

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



Attività svolta dal 1 al 31 Gennaio, aggiornato il 5 Febbraio 2021

Casi originati da Telefono in stato chiuso in ordine alfabetico		
Tipo Caso	Casi	%
Agenzie di selezione	10	0,1%
Agenzie per il lavoro	8	0,1%
Ammortizzatori Sociali	19	0,3%
Assegno di Ricollocazione (ADR)	201	2,8%
Carriere e Professioni	3	0,0%
Contributi e agevolazioni per il lavoratore	152	2,1%
Disoccupazione e ricollocazione	2.702	37,1%
Lavorare all'Estero	3	0,0%
Lavorare in Italia	169	2,3%
Lavoro dipendente	2	0,0%
Mobbing e controversie sul lavoro	12	0,2%
Norme e leggi sul lavoro	6	0,1%
Orientamento e formazione professionale	221	3,0%
Portale ANPAL	2.930	40,3%
Reddito di Cittadinanza	99	1,4%
(vuoto)	737	10,1%
Intermediazione ADR	2	0,0%
Lavoro e disabilità	2	0,0%
Lavori socialmente utili	1	0,0%
Totale complessivo	7.279	100,0%

Casi originati da Telefono in stato chiuso in ordine decrescente		
Tipo Caso	Casi	%
Portale ANPAL	2.930	40,3%
Disoccupazione e ricollocazione	2.702	37,1%
(vuoto)	737	10,1%
Orientamento e formazione professionale	221	3,0%
Assegno di Ricollocazione (ADR)	201	2,8%
Lavorare in Italia	169	2,3%
Contributi e agevolazioni per il lavoratore	152	2,1%
Reddito di Cittadinanza	99	1,4%
Ammortizzatori Sociali	19	0,3%
Mobbing e controversie sul lavoro	12	0,2%
Agenzie di selezione	10	0,1%
Agenzie per il lavoro	8	0,1%
Norme e leggi sul lavoro	6	0,1%
Carriere e Professioni	3	0,0%
Lavorare all'Estero	3	0,0%
Lavoro dipendente	2	0,0%
Intermediazione ADR	2	0,0%
Lavoro e disabilità	2	0,0%
Lavori socialmente utili	1	0,0%
Totale complessivo	7.279	100,0%

Dettaglio per motivo	
Tipologia e rispettivi motivi	Casi chiusi Canale Phone
Agenzie di selezione	10
Richiesta Informazioni	10
Agenzie per il lavoro	8
Agenzia: cambio soggetto erogatore/proroga/sospensione	1
Agenzia: problemi tecnici portale ADR	1
Agenzia: richiesta generica su ADR	1
(vuoto)	5
Ammortizzatori Sociali	19
Richiesta Informazioni	19
Assegno di Ricollocazione (ADR)	201
Cittadino: assistenza nella compilazione sul portale	22
Cittadino: cambio soggetto erogatore/proroga/sospensione	6
Cittadino: informazioni sui soggetti erogatori	3
Cittadino: modalità richiesta ADR	57
Cittadino: problemi tecnici di accesso al portale	4
Cittadino: richiesta generica di informazioni	96
Cittadino: verifica requisiti ADR	7
(vuoto)	6
Carriere e Professioni	3
Richiesta Informazioni	3
Contributi e agevolazioni per il lavoratore	152
Incentivi all'assunzione	147
Incentivi per la creazione di Impresa	4
Incentivo occupazione SUD	1
Disoccupazione e ricollocazione	2702
ANPAL	41
Assegno di ricollocazione	16
Collocamento obbligatorio per disabili	5
DID (Dichiarazione di Immediata Disponibilità)	2032
Eures	1
Garanzia Giovani	552
Informazioni politiche del lavoro	22
PSP (Patto di Servizio Personalizzato)	30
(vuoto)	3
Lavorare all'Estero	3
Richiesta Informazioni	3
Lavorare in Italia	169
Richiesta Informazioni	169
Lavoro dipendente	2
Richiesta Informazioni	2
Mobbing e controversie sul lavoro	12
Richiesta Informazioni	12
Norme e leggi sul lavoro	6
Aspi	1
Cigo	1
Cigs	3
Naspi	1
Orientamento e formazione professionale	221
Richiesta Informazioni	221
Portale ANPAL	2930
Albo nazionale soggetti accreditati	51
Assistenza Tecnica Portale	2689
Comunicazioni obbligatorie	170
CPI: UtENZE Master	9
(vuoto)	11
Reddito di Cittadinanza	99
Informazioni generiche	28
Navigator	4
Reddito di Cittadinanza	66
Requisiti	1
(vuoto)	737
(vuoto)	737
Intermediazione ADR	2
CPI: problema tecnico sul portale	2
Lavoro e disabilità	2
Richiesta Informazioni	2
Lavori socialmente utili	1
Richiesta Informazioni	1
Totale complessivo	7279

