

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



Attività svolta dal 1 al 30 Novembre, aggiornato il 1 Dicembre 2020

Casi originati da Telefono in stato chiuso in ordine alfabetico		
Tipo Caso	Casi	%
Agenzie di selezione	9	0,1%
Agenzie per il lavoro	3	0,0%
Ammortizzatori Sociali	18	0,2%
Assegno di Ricollocazione (ADR)	216	3,0%
Carriere e Professioni	8	0,1%
Contratti e forme di lavoro	2	0,0%
Contributi e agevolazioni per il lavoratore	77	1,1%
Disoccupazione e ricollocazione	3.060	42,4%
Lavorare all'Estero	2	0,0%
Lavorare in Italia	312	4,3%
Lavoro dipendente	6	0,1%
Mobbing e controversie sul lavoro	8	0,1%
Norme e leggi sul lavoro	6	0,1%
Orientamento e formazione professionale	81	1,1%
Portale ANPAL	3.241	44,9%
Reddito di Cittadinanza	155	2,1%
(vuoto)	10	0,1%
Intermediazione ADR	1	0,0%
Sicurezza sul lavoro	1	0,0%
Totale complessivo	7.216	100,0%

Casi originati da Telefono in stato chiuso in ordine decrescente		
Tipo Caso	Casi	%
Portale ANPAL	3.241	44,9%
Disoccupazione e ricollocazione	3.060	42,4%
Lavorare in Italia	312	4,3%
Assegno di Ricollocazione (ADR)	216	3,0%
Reddito di Cittadinanza	155	2,1%
Orientamento e formazione professionale	81	1,1%
Contributi e agevolazioni per il lavoratore	77	1,1%
Ammortizzatori Sociali	18	0,2%
(vuoto)	10	0,1%
Agenzie di selezione	9	0,1%
Carriere e Professioni	8	0,1%
Mobbing e controversie sul lavoro	8	0,1%
Lavoro dipendente	6	0,1%
Norme e leggi sul lavoro	6	0,1%
Agenzie per il lavoro	3	0,0%
Contratti e forme di lavoro	2	0,0%
Lavorare all'Estero	2	0,0%
Intermediazione ADR	1	0,0%
Sicurezza sul lavoro	1	0,0%
Totale complessivo	7.216	100,0%

Dettaglio per motivo	
Tipologia e rispettivi motivi	Casi chiusi Canale Phone
Agenzie di selezione	9
Richiesta Informazioni	9
Agenzie per il lavoro	3
Agenzia: richiesta amministrativa su ADR	1
(vuoto)	2
Ammortizzatori Sociali	18
Richiesta Informazioni	18
Assegno di Ricollocazione (ADR)	216
Cittadino: assistenza nella compilazione sul portale	15
Cittadino: modalità richiesta ADR	49
Cittadino: richiesta generica di informazioni	127
Cittadino: verifica requisiti ADR	9
Cittadino: problemi tecnici di accesso al portale	8
Cittadino: cambio soggetto erogatore/proroga/sospensione	6
Cittadino: informazioni sui soggetti erogatori	2
Carriere e Professioni	8
Richiesta Informazioni	8
Contratti e forme di lavoro	2
(vuoto)	1
Contratto di lavoro intermittente	1
Contributi e agevolazioni per il lavoratore	77
Incentivi all'assunzione	75
Formazione	1
Incentivi per la creazione di Impresa	1
Disoccupazione e ricollocazione	3.060
ANPAL	44
Assegno di ricollocazione	27
Collocamento obbligatorio per disabili	3
DID (Dichiarazione di Immediata Disponibilità)	2.588
Eures	4
Garanzia Giovani	359
Informazioni politiche del lavoro	14
PSP (Patto di Servizio Personalizzato)	20
(vuoto)	1
Lavorare all'Estero	2
Richiesta Informazioni	2
Lavorare in Italia	312
Richiesta Informazioni	312
Lavoro dipendente	6
Richiesta Informazioni	6

Dettaglio per motivo	
Tipologia e rispettivi motivi	Casi chiusi Canale Phone
Mobbing e controversie sul lavoro	8
Richiesta Informazioni	8
Norme e leggi sul lavoro	6
Naspi	1
(vuoto)	2
Cig in deroga	1
Cigs	2
Orientamento e formazione professionale	81
Richiesta Informazioni	81
Portale ANPAL	3.241
Albo nazionale soggetti accreditati	35
Assistenza Tecnica Portale	2.955
Comunicazioni obbligatorie	244
(vuoto)	6
CPI: Utente Master	1
Reddito di Cittadinanza	155
Informazioni generiche	30
Navigator	1
Reddito di Cittadinanza	123
(vuoto)	1
(vuoto)	10
(vuoto)	10
Intermediazione ADR	1
Patronato: Richiesta generica di informazioni	1
Sicurezza sul lavoro	1
Richiesta Informazioni	1
(vuoto)	1
(vuoto)	14
(vuoto)	14
Intermediazione ADR	2
Patronato: Richiesta generica di informazioni	2
Sicurezza sul lavoro	1
Richiesta Informazioni	1
Totale	7.216

