

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



Attività svolta dal 1 al 31 Ottobre, aggiornato il 6 Novembre 2020

Casi originati da Telefono in stato chiuso in ordine alfabetico		
Tipo Caso	Casi	%
Agenzie di selezione	18	0,2%
Agenzie per il lavoro	13	0,2%
Ammortizzatori Sociali	8	0,1%
Assegno di Ricollocazione (ADR)	200	2,7%
Carriere e Professioni	13	0,2%
Contratti e forme di lavoro	6	0,1%
Contributi e agevolazioni per il lavoratore	57	0,8%
Disoccupazione e ricollocazione	3.626	48,5%
Lavorare all'Estero	5	0,1%
Lavorare in Italia	237	3,2%
Lavoro dipendente	4	0,1%
Mobbing e controversie sul lavoro	9	0,1%
Norme e leggi sul lavoro	1	0,0%
Orientamento e formazione professionale	3	0,0%
Portale ANPAL	3.090	41,3%
Reddito di Cittadinanza	175	2,3%
(vuoto)	14	0,2%
Intermediazione ADR	2	0,0%
Sicurezza sul lavoro	1	0,0%
Totale complessivo	7.482	100,0%

Casi originati da Telefono in stato chiuso in ordine decrescente		
Tipo Caso	Casi	%
Disoccupazione e ricollocazione	3.626	48,5%
Portale ANPAL	3.090	41,3%
Lavorare in Italia	237	3,2%
Assegno di Ricollocazione (ADR)	200	2,7%
Reddito di Cittadinanza	175	2,3%
Contributi e agevolazioni per il lavoratore	57	0,8%
Agenzie di selezione	18	0,2%
(vuoto)	14	0,2%
Agenzie per il lavoro	13	0,2%
Carriere e Professioni	13	0,2%
Mobbing e controversie sul lavoro	9	0,1%
Ammortizzatori Sociali	8	0,1%
Contratti e forme di lavoro	6	0,1%
Lavorare all'Estero	5	0,1%
Lavoro dipendente	4	0,1%
Orientamento e formazione professionale	3	0,0%
Intermediazione ADR	2	0,0%
Norme e leggi sul lavoro	1	0,0%
Sicurezza sul lavoro	1	0,0%
Totale complessivo	7.482	100,0%

Dettaglio per motivo	
Tipologia e rispettivi motivi	Casi chiusi Canale Phone
Agenzie di selezione	18
Richiesta Informazioni	18
Agenzie per il lavoro	13
Agenzia: richiesta amministrativa su ADR	1
(vuoto)	8
Agenzia: problemi tecnici portale ADR	2
Agenzia: richiesta generica su ADR	1
Agenzia: cambio soggetto erogatore/proroga/sospensione	1
Ammortizzatori Sociali	8
Richiesta Informazioni	8
Assegno di Ricollocazione (ADR)	200
Cittadino: assistenza nella compilazione sul portale	35
Cittadino: limitazioni/sanzioni/condizionalità	5
Cittadino: modalità richiesta ADR	54
Cittadino: richiesta generica di informazioni	76
Cittadino: verifica requisiti ADR	3
(vuoto)	7
Cittadino: problemi tecnici di accesso al portale	10
Cittadino: cambio soggetto erogatore/proroga/sospensione	1
Cittadino: informazioni sui soggetti erogatori	7
Cittadino: compatibilità ADR con altre misure	2
Carriere e Professioni	13
Richiesta Informazioni	13
Contratti e forme di lavoro	6
Contratto a tempo determinato	1
Contratto di apprendistato	1
(vuoto)	2
Lavoro accessorio	1
Contratto di lavoro intermittente	1
Contributi e agevolazioni per il lavoratore	57
Incentivi all'assunzione	49
Incentivo occupazione SUD	3
Incentivo Occupazione NEET	1
Formazione	3
Tirocini	1
Disoccupazione e ricollocazione	3.626
ANPAL	71

