

Rapporto settimanale

Settimana 49/2011 dal 3/12/2011 al 9/12/2011

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.

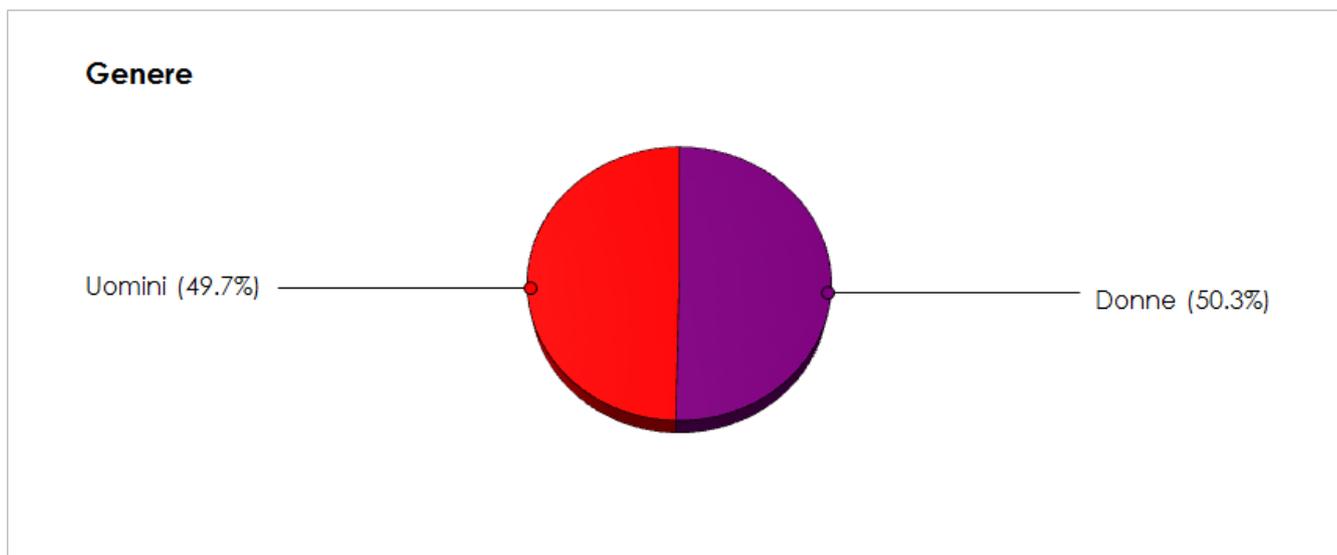
Tab. 1.1 - Numero di contatti gestiti da operatore per canale e destinazione (riepilogo settimane)

Settimana	contatti in entrata				contatti in uscita	Totale contatti
	telefono	e-mail	totale	istanze		
Settimana 39	2 050	232	2 282	2 194	1 065	3 347
Settimana 40	1 980	216	2 196	2 186	1 754	3 950
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
Totale dal 1/1/2011	118 719	13 063	131 782	123 566	60 881	192 663

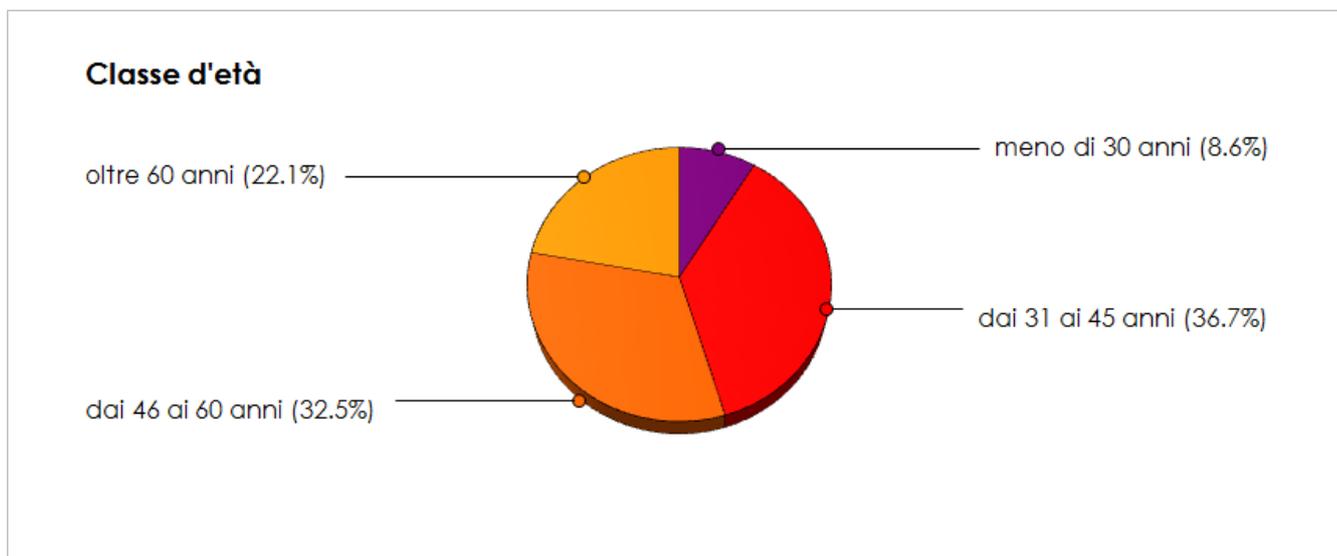
Tab. 1.2 - Linea Amica: Istanze per motivo del contatto

