

SCHEDA RIEPILOGATIVA (SINGOLO PERIODO)

Periodo

01/01/2022

30/04/2022

Fascia Oraria

☐ Mattina

☐ Pomeriggio

Nome Servizio

Cerca

☐ Servizio 1

☐ (Vuoto)

☐ Software 00

☐ Software 01

☐ Software 05

☐ Software 25

Operatori

Cerca

☐ Operatore 01

☐ Operatore 02

☐ Operatore 03

☐ Operatore 04

☐ Operatore 05

☐ Operatore 06

☐ Operatore 07

☐ Operatore 08

☐ Operatore 09

☐ Operatore 10

☐ Operatore 11

☐ Operatore 12

☐ Operatore 13

☐ Operatore 14

☐ Operatore 15

Legenda

La presente pagina si suddivide in due sezioni principali:

- La **sezione superiore** riporta i dati secondo una visualizzazione più granulare; inoltre tale sezione è filtrabile per visualizzare i dati di un singolo operatore.
- La **sezione inferiore** riporta i dati secondo una visualizzazione complessiva dei dati; per tale sezione il filtro per il singolo operatore non viene applicato.

Per l'intera pagina tutti i dati mostrati corrispondono ai dati puntuali del periodo preso in analisi. Per tali dati, nei grafici a linee è applicato lo stesso schema di visualizzazione: il valore minimo e il valore massimo dell'asse y su cui i dati sono mostrati corrispondono rispettivamente al valore minimo e massimo storico del relativo dato, inoltre, in ogni grafico sono mostranti tre diversi dati:

- Linea Blu:** Dato totale del rispettivo campo.
- Linea Verde:** Andamento del dato rispetto al periodo selezionato.
- Linea Rossa:** Media del dato rispetto al periodo selezionato.