Assegno di ricollocazione	30
Collocamento obbligatorio per disabili	2
DID (Dichiarazione di Immediata Disponibilita)	2.968
Eures	11
Garanzia Giovani	500
Informazioni politiche del lavoro	20
PSP (Patto di Servizio Personalizzato)	19
(vuoto)	5
Lavorare all'Estero	5
Richiesta Informazioni	5
Lavorare in Italia	237
Richiesta Informazioni	236
(vuoto)	1
Lavoro dipendente	4
Richiesta Informazioni	4
Mobbing e controversie sul lavoro	9
Richiesta Informazioni	9
Norme e leggi sul lavoro	1
Fondo credito	1
Orientamento e formazione professionale	3
Richiesta Informazioni	3
Portale ANPAL	3.090
Albo nazionale soggetti accreditati	12
Assistenza Tecnica Portale	2.801
Comunicazioni obbligatorie	268
(vuoto)	9
Reddito di Cittadinanza	175
Informazioni generiche	31
Reddito di Cittadinanza	143
(vuoto)	1
(vuoto)	14
(vuoto)	14
Intermediazione ADR	2
Patronato: Richiesta generica di informazioni	2
Sicurezza sul lavoro	1
Richiesta Informazioni	1
Totale	7.482

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



Attività svolta dal 1 al 31 Ottobre, aggiornato il 6 Novembre 2020

Casi originati da Mail in stato chiuso in ordine alfabetico		
Tipo Caso	Casi	%
Accesso	748	15,8%
Adr CIGS	74	1,6%
Adr-Naspi	9	0,2%
Adr-pagamenti	5	0,1%
Adr-Rdc	8	0,2%
Agenda	13	0,3%
Agenzie di selezione	11	0,2%
Agenzie per il lavoro	26	0,5%
Albo Informatico	10	0,2%
Ammortizzatori Sociali	1	0,0%
Assegno di Ricollocazione (ADR)	62	1,3%
Contratti e forme di lavoro	2	0,0%
Contributi e agevolazioni per il lavoratore	21	0,4%
did on line	288	6,1%
Disoccupazione e ricollocazione	890	18,8%
Domanda e Offerta di lavoro	19	0,4%
Garanzia giovani	53	1,1%
Lavorare all'Estero	8	0,2%
Lavorare in Italia	19	0,4%
Norme e leggi sul lavoro	5	0,1%
Orientamento e formazione professionale	7	0,1%
Portale ANPAL	1.991	42,0%
Reddito di Cittadinanza	60	1,3%
SAP	311	6,6%
Verifica status Neet	11	0,2%
(vuoto)	88	1,9%
Attestazione stato di disoccupazione	4	0,1%
Profilazione qualitativa	1	0,0%
Totale complessivo	4.745	100,0%

Casi originati da Mail in stato chiuso in ordine decrescente		
Tipo Caso	Casi	%
Portale ANPAL	1.991	42,0%
Disoccupazione e ricollocazione	890	18,8%
Accesso	748	15,8%
SAP	311	6,6%
did on line	288	6,1%
(vuoto)	88	1,9%
Adr CIGS	74	1,6%
Assegno di Ricollocazione (ADR)	62	1,3%
Reddito di Cittadinanza	60	1,3%
Garanzia giovani	53	1,1%
Agenzie per il lavoro	26	0,5%
Contributi e agevolazioni per il lavoratore	21	0,4%
Domanda e Offerta di lavoro	19	0,4%
Lavorare in Italia	19	0,4%
Agenda	13	0,3%
Agenzie di selezione	11	0,2%
Verifica status Neet	11	0,2%
Albo Informatico	10	0,2%
Adr-Naspi	9	0,2%
Adr-Rdc	8	0,2%
Lavorare all'Estero	8	0,2%
Orientamento e formazione professionale	7	0,1%
Adr-pagamenti	5	0,1%
Norme e leggi sul lavoro	5	0,1%
Attestazione stato di disoccupazione	4	0,1%
Contratti e forme di lavoro	2	0,0%
Ammortizzatori Sociali	1	0,0%
Profilazione qualitativa	1	0,0%
Totale complessivo	4.745	100,0%

