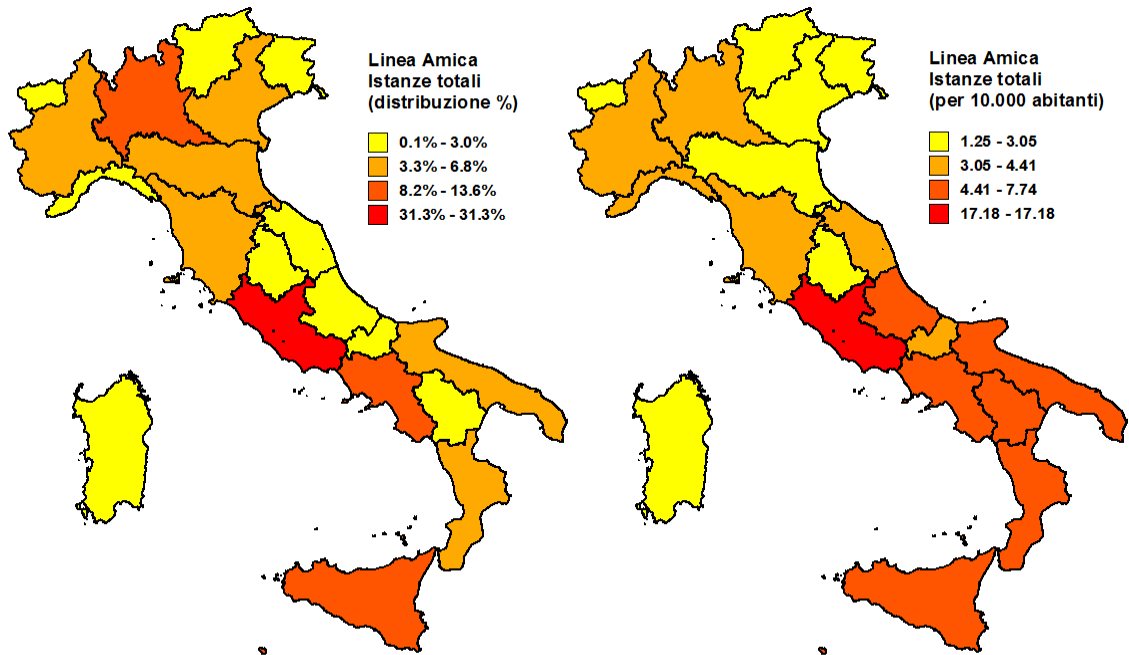
Tab. 1.4 - Linea Amica Multiclient: Istanze per regione del richiedente. Distribuzione percentuale

Regione	periodo precedente	ultima settimana	Totale	
Abruzzo	2.0	1.3	2.0	↘
Basilicata	0.9	0.4	0.9	↘
Calabria	3.4	1.4	3.3	↘
Campania	12.7	7.1	12.6	↘
Emilia-Romagna	3.8	2.3	3.8	↘
Friuli-Venezia Giulia	1.1	0.5	1.1	↘
Lazio	30.3	64.5	31.3	↗
Liguria	1.9	0.8	1.9	↘
Lombardia	12.2	4.9	12.0	↘
Marche	1.7	0.8	1.7	↘
Molise	0.4	0.1	0.4	↘
Piemonte	4.4	2.6	4.3	↘
Puglia	5.9	3.1	5.8	↘
Sardegna	1.3	1.3	1.3	
Sicilia	8.3	4.0	8.2	↘
Toscana	4.2	1.5	4.1	↘
Trentino-Alto Adige	0.4		0.4	↘
Umbria	0.9	0.4	0.8	↘
Valle d'Aosta/Vallée d'Aoste	0.1		0.1	↘
Veneto	4.1	3.0	4.0	↘
Totale	100.0	100.0	100.0	

