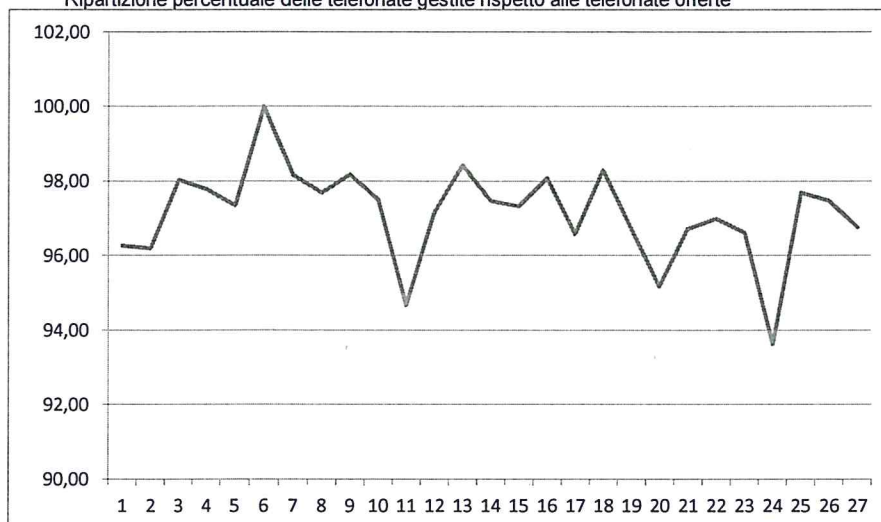


Luglio 2019

		Percentuale gestite			
		Telefonate offerte	Telefonate gestite	non evase	%
1	lun	80	77	3	96,25
2	mar	105	101	4	96,19
3	mer	152	149	3	98,03
4	gio	179	175	4	97,77
5	ven	187	182	5	97,33
6	sab	24	24	0	100,00
7	dom				
8	lun	162	159	3	98,15
9	mar	172	168	4	97,67
10	mer	164	161	3	98,17
11	gio	160	156	4	97,50
12	ven	150	142	8	94,67
13	sab	35	34	1	97,14
14	dom				
15	lun	189	186	3	98,41
16	mar	157	153	4	97,45
17	mer	186	181	5	97,31
18	gio	363	356	7	98,07
19	ven	292	282	10	96,58
20	sab	58	57	1	98,28
21	dom				
22	lun	672	650	22	96,73
23	mar	289	275	14	95,16
24	mer	212	205	7	96,70
25	gio	199	193	6	96,98
26	ven	236	228	8	96,61
27	sab	47	44	3	93,62
28	dom				
29	lun	258	252	6	97,67
30	mar	157	153	4	97,45
31	mer	185	179	6	96,76
TOT.		5070	4922	148	97,08

Ripartizione percentuale delle telefonate gestite rispetto alle telefonate offerte



Luglio 2019

Gestione contatti e-mail

e-mail ricevute

e-mail gestite

inoltrate URP

1 lun
2 mar
3 mer
4 gio
5 ven
6 sab
7 dom
8 lun
9 mar
10 mer
11 gio
12 ven
13 sab
14 dom
15 lun
16 mar
17 mer
18 gio
19 ven
20 sab
21 dom
22 lun
23 mar
24 mer
25 gio
26 ven
27 sab
28 dom
29 lun
30 mar
31 mer

TOT.

0

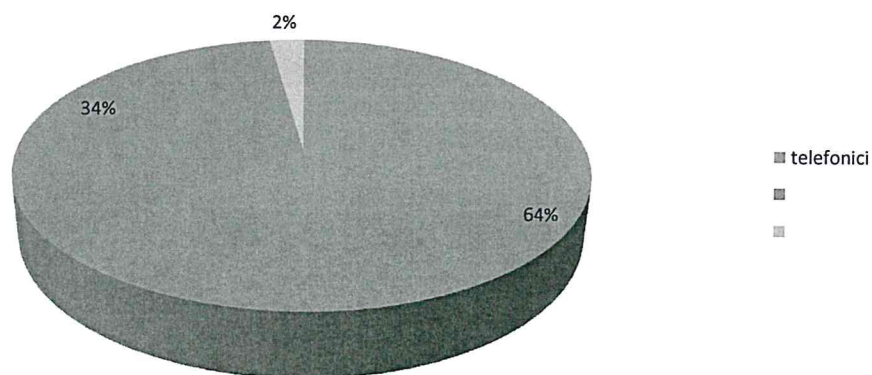
0

0

Luglio 2019

Percentuale contatti telefonici ed e-mail

Totale contatti	telefonici	%	e-mail	%	outbound	%
7667	4922	64,20	2569	33,51	176	2,30