Motivo	periodo precedente	ultima settimana	Totale istanze	Totale %	
Informazioni	98 581	1 572	100 153	81.1%	
Problemi da risolvere	15 565	173	15 738	12.7%	
Richieste di assistenza su disabilità	1 667	20	1 687	1.4%	
Segnalazioni negative	757	13	770	0.6%	
Segnalazioni positive	181	3	184	0.1%	
Richieste non pertinenti	4 971	63	5 034	4.1%	
Totale	121 722	1 844	123 566	100.0%	

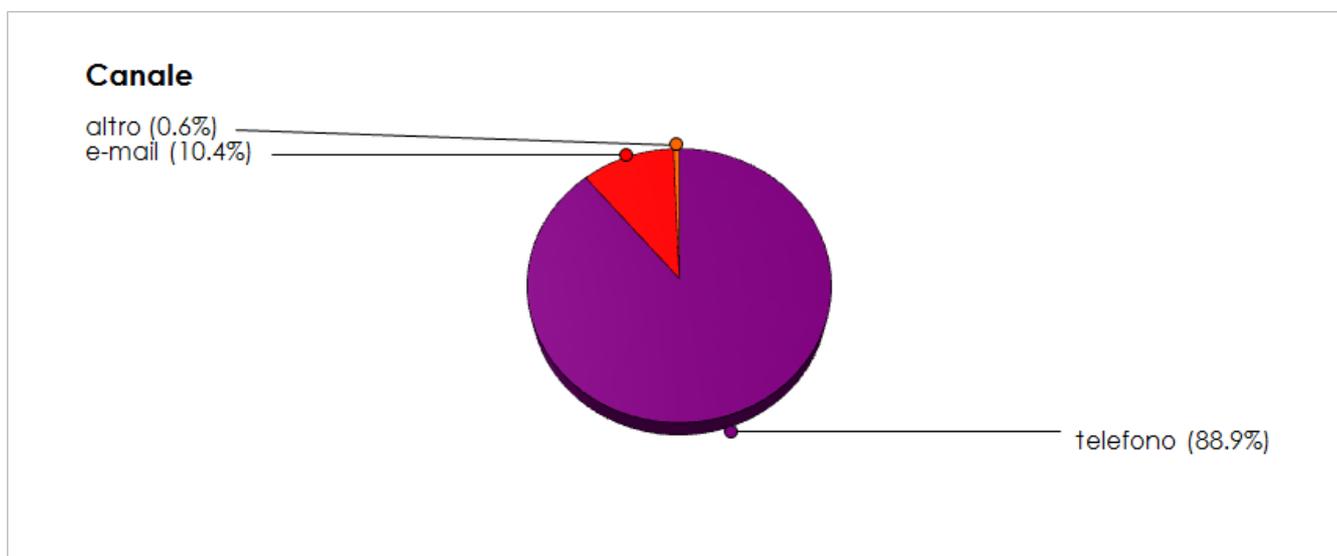
Graf. 1.1 - Istanze totali per genere del richiedente



