

# OUVERTURE Service srl



## Contact Center Report e Statistiche

**Università degli Studi di  
Messina**

**Servizio Call Center**

**Marzo 2023  
Customer Satisfaction  
Trimestre 1 2023**

**Overture Service srl**

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



## Riepilogo Servizio Marzo 2023

Totale Chiamate Gestite con Operatore			<b>362</b>
ricevute da numero fisso		209	
ricevute da cellulare		83	
ricevute da numero anonimo		16	
deviate da URP		54	
Totale Conversazioni Chat			<b>90</b>
Contatti gestiti in lingua inglese			3
chat	1		
telefonate	2		
Mail Ricevute da URP	12		
<b>Totale</b>			<b>452</b>

## Tabella SLA - Marzo 2023

<b>SLA CONTACT CENTER</b>	<b>VALORE DI SOGLIA</b>	<b>PERIODO DI RIFERIMENTO PER IL CALCOLO</b>	<b>VALORE RILEVATO</b>
attesa telefonica	max 200s	mensile	19s
risposta all'utenza in chat	max 24h	mensile	simultanea
percentuale contatti inevasi/totale contatti gestiti	< 10%	mensile	100,00%
percentuale chiamate inevase/totale chiamate gestite	< 10%	mensile	91,16%
reclami pervenuti per mancato rispetto standard	< 5%	trimestrale	nessun reclamo

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

## Risultati per Servizio

Giorno	Servizio				Totale
		Offerte	Gestite	% Gestite	Abbandonate
01/03/2023	Uni_Messina	18	16	88,89	2
02/03/2023	Uni_Messina	11	11	100,00	0
03/03/2023	Uni_Messina	25	22	88,00	3
04/03/2023	Uni_Messina	1	1	100,00	0
06/03/2023	Uni_Messina	12	11	91,67	1
07/03/2023	Uni_Messina	16	15	93,75	1
08/03/2023	Uni_Messina	21	19	90,48	2
09/03/2023	Uni_Messina	17	15	88,24	2
10/03/2023	Uni_Messina	9	9	100,00	0
11/03/2023	Uni_Messina	4	4	100,00	0
13/03/2023	Uni_Messina	24	21	87,50	3
14/03/2023	Uni_Messina	24	22	91,67	2
15/03/2023	Uni_Messina	16	14	87,50	2
16/03/2023	Uni_Messina	24	22	91,67	2
17/03/2023	Uni_Messina	8	8	100,00	0
18/03/2023	Uni_Messina	9	9	100,00	0
20/03/2023	Uni_Messina	12	11	91,67	1
21/03/2023	Uni_Messina	18	16	88,89	2
22/03/2023	Uni_Messina	14	12	85,71	2
23/03/2023	Uni_Messina	18	16	88,89	2
24/03/2023	Uni_Messina	9	9	100,00	0
25/03/2023	Uni_Messina	2	2	100,00	0
27/03/2023	Uni_Messina	21	18	85,71	3
28/03/2023	Uni_Messina	22	19	86,36	3
29/03/2023	Uni_Messina	11	11	100,00	0
30/03/2023	Uni_Messina	19	17	89,47	2
31/03/2023	Uni_Messina	12	12	100,00	0
<b>Total</b>		<b>397</b>	<b>362</b>	<b>91,18</b>	<b>35</b>

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

## Risultati per Servizio

Giorno	Servizio	Totale Abbandonate	Abbandonate in accoglienza	Abbandonate in coda
01/03/2023	Uni_Messina	2	1	1
02/03/2023	Uni_Messina	0	0	0
03/03/2023	Uni_Messina	3	2	1
04/03/2023	Uni_Messina	0	0	0
06/03/2023	Uni_Messina	1	1	0
07/03/2023	Uni_Messina	1	1	0
08/03/2023	Uni_Messina	2	0	2
09/03/2023	Uni_Messina	2	1	1
10/03/2023	Uni_Messina	0	0	0
11/03/2023	Uni_Messina	0	0	0
12/03/2023	Uni_Messina	0	0	0
13/03/2023	Uni_Messina	3	2	1
14/03/2023	Uni_Messina	2	1	1
15/03/2023	Uni_Messina	2	1	1
16/03/2023	Uni_Messina	2	2	0
17/03/2023	Uni_Messina	0	0	0
18/03/2023	Uni_Messina	0	0	0
20/03/2023	Uni_Messina	1	1	0
21/03/2023	Uni_Messina	2	1	1
22/03/2023	Uni_Messina	2	0	2
23/03/2023	Uni_Messina	2	1	1
24/03/2023	Uni_Messina	0	0	0
25/03/2023	Uni_Messina	0	0	0
27/03/2023	Uni_Messina	3	1	2
28/03/2023	Uni_Messina	3	2	1
29/03/2023	Uni_Messina	0	0	0
30/03/2023	Uni_Messina	2	0	2
31/03/2023	Uni_Messina	0	0	0
<b>Total</b>		<b>35</b>	<b>18</b>	<b>17</b>

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
01/03/2023	Uni_Messina	3	0:00:19	0:00:53
02/03/2023	Uni_Messina	0	0:00:00	0:00:00
03/03/2023	Uni_Messina	4	0:00:37	0:00:49
04/03/2023	Uni_Messina	0	0:00:00	0:00:00
06/03/2023	Uni_Messina	0	0:00:00	0:00:00
07/03/2023	Uni_Messina	3	0:00:24	0:00:50
08/03/2023	Uni_Messina	4	0:00:26	0:00:54
09/03/2023	Uni_Messina	2	0:00:15	0:00:47
10/03/2023	Uni_Messina	0	0:00:00	0:00:00
11/03/2023	Uni_Messina	0	0:00:00	0:00:00
13/03/2023	Uni_Messina	5	0:00:42	0:01:06
14/03/2023	Uni_Messina	4	0:00:39	0:00:53
15/03/2023	Uni_Messina	1	0:00:21	0:00:21
16/03/2023	Uni_Messina	3	0:00:37	0:00:55
17/03/2023	Uni_Messina	0	0:00:00	0:00:00
18/03/2023	Uni_Messina	0	0:00:00	0:00:00
20/03/2023	Uni_Messina	0	0:00:00	0:00:00
21/03/2023	Uni_Messina	3	0:00:42	0:00:54
22/03/2023	Uni_Messina	4	0:00:38	0:01:02
23/03/2023	Uni_Messina	3	0:00:45	0:00:57
24/03/2023	Uni_Messina	0	0:00:00	0:00:00
25/03/2023	Uni_Messina	0	0:00:00	0:00:00
27/03/2023	Uni_Messina	4	0:00:41	0:01:09
28/03/2023	Uni_Messina	5	0:00:35	0:00:57
29/03/2023	Uni_Messina	0	0:00:00	0:00:00
30/03/2023	Uni_Messina	5	0:00:53	0:01:16
31/03/2023	Uni_Messina	0	0:00:00	0:00:00
<b>Total</b>		<b>53</b>	<b>0:00:19</b>	<b>0:01:16</b>

Questo report riassume giornalmente il tempo di attesa medio e massimo delle chiamate gestite con coda

## Tempo di conversazione

Giorno	Servizio	Gestite	Tempo medio	Tempo massimo
01/03/2023	Uni_Messina	16	0:03:50	0:12:06
02/03/2023	Uni_Messina	11	0:04:35	0:08:11
03/03/2023	Uni_Messina	22	0:03:14	0:08:55
04/03/2023	Uni_Messina	1	0:02:06	0:02:06
06/03/2023	Uni_Messina	11	0:03:41	0:08:57
07/03/2023	Uni_Messina	15	0:01:56	0:03:33
08/03/2023	Uni_Messina	19	0:03:17	0:09:00
09/03/2023	Uni_Messina	15	0:02:26	0:08:49
10/03/2023	Uni_Messina	9	0:03:54	0:07:00
11/03/2023	Uni_Messina	4	0:02:49	0:05:03
13/03/2023	Uni_Messina	21	0:02:48	0:06:28
14/03/2023	Uni_Messina	22	0:01:52	0:06:23
15/03/2023	Uni_Messina	14	0:02:15	0:07:27
16/03/2023	Uni_Messina	22	0:02:23	0:09:05
17/03/2023	Uni_Messina	8	0:02:26	0:03:05
18/03/2023	Uni_Messina	9	0:02:29	0:05:19
20/03/2023	Uni_Messina	11	0:02:11	0:05:31
21/03/2023	Uni_Messina	16	0:02:41	0:06:28
22/03/2023	Uni_Messina	12	0:02:27	0:05:58
23/03/2023	Uni_Messina	16	0:04:10	0:08:14
24/03/2023	Uni_Messina	9	0:04:06	0:10:33
25/03/2023	Uni_Messina	2	0:01:57	0:05:40
27/03/2023	Uni_Messina	18	0:02:50	0:07:09
28/03/2023	Uni_Messina	19	0:02:04	0:07:26
29/03/2023	Uni_Messina	11	0:02:56	0:07:27
30/03/2023	Uni_Messina	17	0:03:45	0:18:38
31/03/2023	Uni_Messina	12	0:02:52	0:05:35
<b>Total</b>		<b>362</b>	<b>0:02:53</b>	<b>0:18:38</b>