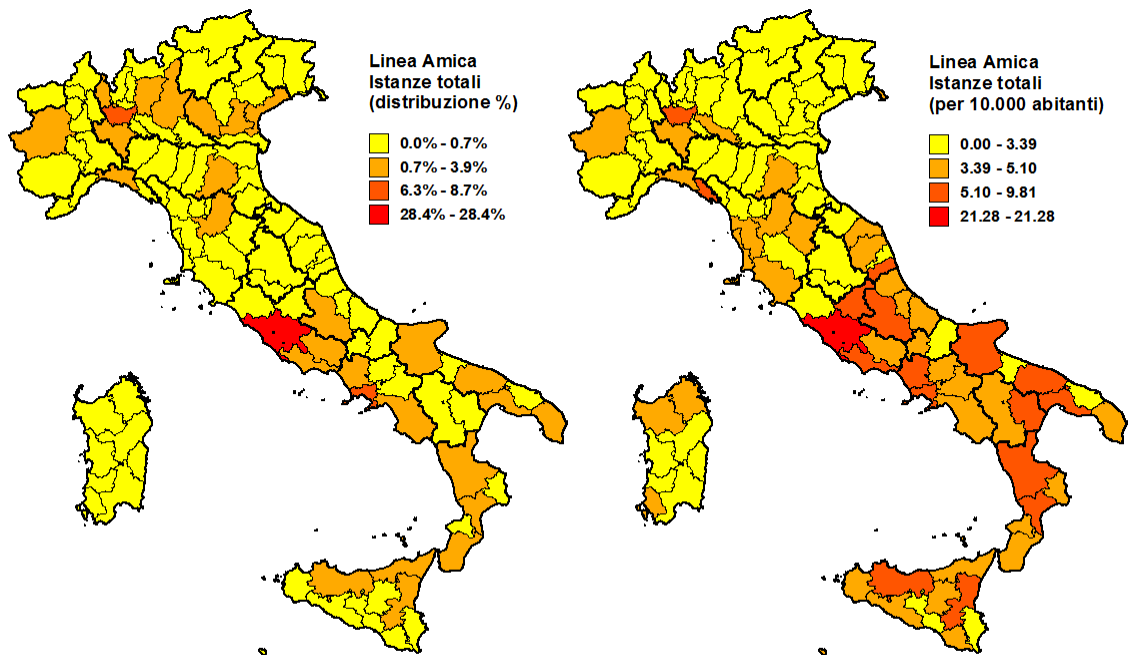
Tab. 1.5 - Linea Amica Multiclient: Istanze per ripartizione geografica Istat del richiedente. Distribuzione percentuale

Ripartizione	periodo precedente	ultima settimana	Totale	
Nord-ovest	18.6	8.2	18.3	↘
Nord-est	9.4	5.8	9.3	↘
Centro	37.1	67.3	37.9	↗
Sud	25.3	13.4	25.0	↘
Isole	9.6	5.3	9.5	↘
Totale	100.0	100.0	100.0	

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	44.5	25.3	44.0	↘
Amministrazioni regionali	10.1	6.7	10.0	↘
Amministrazioni locali	11.0	7.4	10.9	↘
Enti pubblici	32.6	59.3	33.3	↗
Altro	1.8	1.3	1.8	↘
Totale	100.0	100.0	100.0	

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

Contenuto	periodo precedente	ultima settimana	Totale istanze	Totale %	
Alimentazione	30	4	34	0.1%	↗
Ambiente	489	7	496	0.8%	↘
Arte e cultura	55	3	58	0.1%	↗
Casa	6 592	747	7 339	12.5%	↗
Cittadini e vita pubblica	3 131	44	3 175	5.4%	↘
Economia e investimenti	163	6	169	0.3%	↗
Giustizia	2 178	48	2 226	3.8%	↘
Istruzione e formazione	1 891	26	1 917	3.3%	↘
Lavoro e carriere	7 230	68	7 298	12.4%	↘
Media e informazione	407	10	417	0.7%	↘
Politica e istituzioni	12 463	221	12 684	21.6%	↘
Politiche sociali	2 136	28	2 164	3.7%	↘
Previdenza	9 606	81	9 687	16.5%	↘
Salute e benessere	4 128	27	4 155	7.1%	↘
Scienza, tecnologia e innovazione	663	6	669	1.1%	↘
Sicurezza	168	3	171	0.3%	↘
Sport e tempo libero	226	11	237	0.4%	↗
Tasse	2 722	48	2 770	4.7%	↘
Trasporti e infrastrutture	2 985	64	3 049	5.2%	↘
(non classificato)	610	8	618		
Totale	57 873	1 460	59 333	100.0%	