Tempi di conversazione telefonate gestite per fasce orarie

Fasce orarie		< 60 sec	< 120 sec	< 240 sec	TOT.
01 lun	9-11	4	8	4	16
	11-13	6	5	3	14
	13-15	7	6	3	16
	15-17	10	6	2	18
	17-20	4	5	4	13
02-mar	9-11	9	10	6	25
	11-13	7	8	6	21
	13-15	9	8	7	24
	15-17	7	6	5	18
	17-20	6	5	2	13
3 mer	9-11	9	7	8	24
	11-13	8	11	10	29
	13-15	11	11	12	34
	15-17	9	14	8	31
	17-20	8	12	11	31
4 gio	9-11	12	11	11	34
	11-13	18	15	7	40
	13-15	14	13	10	37
	15-17	12	12	6	30
	17-20	10	13	11	34
5 ven	9-11	12	9	11	32
	11-13	13	12	11	36
	13-15	11	11	13	35
	15-17	14	16	14	44
	17-20	11	13	11	35
6 sab		11	8	5	24
7 dom					
8 lun	9-11	13	8	11	32
	11-13	11	11	7	29
	13-15	10	10	8	28
	15-17	12	14	11	37
	17-20	10	12	11	33
9 mar	9-11	9	12	12	33
	11-13	13	11	11	35
	13-15	14	16	9	39
	15-17	9	12	12	33
	17-20	8	10	10	28
10 mer	9-11	10	11	8	29
	11-13	11	14	7	32
	13-15	15	13	11	39
	15-17	10	11	12	33
	17-20	9	10	9	28
11 gio	9-11	8	9	11	28
	11-13	11	12	9	32
	13-15	10	15	10	35
	15-17	11	13	7	31
	17-20	9	15	6	30
12 ven	9-11	7	11	8	26
	11-13	13	13	7	33
	13-15	14	12	8	34
	15-17	8	8	9	25
	17-20	8	10	6	24
13 sab		19	7	8	34
14 dom					0
15 lun	9-11	11	14	11	36
	11-13	13	11	9	33
	13-15	19	15	8	42

	15-17	16	15	9	40
	17-20	16	13	6	35
		75	66	43	
16 mar	9-11	11	12	7	30
	11-13	11	10	8	29
	13-15	15	13	6	34
	15-17	12	12	8	32
	17-20	12	11	5	28
		61	58	34	
17 mer	9-11	8	12	7	27
	11-13	9	15	11	35
	13-15	14	15	14	43
	15-17	13	16	11	40
	17-20	15	16	5	36
		59	74	48	
18 gio	9-11	23	25	23	71
	11-13	34	30	31	95
	13-15	23	22	15	60
	15-17	27	19	18	64
	17-20	19	21	26	66
		126	117	113	
19 ven	9-11	16	15	13	44
	11-13	22	25	15	62
	13-15	23	22	20	65
	15-17	19	21	15	55
	17-20	11	22	23	56
		91	105	86	
20 sab		28	22	7	57
21 dom					0
22 lun	9-11	40	42	36	118
	11-13	45	52	29	126
	13-15	34	47	37	118
	15-17	44	45	61	150
	17-20	53	49	36	138
		216	235	199	
23 mar	9-11	11	12	16	39
	11-13	15	14	22	51
	13-15	25	18	20	63
	15-17	17	19	24	60
	17-20	17	12	33	62
		85	75	115	
24 mer	9-11	12	17	12	41
	11-13	15	22	10	47
	13-15	13	28	11	52
	15-17	11	13	11	35
	17-20	10	11	9	30
		61	91	53	
25 gio	9-11	16	14	11	41
	11-13	13	13	12	38
	13-15	18	15	9	42
	15-17	15	11	12	38
	17-20	12	12	10	34
		74	65	54	
26 ven	9-11	16	18	9	43
	11-13	19	22	12	53
	13-15	18	25	14	57
	15-17	17	15	7	39
	17-20	15	15	6	36
		85	95	48	
27 sab		12	14	18	44
28 dom					0
29 lun	9-11	9	17	12	38
	11-13	18	22	14	54
	13-15	16	36	8	60
	15-17	12	28	14	54
	17-20	10	25	11	46
		65	128	59	
30 mar	9-11	6	18	6	30
	11-13	8	13	8	29
	13-15	10	16	9	35
	15-17	11	15	7	33
	17-20	11	6	9	26
		46	68	39	
31 mer	9-11	12	15	10	37