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



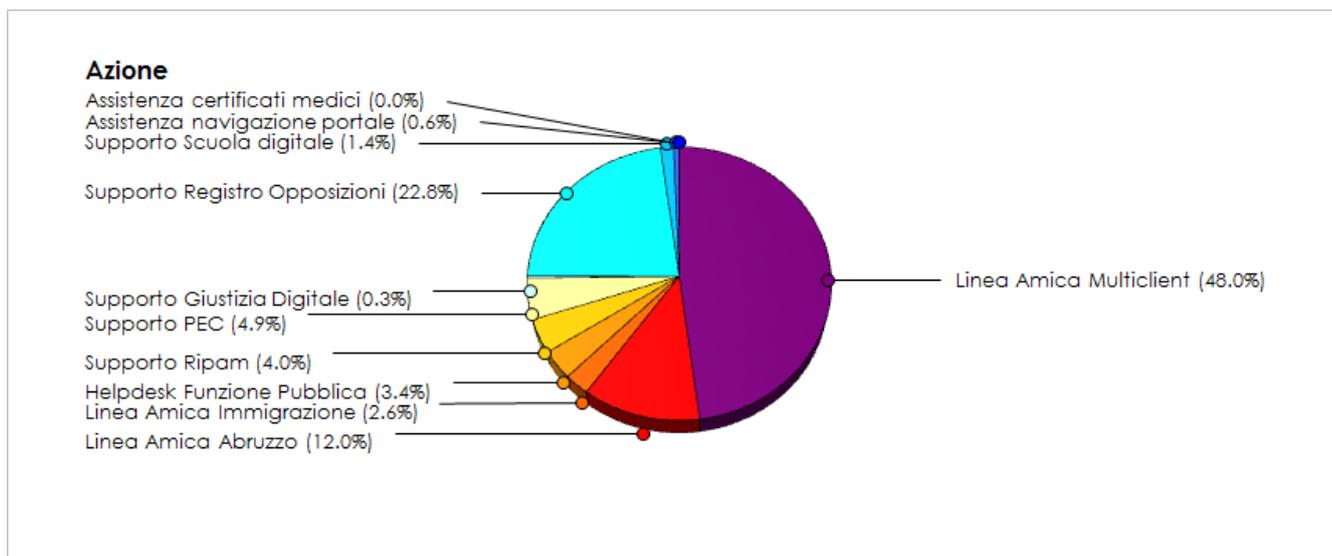
Graf. 1.3 - Istanze totali per canale d'accesso del richiedente



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

Linea d'azione	periodo precedente	ultima settimana	Totale istanze	Totale %	
Linea Amica Multiclient	58 165	1 098	59 263	48.0%	↗
Linea Amica Abruzzo	14 660	139	14 799	12.0%	↘
Linea Amica Immigrazione	3 058	108	3 166	2.6%	↗
Helpdesk Funzione Pubblica	3 798	431	4 229	3.4%	↗
Supporto Ripam	4 945	10	4 955	4.0%	↘
Supporto Posta Elettronica Certificata	5 985	35	6 020	4.9%	↘
Supporto Giustizia Digitale	316	1	317	0.3%	↘
Supporto Registro Opposizioni	28 231		28 231	22.8%	↘
Supporto Scuola digitale	1 781	6	1 787	1.4%	↘
Assistenza navigazione portale	724	16	740	0.6%	↗
Assistenza certificati medici	59		59	0.0%	↘
Totale	121 722	1 844	123 566	100.0%	

