

OUVERTURE Service srl



Contact Center Report e Statistiche

**Università degli Studi di
Messina**

Servizio Call Center

Marzo 2022

Ouverture Service srl

Via E.Fermi, 3 – Loc. La Botte
58020 Scarlino (Gr)
Tel. +39 0566 2301
Fax +39 0566 230200
Email: info@ouverture.it
Web: www.ouverture.it



Riepilogo Servizio Marzo 2022

Totale Chiamate Gestite con Operatore		464
ricevute da numero fisso	117	
ricevute da cellulare	251	
ricevute da numero anonimo	4	
deviate da URP	92	

Totale Conversazioni Chat **73**

Contatti gestiti in lingua inglese		3
chat	2	
telefonate	1	

Mail Ricevute da URP ***

Totale 537

Tabella SLA - Marzo 2022

SLA CONTACT CENTER	VALORE DI SOGLIA	PERIODO DI RIFERIMENTO PER IL CALCOLO	VALORE RILEVATO
attesa telefonica	max 200s	mensile	29s
risposta all'utenza in chat	max 24h	mensile	risposta in chat simultanea
percentuale contatti inevasi/totale contatti gestiti	< 10%	mensile	100,00%
percentuale chiamate inevasi/totale chiamate gestite	< 10%	mensile	93,17%
reclami perventui per mancato rispetto standard	< 5%	trimestrale	nessun reclamo

SLA INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA	VALORE DI SOGLIA	PERIODO DI RIFERIMENTO PER IL CALCOLO	VALORE RILEVATO
guasto bloccante	max 24h	mensile	---
altri guasti (tempo di preso in carico)	max 2h	mensile	---
altri guasti (tempo di risoluzione)	max 12h	mensile	---

Risultati per Servizio

Giorno	Servizio				Totale
		Offerte	Gestite	% Gestite	Abbandonate
01/03/2022	Uni_Messina	16	15	93,75	1
02/03/2022	Uni_Messina	20	18	90,00	2
03/03/2022	Uni_Messina	41	37	90,24	4
04/03/2022	Uni_Messina	22	20	0,00	2
05/03/2022	Uni_Messina	2	2	100,00	0
07/03/2022	Uni_Messina	32	29	90,63	3
08/03/2022	Uni_Messina	21	20	0,00	1
09/03/2022	Uni_Messina	17	16	94,12	1
10/03/2022	Uni_Messina	23	21	91,30	2
11/03/2022	Uni_Messina	22	20	90,91	2
12/03/2022	Uni_Messina	5	5	100,00	0
14/03/2022	Uni_Messina	35	32	91,43	3
15/03/2022	Uni_Messina	18	17	94,44	1
16/03/2022	Uni_Messina	16	16	100,00	0
17/03/2022	Uni_Messina	18	17	94,44	1
18/03/2022	Uni_Messina	19	18	94,74	1
19/03/2022	Uni_Messina	5	5	100,00	0
21/03/2022	Uni_Messina	26	24	92,31	2
22/03/2022	Uni_Messina	16	15	93,75	1
23/03/2022	Uni_Messina	20	18	90,00	2
24/03/2022	Uni_Messina	30	27	90,00	3
25/03/2022	Uni_Messina	13	13	100,00	0
26/03/2022	Uni_Messina	1	1	100,00	0
28/03/2022	Uni_Messina	12	12	100,00	0
29/03/2022	Uni_Messina	18	17	94,44	1
30/03/2022	Uni_Messina	13	12	92,31	1
31/03/2022	Uni_Messina	17	17	100,00	0
Total		498	464	93,17	34

in questo report è evidenziato il riepilogo giornaliero delle chiamate gestite con operatore

Risultati per Servizio Abbandonate

Giorno	Servizio	Totale Abbandonate	Abbandonate in accoglienza	Abbandonate in coda
01/03/2022	Uni_Messina	1	1	0
02/03/2022	Uni_Messina	2	1	1
03/03/2022	Uni_Messina	4	2	2
04/03/2022	Uni_Messina	2	2	0
05/03/2022	Uni_Messina	0	0	0
07/03/2022	Uni_Messina	3	2	1
08/03/2022	Uni_Messina	1	1	0
09/03/2022	Uni_Messina	1	1	0
10/03/2022	Uni_Messina	2	1	1
11/03/2022	Uni_Messina	2	2	0
12/03/2022	Uni_Messina	0	0	0
14/03/2022	Uni_Messina	3	2	1
15/03/2022	Uni_Messina	1	1	0
16/03/2022	Uni_Messina	0	0	0
17/03/2022	Uni_Messina	1	1	0
18/03/2022	Uni_Messina	1	1	0
19/03/2022	Uni_Messina	0	0	0
21/03/2022	Uni_Messina	2	1	1
22/03/2022	Uni_Messina	1	1	0
23/03/2022	Uni_Messina	2	1	1
24/03/2022	Uni_Messina	3	2	1
25/03/2022	Uni_Messina	0	0	0
26/03/2022	Uni_Messina	0	0	0
28/03/2022	Uni_Messina	0	0	0
29/03/2022	Uni_Messina	1	1	0
30/03/2022	Uni_Messina	1	1	0
31/03/2022	Uni_Messina	0	0	0
Total		34	25	9

in questo report viene evidenziato il numero delle chiamate abbandonate durante il tempo di attesa in coda;
viene inoltre evidenziato come le chiamate sono uscite dal flusso di assegnazione ad agente umano

Tempo di coda

Giorno	Servizio	Accodate	Tempo medio	Tempo massimo
01/03/2022	Uni_Messina	4	0:00:45	0:04:07
02/03/2022	Uni_Messina	5	0:00:39	0:03:46
03/03/2022	Uni_Messina	9	0:00:42	0:03:18
04/03/2022	Uni_Messina	6	0:00:58	0:02:51
05/03/2022	Uni_Messina	0	0:00:00	0:00:00
07/03/2022	Uni_Messina	10	0:00:59	0:03:08
08/03/2022	Uni_Messina	6	0:00:41	0:03:22
09/03/2022	Uni_Messina	4	0:00:32	0:02:58
10/03/2022	Uni_Messina	5	0:00:26	0:03:43
11/03/2022	Uni_Messina	4	0:00:29	0:03:03
12/03/2022	Uni_Messina	0	0:00:00	0:00:00
14/03/2022	Uni_Messina	9	0:00:47	0:03:24
15/03/2022	Uni_Messina	6	0:00:42	0:03:38
16/03/2022	Uni_Messina	4	0:00:35	0:02:06
17/03/2022	Uni_Messina	5	0:00:36	0:03:47
18/03/2022	Uni_Messina	6	0:00:29	0:00:00
19/03/2022	Uni_Messina	0	0:00:00	0:00:00
21/03/2022	Uni_Messina	6	0:00:40	0:04:52
22/03/2022	Uni_Messina	3	0:00:28	0:02:02
23/03/2022	Uni_Messina	4	0:00:32	0:03:20
24/03/2022	Uni_Messina	9	0:00:31	0:03:14
25/03/2022	Uni_Messina	0	0:00:00	0:00:00
26/03/2022	Uni_Messina	0	0:00:00	0:00:00
28/03/2022	Uni_Messina	0	0:00:00	0:00:00
29/03/2022	Uni_Messina	4	0:00:39	0:02:09
30/03/2022	Uni_Messina	0	0:00:00	0:00:00
31/03/2022	Uni_Messina	4	0:00:52	0:03:40
Total		113	0:00:29	0:04:52

questo report riepiloga giornalmente il tempo di attesa medio e massimo delle chiamate gestite con coda

