

ANPAL - Casi in stato chiuso generati dal canale telefonico. Sintetico per Tipo; dettaglio per motivo



Attività svolta dal 1 al 31 Dicembre, aggiornato il 4 Gennaio 2021

Casi originati da Telefono in stato chiuso in ordine alfabetico		
Tipo Caso	Casi	%
Agenzie di selezione	10	0,2%
Ammortizzatori Sociali	19	0,3%
Assegno di Ricollocazione (ADR)	140	2,3%
Carriere e Professioni	5	0,1%
Contratti e forme di lavoro	2	0,0%
Contributi e agevolazioni per il lavoratore	107	1,7%
Disoccupazione e ricollocazione	1.886	30,8%
Lavorare all'Estero	6	0,1%
Lavorare in Italia	224	3,7%
Lavoro dipendente	2	0,0%
Mobbing e controversie sul lavoro	2	0,0%
Norme e leggi sul lavoro	1	0,0%
Orientamento e formazione professionale	74	1,2%
Portale ANPAL	3.512	57,3%
Reddito di Cittadinanza	128	2,1%
(vuoto)	4	0,1%
Intermediazione ADR	1	0,0%
Sicurezza sul lavoro	3	0,0%
Totale complessivo	6.126	100,0%

Casi originati da Telefono in stato chiuso in ordine decrescente		
Tipo Caso	Casi	%
Portale ANPAL	3.512	57,3%
Disoccupazione e ricollocazione	1.886	30,8%
Lavorare in Italia	224	3,7%
Assegno di Ricollocazione (ADR)	140	2,3%
Reddito di Cittadinanza	128	2,1%
Contributi e agevolazioni per il lavoratore	107	1,7%
Orientamento e formazione professionale	74	1,2%
Ammortizzatori Sociali	19	0,3%
Agenzie di selezione	10	0,2%
Lavorare all'Estero	6	0,1%
Carriere e Professioni	5	0,1%
(vuoto)	4	0,1%
Sicurezza sul lavoro	3	0,0%
Contratti e forme di lavoro	2	0,0%
Lavoro dipendente	2	0,0%
Mobbing e controversie sul lavoro	2	0,0%
Norme e leggi sul lavoro	1	0,0%
Intermediazione ADR	1	0,0%
Totale complessivo	6.126	100,0%

Dettaglio per motivo	
Tipologia e rispettivi motivi	Casi chiusi Canale Phone
Agenzie di selezione	10
Richiesta Informazioni	10
Ammortizzatori Sociali	19
Richiesta Informazioni	19
Assegno di Ricollocazione (ADR)	140
Cittadino: assistenza nella compilazione sul portale	5
Cittadino: modalità richiesta ADR	29
Cittadino: richiesta generica di informazioni	94
Cittadino: verifica requisiti ADR	4
(vuoto)	1
Cittadino: problemi tecnici di accesso al portale	3
Cittadino: cambio soggetto erogatore/proroga/sospensione	1
Cittadino: informazioni sui soggetti erogatori	1
Cittadino: limitazioni/sanzioni/condizionalità	2
Carriere e Professioni	5
Richiesta Informazioni	5
Contratti e forme di lavoro	2
Contratto a tempo determinato	1
Partita IVA	1
Contributi e agevolazioni per il lavoratore	107
Incentivi all'assunzione	106
Formazione	1
Disoccupazione e ricollocazione	1886
ANPAL	29
Assegno di ricollocazione	24
DID (Dichiarazione di Immediata Disponibilita)	1486
Eures	4
Garanzia Giovani	314
Informazioni politiche del lavoro	19
PSP (Patto di Servizio Personalizzato)	9
(vuoto)	1
Lavorare all'Estero	6
Richiesta Informazioni	6
Lavorare in Italia	224
Richiesta Informazioni	222
(vuoto)	2
Lavoro dipendente	2
Richiesta Informazioni	2
Mobbing e controversie sul lavoro	2
Richiesta Informazioni	1
(vuoto)	1
Norme e leggi sul lavoro	1
Cigs	1
Orientamento e formazione professionale	74
Richiesta Informazioni	74
Portale ANPAL	3512
Albo nazionale soggetti accreditati	34
Assistenza Tecnica Portale	3294
Comunicazioni obbligatorie	172
(vuoto)	6
CPI: Utente Master	6
Reddito di Cittadinanza	128
Informazioni generiche	24
Navigator	3
Reddito di Cittadinanza	101
(vuoto)	4
(vuoto)	4
Intermediazione ADR	1
Patronato: problema tecnico sul portale	1
Sicurezza sul lavoro	3
Richiesta Informazioni	3
Totale complessivo	6126

ANPAL - Casi in stato chiuso generati dal canale mail. Sintetico per Tipo; dettaglio per motivo