11-13	14	14	12	40
13-15	12	16	10	38
15-17	8	14	9	31
17-20	8	13	12	33

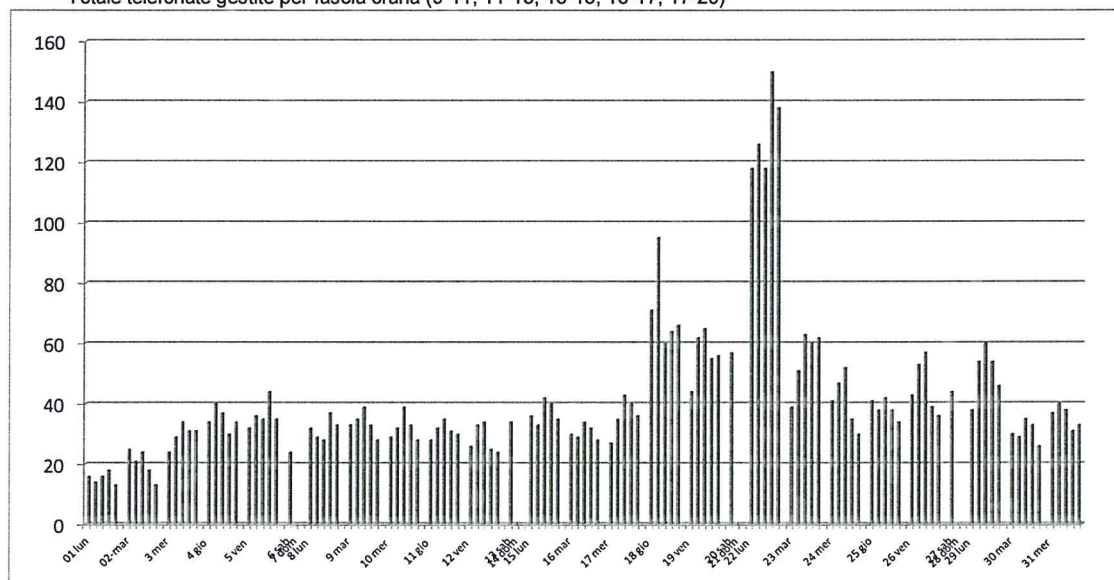
54

72

53

TOTALE	1672	1842	1408	4922
%	33,97	37,42	28,61	

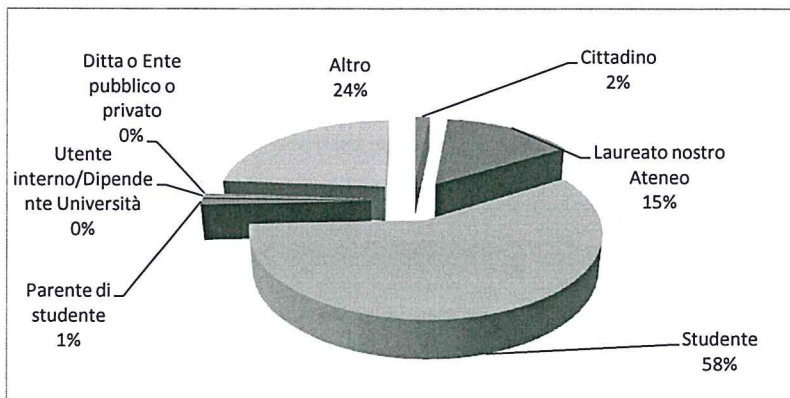
Totale telefonate gestite per fascia oraria (9-11, 11-13, 13-15, 15-17, 17-20)



Luglio 2019

Tipologia utenti

Tipologia	TOTALE
Cittadino	77
Laureato nostro Ateneo	688
Studente	2714
Parente di studente	55
Utente interno/Dipendente Università	29
Ditta o Ente pubblico o privato	8
Altro	1118
TOTALE	4689