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



Attività svolta dal 1 al 30 Novembre, aggiornato il 1 Dicembre 2020

Casi originati da Mail in stato chiuso in ordine alfabetico		
Tipo Caso	Casi	%
Accesso	468	11,6%
Adr CIGS	54	1,3%
Adr-Naspi	5	0,1%
Adr-pagamenti	10	0,2%
Adr-Rdc	17	0,4%
Agenda	5	0,1%
Agenzie di selezione	17	0,4%
Agenzie per il lavoro	9	0,2%
Albo Informatico	9	0,2%
Ammortizzatori Sociali	2	0,0%
Assegno di Ricollocazione (ADR)	73	1,8%
Contributi e agevolazioni per il lavoratore	51	1,3%
did on line	255	6,3%
Disoccupazione e ricollocazione	761	18,9%
Domanda e Offerta di lavoro	17	0,4%
Garanzia giovani	53	1,3%
Lavorare all'Estero	3	0,1%
Lavorare in Italia	12	0,3%
Norme e leggi sul lavoro	8	0,2%
Orientamento e formazione professionale	15	0,4%
Portale ANPAL	1.659	41,1%
Reddito di Cittadinanza	112	2,8%
SAP	261	6,5%
Verifica status Neet	9	0,2%
(vuoto)	117	2,9%
Attestazione stato di disoccupazione	1	0,0%
Incentivabilità	31	0,8%
Profilazione qualitativa	2	0,0%
Totale complessivo	4.036	100,0%

Casi originati da Mail in stato chiuso in ordine decrescente		
Tipo Caso	Casi	%
Portale ANPAL	1.659	41,1%
Disoccupazione e ricollocazione	761	18,9%
Accesso	468	11,6%
SAP	261	6,5%
did on line	255	6,3%
(vuoto)	117	2,9%
Reddito di Cittadinanza	112	2,8%
Assegno di Ricollocazione (ADR)	73	1,8%
Adr CIGS	54	1,3%
Garanzia giovani	53	1,3%
Contributi e agevolazioni per il lavoratore	51	1,3%
Incentivabilità	31	0,8%
Adr-Rdc	17	0,4%
Agenzie di selezione	17	0,4%
Domanda e Offerta di lavoro	17	0,4%
Orientamento e formazione professionale	15	0,4%
Lavorare in Italia	12	0,3%
Adr-pagamenti	10	0,2%
Agenzie per il lavoro	9	0,2%
Albo Informatico	9	0,2%
Verifica status Neet	9	0,2%
Norme e leggi sul lavoro	8	0,2%
Adr-Naspi	5	0,1%
Agenda	5	0,1%
Lavorare all'Estero	3	0,1%
Ammortizzatori Sociali	2	0,0%
Profilazione qualitativa	2	0,0%
Attestazione stato di disoccupazione	1	0,0%
Totale complessivo	4.036	100,0%

Dettaglio per motivo	
Tipologia e rispettivi motivi	Casi chiusi da canale mail
Accesso	468
Accesso	468
Adr CIGS	54
Gestione Adr	18
Offerta occupazionale	2
Prenotazione	6
Richiesta (completamento domanda)	19
Definizione PRI	1
Stato richiesta (le tue richieste)	2
Primo appuntamento	1
Esito attività	1
Tutor	4
Adr-Naspi	5
Operatore richiesta generica	3
Adr non visualizzabile	1
Operatore- accesso al portale	1
Adr-pagamenti	10
Richiesta di rimborso	7
Soggetto erogatore	3
Adr-Rdc	17
Adr-Rdc	17
Agenda	5
Agenda	5
Agenzie di selezione	17
Richiesta Informazioni	17
Agenzie per il lavoro	9
Agenzia: manifestazione di interesse ADR	9
Albo Informatico	9
Albo Informatico	9
Ammortizzatori Sociali	2
Richiesta Informazioni	2
Assegno di Ricollocazione (ADR)	73
Cittadino: richiesta generica di informazioni	72
Cittadino: problemi tecnici di accesso al portale	1
Contributi e agevolazioni per il lavoratore	51
Incentivi all'assunzione	50
Tirocini	1
did on line	255
did on line	255