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
01/03/2023	Uni_Messina	2	5	3	4	2	16
02/03/2023	Uni_Messina	1	4	2	2	2	11
03/03/2023	Uni_Messina	3	7	4	4	4	22
04/03/2023	Uni_Messina	0	1	0	0	0	1
06/03/2023	Uni_Messina	1	3	2	2	3	11
07/03/2023	Uni_Messina	2	3	4	3	3	15
08/03/2023	Uni_Messina	3	7	3	4	2	19
09/03/2023	Uni_Messina	2	5	2	4	2	15
10/03/2023	Uni_Messina	1	3	2	2	1	9
11/03/2023	Uni_Messina	1	2	0	1	0	4
13/03/2023	Uni_Messina	5	5	4	2	5	21
14/03/2023	Uni_Messina	4	6	3	4	5	22
15/03/2023	Uni_Messina	3	4	1	4	2	14
16/03/2023	Uni_Messina	2	7	4	6	3	22
17/03/2023	Uni_Messina	1	1	3	2	1	8
18/03/2023	Uni_Messina	1	2	3	3	0	9
20/03/2023	Uni_Messina	2	5	1	2	1	11
21/03/2023	Uni_Messina	2	4	2	4	4	16
22/03/2023	Uni_Messina	2	4	1	2	3	12
23/03/2023	Uni_Messina	1	5	2	4	4	16
24/03/2023	Uni_Messina	1	3	1	2	2	9
25/03/2023	Uni_Messina	0	1	0	1	0	2
27/03/2023	Uni_Messina	2	5	5	4	2	18
28/03/2023	Uni_Messina	1	7	4	4	3	19
29/03/2023	Uni_Messina	0	3	2	2	4	11
30/03/2023	Uni_Messina	4	5	4	3	1	17
31/03/2023	Uni_Messina	2	3	2	2	3	12
<b>Total</b>		<b>49</b>	<b>110</b>	<b>64</b>	<b>77</b>	<b>62</b>	<b>362</b>

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



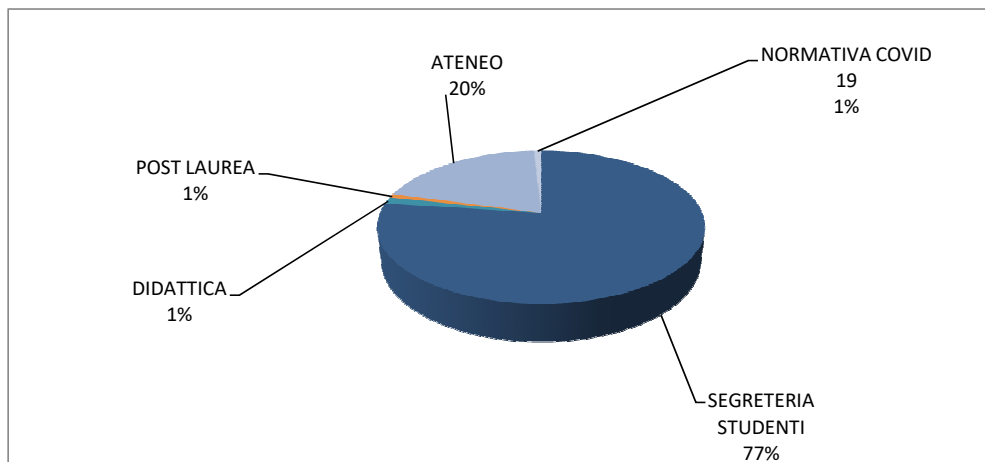
## Risultati per Servizio Chat

Giorno	Servizio	Assegnate e		
		Offerte	Gestite	% Gestite
02/03/2023	Uni_Messina Chat	6	6	100,00
03/03/2023	Uni_Messina Chat	4	4	100,00
08/03/2023	Uni_Messina Chat	1	1	100,00
09/03/2023	Uni_Messina Chat	3	3	100,00
11/03/2023	Uni_Messina Chat	16	16	100,00
13/03/2023	Uni_Messina Chat	4	4	100,00
15/03/2023	Uni_Messina Chat	1	1	100,00
16/03/2023	Uni_Messina Chat	5	5	100,00
17/03/2023	Uni_Messina Chat	4	4	100,00
18/03/2023	Uni_Messina Chat	4	4	100,00
21/03/2023	Uni_Messina Chat	15	15	100,00
22/03/2023	Uni_Messina Chat	1	1	100,00
23/03/2023	Uni_Messina Chat	8	8	100,00
24/03/2023	Uni_Messina Chat	1	1	100,00
27/03/2023	Uni_Messina Chat	2	2	100,00
28/03/2023	Uni_Messina Chat	1	1	100,00
29/03/2023	Uni_Messina Chat	5	5	100,00
30/03/2023	Uni_Messina Chat	2	2	100,00
31/03/2023	Uni_Messina Chat	7	7	100,00
<b>Total</b>		<b>90</b>	<b>90</b>	<b>100,00</b>

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

## Tipologia richieste Gestite

Classificazione			%
<b>SEGRETERIA STUDENTI</b>		<b>279</b>	<b>77,07</b>
offerta didattica	8		2,21
immatricolazioni/iscrizioni test	21		5,80
rinnovo iscrizioni	47		12,98
trasferimenti e passaggi di corso	5		1,38
rinuncia e decadenza	12		3,31
Isee e Tasse	182		50,28
certificati autocertificazioni e diplomi	4		1,10
bando valore PA	0		0,00
<b>DIDATTICA</b>		<b>5</b>	<b>1,38</b>
docenti	1		0,28
lezioni	2		0,55
sessioni esami	1		0,28
piano studi	0		0,00
esami di laurea	1		0,28
<b>POST LAUREA</b>		<b>3</b>	<b>0,83</b>
tfa/fit/pas	1		0,28
esami di abilitazione professionale	1		0,28
master e corsi di perfezionamento	0		0,00
scuole di specializzazione	1		0,28
dottorati di ricerca	0		0,00
<b>ATENEIO</b>		<b>72</b>	<b>19,89</b>
biblioteche e centri di servizio	1		0,28
dipartimento	1		0,28
sedi e orari	12		3,31
servizi on line	58		16,02
			0,00
<b>NORMATIVA COVID 19</b>		<b>3</b>	<b>0,83</b>
<b>Total</b>		<b>362</b>	



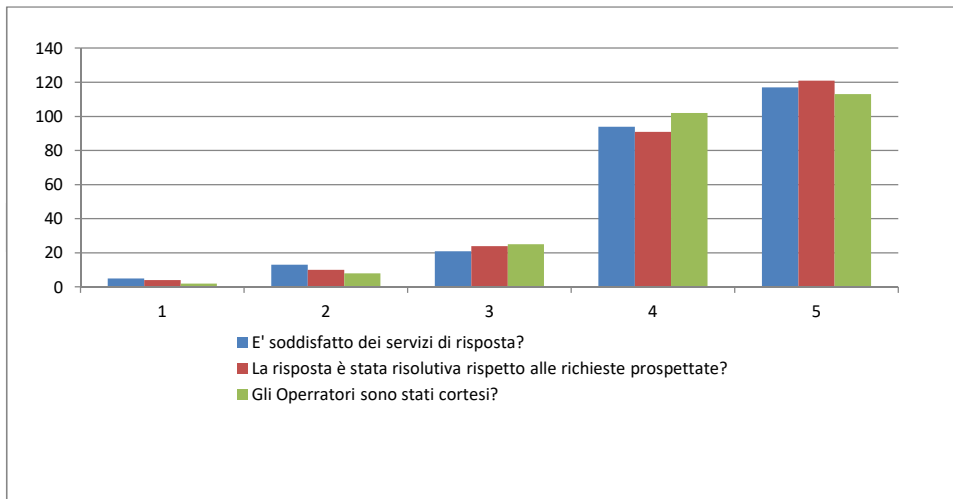
# Customer Satisfaction

Periodo analizzato **Gennaio/Marzo 2023**

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?	5	13	21	94	117	250	
La risposta è stata risolutiva rispetto alle richieste prospettate?	4	10	24	91	121	250	
Gli Operratori sono stati cortesi?	2	8	25	102	113	250	