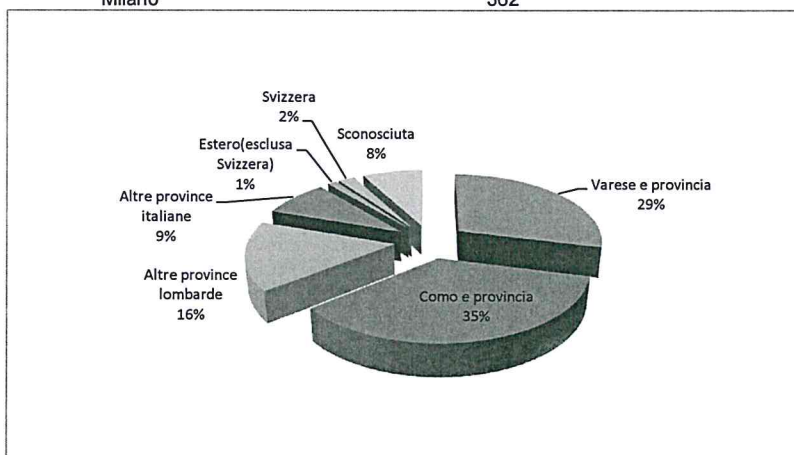
Luglio 2019

Provenienza

Località	TOTALE
Varese e provincia	1355
Como e provincia	1652
Altre province lombarde	757
Altre province italiane	402
Estero(esclusa Svizzera)	55
Svizzera	99
Sconosciuta	369
TOTALE	4689

Dettaglio altre province lombarde
Milano

362



Studenti			
Studenti	Ateneo	Segnalazioni	TOTALE
3248	946	0	4194

Area relativa ai contatti gestiti inerente alle procedure amministrative,
alla didattica e al post-laurea

Offerta didattica 588

. offerta didattica 588
(corsi di laurea, orientamento ecc.)

Post Laurea 71

. scuole di specializzazione, m 55
dottorati di ricerca, esami di stato

. servizi per il lavoro (placemer 16

Segreteria Studenti 2489

. immatricolazioni/iscrizione ai 2022
. rinnovo di iscrizioni 55
. trasf. e passaggi di corso 32
. tasse e contributi 320
. seconda laurea 9
. piano di studi 6
. studenti stranieri 22
. rinuncia/decadenza 23

Docenti 26

. orari di ricevimento e 26
enti indirizzi mail e recapiti tel

Lezioni ed esami di profitto 56

. orario lezioni e info esami di p 56

Sessioni di laurea 18

. presentazione domanda di laurea e inf

Distribuzione percentuale delle telefonate gestite nella sezione Studenti

Ateneo			
Studenti	Ateneo	Segnalazioni	TOTALE
3248	946	0	4194

Area comprendente i contatti gestiti inerenti ad informazioni date sull'organizzazione, l'allocazione delle strutture dell'ateneo e i relativi orari.

Organizzazione generale 299
vi rientrano tutti i contatti riguardanti le informazioni date relativamente agli organi di governo (rettore, prorettore, organismi,...), alla struttura organizzativa e servizi dell'amministrazione dell'ateneo

Didattica 168
questa classificazione comprende tutte le informazioni date in relazione alle caratteristiche, i percorsi didattici, i servizi, gli indirizzi, i siti internet e l'ubicazione delle varie facoltà

Biblioteche e centri di servizio 20
questa categoria comprende tutte le telefonate gestite riguardanti le informazioni date in relazione alle varie sedi delle biblioteche di ateneo ed ai centri di servizio

Sedi e orari 459
indirizzi, telefoni e orari....

Distribuzione percentuale delle telefonate gestite nella sezione Ateneo

Segnalazioni, reclami e suggerimenti			
Studenti	Ateneo	Segnalazioni	TOTALE
3248	946	0	4194