Graf. 1.4 - Istanze totali per linee d'azione



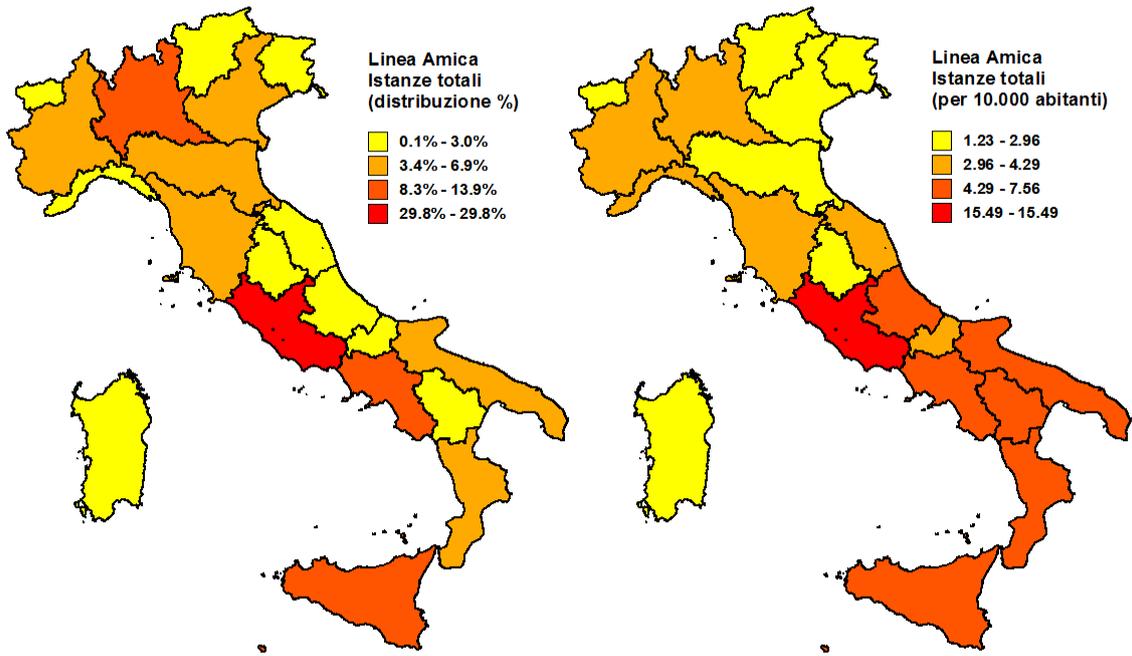
Tab. 1.4 - Linea Amica Multiclient: Istanze per regione del richiedente. Distribuzione percentuale

Regione	periodo precedente	ultima settimana	Totale	
Abruzzo	2.0	2.3	2.0	↗
Basilicata	0.9	0.9	0.9	
Calabria	3.4	3.5	3.4	↗
Campania	13.0	8.8	12.9	↘
Emilia-Romagna	3.9	2.1	3.9	↘
Friuli-Venezia Giulia	1.1	0.7	1.1	↘
Lazio	29.5	46.4	29.9	↗
Liguria	1.9	3.0	1.9	↗
Lombardia	12.3	10.1	12.3	↘
Marche	1.7	1.6	1.7	↘
Molise	0.4	0.5	0.4	↗
Piemonte	4.5	2.8	4.4	↘
Puglia	6.0	2.8	5.9	↘
Sardegna	1.3	0.7	1.3	↘
Sicilia	8.4	6.0	8.3	↘
Toscana	4.2	3.4	4.2	↘
Trentino-Alto Adige	0.4	0.5	0.4	↗
Umbria	0.9	0.7	0.9	↘
Valle d'Aosta/Vallée d'Aoste	0.1		0.1	↘
Veneto	4.1	3.2	4.1	↘
Totale	100.0	100.0	100.0	

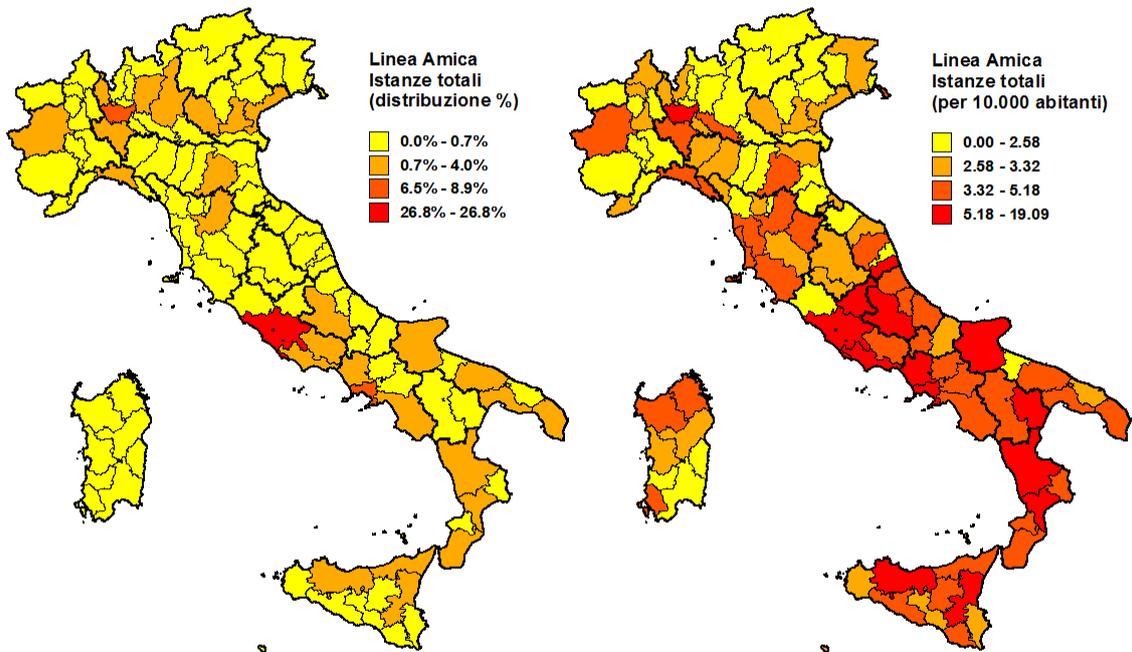
Tab. 1.5 - Linea Amica Multiclient: Istanze per ripartizione geografica Istat del richiedente. Distribuzione percentuale