Percentuale valutazione livello soddisfazione							
Domanda	Voto 1	Voto 2	Voto 3	Voto 4	Voto 5	tot.	
E' soddisfatto dei servizi di risposta?	2,00	5,20	8,40	37,60	46,80	100,00	
La risposta è stata risolutiva rispetto alle richieste prospettate?	1,60	4,00	9,60	36,40	48,40	100,00	
Gli Operratori sono stati cortesi?	0,80	3,20	10,00	40,80	45,20	100,00	



# OUVERTURE Service srl



## Contact Center Report e Statistiche

### Università degli Studi di Messina

### Servizio Call Center

**Giugno 2023  
Customer Satisfaction  
Trimestre 2 2023**

#### **Overture Service srl**

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



## Riepilogo Servizio Giugno 2023

Totale Chiamate Gestite con Operatore			<b>669</b>
ricevute da numero fisso		328	
ricevute da cellulare		186	
ricevute da numero anonimo		34	
deviate da URP		121	
Totale Conversazioni Chat			<b>134</b>
Contatti gestiti in lingua inglese			5
chat	3		
telefonate	2		
Mail Ricevute da URP	32		
<b>Totale</b>			<b>803</b>

## Tabella SLA - Giugno 2023

SLA CONTACT CENTER	VALORE DI SOGLIA	PERIODO DI RIFERIMENTO PER IL CALCOLO	VALORE RILEVATO
attesa telefonica	max 200s	mensile	30s
risposta all'utenza in chat	max 24h	mensile	simultanea
percentuale contatti inevasi/totale contatti gestiti	< 10%	mensile	93,06%
percentuale chiamate inevasi/totale chiamate gestite	< 10%	mensile	94,63%
reclami pervenuti 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 presa in carico)	max 24h	mensile	---
altri guasti (tempo di risoluzione)	max 12h	mensile	---

## Risultati per Servizio

Giorno	Servizio				Totale
		Offerte	Gestite	% Gestite	Abbandonate
01/06/2023	Uni_Messina	13	13	100,00	0
03/06/2023	Uni_Messina	3	3	100,00	0
05/06/2023	Uni_Messina	24	23	95,83	1
06/06/2023	Uni_Messina	33	31	93,94	2
07/06/2023	Uni_Messina	32	31	96,88	1
08/06/2023	Uni_Messina	22	20	90,91	2
09/06/2023	Uni_Messina	21	20	95,24	1
10/06/2023	Uni_Messina	8	8	100,00	0
12/06/2023	Uni_Messina	37	34	91,89	3
13/06/2023	Uni_Messina	33	31	93,94	2
14/06/2023	Uni_Messina	29	27	93,10	2
15/06/2023	Uni_Messina	52	49	94,23	3
16/06/2023	Uni_Messina	30	27	90,00	3
17/06/2023	Uni_Messina	2	2	100,00	0
19/06/2023	Uni_Messina	32	31	96,88	1
20/06/2023	Uni_Messina	34	32	94,12	2
21/06/2023	Uni_Messina	11	11	100,00	0
22/06/2023	Uni_Messina	49	47	95,92	2
23/06/2023	Uni_Messina	50	47	94,00	3
24/06/2023	Uni_Messina	11	11	100,00	0
26/06/2023	Uni_Messina	60	56	93,33	4
27/06/2023	Uni_Messina	43	40	93,02	3
28/06/2023	Uni_Messina	32	31	96,88	1
29/06/2023	Uni_Messina	26	25	96,15	1
30/06/2023	Uni_Messina	20	19	95,00	1
<b>Total</b>		<b>707</b>	<b>669</b>	<b>94,63</b>	<b>38</b>

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

## Risultati per Servizio

Giorno	Servizio	Totale Abbandonate	Abbandonate in accoglienza	Abbandonate in coda
01/06/2023	Uni_Messina	0	0	0
03/06/2023	Uni_Messina	0	0	0
05/06/2023	Uni_Messina	1	0	1
06/06/2023	Uni_Messina	2	1	1
07/06/2023	Uni_Messina	1	1	0
08/06/2023	Uni_Messina	2	1	1
09/06/2023	Uni_Messina	1	1	0
10/06/2023	Uni_Messina	0	0	0
12/06/2023	Uni_Messina	3	2	1
13/06/2023	Uni_Messina	2	1	1
14/06/2023	Uni_Messina	2	1	1
15/06/2023	Uni_Messina	3	1	2
16/06/2023	Uni_Messina	3	2	1
17/06/2023	Uni_Messina	0	0	0
19/06/2023	Uni_Messina	1	0	1
20/06/2023	Uni_Messina	2	1	1
21/06/2023	Uni_Messina	0	0	0
22/06/2023	Uni_Messina	2	1	1
23/06/2023	Uni_Messina	3	2	1
24/06/2023	Uni_Messina	0	0	0
26/06/2023	Uni_Messina	4	2	2
27/06/2023	Uni_Messina	3	2	1
28/06/2023	Uni_Messina	1	1	0
29/06/2023	Uni_Messina	1	0	1
30/06/2023	Uni_Messina	1	0	1
<b>Total</b>		<b>38</b>	<b>20</b>	<b>18</b>

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
01/06/2023	Uni_Messina	0	0:00:00	0:00:00
03/06/2023	Uni_Messina	0	0:00:00	0:00:00
05/06/2023	Uni_Messina	6	0:00:46	0:01:29
06/06/2023	Uni_Messina	8	0:00:37	0:01:16
07/06/2023	Uni_Messina	7	0:00:40	0:01:32
08/06/2023	Uni_Messina	0	0:00:00	0:00:00
09/06/2023	Uni_Messina	0	0:00:00	0:00:00
10/06/2023	Uni_Messina	0	0:00:00	0:00:00
12/06/2023	Uni_Messina	8	0:00:51	0:01:49
13/06/2023	Uni_Messina	8	0:00:46	0:02:01
14/06/2023	Uni_Messina	7	0:00:53	0:01:36
15/06/2023	Uni_Messina	13	0:00:56	0:02:52
16/06/2023	Uni_Messina	6	0:00:19	0:01:01
17/06/2023	Uni_Messina	0	0:00:00	0:00:00
19/06/2023	Uni_Messina	8	0:00:41	0:01:13
20/06/2023	Uni_Messina	7	0:00:33	0:01:29
21/06/2023	Uni_Messina	0	0:00:00	0:00:00
22/06/2023	Uni_Messina	13	0:00:48	0:01:40
23/06/2023	Uni_Messina	12	0:00:51	0:02:03
24/06/2023	Uni_Messina	0	0:00:00	0:00:00
26/06/2023	Uni_Messina	15	0:01:03	0:02:57
27/06/2023	Uni_Messina	10	0:01:00	0:02:42
28/06/2023	Uni_Messina	8	0:00:27	0:01:20
29/06/2023	Uni_Messina	7	0:00:34	0:01:19
30/06/2023	Uni_Messina	4	0:00:41	0:01:23
<b>Total</b>		<b>147</b>	<b>0:00:30</b>	<b>0:02:57</b>

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

## Tempo di conversazione

Giorno	Servizio	Gestite	Tempo medio	Tempo massimo
01/06/2023	Uni_Messina	13	0:01:43	0:02:37
03/06/2023	Uni_Messina	3	0:05:25	0:08:21
05/06/2023	Uni_Messina	23	0:02:36	0:07:53
06/06/2023	Uni_Messina	31	0:03:00	0:08:37
07/06/2023	Uni_Messina	31	0:03:35	0:12:32
08/06/2023	Uni_Messina	20	0:03:03	0:10:13
09/06/2023	Uni_Messina	20	0:02:41	0:09:16
10/06/2023	Uni_Messina	8	0:05:35	0:08:44
12/06/2023	Uni_Messina	34	0:02:59	0:13:29
13/06/2023	Uni_Messina	31	0:03:46	0:13:47
14/06/2023	Uni_Messina	27	0:03:21	0:09:30
15/06/2023	Uni_Messina	49	0:03:02	0:12:00
16/06/2023	Uni_Messina	27	0:03:33	0:08:54
17/06/2023	Uni_Messina	2	0:02:52	0:02:53
19/06/2023	Uni_Messina	31	0:03:17	0:13:04
20/06/2023	Uni_Messina	32	0:02:38	0:05:56
21/06/2023	Uni_Messina	11	0:03:58	0:07:34
22/06/2023	Uni_Messina	47	0:01:53	0:06:10
23/06/2023	Uni_Messina	47	0:02:18	0:07:28
24/06/2023	Uni_Messina	11	0:05:22	0:14:58
26/06/2023	Uni_Messina	56	0:02:14	0:09:08
27/06/2023	Uni_Messina	40	0:02:14	0:09:05
28/06/2023	Uni_Messina	31	0:02:15	0:06:23
29/06/2023	Uni_Messina	25	0:02:47	0:07:59
30/06/2023	Uni_Messina	19	0:03:14	0:10:10
<b>Total</b>		<b>669</b>	<b>0:03:10</b>	<b>0:14:58</b>

