

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



Attività svolta dal 1 al 30 Settembre, aggiornato il 2 Ottobre 2020

Casi originati da Telefono in stato chiuso in ordine alfabetico		
Tipo Caso	Casi	%
Agenzie di selezione	25	0,3%
Agenzie per il lavoro	7	0,1%
Ammortizzatori Sociali	1	0,0%
Assegno di Ricollocazione (ADR)	135	1,7%
Carriere e Professioni	8	0,1%
Contratti e forme di lavoro	8	0,1%
Contributi e agevolazioni per il lavoratore	26	0,3%
Disoccupazione e ricollocazione	3.925	50,6%
Lavorare all'Estero	17	0,2%
Lavorare in Italia	287	3,7%
Lavoro dipendente	2	0,0%
Lavoro e disabilità	1	0,0%
Mobbing e controversie sul lavoro	11	0,1%
Norme e leggi sul lavoro	2	0,0%
Orientamento e formazione professionale	2	0,0%
Portale ANPAL	3.187	41,1%
Reddito di Cittadinanza	104	1,3%
(vuoto)	9	0,1%
Intermediazione ADR	2	0,0%
Agevolazioni Legge 104	1	0,0%
Totale complessivo	7.760	100,0%

Casi originati da Telefono in stato chiuso in ordine decrescente		
Tipo Caso	Casi	%
Disoccupazione e ricollocazione	3.925	50,6%
Portale ANPAL	3.187	41,1%
Lavorare in Italia	287	3,7%
Assegno di Ricollocazione (ADR)	135	1,7%
Reddito di Cittadinanza	104	1,3%
Contributi e agevolazioni per il lavoratore	26	0,3%
Agenzie di selezione	25	0,3%
Lavorare all'Estero	17	0,2%
Mobbing e controversie sul lavoro	11	0,1%
(vuoto)	9	0,1%
Carriere e Professioni	8	0,1%
Contratti e forme di lavoro	8	0,1%
Agenzie per il lavoro	7	0,1%
Lavoro dipendente	2	0,0%
Norme e leggi sul lavoro	2	0,0%
Orientamento e formazione professionale	2	0,0%
Intermediazione ADR	2	0,0%
Ammortizzatori Sociali	1	0,0%
Lavoro e disabilità	1	0,0%
Agevolazioni Legge 104	1	0,0%
Totale complessivo	7.760	100,0%

Dettaglio per motivo	
Tipologia e rispettivi motivi	Casi chiusi Canale Phone
Agenzie di selezione	25
Richiesta Informazioni	25
Agenzie per il lavoro	7
Agenzia: richiesta amministrativa su ADR	1
(vuoto)	5
Agenzia: richiesta generica su ADR	1
Ammortizzatori Sociali	1
(vuoto)	1
Assegno di Ricollocazione (ADR)	135
Cittadino: assistenza nella compilazione sul portale	29
Cittadino: limitazioni/sanzioni/condizionalità	3
Cittadino: modalità richiesta ADR	21
Cittadino: richiesta generica di informazioni	53
Cittadino: verifica requisiti ADR	6
(vuoto)	14
Cittadino: problemi tecnici di accesso al portale	3
Cittadino: cambio soggetto erogatore/proroga/sospensione	5
Cittadino: informazioni sui soggetti erogatori	1
Carriere e Professioni	8
Richiesta Informazioni	8
Contratti e forme di lavoro	8
Contratto a tempo determinato	3
Contratto di apprendistato	3
Contratto a tempo indeterminato	1
Lavoro accessorio	1
Contributi e agevolazioni per il lavoratore	26
Incentivi all'assunzione	24
Incentivo occupazione SUD	1
Incentivo Occupazione Mezzogiorno	1
Disoccupazione e ricollocazione	3.925
ANPAL	90
Assegno di ricollocazione	27
Collocamento obbligatorio per disabili	1
DID (Dichiarazione di Immediata Disponibilita)	3.223
Eures	9
Garanzia Giovani	533
Informazioni politiche del lavoro	16
PSP (Patto di Servizio Personalizzato)	10
(vuoto)	16
Lavorare all'Estero	17
Richiesta Informazioni	17
Lavorare in Italia	287
Richiesta Informazioni	287
Lavoro dipendente	2
Richiesta Informazioni	2
Lavoro e disabilità	1
Richiesta Informazioni	1
Mobbing e controversie sul lavoro	11
Richiesta Informazioni	11
Norme e leggi sul lavoro	2