Attività svolta dal 1 al 31 Dicembre, aggiornato il 4 Gennaio 2021

Casi originati da Mail in stato chiuso in ordine alfabetico		
Tipo Caso	Casi	%
Accesso	366	15,1%
Adr CIGS	31	1,3%
Adr-Naspi	1	0,0%
Adr-pagamenti	3	0,1%
Adr-Rdc	8	0,3%
Agenda	5	0,2%
Agenzie di selezione	11	0,5%
Agenzie per il lavoro	2	0,1%
Albo Informatico	6	0,2%
Assegno di Ricollocazione (ADR)	71	2,9%
Contributi e agevolazioni per il lavoratore	83	3,4%
did on line	87	3,6%
Disoccupazione e ricollocazione	427	17,7%
Domanda e Offerta di lavoro	2	0,1%
Garanzia giovani	130	5,4%
Lavorare all'Estero	2	0,1%
Lavorare in Italia	2	0,1%
Norme e leggi sul lavoro	8	0,3%
Orientamento e formazione professionale	5	0,2%
Portale ANPAL	991	41,0%
Reddito di Cittadinanza	66	2,7%
SAP	90	3,7%
Verifica status Neet	8	0,3%
Incentivabilità	9	0,4%
Profilazione qualitativa	2	0,1%
Totale complessivo	2416	100,0%

Casi originati da Mail in stato chiuso in ordine decrescente		
Tipo Caso	Casi	%
Portale ANPAL	991	41,0%
Disoccupazione e ricollocazione	427	17,7%
Accesso	366	15,1%
Garanzia giovani	130	5,4%
SAP	90	3,7%
did on line	87	3,6%
Contributi e agevolazioni per il lavoratore	83	3,4%
Assegno di Ricollocazione (ADR)	71	2,9%
Reddito di Cittadinanza	66	2,7%
Adr CIGS	31	1,3%
Agenzie di selezione	11	0,5%
Incentivabilità	9	0,4%
Adr-Rdc	8	0,3%
Norme e leggi sul lavoro	8	0,3%
Verifica status Neet	8	0,3%
Albo Informatico	6	0,2%
Agenda	5	0,2%
Orientamento e formazione professionale	5	0,2%
Adr-pagamenti	3	0,1%
Agenzie per il lavoro	2	0,1%
Domanda e Offerta di lavoro	2	0,1%
Lavorare all'Estero	2	0,1%
Lavorare in Italia	2	0,1%
Profilazione qualitativa	2	0,1%
Adr-Naspi	1	0,0%
Totale complessivo	2416	100,0%

Dettaglio per motivo	
Tipologia e rispettivi motivi	Casi chiusi da canale mail
Accesso	366
Accesso	366
Adr CIGS	31
Gestione Adr	19
Offerta occupazionale	2
Prenotazione	3
Primo appuntamento	1
Esito attività	1
Tutor	2
Cambio sede (cittadino)	2
Accordi CIGS	1
Adr-Naspi	1
Operatore richiesta generica	1
Adr-pagamenti	3
Richiesta di rimborso	3
Adr-Rdc	8
Adr-Rdc	8
Agenda	5
Agenda	5
Agenzie di selezione	11
Richiesta Informazioni	11
Agenzie per il lavoro	2
Agenzia: manifestazione di interesse ADR	1
Agenzia: richiesta amministrativa su ADR	1
Albo Informatico	6
Albo Informatico	6
Assegno di Ricollocazione (ADR)	71
Cittadino: modalità richiesta ADR	1
Cittadino: richiesta generica di informazioni (vuoto)	69
Contributi e agevolazioni per il lavoratore	83
Incentivi all'assunzione	83
did on line	87
did on line	87
Disoccupazione e ricollocazione	427
ANPAL	65
DID (Dichiarazione di Immediata Disponibilità)	260
Eures	1
Garanzia Giovani	100
PSP (Patto di Servizio Personalizzato)	1
Domanda e Offerta di lavoro	2
Domanda e Offerta di lavoro	2
Garanzia giovani	130
Garanzia Giovani	130
Lavorare all'Estero	2
Richiesta Informazioni	2
Lavorare in Italia	2
Richiesta Informazioni	2
Norme e leggi sul lavoro	8
Naspi	6
Cigs	2
Orientamento e formazione professionale	5
Richiesta Informazioni	5
Portale ANPAL	991
Albo nazionale soggetti accreditati	2
Assistenza Tecnica Portale	935
Comunicazioni obbligatorie	54
Reddito di Cittadinanza	66
Reddito di Cittadinanza	66
SAP	90
SAP	90
Verifica status Neet	8
Verifica status Neet	8
Incentivabilità	9
Incentivabilità	9
Profilazione qualitativa	2
Profilazione qualitativa	2
Totale complessivo	2416