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
01/06/2023	Uni_Messina	0	5	4	1	3	13
03/06/2023	Uni_Messina	0	2	1	0	0	3
05/06/2023	Uni_Messina	4	7	5	4	3	23
06/06/2023	Uni_Messina	3	10	4	8	6	31
07/06/2023	Uni_Messina	5	8	6	5	7	31
08/06/2023	Uni_Messina	4	6	4	4	2	20
09/06/2023	Uni_Messina	3	5	4	5	3	20
10/06/2023	Uni_Messina	1	3	2	1	1	8
12/06/2023	Uni_Messina	6	11	4	6	7	34
13/06/2023	Uni_Messina	5	8	6	4	8	31
14/06/2023	Uni_Messina	6	5	6	5	5	27
15/06/2023	Uni_Messina	9	13	10	9	8	49
16/06/2023	Uni_Messina	5	8	6	5	3	27
17/06/2023	Uni_Messina	0	1	1	0	0	2
19/06/2023	Uni_Messina	5	6	6	6	8	31
20/06/2023	Uni_Messina	3	10	7	5	7	32
21/06/2023	Uni_Messina	2	3	4	1	1	11
22/06/2023	Uni_Messina	9	13	7	8	10	47
23/06/2023	Uni_Messina	11	15	5	6	10	47
24/06/2023	Uni_Messina	3	2	4	1	1	11
26/06/2023	Uni_Messina	13	15	11	12	5	56
27/06/2023	Uni_Messina	6	10	9	8	7	40
28/06/2023	Uni_Messina	4	7	11	5	4	31
29/06/2023	Uni_Messina	3	8	4	4	6	25
30/06/2023	Uni_Messina	4	6	5	2	2	19
<b>Total</b>		<b>114</b>	<b>187</b>	<b>136</b>	<b>115</b>	<b>117</b>	<b>669</b>

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

## Risultati per Servizio Chat

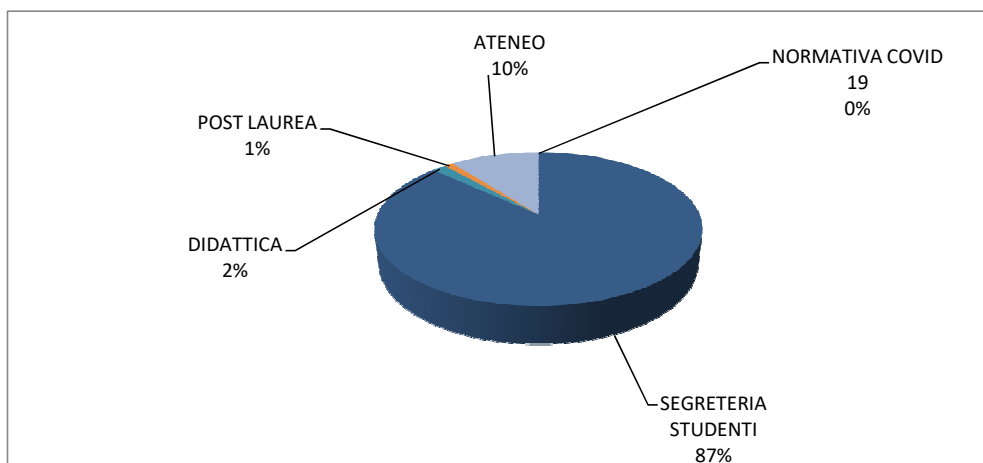
Giorno	Servizio	Assegnate e		% Gestite
		Offerte	Gestite	
01/06/2023	Uni_Messina Chat	1	1	100,00
03/06/2023	Uni_Messina Chat	3	3	100,00
05/06/2023	Uni_Messina Chat	6	6	100,00
06/06/2023	Uni_Messina Chat	9	9	100,00
07/06/2023	Uni_Messina Chat	1	1	100,00
08/06/2023	Uni_Messina Chat	5	4	80,00
09/06/2023	Uni_Messina Chat	7	7	100,00
10/06/2023	Uni_Messina Chat	4	4	100,00
12/06/2023	Uni_Messina Chat	6	6	100,00
13/06/2023	Uni_Messina Chat	8	7	87,50
14/06/2023	Uni_Messina Chat	2	2	100,00
15/06/2023	Uni_Messina Chat	2	2	100,00
16/06/2023	Uni_Messina Chat	2	2	100,00
17/06/2023	Uni_Messina Chat	1	1	100,00
19/06/2023	Uni_Messina Chat	17	15	88,24
20/06/2023	Uni_Messina Chat	3	3	100,00
21/06/2023	Uni_Messina Chat	13	13	100,00
22/06/2023	Uni_Messina Chat	3	2	66,67
23/06/2023	Uni_Messina Chat	1	1	100,00
24/06/2023	Uni_Messina Chat	2	1	50,00
26/06/2023	Uni_Messina Chat	7	7	100,00
27/06/2023	Uni_Messina Chat	7	7	100,00
28/06/2023	Uni_Messina Chat	19	17	89,47
29/06/2023	Uni_Messina Chat	13	11	84,62
30/06/2023	Uni_Messina Chat	2	2	100,00
<b>Total</b>		<b>144</b>	<b>134</b>	<b>93,06</b>

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



## Tipologia richieste Gestite

Classificazione			%
<b>SEGRETERIA STUDENTI</b>		<b>581</b>	<b>86,85</b>
offerta didattica	147		21,97
immatricolazioni/iscrizioni test	232		34,68
rinnovo iscrizioni	15		2,24
trasferimenti e passaggi di corso	34		5,08
rinuncia e decadenza	5		0,75
Isee e Tasse	143		21,38
certificati autocertificazioni e diplomi	5		0,75
bando valore PA	0		0,00
<b>DIDATTICA</b>		<b>11</b>	<b>1,64</b>
docenti	2		0,30
lezioni	3		0,45
sessioni esami	2		0,30
piano studi	0		0,00
esami di laurea	4		0,60
<b>POST LAUREA</b>		<b>7</b>	<b>1,05</b>
tfa/fit/pas	2		0,30
esami di abilitazione professionale	2		0,30
master e corsi di perfezionamento	1		0,15
scuole di specializzazione	2		0,30
dottorati di ricerca	0		0,00
<b>ATENEIO</b>		<b>70</b>	<b>10,46</b>
biblioteche e centri di servizio	3		0,45
dipartimento	3		0,45
sedi e orari	15		2,24
servizi on line	49		7,32
<b>NORMATIVA COVID 19</b>		<b>0</b>	<b>0,00</b>
<b>Total</b>		<b>669</b>	



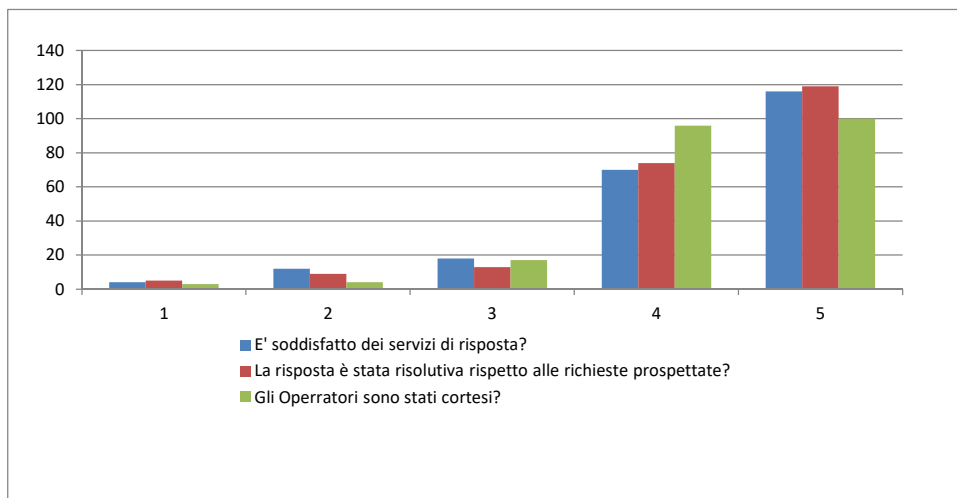
# Customer Satisfaction

Periodo analizzato **Aprile/Maggio/Giugno 2023**

Totale Partecipanti al Sondaggio **220**

Valutazione Livello di Soddisfazione						
Domanda	Voto 1	Voto 2	Voto 3	Voto 4	Voto 5	tot.
E' soddisfatto dei servizi di risposta?	4	12	18	70	116	220
La risposta è stata risolutiva rispetto alle richieste prospettate?	5	9	13	74	119	220
Gli Operratori sono stati cortesi?	3	4	17	96	100	220