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

Contenuto	periodo precedente	ultima settimana	Totale istanze	
Dialogo con la Pubblica Amministrazione (Politica e istituzioni)	22.7	15.5	22.6	↘
Pensione (Previdenza)	10.9	2.8	10.7	↘
Amministrazione (Casa)	7.9	50.0	8.9	↗
Norme e leggi sul lavoro (Lavoro e carriere)	3.4	1.8	3.3	↘
Informazioni anagrafiche (Cittadini e vita pubblica)	2.8	1.3	2.7	↘
Patente e patentino (Trasporti e infrastrutture)	2.1	0.7	2.1	↘
Informazioni per il contribuente (Tasse)	1.9	1.8	1.9	↘
Semplificazione amministrativa (Cittadini e vita pubblica)	1.8	0.9	1.7	↘
Contratti e forme di lavoro (Lavoro e carriere)	1.6	0.6	1.6	↘
Accertamento stati invalidanti (Salute e benessere)	1.6	0.4	1.6	↘
Norme e leggi sulla previdenza (Previdenza)	1.5	0.7	1.5	↘
Agevolazioni legge 104 (Lavoro e carriere)	1.4	0.1	1.3	↘
Assistenza sanitaria (Salute e benessere)	1.3	0.5	1.3	↘
Norme e leggi sulla casa (Casa)	1.3	0.9	1.3	↘
Lavoro dipendente (Lavoro e carriere)	1.3	0.1	1.2	↘
altri temi	36.5	21.9	36.3	↘
Totale	100.0	100.0	100.0	

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 41	89.7	8.9	0.8	0.6	100.0
Settimana 42	90.6	7.8	0.9	0.7	100.0
Settimana 43	90.7	7.7	0.9	0.7	100.0
Settimana 44	91.4	7.3	0.5	0.9	100.0
Settimana 45	91.9	6.6	0.5	1.0	100.0
Settimana 46	93.0	5.5	0.6	1.0	100.0
Settimana 47	93.3	5.7	0.5	0.5	100.0
Settimana 48	90.6	7.9	0.2	1.3	100.0
Settimana 49	91.0	7.2	0.4	1.4	100.0
Settimana 50	93.6	5.0	0.1	1.3	100.0
Settimana 51	92.5	3.8		3.7	100.0

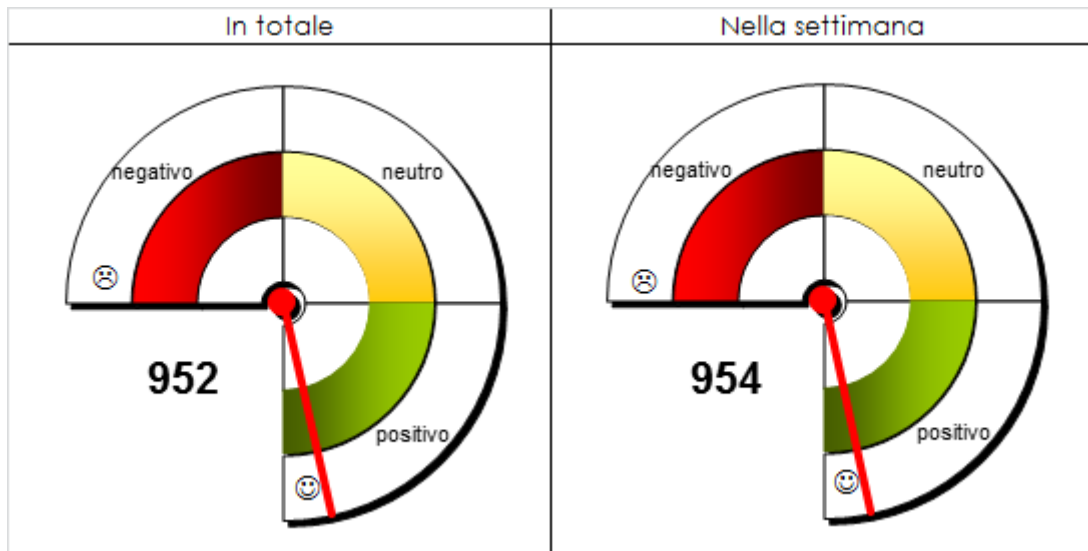
Tab. 1.10 - Linea Amica: Tempo medio (hh.mm) di risoluzione delle istanze pervenute nella settimana (ultime settimane)

