

Periodo

01/01/2022

30/04/2022

Servizio

Cerca

Servizio 1

Servizio 2

Servizio 3

Servizio 4

Servizio 5

Servizio 6

Fascia Oraria

Mattina

Pomeriggio

Legenda

Per entrambe le tabelle è applicata la seguente logica:
Il valore della colonna "*Telefonate servibili per operatore*" è stato definito precedentemente in base al servizio a cui un operatore è assegnato ed indica il numero massimo di chiamate in entrata che un operatore dovrebbe servire.
Il valore della colonna "*Telefonate servibili per servizio*" è calcolato in base al numero di chiamate servibili dal singolo operatore moltiplicato per gli operatori presenti durante il periodo in questione.
Se viene selezionato il filtro per un determinato servizio allora viene mostrato il valore scelto per quel determinato servizio, altrimenti si calcola la media dei valori definiti per i vari servizi.

VALORI ASSOLUTI SUDDIVISI GIORNALMENTE																
DATA	TELEFONATE TOTALI INGRESSO	TELEFONATE ENTRATE (IN CODA)	% (ENTRATE IN CODA / TOTALI)	TELEFONATE N. SERIE ERRATO	% (N. SERIE ERRATO / TOTALI)	TELEFONATE SERVITE	% (SERVITE / TOTALI)	TELEFONATE ABBANDONATE	% (ABBANDONATE / TOTALI)	TELEFONATE OVERFLOW	% (OVERFLOW / TOTALI)	TELEFONATE TIMEOUT	% (TIMEOUT / TOTALI)	TELEFONATE OFFTIME	% (OFFTIME / TOTALI)	TELEFONATE USCITE
▼																
29/04/2022	962	548	56,96%	197	20,48%	536	55,72%	7	0,73%	142	14,76%	9	0,94%	66	6,86%	40
28/04/2022	842	584	69,36%	153	18,17%	569	67,58%	12	1,43%	21	2,49%	8	0,95%	76	9,03%	48
27/04/2022	854	576	67,45%	163	19,09%	566	66,28%	8	0,94%	39	4,57%	6	0,70%	70	8,20%	52
26/04/2022	1.049	657	62,63%	186	17,73%	639	60,92%	8	0,76%	108	10,30%	9	0,86%	89	8,48%	60
22/04/2022	965	639	66,22%	196	20,31%	622	64,46%	9	0,93%	60	6,22%	8	0,83%	62	6,42%	52
21/04/2022	1.262	662	52,46%	160	12,68%	637	50,48%	19	1,51%	334	26,47%	9	0,71%	97	7,69%	52
20/04/2022	905	618	68,29%	170	18,78%	606	66,96%	10	1,10%	42	4,64%	7	0,77%	68	7,51%	46
19/04/2022	814	545	66,95%	162	19,90%	531	65,23%	12	1,47%	17	2,09%	8	0,98%	82	10,07%	62
15/04/2022	751	527	70,17%	147	19,57%	515	68,58%	11	1,46%	20	2,66%	8	1,07%	49	6,52%	56
14/04/2022	1.039	613	59,00%	154	14,82%	599	57,65%	11	1,06%	178	17,13%	13	1,25%	81	7,80%	56
13/04/2022	1.037	625	60,27%	147	14,18%	610	58,82%	10	0,96%	174	16,78%	10	0,96%	81	7,81%	42
12/04/2022	1.545	649	42,01%	167	10,81%	635	41,10%	9	0,58%	591	38,25%	14	0,91%	124	8,03%	69
11/04/2022	1.571	724	46,09%	161	10,25%	698	44,43%	20	1,27%	552	35,14%	14	0,89%	120	7,64%	68
08/04/2022	1.287	679	52,76%	145	11,27%	655	50,89%	18	1,40%	386	29,99%	7	0,54%	70	5,44%	71
07/04/2022	1.440	715	49,65%	176	12,22%	693	48,13%	13	0,90%	436	30,28%	8	0,56%	105	7,29%	61
06/04/2022	1.143	670	58,62%	179	15,66%	652	57,04%	15	1,31%	174	15,22%	13	1,14%	107	9,36%	57
05/04/2022	1.414	678	47,95%	186	13,15%	659	46,61%	13	0,92%	420	29,70%	15	1,06%	115	8,13%	60
04/04/2022	1.333	695	52,14%	178	13,35%	679	50,94%	10	0,75%	333	24,98%	12	0,90%	115	8,63%	62
01/04/2022	1.475	683	46,31%	191	12,95%	654	44,34%	21	1,42%	483	32,75%	13	0,88%	105	7,12%	58
31/03/2022	1.342	709	52,83%	215	16,02%	690	51,42%	14	1,04%	301	22,43%	24	1,79%	93	6,93%	70

VALORI ASSOLUTI SUDDIVISI MENSILMENTE																
ANNO/MESE	TELEFONATE TOTALI INGRESSO	TELEFONATE ENTRATE (IN CODA)	% (ENTRATE IN CODA / TOTALI)	TELEFONATE N. SERIE ERRATO	% (N. SERIE ERRATO / TOTALI)	TELEFONATE SERVITE	% (SERVITE / TOTALI)	TELEFONATE ABBANDONATE	% (ABBANDONATE / TOTALI)	TELEFONATE OVERFLOW	% (OVERFLOW / TOTALI)	TELEFONATE TIMEOUT	% (TIMEOUT / TOTALI)	TELEFONATE OFFTIME	% (OFFTIME / TOTALI)	TELEFONATE USCITE
▼																
2022/04	21.688	12.087	55,73%	3.218	14,84%	11.755	54,20%	236	1,09%	4.510	20,79%	191	0,88%	1.682	7,76%	1.072
2022/03	40.539	16.450	40,58%	4.261	10,51%	15.820	39,02%	434	1,07%	16.950	41,81%	329	0,81%	2.549	6,29%	1.440
2022/02	37.972	14.030	36,95%	3.517	9,26%	13.416	35,33%	401	1,06%	17.642	46,46%	302	0,80%	2.481	6,53%	1.120
2022/01	33.090	10.854	32,80%	2.956	8,93%	10.295	31,11%	406	1,23%	16.804	50,78%	285	0,86%	2.191	6,62%	1.104

VALORI MEDI GIORNALIERI SUDDIVISI MENSILMENTE																
ANNO/MESE	TELEFONATE TOTALI INGRESSO	TELEFONATE ENTRATE (IN CODA)	% (ENTRATE IN CODA / TOTALI)	TELEFONATE N. SERIE ERRATO	% (N. SERIE ERRATO / TOTALI)	TELEFONATE SERVITE	% (SERVITE / TOTALI)	TELEFONATE ABBANDONATE	% (ABBANDONATE / TOTALI)	TELEFONATE OVERFLOW	% (OVERFLOW / TOTALI)	TELEFONATE TIMEOUT	% (TIMEOUT / TOTALI)	TELEFONATE OFFTIME	% (OFFTIME / TOTALI)	TELEFONATE USCITE
▼																
2022/04	1.141	636	55,73%	169	14,84%	619	54,20%	12	1,09%	237	20,79%	10	0,88%	89	7,76%	56
2022/03	1.763	715	40,58%	185	10,51%	688	39,02%	19	1,07%	737	41,81%	14	0,81%	111	6,29%	63
2022/02	1.899	702	36,95%	176	9,26%	671	35,33%	20	1,06%	882	46,46%	15	0,80%	124	6,53%	56
2022/01	2.068	678	32,80%	185	8,93%	643	31,11%	25	1,23%	1050	50,78%	18	0,86%	137	6,62%	69