Ripartizione	periodo precedente	ultima settimana	Totale	
Nord-ovest	18.8	15.9	18.8	↘
Nord-est	9.6	6.5	9.5	↘
Centro	36.2	52.0	36.5	↗
Sud	25.7	18.9	25.6	↘
Isole	9.7	6.7	9.6	↘
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	45.1	37.2	44.9	↘
Amministrazioni regionali	10.2	7.6	10.2	↘
Amministrazioni locali	11.0	11.2	11.0	↗
Enti pubblici	31.9	42.9	32.1	↗
Altro	1.8	1.1	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	29	1	30	0.1%	↗
Ambiente	477	4	481	0.9%	↘
Arte e cultura	55		55	0.1%	↘
Casa	5 663	323	5 986	10.7%	↗
Cittadini e vita pubblica	3 041	36	3 077	5.5%	↘
Economia e investimenti	155	2	157	0.3%	↘
Giustizia	2 114	27	2 141	3.8%	↘
Istruzione e formazione	1 828	29	1 857	3.3%	↘
Lavoro e carriere	7 007	105	7 112	12.7%	↘
Media e informazione	390	5	395	0.7%	↘
Politica e istituzioni	12 023	201	12 224	21.9%	↘
Politiche sociali	2 070	36	2 106	3.8%	↘
Previdenza	9 375	116	9 491	17.0%	↘
Salute e benessere	4 043	40	4 083	7.3%	↘
Scienza, tecnologia e innovazione	724	10	734	1.3%	↘
Sicurezza	155	9	164	0.3%	↗
Sport e tempo libero	202	11	213	0.4%	↗
Tasse	2 642	33	2 675	4.8%	↘
Trasporti e infrastrutture	2 835	69	2 904	5.2%	↗
(non classificato)	592	4	596		
Totale	55 420	1 061	56 481	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)	23.0	18.8	22.9	↓
Pensione (Previdenza)	11.2	7.4	11.1	↓
Amministrazione (Casa)	6.6	27.1	7.0	↑
Norme e leggi sul lavoro (Lavoro e carriere)	3.4	2.8	3.4	↓
Informazioni anagrafiche (Cittadini e vita pubblica)	2.8	1.3	2.8	↓
Patente e patentino (Trasporti e infrastrutture)	2.1	2.4	2.1	↑
Informazioni per il contribuente (Tasse)	1.9	1.4	1.9	↓
Semplificazione amministrativa (Cittadini e vita pubblica)	1.8	1.2	1.8	↓
Contratti e forme di lavoro (Lavoro e carriere)	1.7	1.5	1.7	↓
Accertamento stati invalidanti (Salute e benessere)	1.7	0.3	1.6	↓
Norme e leggi sulla previdenza (Previdenza)	1.6	1.2	1.6	↓
Agevolazioni legge 104 (Lavoro e carriere)	1.4	1.1	1.4	↓
Assistenza sanitaria (Salute e benessere)	1.3	1.2	1.3	↓
Norme e leggi sulla casa (Casa)	1.3	1.1	1.3	↓
Lavoro dipendente (Lavoro e carriere)	1.3	0.9	1.3	↓
altri temi	36.9	30.3	36.8	↓
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 39	89.2	8.9	1.0	1.0	100.0
Settimana 40	88.4	9.6	1.3	0.7	100.0
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	7.6	0.9	0.8	100.0
Settimana 44	91.4	7.3	0.4	1.0	100.0
Settimana 45	91.9	6.4	0.5	1.2	100.0
Settimana 46	93.0	5.3	0.6	1.2	100.0
Settimana 47	93.3	5.4	0.3	1.1	100.0
Settimana 48	90.6	6.9	0.0	2.4	100.0
Settimana 49	90.9	4.2	0.1	4.9	100.0