Settimana	chiusure dal backoffice interno	complessivamente chiuse
Settimana 41	10.30	00.41
Settimana 42	11.35	00.34
Settimana 43	09.50	00.35
Settimana 44	11.47	00.35
Settimana 45	11.44	00.35
Settimana 46	09.08	00.22
Settimana 47	11.35	00.30
Settimana 48	11.30	00.40
Settimana 49	11.07	00.32
Settimana 50	13.19	00.31
Settimana 51	08.24	00.22

Tab. 1.11 - Linea Amica: Istanze per gradimento degli utenti. Distribuzione percentuale

Valutazione	periodo precedente	ultima settimana	Totale
Negativo ☹	1.5	2.5	1.6
<i>per poca professionalità del personale</i>	0.0		0.0
<i>per tempi eccessivi di risposta</i>	0.0		0.0
<i>per necessità di richiamare</i>	0.3		0.3
<i>per risposta negativa</i>	0.6		0.6
<i>per altri motivi</i>	0.6	2.5	0.6
Neutro 😐	6.5	4.2	6.4
Positivo 😊	92.0	93.3	92.0
Totale	100.0	100.0	100.0

Graf. 1.5 – Indice di gradimento in una scala di valori 0-1000 (contact center) ¹



¹ L'indice di gradimento riporta ad un unico valore sintetico (in una scala convenzionalmente posta tra 0 e 1000) le percentuali di frequenza delle valutazioni negative, neutre e positive e permette di valutarne le variazioni nel tempo. Il valore 0 [assolutamente negativo] dell'indice di gradimento o di valutazione corrisponde alla seguente articolazione delle frequenze: valutazione negativa 100%, valutazione neutra 0%, valutazione positiva 0%. Il valore 1000 [assolutamente positivo] dell'indice di gradimento corrisponde alla seguente articolazione delle frequenze: valutazione negativa 0%, valutazione neutra 0%, valutazione positiva 100%.

Sezione 2. Dettaglio giornaliero della settimana

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

Contatti	Telefono inbound	Telefono outbound	e-mail	Totale	Istanze
Servizio Linea Amica	2 386	745	177	3 308	2 374
<i>di cui Linea Amica Abruzzo</i>	<i>206</i>			206	206
Network Linea Amica		301		301	
Totale	2 386	1 046	177	3 609	2 374

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

Motivo	17/12	18/12	19/12	20/12	21/12	22/12	23/12	Totale	%
	<i>sab</i>	<i>dom</i>	<i>lun</i>	<i>mar</i>	<i>mer</i>	<i>gio</i>	<i>ven</i>		
Informazioni			537	461	410	365	295	2 068	87.2%
Problemi da risolvere			69	33	42	37	19	200	8.4%
Richieste di assistenza su disabilità			3	3	2	2		10	0.4%
Segnalazioni negative			1	2		4	2	9	0.4%
Segnalazioni positive			1	3	2	2		8	0.3%
Richieste non pertinenti			16	23	16	9	15	79	3.3%
Totale			627	525	472	419	331	2 374	100.0%

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

Azione	17/12	18/12	19/12	20/12	21/12	22/12	23/12	Totale	%
	<i>sab</i>	<i>dom</i>	<i>lun</i>	<i>mar</i>	<i>mer</i>	<i>gio</i>	<i>ven</i>		
Linea Amica Multiclient			388	340	293	271	219	1 511	63.7%
Linea Amica Abruzzo			60	46	33	29	38	206	8.7%
Linea Amica Immigrazione			23	31	36	34	10	134	5.6%
Helpdesk Funzione Pubblica			142	105	100	71	54	472	19.9%
Supporto Ripam			2	2		4	7	15	0.6%
Supporto Posta Elettronica Certificata			7	1	7	4	2	21	0.9%
Supporto Giustizia Digitale					1	2	1	4	0.2%
Supporto Registro Opposizioni									
Supporto Scuola digitale			4		1	2		7	0.3%
Assistenza navigazione portale					1	2		3	0.1%
Assistenza certificati medici			1					1	
Totale			627	525	472	419	331	2 374	100.0%