Dettaglio per motivo	
Tipologia e rispettivi motivi	Casi chiusi da canale mail
Accesso	748
Accesso	747
(vuoto)	1
Adr CIGS	74
Gestione Adr	21
Offerta occupazionale	5
Prenotazione	27
Richiesta (completamento domanda)	7
(vuoto)	1
Cambio sede (cittadino)	1
Definizione PRI	1
Primo appuntamento	11
Adr-Naspi	9
Proroga	1
Operatore richiesta generica	8
Adr-pagamenti	5
Richiesta di rimborso	2
Soggetto erogatore	2
Sede operativa	1
Adr-Rdc	8
Adr-Rdc	8
Agenda	13
Agenda	13
Agenzie di selezione	11
Richiesta informazioni	11
Agenzie per il lavoro	26
Agenzia: manifestazione di interesse ADR	25
Agenzia: richiesta amministrativa su ADR	1
Albo Informatico	10
Albo Informatico	10
Ammortizzatori Sociali	1
(vuoto)	1
Assegno di Ricollocazione (ADR)	62
Cittadino: assistenza nella compilazione sul portale	1
Cittadino: modalità richiesta ADR	3
Cittadino: richiesta generica di informazioni	53
(vuoto)	4
Cittadino: problemi tecnici di accesso al portale	1
Contratti e forme di lavoro	2
(vuoto)	1
Contratto a tempo indeterminato	1
Contributi e agevolazioni per il lavoratore	21
Incentivi all'assunzione	20

Formazione	1
did on line	288
did on line	288
Disoccupazione e ricollocazione	890
ANPAL	55
Assegno di ricollocazione	2
DID (Dichiarazione di Immediata Disponibilita)	666
Garanzia Giovani	155
PSP (Patto di Servizio Personalizzato)	12
Domanda e Offerta di lavoro	19
Domanda e Offerta di lavoro	19
Garanzia giovani	53
Garanzia Giovani	53
Lavorare all'Estero	8
Richiesta Informazioni	8
Lavorare in Italia	19
Richiesta Informazioni	19
Norme e leggi sul lavoro	5
Naspi	2
(vuoto)	2
Dis-Coll	1
Orientamento e formazione professionale	7
Richiesta Informazioni	7
Portale ANPAL	1991
Assistenza Tecnica Portale	1927
Comunicazioni obbligatorie	64
Reddito di Cittadinanza	60
Navigator	5
Reddito di Cittadinanza	54
(vuoto)	1
SAP	311
SAP	311
Verifica status Neet	11
Verifica status Neet	11
(vuoto)	88
(vuoto)	88
Attestazione stato di disoccupazione	4
Attestazione stato di disoccupazione	4
Profilazione qualitativa	1
Profilazione qualitativa	1
Totale	4.745

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

Attività svolta dal 1 al 31 Ottobre, aggiornato il 6 Novembre 2020



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		15						15	0,00%
DIVISIONE 5	2					4		6	33,33%
INFO ANPAL	3.236	2						3.238	99,94%
SUPPORTO TECNICO - MY ANPAL	1.502	36	2		12	87		1.639	91,64%
SUPPORTO TECNICO II LIVELLO	1			1		1		3	33,33%
DIVISIONE 7	3					3		6	50,00%
DIVISIONE 4						1		1	0,00%
ANPAL SERVIZI	1							1	100,00%
Totale	4.745	53	2	1	12	96	0	4.909	
% rispetto al totale	96,7%	1,1%	0,0%	0,0%	0,2%	2,0%	0,0%		