Dettaglio per motivo	
Tipologia e rispettivi motivi	Casi chiusi da canale mail
Disoccupazione e ricollocazione	761
ANPAL	73
Collocamento obbligatorio per disabili	4
DID (Dichiarazione di Immediata Disponibilita)	567
Garanzia Giovani	111
Informazioni politiche del lavoro	2
PSP (Patto di Servizio Personalizzato)	4
Domanda e Offerta di lavoro	17
Domanda e Offerta di lavoro	17
Garanzia giovani	53
Garanzia Giovani	53
Lavorare all'Estero	3
Richiesta Informazioni	3
Lavorare in Italia	12
Richiesta Informazioni	12
Norme e leggi sul lavoro	8
Naspi	8
Orientamento e formazione professionale	15
Richiesta Informazioni	15
Portale ANPAL	1659
Albo nazionale soggetti accreditati	4
Assistenza Tecnica Portale	1584
Comunicazioni obbligatorie	69
(vuoto)	2
Reddito di Cittadinanza	112
Informazioni generiche	3
Reddito di Cittadinanza	109
SAP	261
SAP	261
Verifica status Neet	9
Verifica status Neet	9
(vuoto)	117
(vuoto)	117
Attestazione stato di disoccupazione	1
Attestazione stato di disoccupazione	1
Incentivabilità	31
Incentivabilità	31
Profilazione qualitativa	2
Profilazione qualitativa	2
Totale complessivo	4036

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



Attività svolta dal 1 al 30 Novembre, aggiornato il 1 Dicembre 2020

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		11						11	0,00%
DIVISIONE 5	1					9		10	10,00%
INFO ANPAL	2.769							2.769	100,00%
SUPPORTO TECNICO - MY ANPAL	1.145	25	6		33	792		2.001	57,22%
(vuoto)	116							116	100,00%
DIVISIONE 7	2					4		6	33,33%
ANPAL SERVIZI	3					1		4	75,00%
Totale	4.036	36	6	0	33	806	0	4.917	
% rispetto al totale	82,1%	0,7%	0,1%	0,0%	0,7%	16,4%	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							
lunedì	2/11/20	483	63	420	398	22	375	20	94,2%	4,8%
martedì	3/11/20	483	66	417	391	26	344	25	88,0%	6,0%
mercoledì	4/11/20	449	51	398	363	35	326	34	89,8%	8,6%
giovedì	5/11/20	429	62	367	343	24	312	22	91,0%	6,0%
venerdì	6/11/20	413	62	351	322	29	298	29	92,5%	8,3%
sabato	7/11/20	52	10	42	42	0	41	0	97,6%	0,0%
lunedì	9/11/20	473	72	401	373	28	332	28	89,0%	7,0%
martedì	10/11/20	500	85	415	348	67	279	64	80,2%	15,5%
mercoledì	11/11/20	451	58	393	323	70	261	68	80,8%	17,4%
giovedì	12/11/20	443	63	380	320	60	267	57	83,4%	15,1%
venerdì	13/11/20	397	56	341	327	14	318	12	97,2%	3,5%
sabato	14/11/20	67	15	52	51	1	51	1	100,0%	1,9%
lunedì	16/11/20	561	81	480	358	122	255	119	71,2%	24,9%
martedì	17/11/20	515	77	438	373	65	326	63	87,4%	14,4%
mercoledì	18/11/20	531	80	451	358	93	273	90	76,3%	20,1%
giovedì	19/11/20	427	64	363	312	51	266	48	85,3%	13,3%
venerdì	20/11/20	221	36	185	180	5	173	5	96,1%	2,7%
sabato	21/11/20	15	1	14	14	0	14	0	100,0%	0,0%
lunedì	23/11/20	858	102	756	430	326	313	323	72,8%	42,9%
martedì	24/11/20	1.133	144	989	481	508	176	497	36,6%	50,8%
mercoledì	25/11/20	798	113	685	426	259	263	254	61,7%	37,4%
giovedì	26/11/20	800	94	706	336	370	141	364	42,0%	52,0%
venerdì	27/11/20	591	85	506	334	172	219	167	65,6%	33,3%
sabato	28/11/20	50	10	40	39	1	39	1	100,0%	2,5%
lunedì	30/11/20	596	69	527	357	170	254	169	71,1%	32,1%

Stima chiamate giornaliere entrate in ACD		
dal Lun al Ven	Sabato	30%
208	50	
% rispetto al pianificato + 30%		
101,9%	4,8%	
100,5%	6,0%	
91,3%	8,5%	
76,4%	6,0%	
68,8%	8,3%	
-16,0%	0,0%	
92,8%	7,0%	
99,5%	15,4%	
88,9%	17,3%	
82,7%	15,0%	
63,9%	3,5%	
4,0%	1,9%	
130,8%	24,8%	
110,6%	14,4%	
116,8%	20,0%	
74,5%	13,2%	
-11,1%	2,7%	
-72,0%	0,0%	
263,5%	42,7%	
375,5%	50,3%	
229,3%	37,1%	
239,4%	51,6%	
143,3%	33,0%	
-20,0%	2,5%	
153,4%	32,1%	

Media per Giornata			
Giornata	Entrate in ACD	Servite	Abb.ate in ACD
Lunedì	517	383	134
Martedì	452	319	133
Mercoledì	385	294	91
Giovedì	363	262	101
Venerdì	277	233	44
Sabato	30	29	0