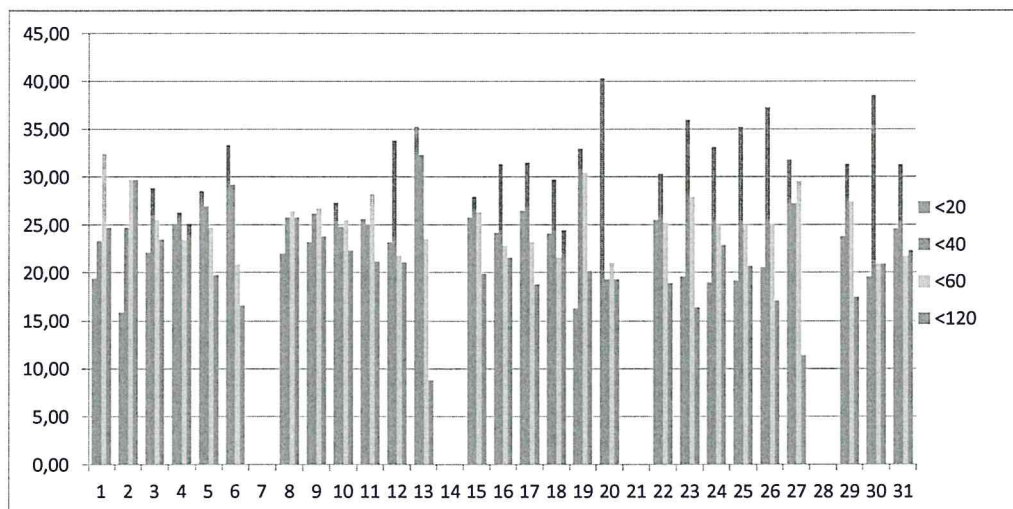
Questa classe comprende tutti i contatti gestiti riguardanti suggerimenti, lamentele, note effettuate dagli studenti

Segnalazioni 0
in questa sezione vengono messi in evidenza tutti i contatti riguardanti elementi di criticità riscontrati dagli studenti (come ad esempio il mal funzionamento di un terminale self service, mancato rispetto di un orario da parte di un dipartimento, una biblioteca, ...)

Reclami 0
rientrano in questa categoria i contatti riguardanti i reclami enunciati eventualmente esposti da uno studente

Tempi di attesa in coda telefonate gestite

		< 20 sec	%	< 40 sec	%	<60 sec	%	<120 sec	%	TOT.
1	lun	15	19,48	18	23,38	25	32,47	19	24,68	77
2	mar	16	15,84	25	24,75	30	29,70	30	29,70	101
3	mer	33	22,15	43	28,86	38	25,50	35	23,49	149
4	gio	44	25,14	46	26,29	41	23,43	44	25,14	175
5	ven	52	28,57	49	26,92	45	24,73	36	19,78	182
6	sab	8	33,33	7	29,17	5	20,83	4	16,67	24
7	dom									
8	lun	35	22,01	41	25,79	42	26,42	41	25,79	159
9	mar	39	23,21	44	26,19	45	26,79	40	23,81	168
10	mer	44	27,33	40	24,84	41	25,47	36	22,36	161
11	gio	40	25,64	39	25,00	44	28,21	33	21,15	156
12	ven	33	23,24	48	33,80	31	21,83	30	21,13	142
13	sab	12	35,29	11	32,35	8	23,53	3	8,82	34
14	dom									
15	lun	48	25,81	52	27,96	49	26,34	37	19,89	186
16	mar	37	24,18	48	31,37	35	22,88	33	21,57	153
17	mer	48	26,52	57	31,49	42	23,20	34	18,78	181
18	gio	86	24,16	106	29,78	77	21,63	87	24,44	356
19	ven	46	16,31	93	32,98	86	30,50	57	20,21	282
20	sab	23	40,35	11	19,30	12	21,05	11	19,30	57
21	dom									
22	lun	166	25,54	197	30,31	164	25,23	123	18,92	650
23	mar	54	19,64	99	36,00	77	28,00	45	16,36	275
24	mer	39	19,02	68	33,17	51	24,88	47	22,93	205
25	gio	37	19,17	68	35,23	48	24,87	40	20,73	193
26	ven	47	20,61	85	37,28	57	25,00	39	17,11	228
27	sab	14	31,82	12	27,27	13	29,55	5	11,36	44
28	dom									
29	lun	60	23,81	79	31,35	69	27,38	44	17,46	252
30	mar	30	19,61	59	38,56	32	20,92	32	20,92	153
31	mer	44	24,58	56	31,28	39	21,79	40	22,35	179
TOTALE		1150	23,36	1501	30,50	1246	25,31	1025	20,82	4922