Tempo di conversazione

Giorno	Servizio	Servite	Tempo medio	Tempo massimo
01/03/2022	Uni_Messina	15	0:05:47	0:12:56
02/03/2022	Uni_Messina	18	0:02:16	0:07:16
03/03/2022	Uni_Messina	37	0:03:44	0:11:20
04/03/2022	Uni_Messina	20	0:02:45	0:07:53
05/03/2022	Uni_Messina	2	0:10:05	0:13:25
07/03/2022	Uni_Messina	29	0:03:36	0:08:54
08/03/2022	Uni_Messina	20	0:03:51	0:10:56
09/03/2022	Uni_Messina	16	0:03:28	0:08:06
10/03/2022	Uni_Messina	21	0:04:05	0:08:23
11/03/2022	Uni_Messina	20	0:02:26	0:07:25
12/03/2022	Uni_Messina	5	0:02:11	0:03:24
14/03/2022	Uni_Messina	32	0:04:02	0:09:15
15/03/2022	Uni_Messina	17	0:04:10	0:13:05
16/03/2022	Uni_Messina	16	0:02:02	0:04:42
17/03/2022	Uni_Messina	17	0:02:29	0:09:04
18/03/2022	Uni_Messina	18	0:05:27	0:13:38
19/03/2022	Uni_Messina	5	0:02:12	0:03:20
21/03/2022	Uni_Messina	24	0:03:38	0:08:47
22/03/2022	Uni_Messina	15	0:04:07	0:08:32
23/03/2022	Uni_Messina	18	0:04:34	0:11:31
24/03/2022	Uni_Messina	27	0:06:44	0:11:02
25/03/2022	Uni_Messina	13	0:03:13	0:06:34
26/03/2022	Uni_Messina	1	0:04:33	0:04:33
28/03/2022	Uni_Messina	12	0:02:45	0:05:22
29/03/2022	Uni_Messina	17	0:03:23	0:09:27
30/03/2022	Uni_Messina	12	0:05:00	0:13:08
31/03/2022	Uni_Messina	17	0:02:40	0:05:20
Total		464	0:03:54	0:13:38

in questo report è evidenziato il riepilogo giornaliero dei tempi medi di conversazione (la media di tutte le conversazioni telefoniche gestite tramite operatore umano). Il tempo massimo di conversazione indica il contatto telefonico più lungo in termini di durata.

Distribuzione Fasce Orarie

Giorno	Servizio	8 - 10	10 - 12	12 - 14	14 - 16	16 - 18	Totale
01/03/2022	Uni_Messina	2	5	4	2	2	15
02/03/2022	Uni_Messina	3	4	4	3	4	18
03/03/2022	Uni_Messina	4	13	10	5	5	37
04/03/2022	Uni_Messina	1	7	4	6	2	20
05/03/2022	Uni_Messina	0	1	1	0	0	2
07/03/2022	Uni_Messina	3	10	7	6	3	29
08/03/2022	Uni_Messina	1	8	6	3	2	20
09/03/2022	Uni_Messina	1	6	4	2	3	16
10/03/2022	Uni_Messina	2	7	7	4	1	21
11/03/2022	Uni_Messina	3	5	4	5	3	20
12/03/2022	Uni_Messina	0	2	2	1	0	5
14/03/2022	Uni_Messina	3	12	7	6	4	32
15/03/2022	Uni_Messina	2	8	5	1	1	17
16/03/2022	Uni_Messina	2	7	4	2	1	16
17/03/2022	Uni_Messina	3	6	5	2	1	17
18/03/2022	Uni_Messina	2	7	3	3	3	18
19/03/2022	Uni_Messina	0	2	1	1	1	5
21/03/2022	Uni_Messina	4	9	5	4	2	24
22/03/2022	Uni_Messina	2	5	4	2	2	15
23/03/2022	Uni_Messina	2	6	5	4	1	18
24/03/2022	Uni_Messina	5	8	7	6	1	27
25/03/2022	Uni_Messina	1	3	3	3	3	13
26/03/2022	Uni_Messina	0	1	0	0	0	1
28/03/2022	Uni_Messina	2	2	2	3	3	12
29/03/2022	Uni_Messina	3	7	4	2	1	17
30/03/2022	Uni_Messina	1	3	3	2	3	12
31/03/2022	Uni_Messina	2	5	6	3	1	17
Total		54	159	117	81	53	464

in questo report le chiamate gestite vengono suddivise nelle fasce orarie di gestione del servizio