Percentuale valutazione livello soddisfazione						
Domanda	Voto 1	Voto 2	Voto 3	Voto 4	Voto 5	tot.
E' soddisfatto dei servizi di risposta?	1,82	5,45	8,18	31,82	52,73	100,00
La risposta è stata risolutiva rispetto alle richieste prospettate?	2,27	4,09	5,91	33,64	54,09	100,00
Gli Operratori sono stati cortesi?	1,36	1,82	7,73	43,64	45,45	100,00



# OUVERTURE Service srl



## Contact Center Report e Statistiche

**Università degli Studi di Messina**

**Servizio Call Center**

**Settembre 2023  
Customer Satisfaction  
Trimestre 3 2023**

**Overture Service srl**

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





## Riepilogo Servizio Settembre 2023

Totale Chiamate Gestite con Operatore			<b>3.034</b>
ricevute da numero fisso		1.456	
ricevute da cellulare		794	
ricevute da numero anonimo		308	
deviate da URP		476	
Totale Conversazioni Chat			<b>896</b>
Contatti gestiti in lingua inglese		26	
chat	19		
telefonate	7		
Mail Ricevute da URP	35		
<b>Totale</b>			<b>3.930</b>

## Tabella SLA - Settembre 2023

SLA CONTACT CENTER	VALORE DI SOGLIA	PERIODO DI RIFERIMENTO PER IL CALCOLO	VALORE RILEVATO
attesa telefonica	max 200s	mensile	01:23
risposta all'utenza in chat	max 24h	mensile	simultanea
percentuale contatti inevasi/totale contatti gestiti	< 10%	mensile	98,68%
percentuale chiamate inevasi/totale chiamate gestite	< 10%	mensile	96,26%
reclami pervenuti 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 presa in carico)	max 24h	mensile	---
altri guasti (tempo di risoluzione)	max 12h	mensile	---

## Risultati per Servizio

Giorno	Servizio				Totale
		Offerte	Gestite	% Gestite	Abbandonate
01/09/2023	Uni_Messina	75	72	96,00	3
02/09/2023	Uni_Messina	25	25	100,00	0
04/09/2023	Uni_Messina	96	96	100,00	0
05/09/2023	Uni_Messina	197	187	94,92	10
06/09/2023	Uni_Messina	181	172	95,03	9
07/09/2023	Uni_Messina	111	107	96,40	4
08/09/2023	Uni_Messina	95	95	100,00	0
09/09/2023	Uni_Messina	21	21	100,00	0
11/09/2023	Uni_Messina	100	92	92,00	8
12/09/2023	Uni_Messina	82	80	97,56	2
13/09/2023	Uni_Messina	111	108	97,30	3
14/09/2023	Uni_Messina	216	203	93,98	13
15/09/2023	Uni_Messina	124	118	95,16	6
16/09/2023	Uni_Messina	43	42	97,67	1
18/09/2023	Uni_Messina	148	137	92,57	11
19/09/2023	Uni_Messina	139	131	94,24	8
20/09/2023	Uni_Messina	94	92	97,87	2
21/09/2023	Uni_Messina	150	148	98,67	2
22/09/2023	Uni_Messina	106	104	98,11	2
23/09/2023	Uni_Messina	72	72	100,00	0
25/09/2023	Uni_Messina	200	185	92,50	15
26/09/2023	Uni_Messina	186	180	96,77	6
27/09/2023	Uni_Messina	224	218	97,32	6
28/09/2023	Uni_Messina	177	173	97,74	4
29/09/2023	Uni_Messina	142	139	97,89	3
30/09/2023	Uni_Messina	37	37	100,00	0
<b>Total</b>		<b>3.152</b>	<b>3.034</b>	<b>96,26</b>	<b>118</b>

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

## Risultati per Servizio

Giorno	Servizio	Totale Abbandonate	Abbandonate in accoglienza	Abbandonate in coda
01/09/2023	Uni_Messina	3	2	1
02/09/2023	Uni_Messina	0	0	0
04/09/2023	Uni_Messina	0	0	0
05/09/2023	Uni_Messina	10	6	4
06/09/2023	Uni_Messina	9	7	2
07/09/2023	Uni_Messina	4	3	1
08/09/2023	Uni_Messina	0	0	0
09/09/2023	Uni_Messina	0	0	0
11/09/2023	Uni_Messina	8	5	3
12/09/2023	Uni_Messina	2	2	0
13/09/2023	Uni_Messina	3	1	2
14/09/2023	Uni_Messina	13	9	4
15/09/2023	Uni_Messina	6	4	2
16/09/2023	Uni_Messina	1	1	0
18/09/2023	Uni_Messina	11	7	4
19/09/2023	Uni_Messina	8	6	2
20/09/2023	Uni_Messina	2	1	1
21/09/2023	Uni_Messina	2	2	0
22/09/2023	Uni_Messina	2	2	0
23/09/2023	Uni_Messina	0	0	0
25/09/2023	Uni_Messina	15	10	5
26/09/2023	Uni_Messina	6	4	2
27/09/2023	Uni_Messina	6	5	1
28/09/2023	Uni_Messina	4	3	1
29/09/2023	Uni_Messina	3	2	1
30/09/2023	Uni_Messina	0	0	0
<b>Total</b>		<b>118</b>	<b>82</b>	<b>36</b>

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
01/09/2023	Uni_Messina	21	0:00:51	0:01:33
02/09/2023	Uni_Messina	0	0:00:00	0:00:00
04/09/2023	Uni_Messina	27	0:00:46	0:01:22
05/09/2023	Uni_Messina	59	0:01:19	0:04:33
06/09/2023	Uni_Messina	56	0:01:29	0:05:07
07/09/2023	Uni_Messina	32	0:01:07	0:04:11
08/09/2023	Uni_Messina	26	0:00:56	0:01:58
09/09/2023	Uni_Messina	0	0:00:00	0:00:00
11/09/2023	Uni_Messina	22	0:00:50	0:01:12
12/09/2023	Uni_Messina	19	0:00:46	0:01:31
13/09/2023	Uni_Messina	29	0:01:03	0:02:36
14/09/2023	Uni_Messina	61	0:01:39	0:05:36
15/09/2023	Uni_Messina	32	0:01:18	0:04:38
16/09/2023	Uni_Messina	11	0:00:46	0:01:47
18/09/2023	Uni_Messina	35	0:01:28	0:05:11
19/09/2023	Uni_Messina	33	0:01:42	0:05:19
20/09/2023	Uni_Messina	28	0:01:14	0:03:52
21/09/2023	Uni_Messina	47	0:03:26	0:06:31
22/09/2023	Uni_Messina	29	0:00:50	0:01:46
23/09/2023	Uni_Messina	19	0:00:52	0:01:25
25/09/2023	Uni_Messina	62	0:03:02	0:05:49
26/09/2023	Uni_Messina	60	0:02:57	0:05:41
27/09/2023	Uni_Messina	66	0:03:22	0:06:08
28/09/2023	Uni_Messina	54	0:02:13	0:05:57
29/09/2023	Uni_Messina	43	0:01:02	0:06:12
30/09/2023	Uni_Messina	10	0:00:51	0:01:58
<b>Total</b>		<b>881</b>	<b>0:01:23</b>	<b>0:06:31</b>

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

## Tempo di conversazione

Giorno	Servizio	Gestite	Tempo medio	Tempo massimo
01/09/2023	Uni_Messina	72	0:02:56	0:09:36
02/09/2023	Uni_Messina	25	0:03:30	0:08:33
04/09/2023	Uni_Messina	96	0:03:43	0:14:19
05/09/2023	Uni_Messina	187	0:03:10	0:11:23
06/09/2023	Uni_Messina	172	0:03:36	0:29:28
07/09/2023	Uni_Messina	107	0:03:38	0:17:06
08/09/2023	Uni_Messina	95	0:03:39	0:17:16
09/09/2023	Uni_Messina	21	0:03:27	0:08:15
11/09/2023	Uni_Messina	92	0:03:25	0:10:08
12/09/2023	Uni_Messina	80	0:03:13	0:13:13
13/09/2023	Uni_Messina	108	0:03:44	0:19:34
14/09/2023	Uni_Messina	203	0:04:05	0:09:59
15/09/2023	Uni_Messina	118	0:04:15	0:16:53
16/09/2023	Uni_Messina	42	0:05:15	0:15:35
18/09/2023	Uni_Messina	137	0:03:50	0:12:20
19/09/2023	Uni_Messina	131	0:03:29	0:13:11
20/09/2023	Uni_Messina	92	0:02:52	0:10:01
21/09/2023	Uni_Messina	148	0:03:13	0:10:16
22/09/2023	Uni_Messina	104	0:03:52	0:12:40
23/09/2023	Uni_Messina	72	0:03:16	0:14:49
25/09/2023	Uni_Messina	185	0:03:17	0:15:56
26/09/2023	Uni_Messina	180	0:03:20	0:14:39
27/09/2023	Uni_Messina	218	0:03:34	0:17:15
28/09/2023	Uni_Messina	173	0:04:17	0:11:34
29/09/2023	Uni_Messina	139	0:03:14	0:12:45
30/09/2023	Uni_Messina	37	0:03:48	0:10:37
<b>Total</b>		<b>3.034</b>	<b>0:03:36</b>	<b>0:21:55</b>