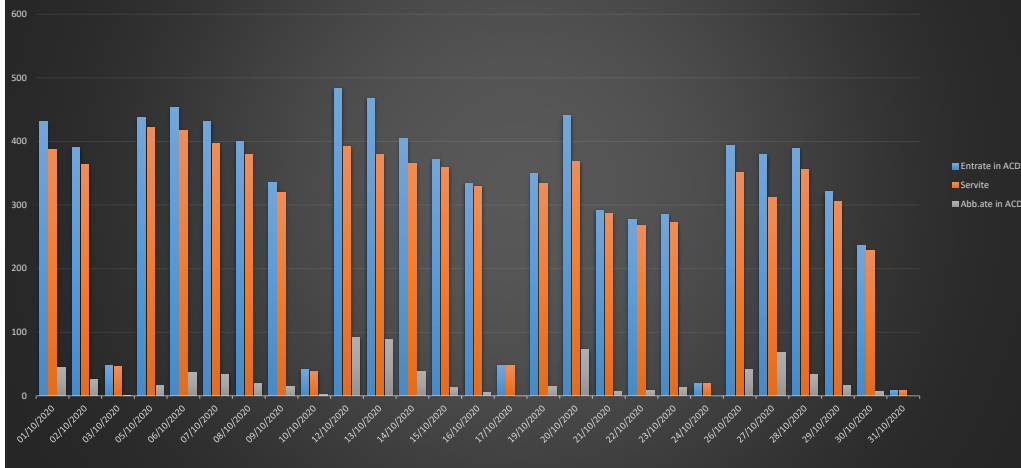
Anpal - Sintetico Giornaliero

Giorno	Data	Entrate in ACD			Servite		Chiamate dentro lo SLA 04	Abb.te >15 sec.	SLA 04 80%	SLA 06 5%
		Ricevute	Non entrate in ACD	Entrate in ACD	Servite	Abb.ate in ACD				
giovedì	01/10/2020	507	75	432	387	45	354	44	91,5%	10,2%
venerdì	02/10/2020	453	63	390	364	26	340	25	93,4%	6,4%
sabato	03/10/2020	60	13	47	46	1	45	1	97,8%	2,1%
lunedì	05/10/2020	508	70	438	422	16	399	16	94,5%	3,7%
martedì	06/10/2020	521	67	454	418	36	391	33	93,5%	7,3%
mercoledì	07/10/2020	510	79	431	397	34	355	32	89,4%	7,5%
giovedì	08/10/2020	474	74	400	380	20	361	18	95,0%	4,5%
venerdì	09/10/2020	413	78	335	320	15	304	15	95,0%	4,5%
sabato	10/10/2020	46	5	41	39	2	37	2	94,9%	4,9%
lunedì	12/10/2020	549	65	484	392	92	316	88	80,6%	18,3%
martedì	13/10/2020	518	51	467	379	88	327	87	86,3%	18,7%
mercoledì	14/10/2020	483	79	404	366	38	329	37	89,9%	9,2%
giovedì	15/10/2020	428	56	372	359	13	348	13	96,9%	3,5%
venerdì	16/10/2020	408	74	334	329	5	319	5	97,0%	1,5%
sabato	17/10/2020	55	7	48	48	0	47	0	97,9%	0,0%
lunedì	19/10/2020	410	61	349	334	15	303	15	90,7%	4,3%
martedì	20/10/2020	494	53	441	368	73	323	70	87,8%	16,0%
mercoledì	21/10/2020	346	54	292	286	6	280	5	97,9%	1,7%
giovedì	22/10/2020	309	32	277	268	9	260	7	97,0%	2,5%
venerdì	23/10/2020	335	50	285	272	13	251	13	92,3%	4,6%
sabato	24/10/2020	26	7	19	19	0	19	0	100,0%	0,0%
lunedì	26/10/2020	458	65	393	351	42	317	42	90,3%	10,7%
martedì	27/10/2020	438	58	380	312	68	262	66	84,0%	17,5%
mercoledì	28/10/2020	439	50	389	356	33	327	33	91,9%	8,5%
giovedì	29/10/2020	384	63	321	305	16	291	15	95,4%	4,7%
venerdì	30/10/2020	284	48	236	229	7	223	7	97,4%	3,0%
sabato	31/10/2020	10	1	9	9	0	9	0	100,0%	0,0%

Stima chiamate giornaliere entrate in ACD		30%
dal Lun al Ven	Sabato	
208	50	
% rispetto al pianificato + 30%		
107,7%	10,2%	
87,5%	6,4%	
-6,0%	2,1%	
110,6%	3,7%	
118,3%	7,3%	
107,2%	7,4%	
92,3%	4,5%	
61,1%	4,5%	
-18,0%	4,9%	
132,7%	18,2%	
124,5%	18,6%	
94,2%	9,2%	
78,8%	3,5%	
60,6%	1,5%	
-4,0%	0,0%	
67,8%	4,3%	
112,0%	15,9%	
40,4%	1,7%	
33,2%	2,5%	
37,0%	4,6%	
-62,0%	0,0%	
88,9%	10,7%	
82,7%	17,4%	
87,0%	8,5%	
54,3%	4,7%	
13,5%	3,0%	
-82,0%	0,0%	

Media per Giornata			
Giornata	Entrate in ACD	Servite	Abb.ate in ACD
Lunedì	416	375	41
Martedì	436	369	66
Mercoledì	379	351	28
Giovedì	360	340	21
Venerdì	316	303	13
Sabato	33	32	1

Andamento chiamate Entrate in ACD



Media per Giornata