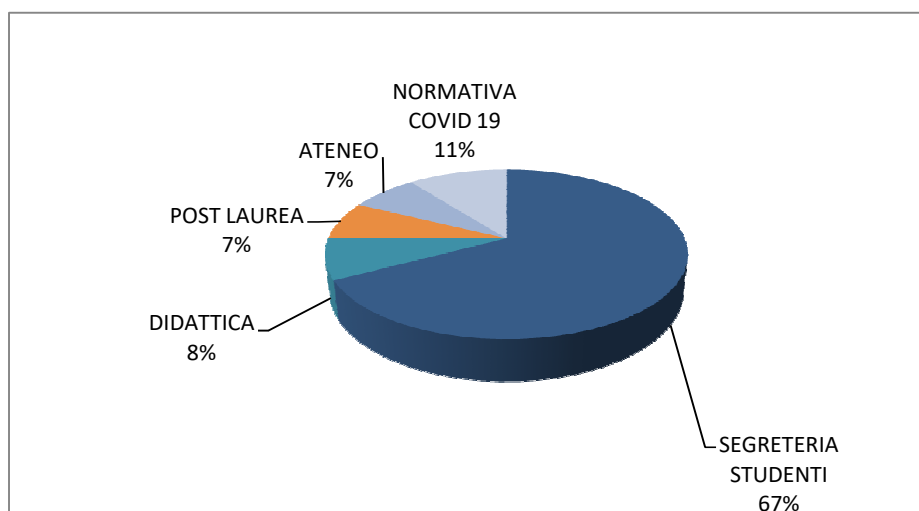
Risultati per Servizio Chat

Giorno	Servizio	Assegnate e		
		Offerte	Gestite	% Gestite
01/03/2022	UNIMESSINA CHAT	1	1	100,00
02/03/2022	UNIMESSINA CHAT	4	4	100,00
03/03/2022	UNIMESSINA CHAT	7	7	100,00
04/03/2022	UNIMESSINA CHAT	1	1	100,00
07/03/2022	UNIMESSINA CHAT	13	13	100,00
08/03/2022	UNIMESSINA CHAT	5	5	100,00
09/03/2022	UNIMESSINA CHAT	1	1	100,00
10/03/2022	UNIMESSINA CHAT	1	1	100,00
11/03/2022	UNIMESSINA CHAT	4	4	100,00
12/03/2022	UNIMESSINA CHAT	2	2	100,00
14/03/2022	UNIMESSINA CHAT	3	3	100,00
15/03/2022	UNIMESSINA CHAT	4	4	100,00
16/03/2022	UNIMESSINA CHAT	1	1	100,00
17/03/2022	UNIMESSINA CHAT	3	3	100,00
18/03/2022	UNIMESSINA CHAT	2	2	100,00
19/03/2022	UNIMESSINA CHAT	2	2	100,00
21/03/2022	UNIMESSINA CHAT	5	5	100,00
22/03/2022	UNIMESSINA CHAT	1	1	100,00
23/03/2022	UNIMESSINA CHAT	1	1	100,00
26/03/2022	UNIMESSINA CHAT	1	1	100,00
28/03/2022	UNIMESSINA CHAT	5	5	100,00
29/03/2022	UNIMESSINA CHAT	5	5	100,00
31/03/2022	UNIMESSINA CHAT	1	1	100,00
Total		73	73	100,00

in questo report è evidenziato il riepilogo chat assegnate e gestite da operatore

Tipologia richieste Gestite

Classificazione			%
SEGRETERIA STUDENTI		312	67,24
offerta didattica	7		1,51
immatricolazioni/iscrizioni test	10		2,16
rinnovo iscrizioni	9		1,94
trasferimenti e passaggi di corso	6		1,29
rinuncia e decadenza	5		1,08
Isee e Tasse	211		45,47
certificati autocertificazioni e diplomi	10		2,16
bando Valore PA	54		11,64
DIDATTICA		36	7,76
docenti	2		0,43
lezioni	18		3,88
sessioni esami	6		1,29
piano studi	2		0,43
esami di laurea	8		1,72
POST LAUREA		34	7,33
tfa/fit/pas	18		3,88
esami di abilitazione professionale	2		0,43
master e corsi di perfezionamento	2		0,43
scuole di specializzazione	9		1,94
dottorati di ricerca	3		0,65
ATENEO		33	7,11
biblioteche e centri di servizio	4		0,86
dipartimento	3		0,65
sedi e orari	5		1,08
servizi on line	21		4,53
			0,00
NORMATIVA COVID 19		49	10,56
Total		464	



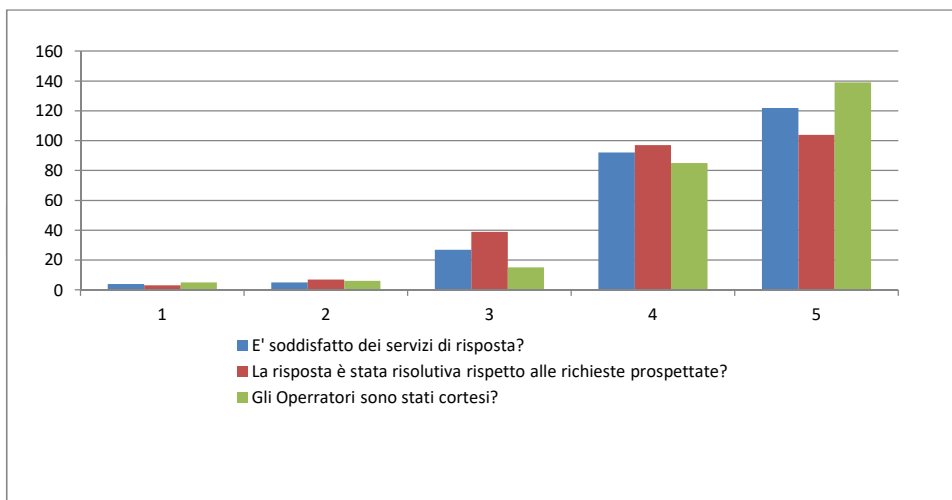
Customer Satisfaction

Periodo analizzato **Gennaio/Marzo 2022**

Totale Partecipanti al Sondaggio **250**

Valutazione Livello di Soddisfazione							
Domanda	Voto 1	Voto 2	Voto 3	Voto 4	Voto 5	tot.	
E' soddisfatto dei servizi di risposta?	4	5	27	92	122	250	
La risposta è stata risolutiva rispetto alle richieste prospettate?	3	7	39	97	104	250	
Gli Operratori sono stati cortesi?	5	6	15	85	139	250	

Percentuale valutazione livello soddisfazione							
Domanda	Voto 1	Voto 2	Voto 3	Voto 4	Voto 5	tot.	
E' soddisfatto dei servizi di risposta?	1,60	2,00	10,80	36,80	48,80	100,00	
La risposta è stata risolutiva rispetto alle richieste prospettate?	1,20	2,80	15,60	38,80	41,60	100,00	
Gli Operratori sono stati cortesi?	2,00	2,40	6,00	34,00	55,60	100,00	



OUVERTURE Service srl



Contact Center Report e Statistiche

**Università degli Studi di
Messina**

Servizio Call Center

Giugno 2022

Ouverture Service srl

Via E.Fermi, 3 – Loc. La Botte
58020 Scarlino (Gr)
Tel. +39 0566 2301
Fax +39 0566 230200
Email: info@ouverture.it
Web: www.ouverture.it



Riepilogo Servizio Giugno 2022

Totale Chiamate Gestite con Operatore		349
ricevute da numero fisso	63	
ricevute da cellulare	228	
ricevute da numero anonimo	1	
deviate da URP	57	
Totale Conversazioni Chat		74
Contatti gestiti in lingua inglese		1
chat	0	
telefonate	1	
Mail Ricevute da URP	13	
Totale		423

Tabella SLA - Giugno 2022

SLA CONTACT CENTER	VALORE DI SOGLIA	PERIODO DI RIFERIMENTO PER IL CALCOLO	VALORE RILEVATO
attesa telefonica	max 200s	mensile	28s
risposta all'utenza in chat	max 24h	mensile	risposta in chat simultanea
percentuale contatti inevasi/totale contatti gestiti	< 10%	mensile	94,87%
percentuale chiamate inevasi/totale chiamate gestite	< 10%	mensile	92,33%
reclami perventui per mancato rispetto standard	< 5%	trimestrale	nessun reclamo

