

Periodo

01/01/2022

30/04/2022

Servizio

Cerca

Servizio 1

Servizio 2

Servizio 3

Servizio 4

Servizio 5

Servizio 6

Operatore

Cerca

Operatore 01

Operatore 02

Operatore 03

Operatore 04

Operatore 05

Operatore 06

Operatore 07

Operatore 08

Operatore 09

Legenda

In questa scheda il sistema riporta, nel periodo prescelto, il numero di telefonate servite e il numero di feedback (positivi e negativi) ricevuti.

Inoltre, nelle due tabelle della scheda, i campi della colonna "*FEEDBACK GENERALI*" vengono evidenziati di colore rosso quando il valore risulta essere \leq a **6** (valore che individua i feedback negativi).

OBIETTIVO DELLA RILEVAZIONE

L'obiettivo di questa rilevazione è quello di conoscere nel periodo prescelto:

- il numero di feedback ricevuti rispetto al numero di telefonate servite;
- il numero di feedback negativi/positivi rispetto al numero totale dei feedback rilevati.

Con questa rilevazione, quindi, si riesce a stabilire se la percentuale dei feedback ricevuti è significativa per avvalorare il grado di soddisfazione del servizio di assistenza telefonico.

VALORI ASSOLUTI SUDDIVISI GIORNALMENTE								
DATA	TELEFONATE SERVITE	FEEDBACK RICEVUTI	% FEEDBACK RICEVUTI / TELEFONATE SERVITE	FEEDBACK POSITIVI	FEEDBACK NEGATIVI	FEEDBACK GENERALE	% FEEDBACK POSITIVI / RICEVUTI	% FEEDBACK NEGATIVI / RICEVUTI
▼								
29/04/2022	536	123	22,95%	122	1	9,69	99,19%	0,81%
28/04/2022	569	109	19,16%	106	3	9,61	97,25%	2,75%
27/04/2022	566	105	18,55%	104	1	9,76	99,05%	0,95%
26/04/2022	639	122	19,09%	120	2	9,71	98,36%	1,64%
22/04/2022	622	120	19,29%	119	1	9,64	99,17%	0,83%
21/04/2022	637	132	20,72%	127	5	9,51	96,21%	3,79%
20/04/2022	606	97	16,01%	96	1	9,75	98,97%	1,03%
19/04/2022	531	102	19,21%	101	1	9,75	99,02%	0,98%
15/04/2022	515	88	17,09%	85	3	9,67	96,59%	3,41%
14/04/2022	599	107	17,86%	104	3	9,65	97,20%	2,80%
13/04/2022	610	95	15,57%	91	4	9,47	95,79%	4,21%
12/04/2022	635	114	17,95%	110	4	9,63	96,49%	3,51%
11/04/2022	698	128	18,34%	124	4	9,59	96,88%	3,13%
08/04/2022	655	111	16,95%	109	2	9,60	98,20%	1,80%
07/04/2022	693	137	19,77%	136	1	9,69	99,27%	0,73%
06/04/2022	652	114	17,48%	111	3	9,70	97,37%	2,63%
05/04/2022	659	117	17,75%	113	4	9,59	96,58%	3,42%
04/04/2022	679	124	18,26%	119	5	9,54	95,97%	4,03%
01/04/2022	654	124	18,96%	121	3	9,56	97,58%	2,42%
31/03/2022	690	117	16,96%	114	3	9,66	97,44%	2,56%

VALORI ASSOLUTI SUDDIVISI MENSILMENTE								
ANNO/MESE	TELEFONATE SERVITE	FEEDBACK RICEVUTI	% FEEDBACK RICEVUTI / TELEFONATE SERVITE	FEEDBACK POSITIVI	FEEDBACK NEGATIVI	FEEDBACK GENERALE	% FEEDBACK POSITIVI / RICEVUTI	% FEEDBACK NEGATIVI / RICEVUTI
2022/01	10.295	1.911	18,56%	1.874	37	9,59	98,06%	1,94%
2022/02	13.416	2.497	18,61%	2.436	61	9,54	97,56%	2,44%
2022/03	15.820	2.973	18,79%	2.916	57	9,62	98,08%	1,92%
2022/04	11.755	2.169	18,45%	2.118	51	9,64	97,65%	2,35%

VALORI MEDI GIORNALIERI SUDDIVISI MENSILMENTE								
ANNO/MESE	TELEFONATE SERVITE	FEEDBACK RICEVUTI	% FEEDBACK RICEVUTI / TELEFONATE SERVITE	FEEDBACK POSITIVI	FEEDBACK NEGATIVI	FEEDBACK GENERALE	% FEEDBACK POSITIVI / RICEVUTI	% FEEDBACK NEGATIVI / RICEVUTI
▼								
2022/04	619	114	18,45%	111	3	9,64	97,65%	2,35%
2022/03	688	129	18,79%	127	2	9,62	98,08%	1,92%
2022/02	671	125	18,61%	122	3	9,54	97,56%	2,44%
2022/01	643	119	18,56%	117	2	9,59	98,06%	1,94%