Naspi	2
Orientamento e formazione professionale	2
Richiesta Informazioni	2
Portale ANPAL	3.187
Albo nazionale soggetti accreditati	25
Assistenza Tecnica Portale	2.867
Comunicazioni obbligatorie	284
(vuoto)	11
Reddito di Cittadinanza	104
Informazioni generiche	25
Navigator	2
Reddito di Cittadinanza	76
(vuoto)	1
(vuoto)	9
(vuoto)	9
Intermediazione ADR	2
Patronato: Richiesta generica di informazioni	2
Agevolazioni Legge 104	1
Richiesta Informazioni	1
Totale	7.760

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



Attività svolta dal 1 al 30 Settembre, aggiornato il 2 Ottobre 2020

Casi originati da Mail in stato chiuso in ordine alfabetico		
Tipo Caso	Casi	%
Accesso	683	12,6%
Adr CIGS	36	0,7%
Adr-Naspi	3	0,1%
Adr-pagamenti	11	0,2%
Adr-Rdc	11	0,2%
Agenda	13	0,2%
Agenzie di selezione	20	0,4%
Agenzie per il lavoro	40	0,7%
Albo Informatico	7	0,1%
Ammortizzatori Sociali	1	0,0%
Assegno di Ricollocazione (ADR)	59	1,1%
Carriere e Professioni	1	0,0%
Contributi e agevolazioni per il lavoratore	21	0,4%
did on line	286	5,3%
Disoccupazione e ricollocazione	915	16,9%
Domanda e Offerta di lavoro	11	0,2%
Garanzia giovani	91	1,7%
Lavorare all'Estero	5	0,1%
Lavorare in Italia	21	0,4%
Lavoro e disabilità	1	0,0%
Norme e leggi sul lavoro	5	0,1%
Orientamento e formazione professionale	1	0,0%
Portale ANPAL	2.673	49,4%
Reddito di Cittadinanza	37	0,7%
SAP	325	6,0%
Verifica status Neet	12	0,2%
(vuoto)	119	2,2%
Attestazione stato di disoccupazione	1	0,0%
Società Partecipate	1	0,0%
Incentivabilità	2	0,0%
Totale complessivo	5.412	100,0%

Casi originati da Mail in stato chiuso in ordine decrescente		
Tipo Caso	Casi	%
Portale ANPAL	2.673	49,4%
Disoccupazione e ricollocazione	915	16,9%
Accesso	683	12,6%
SAP	325	6,0%
did on line	286	5,3%
(vuoto)	119	2,2%
Garanzia giovani	91	1,7%
Assegno di Ricollocazione (ADR)	59	1,1%
Agenzie per il lavoro	40	0,7%
Reddito di Cittadinanza	37	0,7%
Adr CIGS	36	0,7%
Contributi e agevolazioni per il lavoratore	21	0,4%
Lavorare in Italia	21	0,4%
Agenzie di selezione	20	0,4%
Agenda	13	0,2%
Verifica status Neet	12	0,2%
Adr-pagamenti	11	0,2%
Adr-Rdc	11	0,2%
Domanda e Offerta di lavoro	11	0,2%
Albo Informatico	7	0,1%
Lavorare all'Estero	5	0,1%
Norme e leggi sul lavoro	5	0,1%
Adr-Naspi	3	0,1%
Incentivabilità	2	0,0%
Ammortizzatori Sociali	1	0,0%
Carriere e Professioni	1	0,0%
Lavoro e disabilità	1	0,0%
Orientamento e formazione professionale	1	0,0%
Attestazione stato di disoccupazione	1	0,0%
Società Partecipate	1	0,0%
Totale complessivo	5.412	100,0%

Dettaglio per motivo	
Tipologia e rispettivi motivi	Casi chiusi da canale mail
Accesso	683
Accesso (vuoto)	682
Adr CIGS	1
Gestione Adr	36
Offerta occupazionale	18
Prenotazione	4
Richiesta (completamento domanda)	2
Cambio sede (cittadino)	2
Definizione PRI	1
Tutor	1
Stato richiesta (le tue richieste)	1
Primo appuntamento	2
Adr-Naspi	3
Adr non visualizzabile (vuoto)	1
Operatore- accesso al portale	1
Adr-pagamenti	11
Richiesta di rimborso	11
Adr-Rdc	11
Agenda	13
Agenzie di selezione	13
Richiesta Informazioni	20
Agenzie per il lavoro	40
Agenzia: manifestazione di interesse ADR	37
Agenzia: richiesta amministrativa su ADR (vuoto)	1
Agenzia: problemi tecnici portale ADR	1
Albo Informatico	7
Ammortizzatori Sociali	1
Richiesta Informazioni	1
Assegno di Ricollocazione (ADR)	59
Cittadino: modalità richiesta ADR	3
Cittadino: richiesta generica di informazioni (vuoto)	52
Carriere e Professioni	4
Richiesta Informazioni	1
Contributi e agevolazioni per il lavoratore	1