SLA INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA	VALORE DI SOGLIA	PERIODO DI RIFERIMENTO PER IL CALCOLO	VALORE RILEVATO
guasto bloccante	max 24h	mensile	---
altri guasti (tempo di preso in carico)	max 2h	mensile	---
altri guasti (tempo di risoluzione)	max 12h	mensile	---

Risultati per Servizio

Giorno	Servizio	Totale			
		Offerte	Gestite	% Gestite	Abbandonate
01/06/2022	Uni_Messina	22	20	90,91	2
02/06/2022	Uni_Messina	0	0	0,00	0
03/06/2022	Uni_Messina	20	18	90,00	2
04/06/2022	Uni_Messina	1	1	0,00	0
06/06/2022	Uni_Messina	27	25	92,59	2
07/06/2022	Uni_Messina	23	21	91,30	2
08/06/2022	Uni_Messina	20	19	0,00	1
09/06/2022	Uni_Messina	7	7	100,00	0
10/06/2022	Uni_Messina	17	16	94,12	1
13/06/2022	Uni_Messina	16	14	87,50	2
14/06/2022	Uni_Messina	16	15	93,75	1
15/06/2022	Uni_Messina	18	16	88,89	2
16/06/2022	Uni_Messina	10	10	100,00	0
17/06/2022	Uni_Messina	15	14	93,33	1
18/06/2022	Uni_Messina	4	4	100,00	0
20/06/2022	Uni_Messina	29	27	93,10	2
21/06/2022	Uni_Messina	21	18	85,71	3
22/06/2022	Uni_Messina	10	10	100,00	0
23/06/2022	Uni_Messina	10	10	100,00	0
24/06/2022	Uni_Messina	19	17	89,47	2
25/06/2022	Uni_Messina	3	3	100,00	0
27/06/2022	Uni_Messina	22	20	90,91	2
28/06/2022	Uni_Messina	6	6	100,00	0
29/06/2022	Uni_Messina	19	17	89,47	2
30/06/2022	Uni_Messina	23	21	91,30	2
Total		378	349	92,33	29

in questo report è evidenziato il riepilogo giornaliero delle chiamate gestite con operatore

Risultati per Servizio Abbandonate

Giorno	Servizio	Totale Abbandonate	Abbandonate in accoglienza	Abbandonate in coda
01/06/2022	Uni_Messina	2	2	0
02/06/2022	Uni_Messina	0	0	0
03/06/2022	Uni_Messina	2	1	1
04/06/2022	Uni_Messina	0	0	0
06/06/2022	Uni_Messina	2	2	0
07/06/2022	Uni_Messina	2	1	1
08/06/2022	Uni_Messina	1	1	0
09/06/2022	Uni_Messina	0	0	0
10/06/2022	Uni_Messina	1	1	0
13/06/2022	Uni_Messina	2	1	1
14/06/2022	Uni_Messina	1	1	0
15/06/2022	Uni_Messina	2	0	2
16/06/2022	Uni_Messina	0	0	0
17/06/2022	Uni_Messina	1	1	0
18/06/2022	Uni_Messina	0	0	0
20/06/2022	Uni_Messina	2	2	0
21/06/2022	Uni_Messina	3	2	1
22/06/2022	Uni_Messina	0	0	0
23/06/2022	Uni_Messina	0	0	0
24/06/2022	Uni_Messina	2	1	1
25/06/2022	Uni_Messina	0	0	0
27/06/2022	Uni_Messina	2	2	0
28/06/2022	Uni_Messina	0	0	0
29/06/2022	Uni_Messina	2	2	0
30/06/2022	Uni_Messina	2	2	0
Total		29	22	7

in questo report viene evidenziato il numero delle chiamate abbandonate durante il tempo di attesa in coda;
viene inoltre evidenziato come le chiamate sono uscite dal flusso di assegnazione ad agente umano

Tempo di coda

Giorno	Servizio	Accodate	Tempo medio	Tempo massimo
01/06/2022	Uni_Messina	3	0:00:17	0:01:03
02/06/2022	Uni_Messina	0	0:00:00	0:00:00
03/06/2022	Uni_Messina	3	0:00:19	0:00:54
04/06/2022	Uni_Messina	0	0:00:00	0:00:00
06/06/2022	Uni_Messina	5	0:00:38	0:01:22
07/06/2022	Uni_Messina	4	0:00:46	0:01:04
08/06/2022	Uni_Messina	3	0:00:37	0:00:58
09/06/2022	Uni_Messina	0	0:00:00	0:00:00
10/06/2022	Uni_Messina	3	0:00:34	0:01:01
13/06/2022	Uni_Messina	3	0:00:39	0:00:52
14/06/2022	Uni_Messina	3	0:00:45	0:01:08
15/06/2022	Uni_Messina	4	0:00:51	0:01:23
16/06/2022	Uni_Messina	0	0:00:00	0:00:00
17/06/2022	Uni_Messina	3	0:00:35	0:00:42
18/06/2022	Uni_Messina	0	0:00:00	0:00:00
20/06/2022	Uni_Messina	5	0:01:02	0:01:53
21/06/2022	Uni_Messina	4	0:01:04	0:01:48
22/06/2022	Uni_Messina	0	0:00:00	0:00:00
23/06/2022	Uni_Messina	2	0:00:26	0:00:42
24/06/2022	Uni_Messina	3	0:00:47	0:01:08
25/06/2022	Uni_Messina	0	0:00:00	0:00:00
27/06/2022	Uni_Messina	3	0:00:33	0:01:12
28/06/2022	Uni_Messina	0	0:00:00	0:00:00
29/06/2022	Uni_Messina	3	0:00:46	0:01:09
30/06/2022	Uni_Messina	5	0:01:07	0:01:37
Total		59	0:00:28	0:01:53

questo report riepiloga giornalmente il tempo di attesa medio e massimo delle chiamate gestite con coda

Tempo di conversazione

Giorno	Servizio	Servite	Tempo medio	Tempo massimo
01/06/2022	Uni_Messina	20	0:02:28	0:08:30
02/06/2022	Uni_Messina	0	0:00:00	0:00:00
03/06/2022	Uni_Messina	18	0:02:06	0:08:24
04/06/2022	Uni_Messina	1	0:08:36	0:08:36
06/06/2022	Uni_Messina	25	0:04:01	0:12:26
07/06/2022	Uni_Messina	21	0:04:01	0:11:21
08/06/2022	Uni_Messina	19	0:02:39	0:12:22
09/06/2022	Uni_Messina	7	0:02:19	0:05:06
10/06/2022	Uni_Messina	16	0:03:32	0:07:41
13/06/2022	Uni_Messina	14	0:05:06	0:11:38
14/06/2022	Uni_Messina	15	0:04:48	0:11:06
15/06/2022	Uni_Messina	16	0:04:52	0:09:56
16/06/2022	Uni_Messina	10	0:03:31	0:07:50
17/06/2022	Uni_Messina	14	0:04:02	0:09:36
18/06/2022	Uni_Messina	4	0:02:21	0:03:30
20/06/2022	Uni_Messina	27	0:03:53	0:08:27
21/06/2022	Uni_Messina	18	0:03:56	0:10:38
22/06/2022	Uni_Messina	10	0:05:24	0:11:57
23/06/2022	Uni_Messina	10	0:02:11	0:11:34
24/06/2022	Uni_Messina	17	0:04:19	0:11:11
25/06/2022	Uni_Messina	3	0:07:06	0:10:52
27/06/2022	Uni_Messina	20	0:03:21	0:07:53
28/06/2022	Uni_Messina	6	0:03:51	0:09:11
29/06/2022	Uni_Messina	17	0:04:03	0:09:49
30/06/2022	Uni_Messina	21	0:03:47	0:15:23
Total		349	0:03:51	0:15:23