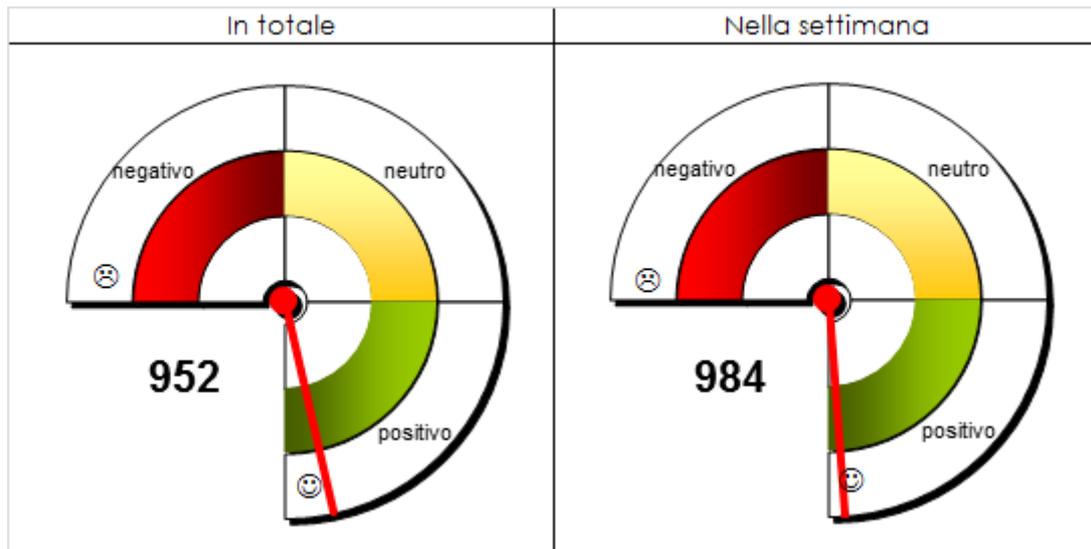
Tab. 1.10 - Linea Amica: Tempo medio (hh.mm) di risoluzione delle istanze pervenute nella settimana (ultime settimane)

Settimana	chiusure dal backoffice interno	complessivamente chiuse
Settimana 39	10.31	00.39
Settimana 40	10.14	00.40
Settimana 41	10.25	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	00.21
Settimana 47	11.35	00.30
Settimana 48	11.30	00.39
Settimana 49	11.07	00.32

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

Valutazione	periodo precedente	ultima settimana	Totale
Negativo ☹	1.5	1.5	1.5
<i>per poca professionalità del personale</i>	0.0	0.0	0.0
<i>per tempi eccessivi di risposta</i>	0.0	0.0	0.0
<i>per necessità di richiamare</i>	0.3	0.3	0.3
<i>per risposta negativa</i>	0.7	0.7	0.7
<i>per altri motivi</i>	0.5	0.5	0.5
Neutro 😐	6.6	4.1	6.5
Positivo 😊	91.9	95.9	91.9
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	2 002	417	187	2 606	1 844
<i>di cui Linea Amica Abruzzo</i>	<i>155</i>			155	137
Network Linea Amica		452		452	
Totale	2 002	869	187	3 058	1 844

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

Motivo	03/12	04/12	05/12	06/12	07/12	08/12	09/12	Totale	%
	<i>sab</i>	<i>dom</i>	<i>lun</i>	<i>mar</i>	<i>mer</i>	<i>gio</i>	<i>ven</i>		
Informazioni			372	365	435		400	1 572	85.2%
Problemi da risolvere			50	45	47		31	173	9.4%
Richieste di assistenza su disabilità			8	4	2		6	20	1.1%
Segnalazioni negative			4	2	3		4	13	0.7%
Segnalazioni positive			1	1			1	3	0.2%
Richieste non pertinenti			19	12	17		15	63	3.4%
Totale			454	429	504		457	1 844	100.0%