Incentivi all'assunzione	21
did on line	286
did on line	285
(vuoto)	1
Disoccupazione e ricollocazione	915
ANPAL	58
Assegno di ricollocazione	7
DID (Dichiarazione di Immediata Disponibilita)	642
Garanzia Giovani	202
Informazioni politiche del lavoro	3
PSP (Patto di Servizio Personalizzato)	3
Domanda e Offerta di lavoro	11
Domanda e Offerta di lavoro	11
Garanzia giovani	91
Garanzia Giovani	91
Lavorare all'Estero	5
Richiesta Informazioni	5
Lavorare in Italia	21
Richiesta Informazioni	21
Lavoro e disabilita	1
Richiesta Informazioni	1
Norme e leggi sul lavoro	5
Naspi	5
Orientamento e formazione professionale	1
Richiesta Informazioni	1
Portale ANPAL	2.673
Albo nazionale soggetti accreditati	6
Assistenza Tecnica Portale	2.590
Comunicazioni obbligatorie	77
Reddito di Cittadinanza	37
Informazioni generiche	1
Reddito di Cittadinanza	35
Requisiti	1
SAP	325
SAP	323
(vuoto)	2
Verifica status Neet	12
Verifica status Neet	12
(vuoto)	119
(vuoto)	119
Attestazione stato di disoccupazione	1
Attestazione stato di disoccupazione	1
Societa Partecipate	1
Personale in eccedenza	1
Incentivabilita	2
Incentivabilita	2
Totale	5.412

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



Attività svolta dal 1 al 30 Settembre, aggiornato il 2 Ottobre 2020

Casi originati da mail divisi per code e per stato

Code	STATO						% chiuse rispetto al totale della coda
	Chiuso	In Attesa	In Lavorazione	Inoltrato al II livello	Pending	Totale	
DIVISIONE 3	0	5	0	0	0	5	0,00%
DIVISIONE 5	1	1	0	9	0	11	9,09%
INFO ANPAL	4.063	0	0	1	0	4.064	99,98%
SUPPORTO TECNICO - MY ANPAL	1.346	17	0	5	0	1.368	98,39%
SUPPORTO TECNICO II LIVELLO	1	0	2	6	0	9	11,11%
DIVISIONE 7	1	0	0	1	0	2	50,00%
Totale	5.412	23	2	22	0	5.459	
% rispetto al totale	99,1%	0,4%	0,0%	0,4%	0,0%		