in questo report è evidenziato il riepilogo giornaliero dei tempi medi di conversazione (la media di tutte le conversazioni telefoniche gestite tramite operatore umano). Il tempo massimo di conversazione indica il contatto telefonico più lungo in termini di durata.

Distribuzione Fasce Orarie

Giorno	Servizio	8 - 10	10 - 12	12 - 14	14 - 16	16 - 18	Totale
01/06/2022	Uni_Messina	3	4	5	4	4	20
02/06/2022	Uni_Messina	0	0	0	0	0	0
03/06/2022	Uni_Messina	4	6	2	4	2	18
04/06/2022	Uni_Messina	0	1	0	0	0	1
06/06/2022	Uni_Messina	4	6	7	4	4	25
07/06/2022	Uni_Messina	2	7	5	2	5	21
08/06/2022	Uni_Messina	3	4	4	4	4	19
09/06/2022	Uni_Messina	1	3	1	1	1	7
10/06/2022	Uni_Messina	1	5	4	2	4	16
13/06/2022	Uni_Messina	2	3	2	4	3	14
14/06/2022	Uni_Messina	1	4	3	4	3	15
15/06/2022	Uni_Messina	2	5	4	4	1	16
16/06/2022	Uni_Messina	1	3	2	2	2	10
17/06/2022	Uni_Messina	2	3	4	2	3	14
18/06/2022	Uni_Messina	0	2	1	1	0	4
20/06/2022	Uni_Messina	4	7	5	6	5	27
21/06/2022	Uni_Messina	3	4	5	3	3	18
22/06/2022	Uni_Messina	2	3	2	2	1	10
23/06/2022	Uni_Messina	1	5	2	1	1	10
24/06/2022	Uni_Messina	3	7	4	2	1	17
25/06/2022	Uni_Messina	0	2	1	0	0	3
27/06/2022	Uni_Messina	3	6	5	3	3	20
28/06/2022	Uni_Messina	0	4	1	1	0	6
29/06/2022	Uni_Messina	3	5	6	2	1	17
30/06/2022	Uni_Messina	2	4	5	7	3	21
Total		47	103	80	65	54	349

in questo report le chiamate gestite vengono suddivise nelle fasce orarie di gestione del servizio

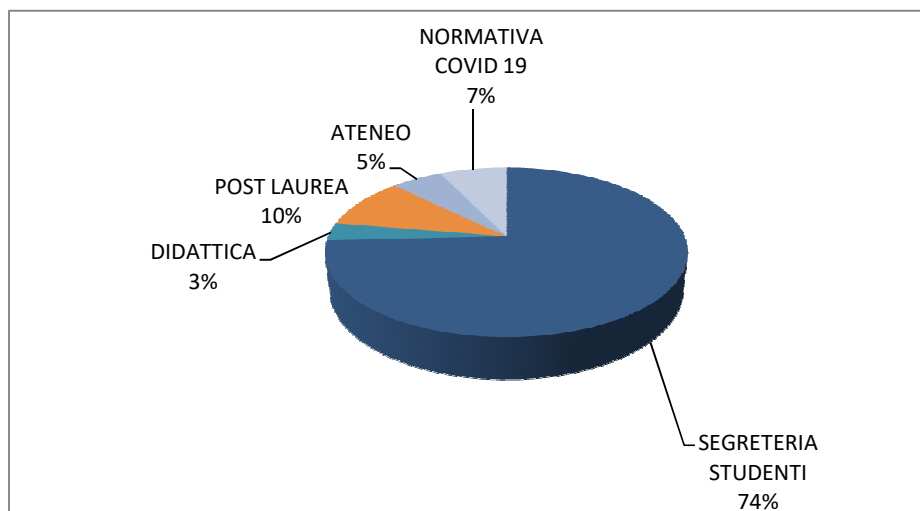
Risultati per Servizio Chat

Giorno	Servizio	Assegnate e		
		Offerte	Gestite	% Gestite
03/06/2022	UNIMESSINA CHAT	1	1	100,00
06/06/2022	UNIMESSINA CHAT	1	1	100,00
07/06/2022	UNIMESSINA CHAT	10	10	100,00
08/06/2022	UNIMESSINA CHAT	2	2	100,00
09/06/2022	UNIMESSINA CHAT	3	3	100,00
10/06/2022	UNIMESSINA CHAT	3	3	100,00
13/06/2022	UNIMESSINA CHAT	8	8	100,00
14/06/2022	UNIMESSINA CHAT	3	3	100,00
15/06/2022	UNIMESSINA CHAT	1	1	100,00
17/06/2022	UNIMESSINA CHAT	1	1	100,00
18/06/2022	UNIMESSINA CHAT	1	1	100,00
20/06/2022	UNIMESSINA CHAT	13	10	76,92
21/06/2022	UNIMESSINA CHAT	9	9	100,00
22/06/2022	UNIMESSINA CHAT	1	1	100,00
23/06/2022	UNIMESSINA CHAT	10	10	100,00
27/06/2022	UNIMESSINA CHAT	2	2	100,00
28/06/2022	UNIMESSINA CHAT	7	6	85,71
29/06/2022	UNIMESSINA CHAT	1	1	100,00
30/06/2022	UNIMESSINA CHAT	1	1	100,00
Total		78	74	94,87

in questo report è evidenziato il riepilogo chat assegnate e gestite da operatore

Tipologia richieste Gestite

Classificazione			%
SEGRETERIA STUDENTI		259	74,21
offerta didattica	28		8,02
immatricolazioni/iscrizioni test	102		29,23
rinnovo iscrizioni	7		2,01
trasferimenti e passaggi di corso	6		1,72
rinuncia e decadenza	5		1,43
Isee e Tasse	100		28,65
certificati autocertificazioni e diplomi	4		1,15
bando Valore PA	7		2,01
DIDATTICA		12	3,44
docenti	1		0,29
lezioni	4		1,15
sessioni esami	2		0,57
piano studi	0		0,00
esami di laurea	5		1,43
POST LAUREA		34	9,74
tfa/fit/pas	29		8,31
esami di abilitazione professionale	1		0,29
master e corsi di perfezionamento	1		0,29
scuole di specializzazione	2		0,57
dottorati di ricerca	1		0,29
ATENEO		19	5,44
biblioteche e centri di servizio	1		0,29
dipartimento	1		0,29
sedi e orari	2		0,57
servizi on line	15		4,30
NORMATIVA COVID 19		25	7,16
Total		349	