ANPAL - Casi generati dal canale mail divisi per stato e per code

Attività svolta dal 1 al 31 Dicembre, aggiornato il 4 Gennaio 2021



Casi originati da mail divisi per code e per stato

Code	STATO								% chiuse rispetto al totale della coda
	Chiuso	In Attesa	In Lavorazione	Nuovo	Risposta Mail	Inoltrato al II livello	Pending	Totale	
DIVISIONE 3		1				9		10	0,00%
DIVISIONE 5						5		5	0,00%
INFO ANPAL	1.680							1.680	100,00%
SUPPORTO TECNICO - MY ANPAL	732	31			77	1319		2.159	33,90%
(vuoto)	3							3	100,00%
DIVISIONE 7						3		3	0,00%
ANPAL SERVIZI						1		1	0,00%
SUPPORTO TECNICO II LIVELLO	1							1	100,00%
Totale	2.416	32	0	0	77	1.337	0	3.862	
% rispetto al totale	62,6%	0,8%	0,0%	0,0%	2,0%	34,6%	0,0%		

Anpal - Sintetico Giornaliero

Giorno	Data	Ricevute		Entrate in ACD		Servite		Abb.ate in ACD		Chiamate dentro lo SLA 04	Abb.te >15 sec.	SLA 04 80%	SLA 06 5%
		Non entrate in ACD	Entrate in ACD	Servite	Abb.ate in ACD								
martedì	01/12/2020	658	74	584	425	159	279	157	65,6%	27,0%			
mercoledì	02/12/2020	676	86	590	448	142	308	141	68,8%	23,9%			
giovedì	03/12/2020	514	79	435	354	81	291	77	82,2%	17,9%			
venerdì	04/12/2020	412	61	351	323	28	268	26	83,0%	7,4%			
sabato	05/12/2020	64	14	50	42	8	33	8	78,6%	16,0%			
lunedì	07/12/2020	419	50	369	313	56	265	53	84,7%	14,5%			
mercoledì	09/12/2020	561	69	492	375	117	296	113	78,9%	23,2%			
giovedì	10/12/2020	414	51	363	331	32	298	29	90,0%	8,1%			
venerdì	11/12/2020	451	66	385	315	70	264	68	83,8%	17,8%			
sabato	12/12/2020	33	3	30	30	0	30	0	100,0%	0,0%			
lunedì	14/12/2020	483	48	435	387	48	321	47	82,9%	10,8%			
martedì	15/12/2020	464	72	392	363	29	326	26	89,8%	6,7%			
mercoledì	16/12/2020	440	58	382	360	22	321	22	89,2%	5,8%			
giovedì	17/12/2020	386	52	334	314	20	287	20	91,4%	6,0%			
venerdì	18/12/2020	272	40	232	227	5	210	5	92,5%	2,2%			
sabato	19/12/2020	47	5	42	40	2	40	2	100,0%	4,8%			
lunedì	21/12/2020	427	69	358	329	29	289	27	87,8%	7,6%			
martedì	22/12/2020	336	41	295	268	27	250	26	93,3%	8,8%			
mercoledì	23/12/2020	268	37	231	216	15	198	15	91,7%	6,5%			
giovedì	24/12/2020	84	15	69	69	0	68	0	98,6%	0,0%			
lunedì	28/12/2020	379	51	328	298	30	268	28	89,9%	8,6%			
martedì	29/12/2020	332	51	281	271	10	255	8	94,1%	2,9%			
mercoledì	30/12/2020	303	59	244	224	20	200	19	89,3%	7,8%			
giovedì	31/12/2020	103	15	88	88	0	87	0	98,9%	0,0%			

Stima chiamate giornaliere entrate in ACD	
dal Lun al Ven	Sabato
208	50

30%

% rispetto al pianificato + 30%	
216,3%	26,9%
225,0%	23,9%
147,1%	17,7%
98,1%	7,4%
28,0%	16,0%
101,4%	14,4%
169,7%	23,0%
99,0%	8,0%
116,8%	17,7%
-34,0%	0,0%
132,2%	10,8%
123,1%	6,6%
111,5%	5,8%
85,6%	6,0%
30,8%	2,2%
-6,0%	4,8%
105,3%	7,5%
61,5%	8,8%
28,8%	6,5%
-59,6%	0,0%
82,2%	8,5%
59,6%	2,8%
45,7%	7,8%
-50,5%	0,0%

Media per Giornata

Giornata	Entrate in ACD	Servite	Abb.ate in ACD
Lunedì	373	332	41
Martedì	310	265	45
Mercoledì	388	325	63
Giovedì	258	231	27
Venerdì	242	216	26
Sabato	31	28	3