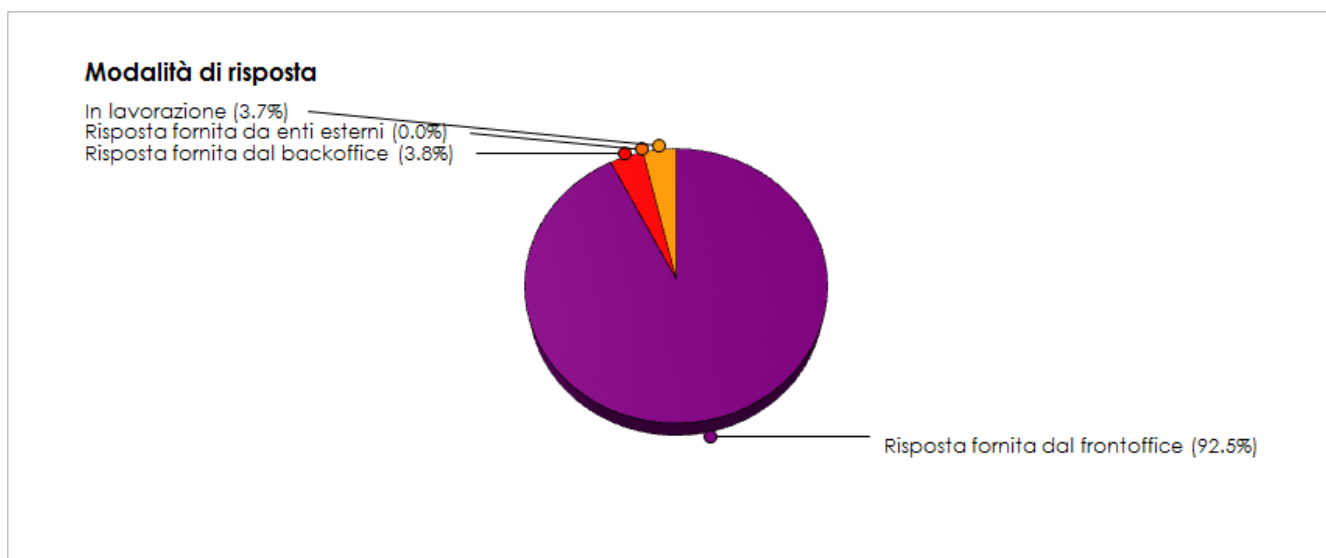
Tab. 2.4 - Linea Amica: Istanze per modalità di risposta

Modalità	17/12	18/12	19/12	20/12	21/12	22/12	23/12	Totale	%
	<i>sab</i>	<i>dom</i>	<i>lun</i>	<i>mar</i>	<i>mer</i>	<i>gio</i>	<i>ven</i>		
Risposta fornita dal frontoffice			576	502	432	375	311	2 196	92.5%
Risposta fornita dal backoffice			32	15	15	21	7	90	3.8%
Risposta fornita da enti esterni									
In lavorazione			19	8	25	23	13	88	3.7%
Totale			627	525	472	419	331	2 374	100.0%