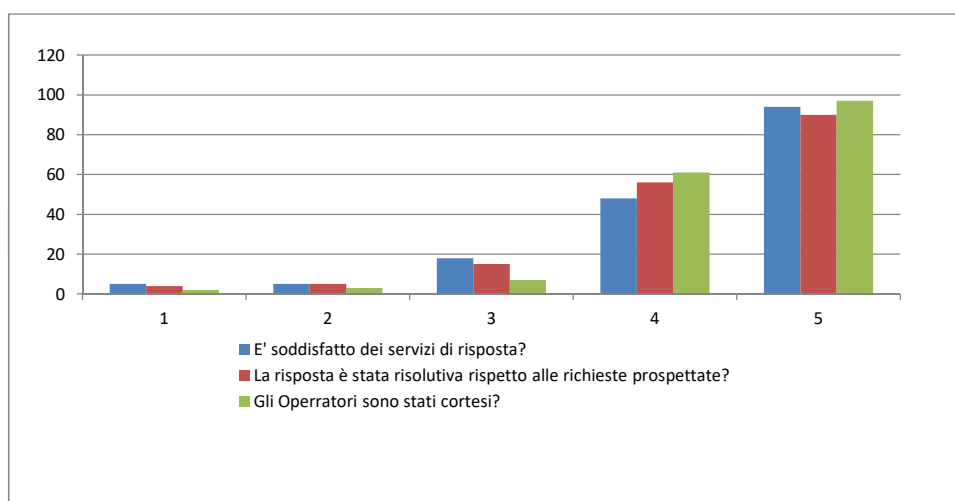
Customer Satisfaction

Periodo analizzato **Aprile/Giugno 2022**

Totale Partecipanti al Sondaggio **170**

Valutazione Livello di Soddisfazione							
Domanda	Voto 1	Voto 2	Voto 3	Voto 4	Voto 5	tot.	
E' soddisfatto dei servizi di risposta?	5	5	18	48	94	170	
La risposta è stata risolutiva rispetto alle richieste prospettate?	4	5	15	56	90	170	
Gli Operratori sono stati cortesi?	2	3	7	61	97	170	

Percentuale valutazione livello soddisfazione							
Domanda	Voto 1	Voto 2	Voto 3	Voto 4	Voto 5	tot.	
E' soddisfatto dei servizi di risposta?	2,94	2,94	10,59	28,24	55,29	100,00	
La risposta è stata risolutiva rispetto alle richieste prospettate?	2,35	2,94	8,82	32,94	52,94	100,00	
Gli Operratori sono stati cortesi?	1,18	1,76	4,12	35,88	57,06	100,00	



OUVERTURE Service srl



Contact Center Report e Statistiche

**Università degli Studi di
Messina**

Servizio Call Center

Settembre 2022

Ouverture Service srl

Via E.Fermi, 3 – Loc. La Botte
58020 Scarlino (Gr)
Tel. +39 0566 2301
Fax +39 0566 230200
Email: info@ouverture.it
Web: www.ouverture.it



Riepilogo Servizio Settembre 2022

<hr/>			
Totale Chiamate Gestite con Operatore			1.976
	ricevute da numero fisso	915	
	ricevute da cellulare	601	
	ricevute da numero anonimo	51	
	deviate da URP	409	
Totale Conversazioni Chat			439
Contatti gestiti in lingua inglese		18	
	chat	7	
	telefonate	11	
Mail Ricevute da URP		25	
Totale			2.415

Tabella SLA - Settembre 2022

SLA CONTACT CENTER	VALORE DI SOGLIA	PERIODO DI RIFERIMENTO PER IL CALCOLO	VALORE RILEVATO
attesa telefonica	max 200s	mensile	44s
risposta all'utenza in chat	max 24h	mensile	risposta in chat simultanea
percentuale contatti inevasi/totale contatti gestiti	< 10%	mensile	95,85%
percentuale chiamate inevasi/totale chiamate gestite	< 10%	mensile	91,69%
reclami perventui per mancato rispetto standard	< 5%	trimestrale	nessun reclamo

SLA INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA	VALORE DI SOGLIA	PERIODO DI RIFERIMENTO PER IL CALCOLO	VALORE RILEVATO
guasto bloccante	max 24h	mensile	---
altri guasti (tempo di preso in carico)	max 2h	mensile	---
altri guasti (tempo di risoluzione)	max 12h	mensile	---

Risultati per Servizio

Giorno	Servizio				Totale
		Offerte	Gestite	% Gestite	Abbandonate
01/09/2022	Uni_Messina	56	52	92,86	4
02/09/2022	Uni_Messina	49	46	93,88	3
03/09/2022	Uni_Messina	17	17	100,00	0
05/09/2022	Uni_Messina	121	109	90,08	12
06/09/2022	Uni_Messina	60	55	91,67	5
07/09/2022	Uni_Messina	81	76	93,83	5
08/09/2022	Uni_Messina	62	56	90,32	6
09/09/2022	Uni_Messina	45	41	91,11	4
10/09/2022	Uni_Messina	5	5	100,00	0
12/09/2022	Uni_Messina	103	94	91,26	9
13/09/2022	Uni_Messina	72	67	93,06	5
14/09/2022	Uni_Messina	65	60	92,31	5
15/09/2022	Uni_Messina	82	76	92,68	6
16/09/2022	Uni_Messina	79	70	88,61	9
17/09/2022	Uni_Messina	8	8	0,00	0
19/09/2022	Uni_Messina	81	74	91,36	7
20/09/2022	Uni_Messina	101	92	91,09	9
21/09/2022	Uni_Messina	73	67	91,78	6
22/09/2022	Uni_Messina	69	63	91,30	6
23/09/2022	Uni_Messina	84	77	91,67	7
24/09/2022	Uni_Messina	22	22	100,00	0
26/09/2022	Uni_Messina	124	113	91,13	11
27/09/2022	Uni_Messina	138	127	92,03	11
28/09/2022	Uni_Messina	151	138	91,39	13
29/09/2022	Uni_Messina	235	213	90,64	22
30/09/2022	Uni_Messina	172	158	91,86	14
Total		2.155	1.976	91,69	179

in questo report è evidenziato il riepilogo giornaliero delle chiamate gestite con operatore

