

Tabella 1 – Dati dimensionali servizio inbound sincrono CONTACT CENTER INAIL – Biennio 2021-2022

Anno	Mese	totale minuti erogati Conf1	totale minuti erogati Conf2	totale minuti erogati Conf3	totale minuti erogati Conf1+Conf2+Conf3	DI CUI TELEFONICO (% SUL TOTALE DI MINUTI EROGATI Conf1+Conf2+Conf3)	DI CUI CHAT (% SUL TOTALE DI MINUTI EROGATI Conf1+Conf2+Conf3)	DI CUI CALL BACK (% SUL TOTALE DI MINUTI EROGATI Conf1+Conf2+Conf3)	NUMERO DI CONTATTI CANALE TELEFONICO	DURATA MEDIA DEL CONTATTO CANALE TELEFONICO [SECONDI] COMPRENSIVA DELL'ATTIVITA' DI AFTER CALL WORK	NUMERO DI CONTATTI CANALE CHAT	DURATA MEDIA DEL CONTATTO CANALE CHAT [SECONDI] COMPRENSIVA DELL'ATTIVITA' DI AFTER CALL WORK
2021	gennaio	75.608,39	21.602,40	10.801,20	108.011,99	79,793%	20,207%	0,000%	17.757,00	291,22	3.317,00	394,79
2021	febbraio	83.393,03	23.826,58	11.913,29	119.132,90	76,474%	23,526%	0,000%	19.674,00	277,84	4.027,00	417,60
2021	marzo	69.848,53	19.956,72	9.978,36	99.783,61	86,057%	13,585%	0,358%	19.874,00	259,25	2.033,00	400,06
2021	aprile	55.391,67	15.826,19	7.913,10	79.130,96	82,970%	16,305%	0,725%	15.115,00	260,62	1.752,00	441,85
2021	maggio	54.324,01	15.521,15	7.760,57	77.605,73	83,553%	15,739%	0,708%	15.388,00	252,83	1.726,00	424,59
2021	giugno	50.826,81	14.521,95	7.260,97	72.609,73	86,093%	13,283%	0,624%	14.982,00	250,35	1.552,00	372,85
2021	luglio	47.031,16	13.437,47	6.718,74	67.187,37	84,819%	14,859%	0,322%	14.123,00	242,11	1.577,00	379,84
2021	agosto	32.046,01	9.156,00	4.578,00	45.780,01	90,341%	9,351%	0,308%	10.556,00	235,08	671,00	382,81
2021	settembre	52.919,73	15.119,92	7.559,96	75.599,61	84,090%	15,850%	0,060%	14.968,00	254,83	1.927,00	373,13
2021	ottobre	67.997,59	19.427,88	9.713,94	97.139,41	87,416%	10,997%	1,587%	20.146,00	252,90	1.644,00	389,86
2021	novembre	56.386,68	16.110,48	8.055,24	80.552,40	84,211%	15,164%	0,625%	16.682,00	243,98	1.853,00	395,51
2021	dicembre	43.783,80	12.509,66	6.254,83	62.548,29	85,510%	14,342%	0,148%	13.658,00	234,96	1.412,00	381,20
2022	gennaio	61.640,90	17.611,69	8.805,84	88.058,43	79,144%	20,026%	0,830%	17.657,00	236,82	2.795,00	378,56
2022	febbraio	65.605,09	18.744,31	9.372,16	93.721,56	76,760%	22,060%	1,180%	17.470,00	247,07	3.077,00	403,14
2022	marzo	57.349,33	16.385,52	8.192,76	81.927,61	79,010%	20,563%	0,427%	15.607,00	248,86	2.478,00	407,91
2022	aprile	39.932,01	11.409,15	5.704,57	57.045,73	78,139%	21,427%	0,434%	11.063,00	241,75	1.752,00	418,60
2022	maggio	47.344,47	13.526,99	6.763,50	67.634,96	82,780%	16,830%	0,390%	13.661,00	245,91	1.751,00	390,06
2022	giugno	43.708,21	12.488,06	6.244,03	62.440,30	83,691%	16,132%	0,177%	13.215,00	237,26	1.659,00	364,30
2022	luglio	40.505,20	11.572,91	5.786,46	57.864,57	84,087%	15,698%	0,215%	12.419,00	235,07	1.460,00	373,30
2022	agosto	29.360,28	8.388,65	4.194,33	41.943,26	85,930%	14,050%	0,020%	8.702,00	248,50	838,00	421,98
2022	settembre	38.765,55	11.075,87	5.537,94	55.379,36	81,889%	17,946%	0,166%	11.088,00	245,40	1.496,00	398,59
2022	ottobre	39.614,91	11.318,55	5.659,27	56.592,73	84,830%	15,130%	0,040%	11.746,00	245,23	1.245,00	412,71
2022	novembre	38.376,44	10.964,70	5.482,35	54.823,49	87,494%	12,405%	0,101%	12.520,00	229,88	1.160,00	351,78
2022	dicembre	32.430,30	9.265,80	4.632,90	46.329,00	94,060%	5,940%	0,000%	12.313,00	212,34	524,00	315,35