Periodo Selezionato

Dal 10/01/2022 al 29/04/2022

Fascia Oraria Selezionata

Nessuna

Servizio Selezionato

Nessuno

Operatore Selezionato

Nessuno

DATI GENERALI

Giorni Lavorati

78

Media Operatori Presenti

36

Telefonate Servite Giornaliere

658

Telefonate Servibili Giornaliere

839

Durata Media Telefonata

00:06:31

TELEFONATE SERVITE

Telefonate Servite - Totali

51.286

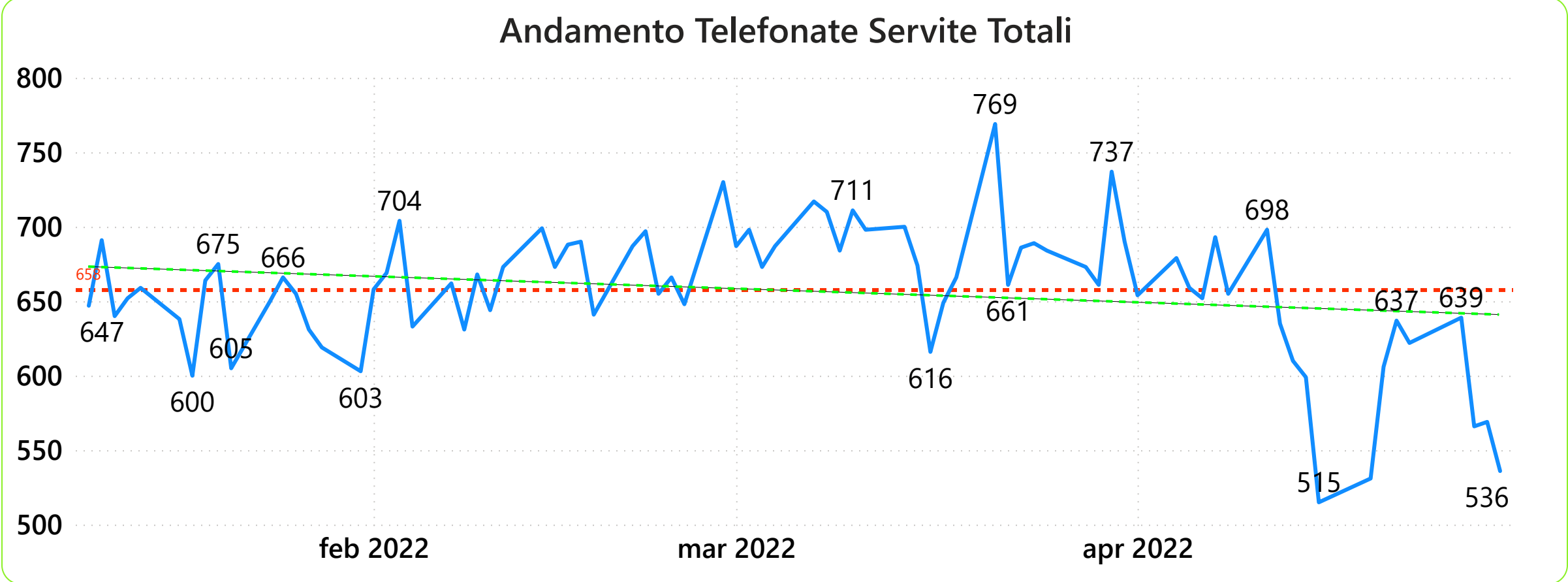
Telefonate Servite - Mattina

36.118

Telefonate Servite - Pomeriggio

15.168

Andamento Telefonate Servite Totali



Donut chart showing distribution: Pomeriggio 29,58%, Mattina 70,42%

TELEFONATE USCITE

Telefonate Uscite - Totali

4.736

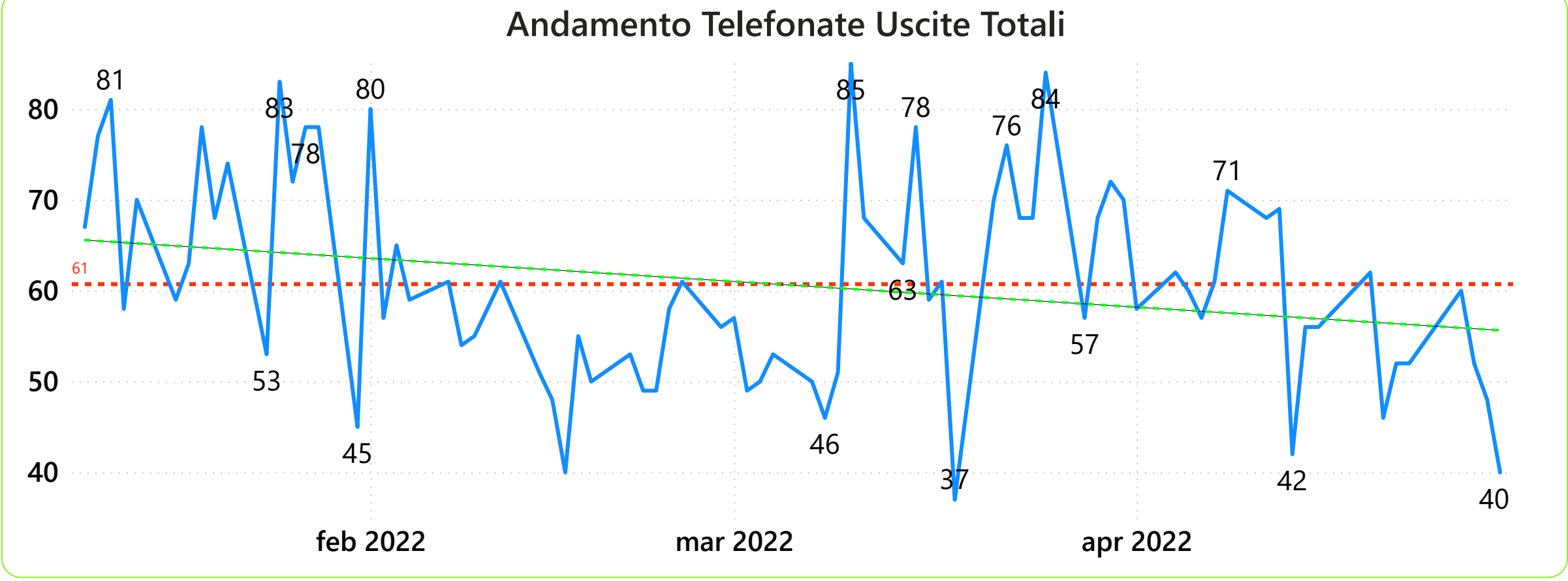
Telefonate Uscite - Mattina

2.470

Telefonate Uscite - Pomeriggio

2.266

Andamento Telefonate Uscite Totali



Donut chart showing distribution: Pomeriggio 47,85%, Mattina 52,15%

FEEDBACK

Gentilezza Media