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
01/09/2023	Uni_Messina	10	19	17	13	13	72
02/09/2023	Uni_Messina	3	5	4	6	7	25
04/09/2023	Uni_Messina	16	27	21	18	14	96
05/09/2023	Uni_Messina	29	43	37	40	38	187
06/09/2023	Uni_Messina	26	41	35	31	39	172
07/09/2023	Uni_Messina	16	26	20	22	23	107
08/09/2023	Uni_Messina	11	32	25	20	7	95
09/09/2023	Uni_Messina	4	6	5	4	2	21
11/09/2023	Uni_Messina	18	24	16	23	11	92
12/09/2023	Uni_Messina	14	19	18	13	16	80
13/09/2023	Uni_Messina	15	21	26	22	24	108
14/09/2023	Uni_Messina	26	55	40	58	24	203
15/09/2023	Uni_Messina	20	33	24	26	15	118
16/09/2023	Uni_Messina	4	13	11	8	6	42
18/09/2023	Uni_Messina	20	34	29	32	22	137
19/09/2023	Uni_Messina	22	36	30	27	16	131
20/09/2023	Uni_Messina	12	26	19	22	13	92
21/09/2023	Uni_Messina	25	41	32	35	15	148
22/09/2023	Uni_Messina	14	23	22	18	27	104
23/09/2023	Uni_Messina	8	26	11	12	15	72
25/09/2023	Uni_Messina	17	52	46	38	32	185
26/09/2023	Uni_Messina	21	43	35	39	42	180
27/09/2023	Uni_Messina	27	53	49	60	29	218
28/09/2023	Uni_Messina	38	56	35	26	18	173
29/09/2023	Uni_Messina	24	38	27	30	20	139
30/09/2023	Uni_Messina	5	15	10	5	2	37
<b>Total</b>		<b>445</b>	<b>807</b>	<b>644</b>	<b>648</b>	<b>490</b>	<b>3.034</b>

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

## Risultati per Servizio Chat

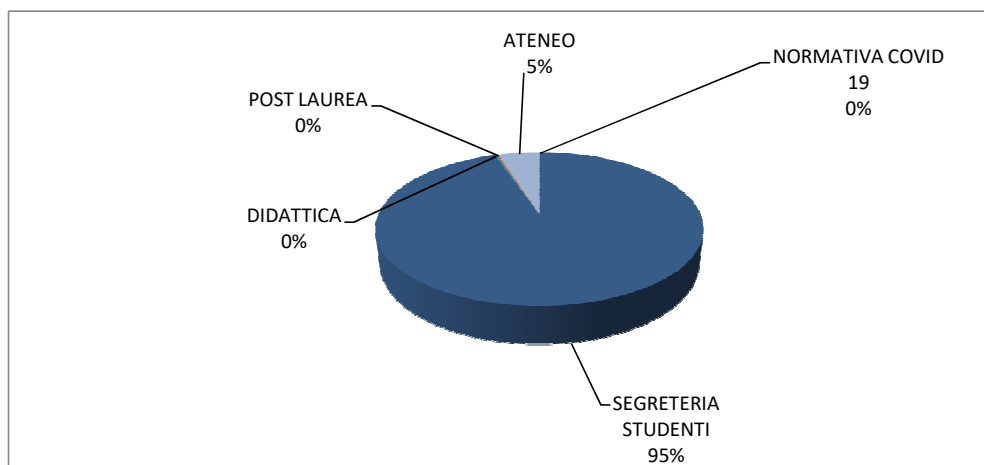
Giorno	Servizio	Assegnate e		
		Offerte	Gestite	% Gestite
01/09/2023	Uni_Messina Chat	49	49	100,00
02/09/2023	Uni_Messina Chat	8	8	100,00
04/09/2023	Uni_Messina Chat	27	25	92,59
05/09/2023	Uni_Messina Chat	62	61	98,39
06/09/2023	Uni_Messina Chat	67	66	98,51
07/09/2023	Uni_Messina Chat	25	25	100,00
08/09/2023	Uni_Messina Chat	20	20	100,00
09/09/2023	Uni_Messina Chat	31	30	96,77
11/09/2023	Uni_Messina Chat	21	21	100,00
12/09/2023	Uni_Messina Chat	29	29	100,00
13/09/2023	Uni_Messina Chat	24	24	100,00
14/09/2023	Uni_Messina Chat	45	45	100,00
15/09/2023	Uni_Messina Chat	26	25	96,15
16/09/2023	Uni_Messina Chat	18	18	100,00
18/09/2023	Uni_Messina Chat	43	43	100,00
19/09/2023	Uni_Messina Chat	36	36	100,00
20/09/2023	Uni_Messina Chat	26	26	100,00
21/09/2023	Uni_Messina Chat	34	34	100,00
22/09/2023	Uni_Messina Chat	39	39	100,00
23/09/2023	Uni_Messina Chat	12	12	100,00
25/09/2023	Uni_Messina Chat	16	16	100,00
26/09/2023	Uni_Messina Chat	52	52	100,00
27/09/2023	Uni_Messina Chat	92	87	94,57
28/09/2023	Uni_Messina Chat	47	47	100,00
29/09/2023	Uni_Messina Chat	34	34	100,00
30/09/2023	Uni_Messina Chat	25	24	96,00
<b>Total</b>		<b>908</b>	<b>896</b>	<b>98,68</b>

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



## Tipologia richieste Gestite

Classificazione			%
<b>SEGRETERIA STUDENTI</b>		<b>2874</b>	<b>94,73</b>
offerta didattica	615		20,27
immatricolazioni/iscrizioni test	1624		53,53
rinnovo iscrizioni	107		3,53
trasferimenti e passaggi di corso	163		5,37
rinuncia e decadenza	14		0,46
Isee e Tasse	309		10,18
certificati autocertificazioni e diplomi	42		1,38
bando valore PA	0		0,00
<b>DIDATTICA</b>		<b>9</b>	<b>0,30</b>
docenti	0		0,00
lezioni	9		0,30
sessioni esami	0		0,00
piano studi	0		0,00
esami di laurea	0		0,00
<b>POST LAUREA</b>		<b>6</b>	<b>0,20</b>
tfa/fit/pas	6		0,20
esami di abilitazione professionale	0		0,00
master e corsi di perfezionamento	0		0,00
scuole di specializzazione	0		0,00
dottorati di ricerca	0		0,00
<b>ATENEEO</b>		<b>145</b>	<b>4,78</b>
biblioteche e centri di servizio	0		0,00
dipartimento	0		0,00
sedi e orari	26		0,86
servizi on line	119		3,92
<b>NORMATIVA COVID 19</b>		<b>0</b>	<b>0,00</b>
<b>Total</b>		<b>3034</b>	



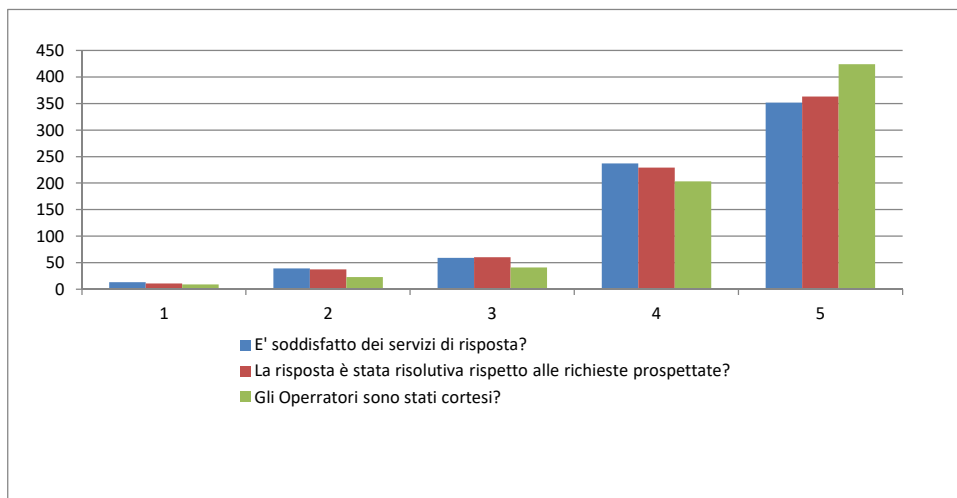
# Customer Satisfaction

Periodo analizzato **Luglio/Agosto/Settembre 2023**

Totale Partecipanti al Sondaggio **700**

Valutazione Livello di Soddisfazione						
Domanda	Voto 1	Voto 2	Voto 3	Voto 4	Voto 5	tot.
E' soddisfatto dei servizi di risposta?	13	39	59	237	352	700
La risposta è stata risolutiva rispetto alle richieste prospettate?	11	37	60	229	363	700
Gli Operratori sono stati cortesi?	9	23	41	203	424	700