Risultati per Servizio Abbandonate

Giorno	Servizio	Totale Abbandonate	Abbandonate in accoglienza	Abbandonate in coda
01/09/2022	Uni_Messina	4	3	1
02/09/2022	Uni_Messina	3	2	1
03/09/2022	Uni_Messina	0	0	0
05/09/2022	Uni_Messina	12	8	4
06/09/2022	Uni_Messina	5	4	1
07/09/2022	Uni_Messina	5	3	2
08/09/2022	Uni_Messina	6	4	2
09/09/2022	Uni_Messina	4	2	2
10/09/2022	Uni_Messina	0	0	0
12/09/2022	Uni_Messina	9	6	3
13/09/2022	Uni_Messina	5	3	2
14/09/2022	Uni_Messina	5	2	3
15/09/2022	Uni_Messina	6	3	3
16/09/2022	Uni_Messina	9	6	3
17/09/2022	Uni_Messina	0	0	0
19/09/2022	Uni_Messina	7	4	3
20/09/2022	Uni_Messina	9	5	4
21/09/2022	Uni_Messina	6	3	3
22/09/2022	Uni_Messina	6	2	4
23/09/2022	Uni_Messina	7	5	2
24/09/2022	Uni_Messina	0	0	0
26/09/2022	Uni_Messina	11	7	4
27/09/2022	Uni_Messina	11	6	5
28/09/2022	Uni_Messina	13	8	5
29/09/2022	Uni_Messina	22	13	9
30/09/2022	Uni_Messina	14	8	6
Total		179	107	72

in questo report viene evidenziato il numero delle chiamate abbandonate durante il tempo di attesa in coda;
viene inoltre evidenziato come le chiamate sono uscite dal flusso di assegnazione ad agente umano

Tempo di coda

Giorno	Servizio	Accodate	Tempo medio	Tempo massimo
01/08/2022	Uni_Messina	5	0:00:18	0:00:53
02/08/2022	Uni_Messina	0	0:00:00	0:00:00
03/08/2022	Uni_Messina	5	0:00:29	0:01:04
04/08/2022	Uni_Messina	4	0:00:34	0:01:02
05/08/2022	Uni_Messina	3	0:00:48	0:00:51
06/08/2022	Uni_Messina	4	0:00:43	0:00:58
08/08/2022	Uni_Messina	4	0:00:40	0:01:09
09/08/2022	Uni_Messina	5	0:00:51	0:01:13
10/08/2022	Uni_Messina	4	0:00:39	0:01:08
11/08/2022	Uni_Messina	0	0:00:00	0:00:00
12/08/2022	Uni_Messina	5	0:00:46	0:00:54
13/08/2022	Uni_Messina	0	0:00:00	0:00:00
16/08/2022	Uni_Messina	3	0:00:32	0:00:57
17/08/2022	Uni_Messina	4	0:00:49	0:01:11
18/08/2022	Uni_Messina	2	0:00:42	0:00:52
19/08/2022	Uni_Messina	3	0:00:29	0:00:43
20/08/2022	Uni_Messina	0	0:00:00	0:00:00
22/08/2022	Uni_Messina	29	0:01:49	0:03:47
23/08/2022	Uni_Messina	21	0:01:33	0:03:25
24/08/2022	Uni_Messina	23	0:01:51	0:03:52
25/08/2022	Uni_Messina	10	0:01:13	0:02:36
26/08/2022	Uni_Messina	6	0:00:57	0:01:49
27/08/2022	Uni_Messina	0	0:00:00	0:00:00
29/08/2022	Uni_Messina	15	0:01:27	0:03:06
30/08/2022	Uni_Messina	11	0:01:01	0:02:29
31/08/2022	Uni_Messina	8	0:00:49	0:01:45
Total		174	0:00:44	0:03:52

questo report riepiloga giornalmente il tempo di attesa medio e massimo delle chiamate gestite con coda

Tempo di conversazione

Giorno	Servizio	Servite	Tempo medio	Tempo massimo
01/09/2022	Uni_Messina	52	0:03:13	0:15:11
02/09/2022	Uni_Messina	46	0:04:30	0:15:47
03/09/2022	Uni_Messina	17	0:05:43	0:10:18
05/09/2022	Uni_Messina	109	0:04:01	0:12:19
06/09/2022	Uni_Messina	55	0:03:29	0:11:10
07/09/2022	Uni_Messina	76	0:03:20	0:15:03
08/09/2022	Uni_Messina	56	0:04:46	0:14:51
09/09/2022	Uni_Messina	41	0:02:42	0:10:02
10/09/2022	Uni_Messina	5	0:02:53	0:06:41
12/09/2022	Uni_Messina	94	0:03:30	0:16:23
13/09/2022	Uni_Messina	67	0:03:10	0:09:37
14/09/2022	Uni_Messina	60	0:03:05	0:11:04
15/09/2022	Uni_Messina	76	0:03:34	0:13:12
16/09/2022	Uni_Messina	70	0:04:26	0:10:31
17/09/2022	Uni_Messina	8	0:03:49	0:07:16
19/09/2022	Uni_Messina	74	0:03:55	0:11:46
20/09/2022	Uni_Messina	92	0:03:23	0:10:36
21/09/2022	Uni_Messina	67	0:03:55	0:13:44
22/09/2022	Uni_Messina	63	0:03:13	0:11:20
23/09/2022	Uni_Messina	77	0:03:18	0:08:39
24/09/2022	Uni_Messina	22	0:01:21	0:02:22
26/09/2022	Uni_Messina	113	0:04:34	0:11:27
27/09/2022	Uni_Messina	127	0:03:23	0:11:08
28/09/2022	Uni_Messina	138	0:04:34	0:15:41
29/09/2022	Uni_Messina	213	0:03:39	0:15:20
30/09/2022	Uni_Messina	158	0:03:28	0:12:51
Total		1.976	0:03:39	0:15:47

in questo report è evidenziato il riepilogo giornaliero dei tempi medi di conversazione (la media di tutte le conversazioni telefoniche gestite tramite operatore umano). Il tempo massimo di conversazione indica il contatto telefonico più lungo in termini di durata.