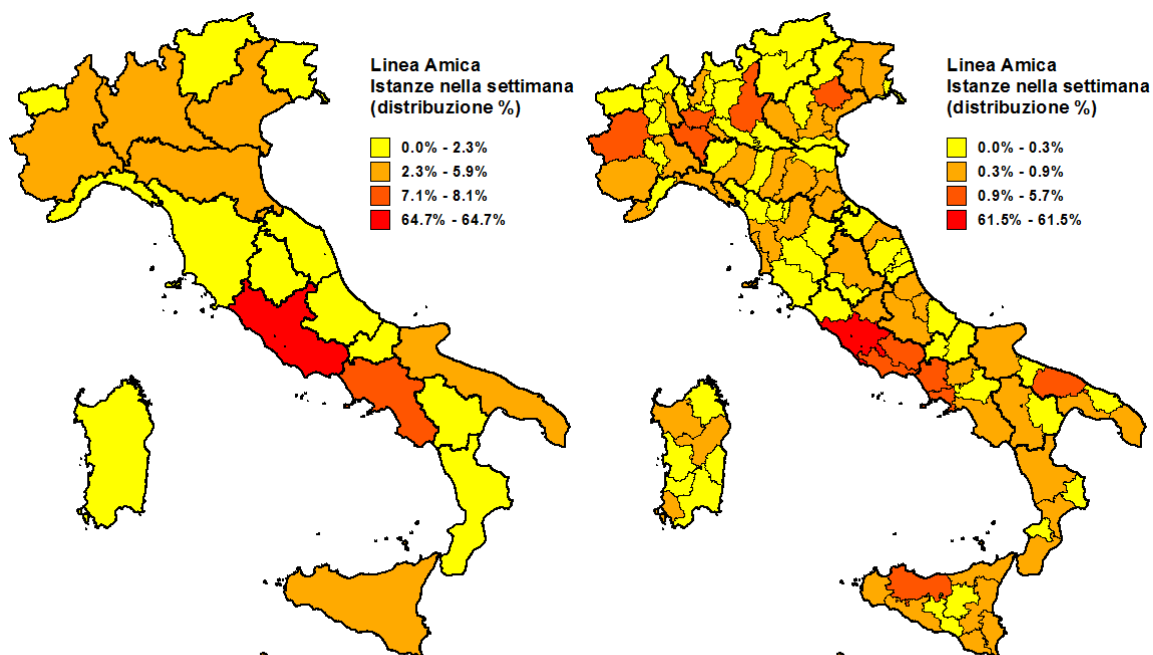
Tab. 2.5 - Linea Amica Abruzzo: istanze per modalità di risposta

Modalità	17/12	18/12	19/12	20/12	21/12	22/12	23/12	Totale	%
	<i>sab</i>	<i>dom</i>	<i>lun</i>	<i>mar</i>	<i>mer</i>	<i>gio</i>	<i>ven</i>		
Risposta fornita dal frontoffice			60	46	33	29	38	206	100.0%
Risposta fornita dal backoffice									
Risposta fornita da enti esterni									
In lavorazione									
Totale			60	46	33	29	38	206	100.0%

Graf. 2.1 – Istanze nella settimana per modalità di risposta



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



Tab. 2.6 - Linea Amica Multiclient: Istanze inoltrate al backoffice per contenuto della richiesta

Contenuto	17/12	18/12	19/12	20/12	21/12	22/12	23/12	Totale	%
	<i>sab</i>	<i>dom</i>	<i>lun</i>	<i>mar</i>	<i>mer</i>	<i>gio</i>	<i>ven</i>		
Ambiente					2			2	1.6%
Casa			1	2			1	5	4.1%
Cittadini e vita pubblica			1		2	2		5	4.1%
Economia e investimenti					1			1	0.8%
Giustizia			3	1	4	3		11	8.9%
Istruzione e formazione					1	1		2	1.6%
Lavoro e carriere			11	3	6	5	1	26	21.1%
Politica e istituzioni			1	2	1	6	1	11	8.9%
Politiche sociali			2	1		2	1	6	4.9%
Previdenza			14	4	6	6	7	37	30.1%
Salute e benessere			2			1		3	2.4%
Sicurezza							1	1	0.8%
Tasse			2	1	2	1	1	7	5.7%
Trasporti e infrastrutture			1	2	2	1		6	4.9%
(non classificato)									
Totale			38	16	27	29	13	123	100.0%

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	1 638 029	4 666.7	45 904	6 557.7	1 683 933	4 703.7	↗
Pagine visitate	3 809 964	10 854.6	87 803	12 543.3	3 897 767	10 887.6	↗

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

Portale	17/12	18/12	19/12	20/12	21/12	22/12	23/12	Totale
	<i>sab</i>	<i>dom</i>	<i>lun</i>	<i>mar</i>	<i>mer</i>	<i>gio</i>	<i>ven</i>	
Visitatori	4 055	3 645	9 245	8 537	7 841	7 339	5 242	45 904
Pagine visitate	8 101	6 762	16 992	16 679	15 608	13 902	9 759	87 803
Media pagine per visitatori	2.0	1.9	1.8	2.0	2.0	1.9	1.9	1.9