Percentuale valutazione livello soddisfazione						
Domanda	Voto 1	Voto 2	Voto 3	Voto 4	Voto 5	tot.
E' soddisfatto dei servizi di risposta?	1,86	5,57	8,43	33,86	50,29	100,00
La risposta è stata risolutiva rispetto alle richieste prospettate?	1,57	5,29	8,57	32,71	51,86	100,00
Gli Operratori sono stati cortesi?	1,29	3,29	5,86	29,00	60,57	100,00



# OUVERTURE Service srl



## Contact Center Report e Statistiche

**Università degli Studi di Messina**

**Servizio Call Center**

**Dicembre 2023  
Customer Satisfaction  
Trimestre 4 2023**

**Overture Service srl**

*Sede Legale*

Via E. Fermi 3 - 58020 Loc. La Botte, Scarlino  
(Gr)

*Sedi Operative*

Via E. Fermi 3 - 58020 Loc. La Botte, Scarlino  
(Gr)

Tel. +39 0566 2301

Email: [info@ouverture.it](mailto:info@ouverture.it)

PEC [ouverture@pec.it](mailto:ouverture@pec.it)



## Riepilogo Servizio Dicembre 2023

Totale Chiamate Gestite con Operatore			<b>394</b>
ricevute da numero fisso		184	
ricevute da cellulare		65	
ricevute da numero anonimo		37	
deviate da URP		108	
Totale Conversazioni Chat			<b>184</b>
Contatti gestiti in lingua inglese			2
chat	1		
telefonate	1		
Mail Ricevute da URP	18		
<b>Totale</b>			<b>578</b>

## Tabella SLA - Dicembre 2023

SLA CONTACT CENTER	VALORE DI SOGLIA	PERIODO DI RIFERIMENTO PER IL CALCOLO	VALORE RILEVATO
attesa telefonica	max 200s	mensile	00:00:27
risposta all'utenza in chat	max 24h	mensile	simultanea
percentuale contatti inevasi/totale contatti gestiti	< 10%	mensile	97,87%
percentuale chiamate inevasi/totale chiamate gestite	< 10%	mensile	95,86%
reclami pervenuti 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 presa in carico)	max 24h	mensile	---
altri guasti (tempo di risoluzione)	max 12h	mensile	---

## Risultati per Servizio

Giorno	Servizio				Totale
		Offerte	Gestite	% Gestite	Abbandonate
01/12/2023	Uni_Messina	21	21	100,00	0
02/12/2023	Uni_Messina	20	20	100,00	0
03/12/2023	Uni_Messina	2	2	100,00	0
04/12/2023	Uni_Messina	23	23	100,00	0
05/12/2023	Uni_Messina	31	30	96,77	1
06/12/2023	Uni_Messina	30	29	96,67	1
07/12/2023	Uni_Messina	27	26	96,30	1
09/12/2023	Uni_Messina	4	4	100,00	0
11/12/2023	Uni_Messina	20	18	90,00	2
12/12/2023	Uni_Messina	23	21	91,30	2
13/12/2023	Uni_Messina	9	9	100,00	0
14/12/2023	Uni_Messina	15	14	93,33	1
15/12/2023	Uni_Messina	8	8	100,00	0
16/12/2023	Uni_Messina	3	3	100,00	0
18/12/2023	Uni_Messina	18	17	94,44	1
19/12/2023	Uni_Messina	15	15	100,00	0
20/12/2023	Uni_Messina	18	18	100,00	0
21/12/2023	Uni_Messina	22	21	95,45	1
22/12/2023	Uni_Messina	26	24	92,31	2
23/12/2023	Uni_Messina	3	3	100,00	0
27/12/2023	Uni_Messina	22	20	90,91	2
28/12/2023	Uni_Messina	20	18	90,00	2
29/12/2023	Uni_Messina	17	16	94,12	1
30/12/2023	Uni_Messina	14	14	100,00	0
<b>Total</b>		<b>411</b>	<b>394</b>	<b>95,86</b>	<b>17</b>

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

## Risultati per Servizio

Giorno	Servizio	Totale Abbandonate	Abbandonate in accoglienza	Abbandonate in coda
01/12/2023	Uni_Messina	0	0	0
02/12/2023	Uni_Messina	0	0	0
03/12/2023	Uni_Messina	0	0	0
04/12/2023	Uni_Messina	0	0	0
05/12/2023	Uni_Messina	1	0	1
06/12/2023	Uni_Messina	1	1	0
07/12/2023	Uni_Messina	1	0	1
09/12/2023	Uni_Messina	0	0	0
11/12/2023	Uni_Messina	2	2	0
12/12/2023	Uni_Messina	2	1	1
13/12/2023	Uni_Messina	0	0	0
14/12/2023	Uni_Messina	1	0	1
15/12/2023	Uni_Messina	0	0	0
16/12/2023	Uni_Messina	0	0	0
18/12/2023	Uni_Messina	1	0	1
19/12/2023	Uni_Messina	0	0	0
20/12/2023	Uni_Messina	0	0	0
21/12/2023	Uni_Messina	1	1	0
22/12/2023	Uni_Messina	2	2	0
23/12/2023	Uni_Messina	0	0	0
27/12/2023	Uni_Messina	2	1	1
28/12/2023	Uni_Messina	2	1	1
29/12/2023	Uni_Messina	1	0	1
30/12/2023	Uni_Messina	0	0	0
<b>Total</b>		<b>17</b>	<b>9</b>	<b>8</b>

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
01/12/2023	Uni_Messina	2	0:00:37	0:00:56
02/12/2023	Uni_Messina	3	0:00:43	0:01:00
03/12/2023	Uni_Messina	0	0:00:00	0:00:00
04/12/2023	Uni_Messina	4	0:00:46	0:01:03
05/12/2023	Uni_Messina	5	0:01:02	0:01:21
06/12/2023	Uni_Messina	5	0:00:51	0:01:24
07/12/2023	Uni_Messina	6	0:00:46	0:01:09
09/12/2023	Uni_Messina	0	0:00:00	0:00:00
11/12/2023	Uni_Messina	3	0:00:40	0:00:59
12/12/2023	Uni_Messina	2	0:00:38	0:00:53
13/12/2023	Uni_Messina	0	0:00:00	0:00:00
14/12/2023	Uni_Messina	0	0:00:00	0:00:00
15/12/2023	Uni_Messina	0	0:00:00	0:00:00
16/12/2023	Uni_Messina	0	0:00:00	0:00:00
18/12/2023	Uni_Messina	1	0:00:19	0:00:19
19/12/2023	Uni_Messina	2	0:00:40	0:01:04
20/12/2023	Uni_Messina	1	0:00:37	0:00:37
21/12/2023	Uni_Messina	3	0:00:51	0:01:02
22/12/2023	Uni_Messina	3	0:00:48	0:01:05
23/12/2023	Uni_Messina	0	0:00:00	0:00:00
27/12/2023	Uni_Messina	4	0:00:39	0:01:09
28/12/2023	Uni_Messina	2	0:00:33	0:00:56
29/12/2023	Uni_Messina	2	0:00:19	0:00:47
30/12/2023	Uni_Messina	0	0:00:00	0:00:00
<b>Total</b>		<b>48</b>	<b>0:00:27</b>	<b>0:01:24</b>