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

Azione	03/12	04/12	05/12	06/12	07/12	08/12	09/12	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			318	261	274		245	1 098	59.5%
Linea Amica Abruzzo			37	50	21		31	139	7.5%
Linea Amica Immigrazione			22	35	35		16	108	5.9%
Helpdesk Funzione Pubblica			57	60	158		156	431	23.4%
Supporto Ripam			3	3	3		1	10	0.5%
Supporto Posta Elettronica Certificata			9	14	9		3	35	1.9%
Supporto Giustizia Digitale			1					1	0.1%
Supporto Registro Opposizioni									
Supporto Scuola digitale			2	2			2	6	0.3%
Assistenza navigazione portale			5	4	4		3	16	0.9%
Assistenza certificati medici									
Totale			454	429	504		457	1 844	100.0%

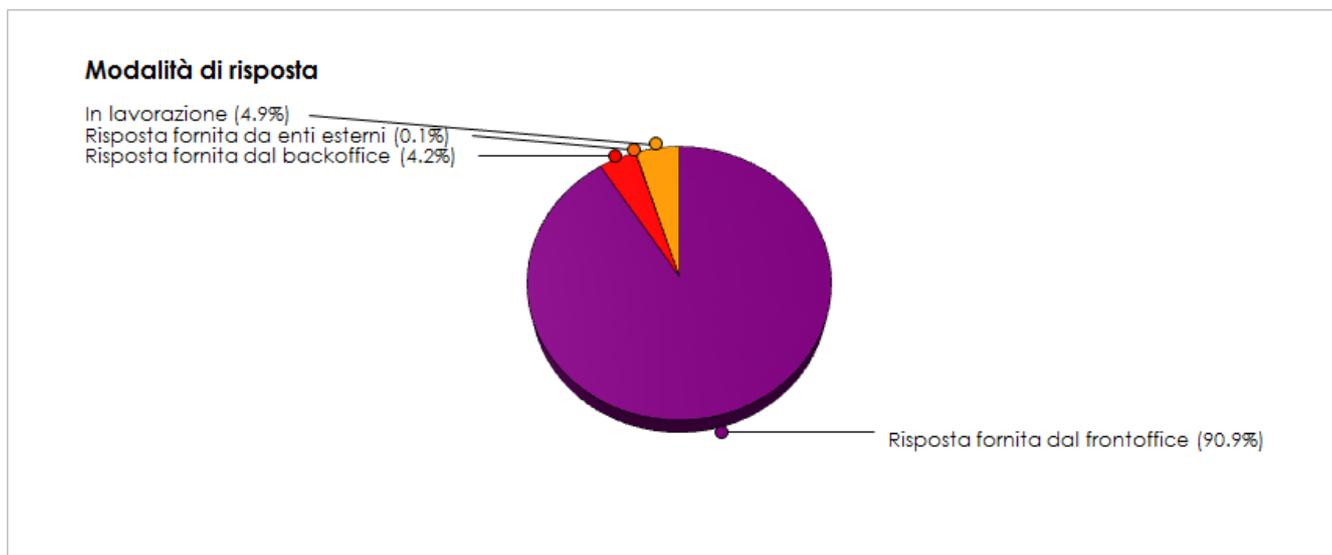
Tab. 2.4 - Linea Amica: Istanze per modalità di risposta

Modalità	03/12	04/12	05/12	06/12	07/12	08/12	09/12	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			408	388	455		425	1 676	90.8%
Risposta fornita dal backoffice			28	25	18		6	77	4.2%
Risposta fornita da enti esterni			1					1	0.1%
In lavorazione			17	16	31		26	90	4.9%
Totale			454	429	504		457	1 844	100.0%