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



Attività svolta dal 1 al 31 Gennaio, aggiornato il 5 Febbraio 2021

Casi originati da Mail in stato chiuso in ordine alfabetico		
Tipo Caso	Casi	%
Accesso	349	13,1%
Adr CIGS	45	1,7%
Adr-Naspi	2	0,1%
Adr-pagamenti	4	0,1%
Adr-Rdc	14	0,5%
Agenda	1	0,0%
Agenzie di selezione	7	0,3%
Agenzie per il lavoro	1	0,0%
Albo Informatico	41	1,5%
Ammortizzatori Sociali	2	0,1%
Assegno di Ricollocazione (ADR)	71	2,7%
Contributi e agevolazioni per il lavoratore	43	1,6%
did on line	72	2,7%
Disoccupazione e ricollocazione	653	24,5%
Domanda e Offerta di lavoro	15	0,6%
Garanzia giovani	57	2,1%
Lavorare all'Estero	1	0,0%
Lavorare in Italia	6	0,2%
Norme e leggi sul lavoro	3	0,1%
Orientamento e formazione professionale	20	0,7%
Portale ANPAL	880	33,0%
Reddito di Cittadinanza	49	1,8%
SAP	74	2,8%
Verifica status Neet	16	0,6%
(vuoto)	233	8,7%
Incentivabilità	8	0,3%
Totale complessivo	2667	100,0%

Casi originati da Mail in stato chiuso in ordine decrescente		
Tipo Caso	Casi	%
Portale ANPAL	880	33,0%
Disoccupazione e ricollocazione	653	24,5%
Accesso	349	13,1%
(vuoto)	233	8,7%
SAP	74	2,8%
did on line	72	2,7%
Assegno di Ricollocazione (ADR)	71	2,7%
Garanzia giovani	57	2,1%
Reddito di Cittadinanza	49	1,8%
Adr CIGS	45	1,7%
Contributi e agevolazioni per il lavoratore	43	1,6%
Albo Informatico	41	1,5%
Orientamento e formazione professionale	20	0,7%
Verifica status Neet	16	0,6%
Domanda e Offerta di lavoro	15	0,6%
Adr-Rdc	14	0,5%
Incentivabilità	8	0,3%
Agenzie di selezione	7	0,3%
Lavorare in Italia	6	0,2%
Adr-pagamenti	4	0,1%
Norme e leggi sul lavoro	3	0,1%
Adr-Naspi	2	0,1%
Ammortizzatori Sociali	2	0,1%
Agenda	1	0,0%
Agenzie per il lavoro	1	0,0%
Lavorare all'Estero	1	0,0%
Totale complessivo	2667	100,0%

Dettaglio per motivo	
Tipologia e rispettivi motivi	Casi chiusi da canale mail
Accesso	349
Accesso	349
Adr CIGS	45
Accordi CIGS	1
Cambio sede (cittadino)	1
Definizione PRI	1
Gestione Adr	21
Offerta occupazionale	6
Prenotazione	3
Primo appuntamento	3
Proroga	4
Richiesta (completamento domanda)	4
Tutor	1
Adr-Naspi	2
Operatore appuntamento	1
Operatore richiesta generica	1
Adr-pagamenti	4
Back office secondo livello	1
Richiesta di rimborso	2
Sede operativa	1
Adr-Rdc	14
Adr-Rdc	14
Agenda	1
Agenda	1
Agenzie di selezione	7
Richiesta Informazioni	7
Agenzie per il lavoro	1
(vuoto)	1
Albo Informatico	41
Albo Informatico	41
Ammortizzatori Sociali	2
Richiesta Informazioni	2
Assegno di Ricollocazione (ADR)	71
Cittadino: modalità richiesta ADR	1
Cittadino: richiesta generica di informazioni	70
Contributi e agevolazioni per il lavoratore	43
Incentivi all'assunzione	43
did on line	72
did on line	72
Disoccupazione e ricollocazione	653
ANPAL	87
DID (Dichiarazione di Immediata Disponibilita)	369
Eures	1
Garanzia Giovani	193
PSP (Patto di Servizio Personalizzato)	3
Domanda e Offerta di lavoro	15
Domanda e Offerta di lavoro	15
Garanzia giovani	57
Garanzia Giovani	57
Lavorare all'Estero	1
Richiesta Informazioni	1
Lavorare in Italia	6
Richiesta Informazioni	6
Norme e leggi sul lavoro	3
Cigs	1
Naspi	2
Orientamento e formazione professionale	20
Richiesta Informazioni	20
Portale ANPAL	880
Assistenza Tecnica Portale	834
Comunicazioni obbligatorie	46
Reddito di Cittadinanza	49
Reddito di Cittadinanza	49
SAP	74
SAP	74
Verifica status Neet	16
Verifica status Neet	16
(vuoto)	233
(vuoto)	233
Incentivabilità	8
Incentivabilità	8
Totale complessivo	2667