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



## Tempo di conversazione

Giorno	Servizio	Gestite	Tempo medio	Tempo massimo
01/12/2023	Uni_Messina	21	0:02:04	0:05:42
02/12/2023	Uni_Messina	20	0:01:05	0:01:58
03/12/2023	Uni_Messina	2	0:00:14	0:00:16
04/12/2023	Uni_Messina	23	0:02:48	0:08:00
05/12/2023	Uni_Messina	30	0:02:15	0:10:24
06/12/2023	Uni_Messina	29	0:03:37	0:08:12
07/12/2023	Uni_Messina	26	0:03:31	0:10:04
09/12/2023	Uni_Messina	4	0:01:49	0:02:21
11/12/2023	Uni_Messina	18	0:03:26	0:08:26
12/12/2023	Uni_Messina	21	0:02:34	0:06:37
13/12/2023	Uni_Messina	9	0:03:39	0:05:24
14/12/2023	Uni_Messina	14	0:02:39	0:05:28
15/12/2023	Uni_Messina	8	0:03:51	0:06:22
16/12/2023	Uni_Messina	3	0:04:31	0:06:52
18/12/2023	Uni_Messina	17	0:02:12	0:06:19
19/12/2023	Uni_Messina	15	0:03:02	0:06:42
20/12/2023	Uni_Messina	18	0:02:37	0:07:17
21/12/2023	Uni_Messina	21	0:02:53	0:05:28
22/12/2023	Uni_Messina	24	0:01:26	0:03:14
23/12/2023	Uni_Messina	3	0:02:41	0:03:01
27/12/2023	Uni_Messina	20	0:02:33	0:09:48
28/12/2023	Uni_Messina	18	0:02:28	0:06:18
29/12/2023	Uni_Messina	16	0:03:26	0:10:36
30/12/2023	Uni_Messina	14	0:02:29	0:06:53
<b>Total</b>		<b>394</b>	<b>0:02:40</b>	<b>0:10:36</b>

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
01/12/2023	Uni_Messina	4	4	4	5	4	21
02/12/2023	Uni_Messina	3	3	4	5	5	20
03/12/2023	Uni_Messina	0	1	1	0	0	2
04/12/2023	Uni_Messina	3	8	5	4	3	23
05/12/2023	Uni_Messina	7	9	6	5	3	30
06/12/2023	Uni_Messina	6	11	5	4	3	29
07/12/2023	Uni_Messina	5	9	4	3	5	26
09/12/2023	Uni_Messina	0	3	1	0	0	4
11/12/2023	Uni_Messina	3	4	2	5	4	18
12/12/2023	Uni_Messina	2	7	5	3	4	21
13/12/2023	Uni_Messina	0	3	2	1	3	9
14/12/2023	Uni_Messina	3	4	3	2	2	14
15/12/2023	Uni_Messina	2	1	4	0	1	8
16/12/2023	Uni_Messina	0	2	1	0	0	3
18/12/2023	Uni_Messina	3	5	4	2	3	17
19/12/2023	Uni_Messina	2	4	3	2	4	15
20/12/2023	Uni_Messina	4	6	3	4	1	18
21/12/2023	Uni_Messina	2	4	6	5	4	21
22/12/2023	Uni_Messina	3	5	7	4	5	24
23/12/2023	Uni_Messina	0	2	1	0	0	3
27/12/2023	Uni_Messina	2	3	5	4	6	20
28/12/2023	Uni_Messina	3	5	4	3	3	18
29/12/2023	Uni_Messina	4	4	3	2	3	16
30/12/2023	Uni_Messina	2	5	2	1	4	14
<b>Total</b>		<b>63</b>	<b>112</b>	<b>85</b>	<b>64</b>	<b>70</b>	<b>394</b>

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

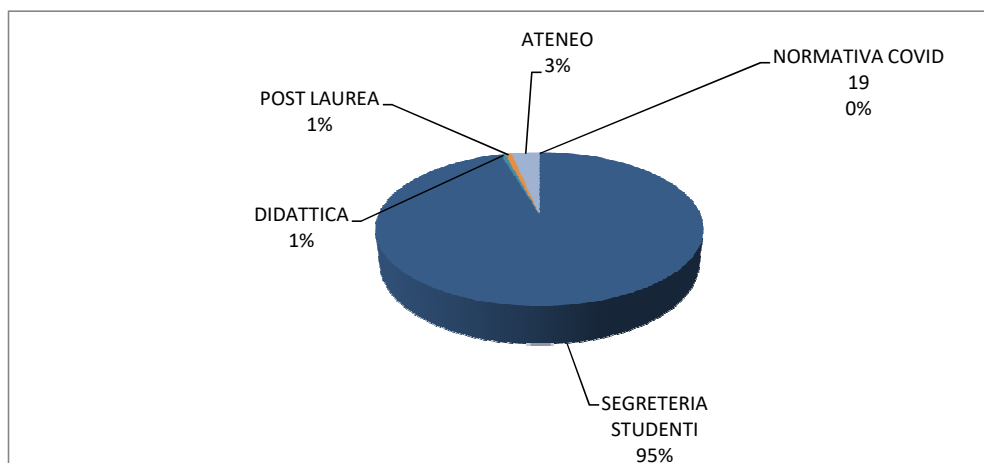
## Risultati per Servizio Chat

Giorno	Servizio	Assegnate e		
		Offerte	Gestite	% Gestite
01/12/2023	Uni_Messina Chat	14	14	100,00
02/12/2023	Uni_Messina Chat	21	21	100,00
03/12/2023	Uni_Messina Chat	2	2	100,00
04/12/2023	Uni_Messina Chat	9	9	100,00
05/12/2023	Uni_Messina Chat	5	5	100,00
06/12/2023	Uni_Messina Chat	12	12	100,00
07/12/2023	Uni_Messina Chat	6	6	100,00
09/12/2023	Uni_Messina Chat	5	4	80,00
11/12/2023	Uni_Messina Chat	11	11	100,00
12/12/2023	Uni_Messina Chat	8	8	100,00
13/12/2023	Uni_Messina Chat	4	3	75,00
14/12/2023	Uni_Messina Chat	5	5	100,00
15/12/2023	Uni_Messina Chat	3	3	100,00
16/12/2023	Uni_Messina Chat	3	3	100,00
18/12/2023	Uni_Messina Chat	5	5	100,00
19/12/2023	Uni_Messina Chat	23	21	91,30
20/12/2023	Uni_Messina Chat	4	4	100,00
21/12/2023	Uni_Messina Chat	7	7	100,00
22/12/2023	Uni_Messina Chat	2	2	100,00
23/12/2023	Uni_Messina Chat	3	3	100,00
27/12/2023	Uni_Messina Chat	13	13	100,00
28/12/2023	Uni_Messina Chat	12	12	100,00
29/12/2023	Uni_Messina Chat	10	10	100,00
30/12/2023	Uni_Messina Chat	1	1	100,00
<b>Total</b>		<b>188</b>	<b>184</b>	<b>97,87</b>

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

## Tipologia richieste Gestite

Classificazione			%
<b>SEGRETERIA STUDENTI</b>		<b>376</b>	<b>95,43</b>
offerta didattica	16		4,06
immatricolazioni/iscrizioni test	29		7,36
rinnovo iscrizioni	122		30,96
trasferimenti e passaggi di corso	13		3,30
rinuncia e decadenza	7		1,78
Isee e Tasse	183		46,45
certificati autocertificazioni e diplomi	6		1,52
bando valore PA	0		0,00
<b>DIDATTICA</b>		<b>2</b>	<b>0,51</b>
docenti	0		0,00
lezioni	2		0,51
sessioni esami	0		0,00
piano studi	0		0,00
esami di laurea	0		0,00
<b>POST LAUREA</b>		<b>3</b>	<b>0,76</b>
tfa/fit/pas	1		0,25
esami di abilitazione professionale	0		0,00
master e corsi di perfezionamento	1		0,25
scuole di specializzazione	1		0,25
dottorati di ricerca	0		0,00
<b>ATENEO</b>		<b>13</b>	<b>3,30</b>
biblioteche e centri di servizio	0		0,00
dipartimento	0		0,00
sedi e orari	4		1,02
servizi on line	9		2,28
<b>NORMATIVA COVID 19</b>		<b>0</b>	<b>0,00</b>
<b>Total</b>		<b>394</b>	



# Customer Satisfaction

Periodo analizzato Ottobre/Novembre/Dicembre 2023

Totale Partecipanti al Sondaggio 400

Valutazione Livello di Soddisfazione							
Domanda	Voto 1	Voto 2	Voto 3	Voto 4	Voto 5	tot.	
E' soddisfatto dei servizi di risposta?	7	21	37	143	192	400	
La risposta è stata risolutiva rispetto alle richieste prospettate?	5	13	32	151	199	400	
Gli Operratori sono stati cortesi?	8	16	28	162	186	400	

Percentuale valutazione livello soddisfazione							
Domanda	Voto 1	Voto 2	Voto 3	Voto 4	Voto 5	tot.	
E' soddisfatto dei servizi di risposta?	1,75	5,25	9,25	35,75	48,00	100,00	
La risposta è stata risolutiva rispetto alle richieste prospettate?	1,25	3,25	8,00	37,75	49,75	100,00	
Gli Operratori sono stati cortesi?	2,00	4,00	7,00	40,50	46,50	100,00	