Distribuzione Fasce Orarie

Giorno	Servizio	8 - 10	10 - 12	12 - 14	14 - 16	16 - 18	Totale
01/09/2022	Uni_Messina	7	21	13	8	3	52
02/09/2022	Uni_Messina	5	18	11	7	5	46
03/09/2022	Uni_Messina	3	5	4	4	1	17
05/09/2022	Uni_Messina	13	48	30	12	6	109
06/09/2022	Uni_Messina	6	19	17	10	3	55
07/09/2022	Uni_Messina	10	23	20	14	9	76
08/09/2022	Uni_Messina	7	18	15	11	5	56
09/09/2022	Uni_Messina	5	11	9	12	4	41
10/09/2022	Uni_Messina	0	2	1	2	0	5
12/09/2022	Uni_Messina	14	29	23	17	11	94
13/09/2022	Uni_Messina	15	18	16	9	9	67
14/09/2022	Uni_Messina	10	17	15	11	7	60
15/09/2022	Uni_Messina	13	21	18	16	8	76
16/09/2022	Uni_Messina	11	19	15	14	11	70
17/09/2022	Uni_Messina	2	5	0	1	0	8
19/09/2022	Uni_Messina	12	24	19	12	7	74
20/09/2022	Uni_Messina	14	33	18	16	11	92
21/09/2022	Uni_Messina	8	19	15	12	13	67
22/09/2022	Uni_Messina	12	22	14	9	6	63
23/09/2022	Uni_Messina	10	23	21	12	11	77
24/09/2022	Uni_Messina	3	10	4	4	1	22
26/09/2022	Uni_Messina	16	27	23	21	26	113
27/09/2022	Uni_Messina	19	32	25	31	20	127
28/09/2022	Uni_Messina	21	35	29	24	29	138
29/09/2022	Uni_Messina	29	68	53	37	26	213
30/09/2022	Uni_Messina	26	57	36	28	11	158
Total		291	624	464	354	243	1.976

in questo report le chiamate gestite vengono suddivise nelle fasce orarie di gestione del servizio

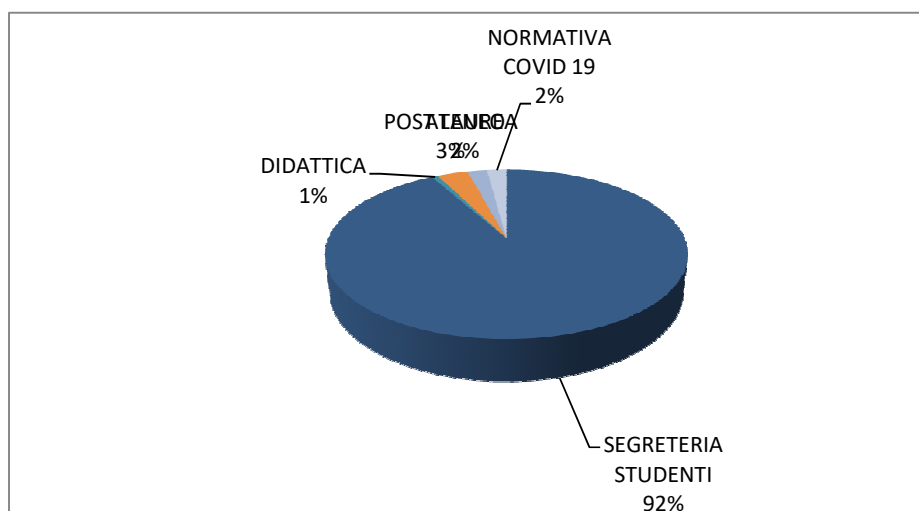
Risultati per Servizio Chat

Giorno	Servizio	Assegnate e		
		Offerte	Gestite	% Gestite
01/09/2022	UNIMESSINA CHAT	19	19	100,00
02/09/2022	UNIMESSINA CHAT	6	6	100,00
03/09/2022	UNIMESSINA CHAT	3	3	100,00
05/09/2022	UNIMESSINA CHAT	16	15	93,75
06/09/2022	UNIMESSINA CHAT	9	8	88,89
07/09/2022	UNIMESSINA CHAT	10	10	100,00
08/09/2022	UNIMESSINA CHAT	14	14	100,00
09/09/2022	UNIMESSINA CHAT	12	11	91,67
10/09/2022	UNIMESSINA CHAT	2	2	100,00
12/09/2022	UNIMESSINA CHAT	22	21	95,45
13/09/2022	UNIMESSINA CHAT	13	12	92,31
14/09/2022	UNIMESSINA CHAT	10	10	100,00
15/09/2022	UNIMESSINA CHAT	11	10	90,91
16/09/2022	UNIMESSINA CHAT	14	14	100,00
17/09/2022	UNIMESSINA CHAT	12	11	91,67
19/09/2022	UNIMESSINA CHAT	2	2	100,00
20/09/2022	UNIMESSINA CHAT	14	14	100,00
21/09/2022	UNIMESSINA CHAT	17	17	100,00
22/09/2022	UNIMESSINA CHAT	13	13	100,00
23/09/2022	UNIMESSINA CHAT	30	28	93,33
24/09/2022	UNIMESSINA CHAT	14	14	100,00
26/09/2022	UNIMESSINA CHAT	26	26	100,00
27/09/2022	UNIMESSINA CHAT	20	20	100,00
28/09/2022	UNIMESSINA CHAT	63	59	93,65
29/09/2022	UNIMESSINA CHAT	48	45	93,75
30/09/2022	UNIMESSINA CHAT	38	35	92,11
Total		458	439	95,85

in questo report è evidenziato il riepilogo chat assegnate e gestite da operatore

Tipologia richieste Gestite

Classificazione			%
SEGRETERIA STUDENTI		1816	91,90
offerta didattica	408		20,65
immatricolazioni/iscrizioni test	1035		52,38
rinnovo iscrizioni	39		1,97
trasferimenti e passaggi di corso	51		2,58
rinuncia e decadenza	43		2,18
Isee e Tasse	192		9,72
certificati autocertificazioni e diplomi	7		0,35
bando Valore PA	41		2,07
DIDATTICA		13	0,66
docenti	0		0,00
lezioni	11		0,56
sessioni esami	0		0,00
piano studi	0		0,00
esami di laurea	2		0,10
POST LAUREA		65	3,29
tfa/fit/pas	53		2,68
esami di abilitazione professionale	0		0,00
master e corsi di perfezionamento	0		0,00
scuole di specializzazione	10		0,51
dottorati di ricerca	2		0,10
ATENEIO		41	2,07
biblioteche e centri di servizio	0		0,00
dipartimento	3		0,15
sedi e orari	11		0,56
servizi on line	27		1,37
NORMATIVA COVID 19		41	2,07
Total		1976	



Customer Satisfaction

Periodo analizzato **Luglio/Settembre 2022**

Totale Partecipanti al Sondaggio **550**

Valutazione Livello di Soddisfazione						
Domanda	Voto 1	Voto 2	Voto 3	Voto 4	Voto 5	tot.
E' soddisfatto dei servizi di risposta?	17	23	62	143	305	550
La risposta è stata risolutiva rispetto alle richieste prospettate?	13	19	57	159	302	550
Gli Operratori sono stati cortesi?	18	25	64	182	261	550

Percentuale valutazione livello soddisfazione						
Domanda	Voto 1	Voto 2	Voto 3	Voto 4	Voto 5	tot.
E' soddisfatto dei servizi di risposta?	3,09	4,18	11,27	26,00	55,45	100,00
La risposta è stata risolutiva rispetto alle richieste prospettate?	2,36	3,45	10,36	28,91	54,91	100,00
Gli Operratori sono stati cortesi?	3,27	4,55	11,64	33,09	47,45	100,00