9,72

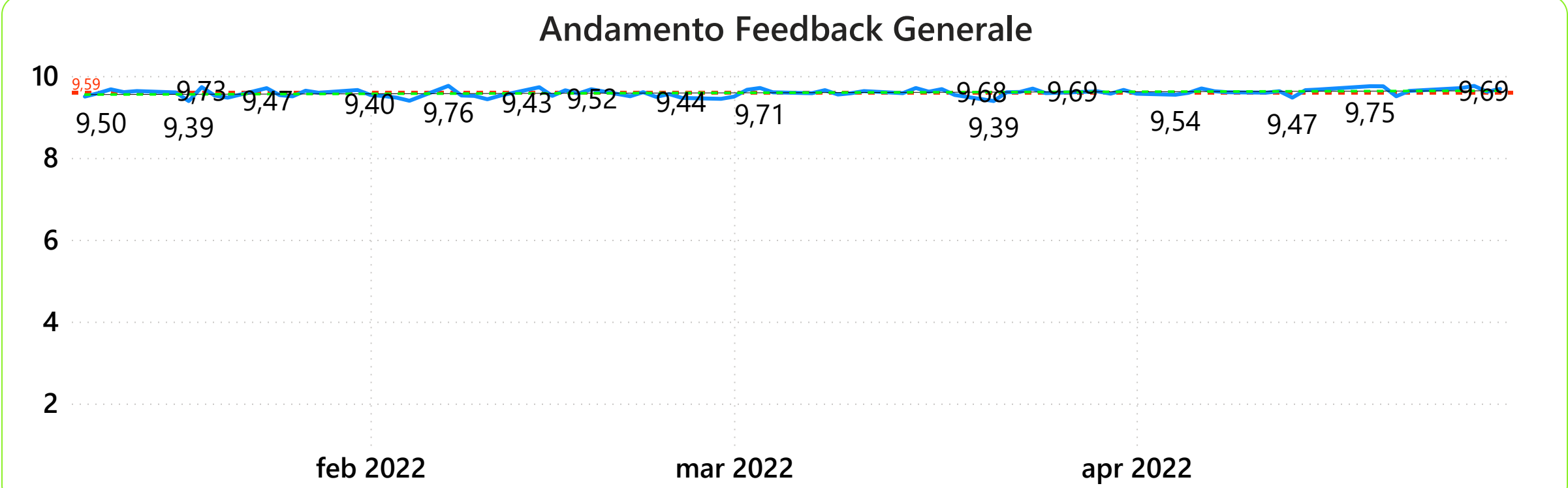
Professionalità Media

9,68

Soddisfazione Media

9,37

Andamento Feedback Generale



Gauge chart showing average score: 9,59 (range 0,00 to 10,00)

DATI COMPLESSIVI

Telefonate Totali In Ingresso

133.289

Telefonate Offtime

8.903

Telefonate Entrate (In Coda)

53.421

Telefonate Timeout

1.107

Telefonate Overflow

55.906

Media Giornaliera Utenti Mai Serviti

26

Telefonate Servite

51.286

Media Operatori Presenti

36

Telefonate Uscite

4.736

Media Telefonate Servite Per Operatore

1.426

Telefonate Abbandonate

1.477

Media Telefonate Uscite Per Operatore

132

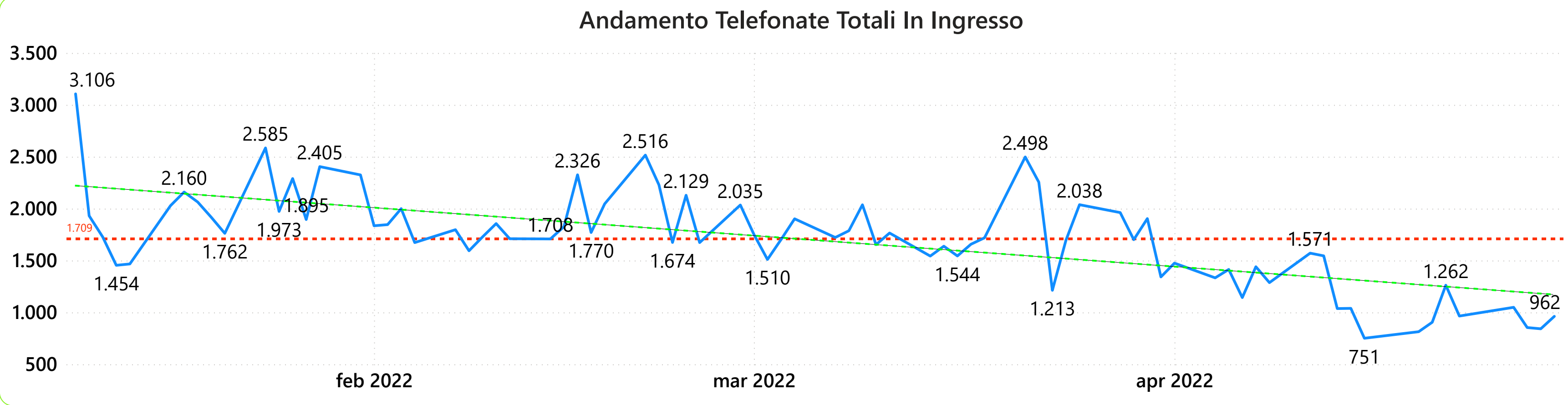
Telefonate Numero Di Serie Errato

13.952

Telefonate Smart Assisted

8.646

Andamento Telefonate Totali In Ingresso



Bar chart showing percentages for 2022/01 to 2022/04: % SERVITE, % TIMEOUT, % OVERFLOW, % OFFTIME, % ABBANDONATE, % N. SERIE ERRATO