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

Attività svolta dal 1 al 31 Gennaio, aggiornato il 5 Febbraio 2021



Casi originati da mail divisi per code e per stato

Code	STATO							Totale	% chiuse rispetto al totale della coda
	Chiuso	In Attesa	In Lavorazione	Nuovo	Risposta Mail	Inoltrato al II livello	Pending		
DIVISIONE 3		4				3		7	0,00%
DIVISIONE 5						5		5	0,00%
INFO ANPAL	1.927							1.927	100,00%
SUPPORTO TECNICO - MY ANPAL	724	25	53			707	34	1.543	46,92%
(vuoto)	10							10	100,00%
DIVISIONE 7						6		6	0,00%
SUPPORTO TECNICO II LIVELLO	6	1				1	7	15	40,00%
Totale	2.667	30	53	0	0	722	41	3.513	
% rispetto al totale	75,9%	0,9%	1,5%	0,0%	0,0%	20,6%	1,2%		

Anpal - Sintetico Giornaliero

Giorno	Data	Entrate in ACD		Servite	Abb.ate in ACD	Chiamate dentro lo SLA 04	Abb.te >15 sec.	SLA 04 80%	SLA 06 5%	
		Ricevute	Non entrate in ACD							
sabato	02/01/2021	85	12	73	69	4	64	4	92,8%	5,5%
lunedì	04/01/2021	548	67	481	381	100	292	98	76,6%	20,5%
martedì	05/01/2021	503	75	428	343	85	281	83	81,9%	19,5%
giovedì	07/01/2021	551	66	485	373	112	273	108	73,2%	22,5%
venerdì	08/01/2021	392	47	345	325	20	301	20	92,6%	5,8%
sabato	09/01/2021	76	12	64	63	1	63	1	100,0%	1,6%
lunedì	11/01/2021	568	68	500	439	61	395	59	90,0%	11,8%
martedì	12/01/2021	542	78	464	390	74	339	72	86,9%	15,6%
mercoledì	13/01/2021	527	59	468	390	78	327	77	83,8%	16,5%
giovedì	14/01/2021	548	67	481	349	132	284	130	81,4%	27,1%
venerdì	15/01/2021	467	50	417	352	65	308	63	87,5%	15,2%
sabato	16/01/2021	58	8	50	49	1	47	1	95,9%	2,0%
lunedì	18/01/2021	559	66	493	451	42	408	40	90,5%	8,1%
martedì	19/01/2021	540	71	469	419	50	362	47	86,4%	10,1%
mercoledì	20/01/2021	577	90	487	439	48	377	46	85,9%	9,5%
giovedì	21/01/2021	521	79	442	386	56	319	53	82,6%	12,1%
venerdì	22/01/2021	495	71	424	408	16	377	16	92,4%	3,8%
sabato	23/01/2021	60	10	50	49	1	48	1	98,0%	2,0%
lunedì	25/01/2021	630	82	548	429	119	344	116	80,2%	21,3%
martedì	26/01/2021	676	90	586	457	129	348	123	76,1%	21,2%
mercoledì	27/01/2021	595	83	512	441	71	374	70	84,8%	13,7%
giovedì	28/01/2021	521	88	433	375	58	307	58	81,9%	13,4%
venerdì	29/01/2021	507	64	443	372	71	284	69	76,3%	15,6%
sabato	30/01/2021	65	6	59	56	3	53	3	94,6%	5,1%

Stima chiamate giornaliere entrate in ACD

dal Lun al Ven	Sabato
208	50

30%

% rispetto al pianificato + 30%

70,0%	5,5%
163,5%	20,4%
141,8%	19,4%
164,9%	22,3%
88,5%	5,8%
52,0%	1,6%
173,1%	11,8%
160,6%	15,5%
153,4%	16,5%
163,5%	27,0%
124,5%	15,1%
16,0%	2,0%
168,8%	8,1%
159,6%	10,0%
177,4%	9,4%
150,5%	12,0%
138,0%	3,8%
20,0%	2,0%
202,9%	21,2%
225,0%	21,0%
186,1%	13,7%
150,5%	13,4%
143,8%	15,6%
30,0%	5,1%

Media per Giornata

Giornata	Entrate in ACD	Servite	Abb.ate in ACD
Lunedì	506	425	81
Martedì	487	402	85
Mercoledì	489	423	66
Giovedì	460	371	90
Venerdì	407	364	43
Sabato	59	57	2