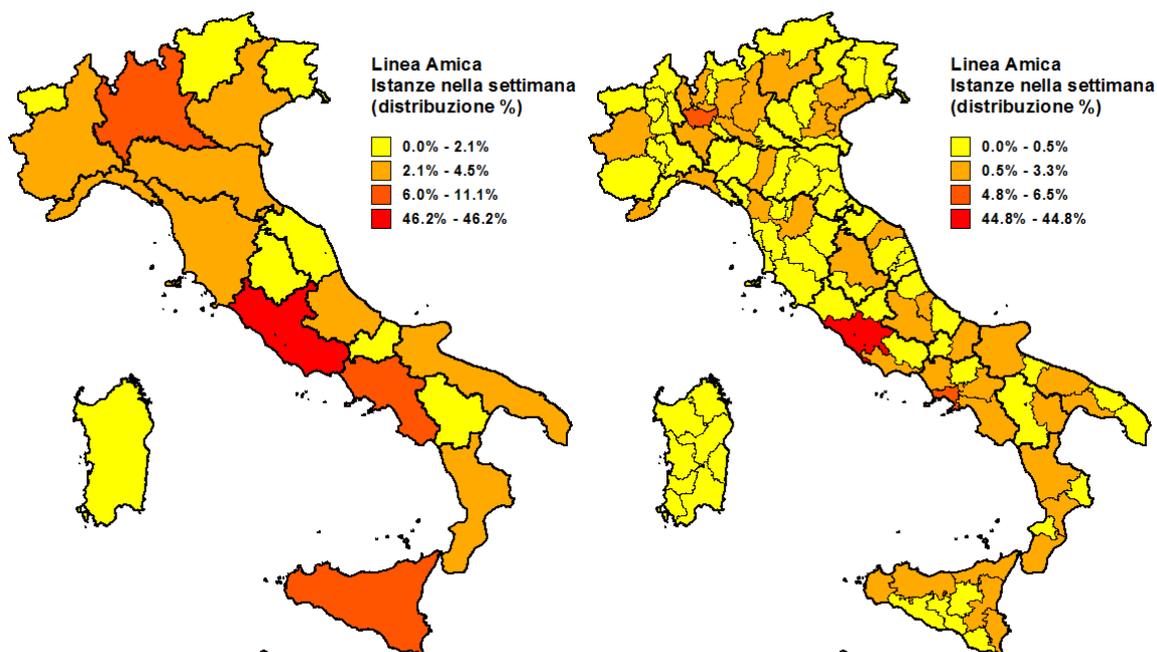
Tab. 2.5 - Linea Amica Abruzzo: istanze per modalità di risposta

Modalità	03/12	04/12	05/12	06/12	07/12	08/12	09/12	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			37	50	21		31	139	100.0%
Risposta fornita dal backoffice									
Risposta fornita da enti esterni									
In lavorazione									
Totale			37	50	21		31	139	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	03/12	04/12	05/12	06/12	07/12	08/12	09/12	Totale	%
	<i>sab</i>	<i>dom</i>	<i>lun</i>	<i>mar</i>	<i>mer</i>	<i>gio</i>	<i>ven</i>		
Casa			2	1	3			6	4.3%
Cittadini e vita pubblica			1	3	2		2	8	5.7%
Giustizia			3	1	3			7	5.0%
Istruzione e formazione			2	1	1		3	7	5.0%
Lavoro e carriere			11	10	10		8	39	27.9%
Politica e istituzioni			1		2		1	4	2.9%
Politiche sociali			3	1			3	7	5.0%
Previdenza			11	8	8		8	35	25.0%
Salute e benessere			4	1	3		1	9	6.4%
Scienza, tecnologia e innovazione				1				1	0.7%
Sicurezza				1			1	2	1.4%
Tasse				2			1	3	2.1%
Trasporti e infrastrutture (non classificato)			3	5	3		1	12	8.6%
Totale			41	35	35		29	140	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	1 529 138	4 537.5	48 867	6 981.0	1 578 005	4 587.2	↗
Pagine visitate	3 602 205	10 689.0	93 668	13 381.1	3 695 873	10 743.8	↗

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

Portale	03/12	04/12	05/12	06/12	07/12	08/12	09/12	Totale
	<i>sab</i>	<i>dom</i>	<i>lun</i>	<i>mar</i>	<i>mer</i>	<i>gio</i>	<i>ven</i>	
Visitatori	4 203	3 924	10 353	9 840	9 783	9 225	8 254	55 582
Pagine visitate	8 567	7 479	19 085	19 870	18 847	17 644	16 046	107 538
Media pagine per visitatori	2.0	1.9	1.8	2.0	1.9	1.9	1.9	1.9