Anpal - Sintetico Giornaliero

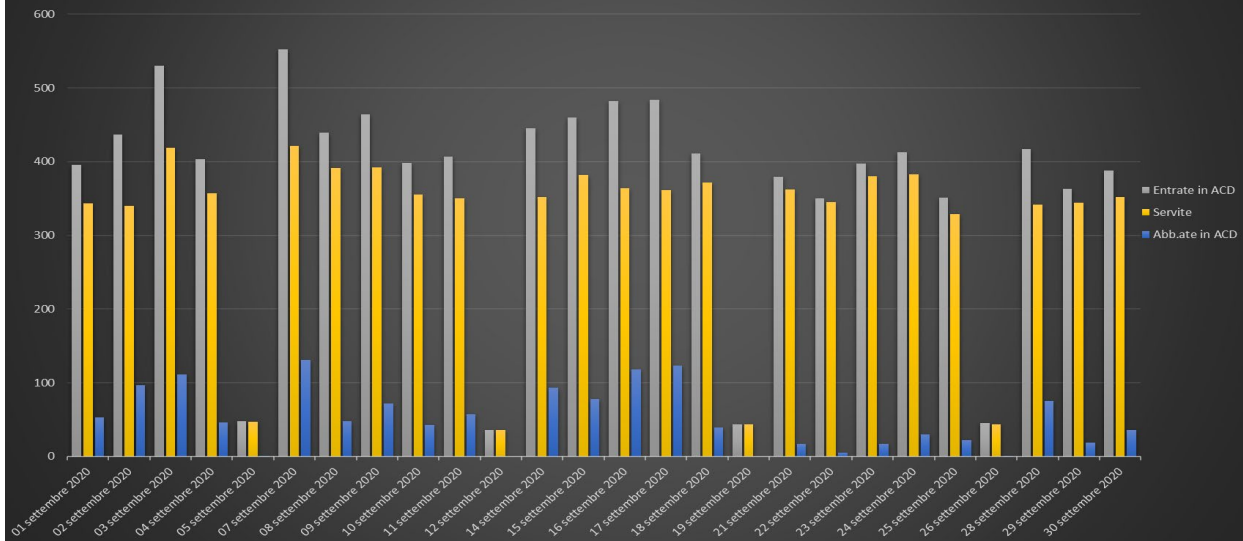
Giorno	Data	Entrate in ACD			Servite		Chiamate dentro lo SLA 04	Abb.te >15 sec.	SLA 04 80%	SLA 06 5%
		Ricevute	Non entrate in ACD	Entrate in ACD	Servite	Abb.ate in ACD				
martedì	01 settembre 2020	467	71	396	343	53	305	51	88,9%	12,9%
mercoledì	02 settembre 2020	503	66	437	340	97	271	95	79,7%	21,8%
giovedì	03 settembre 2020	606	76	530	419	111	323	110	77,1%	20,8%
venerdì	04 settembre 2020	459	56	403	357	46	310	45	86,8%	11,2%
sabato	05 settembre 2020	58	10	48	47	1	46	1	97,9%	2,1%
lunedì	07 settembre 2020	638	86	552	421	131	369	125	87,6%	22,9%
martedì	08 settembre 2020	509	70	439	391	48	351	48	89,8%	10,9%
mercoledì	09 settembre 2020	525	61	464	392	72	311	71	79,3%	15,3%
giovedì	10 settembre 2020	463	65	398	355	43	325	39	91,5%	9,9%
venerdì	11 settembre 2020	454	47	407	350	57	315	55	90,0%	13,6%
sabato	12 settembre 2020	47	11	36	36	0	36	0	100,0%	0,0%
lunedì	14 settembre 2020	533	88	445	352	93	259	89	73,6%	20,2%
martedì	15 settembre 2020	549	89	460	382	78	322	75	84,3%	16,4%
mercoledì	16 settembre 2020	563	81	482	364	118	280	115	76,9%	24,0%
giovedì	17 settembre 2020	575	91	484	361	123	278	121	77,0%	25,1%
venerdì	18 settembre 2020	471	60	411	372	39	341	37	91,7%	9,0%
sabato	19 settembre 2020	50	6	44	44	0	44	0	100,0%	0,0%
lunedì	21 settembre 2020	462	83	379	362	17	337	15	93,1%	4,0%
martedì	22 settembre 2020	426	76	350	345	5	339	4	98,3%	1,1%
mercoledì	23 settembre 2020	459	62	397	380	17	363	16	95,5%	4,0%
giovedì	24 settembre 2020	477	64	413	383	30	353	28	92,2%	6,8%
venerdì	25 settembre 2020	413	62	351	329	22	303	20	92,1%	5,7%
sabato	26 settembre 2020	57	12	45	44	1	43	1	97,7%	2,2%
lunedì	28 settembre 2020	485	68	417	342	75	295	71	86,3%	17,2%
martedì	29 settembre 2020	438	75	363	344	19	324	17	94,2%	4,7%
mercoledì	30 settembre 2020	455	67	388	352	36	322	36	91,5%	9,3%

Stima chiamate giornaliere entrate in ACD		30%
dal Lun al Ven	Sabato	
208	50	
% rispetto al pianificato + 30%		
90,4%	12,9%	
110,1%	21,7%	
154,8%	20,8%	
93,8%	11,2%	
-4,0%	2,1%	
165,4%	22,6%	
111,1%	10,9%	
123,1%	15,3%	
91,3%	9,8%	
95,7%	13,5%	
-28,0%	0,0%	
113,9%	20,0%	
121,2%	16,3%	
131,7%	23,9%	
132,7%	25,0%	
97,6%	9,0%	
-12,0%	0,0%	
82,2%	4,0%	
68,3%	1,1%	
90,9%	4,0%	
98,6%	6,8%	
68,8%	5,7%	
-10,0%	2,2%	
100,5%	17,0%	
74,5%	4,7%	
86,5%	9,3%	

Media per Giornata

Giornata	Entrate in ACD	Servite	Abb.ate in ACD
Lunedì	448	369	79
Martedì	402	361	41
Mercoledì	434	366	68
Giovedì	456	380	77
Venerdì	393	352	41
Sabato	43	43	1

Andamento chiamate Entrate in ACD



Media per Giornata