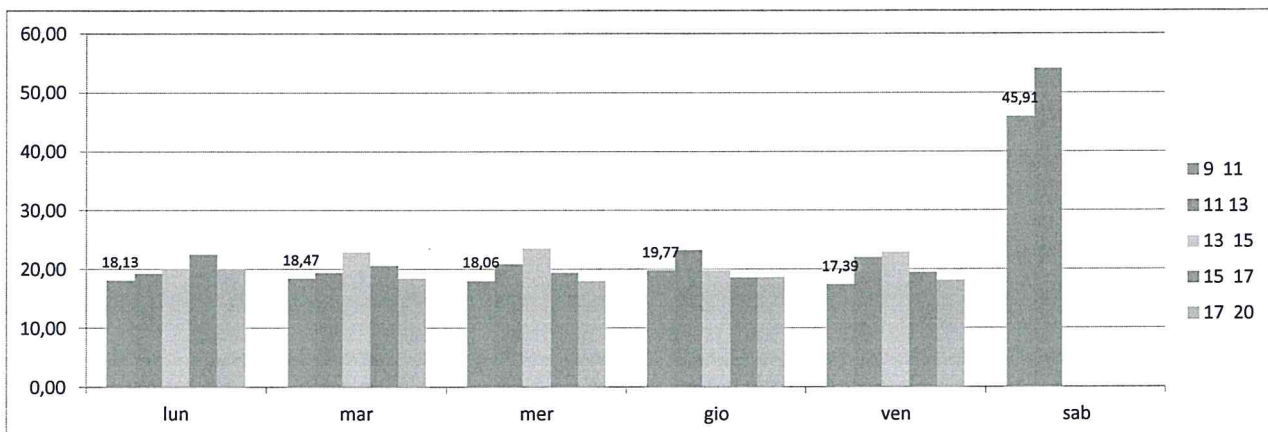


Distribuzione contatti telefonici e e-mail per fasce orarie

Fasce orarie	9-11		11-13		13-15		15-17		17-20		Totale	Totale	contatti
	telefonate	email	telefonate	email	telefonate	email	telefonate	email	telefonate	email	te	e-mail	contatti
1 lun	16		14		16		18		13		77	0	77
2 mar	25		21		24		18		13		101	0	101
3 mer	24		29		34		31		31		149	0	149
4 gio	34		40		37		30		34		175	0	175
5 ven	32		36		35		44		35		182	0	182
6 sab	11		13		0		0		0		24	0	24
7 dom	0		0		0		0		0		0	0	0
8 lun	32		29		28		37		33		159	0	159
9 mar	33		35		39		33		28		168	0	168
10 mer	29		32		39		33		28		161	0	161
11 gio	28		32		35		31		30		156	0	156
12 ven	26		33		34		25		24		142	0	142
13 sab	17		17		0		0		0		34	0	34
14 dom	0		0		0		0		0		0	0	0
15 lun	36		33		42		40		35		186	0	186
16 mar	30		29		34		32		28		153	0	153
17 mer	27		35		43		40		36		181	0	181
18 gio	71		95		60		64		66		356	0	356
19 ven	44		62		65		55		56		282	0	282
20 sab	20		37		0		0		0		57	0	57
21 dom	0		0		0		0		0		0	0	0
22 lun	118		126		118		150		138		650	0	650
23 mar	39		51		63		60		62		275	0	275
24 mer	41		47		52		35		30		205	0	205
25 gio	41		38		42		38		34		193	0	193
26 ven	43		53		57		39		36		228	0	228
27 sab	25		19		0		0		0		44	0	44
28 dom	0		0		0		0		0		0	0	0
29 lun	38		54		60		54		46		252	0	252
30 mar	30		29		35		33		26		153	0	153
31 mer	37		40		38		31		33		179	0	179
TOTALE	947	0	1079	0	1030	0	971	0	895	0	4922	0	4922

Contatti telefonici per fasce orarie e giorni della settimana

	9-11	%	11-13	%	13-15	%	15-17	%	17-20	%	Tot
lun	240	18,13	256	19,34	264	19,94	299	22,58	265	20,02	1324
mar	157	18,47	165	19,41	195	22,94	176	20,71	157	18,47	850
mer	158	18,06	183	20,91	206	23,54	170	19,43	158	18,06	875
gio	174	19,77	205	23,30	174	19,77	163	18,52	164	18,64	880
ven	145	17,39	184	22,06	191	22,90	163	19,54	151	18,11	834
sab	73	45,91	86	54,09							159
TOTALE	947	19,24	1079	21,92	1030	20,93	971	19,73	895	18,18	4922



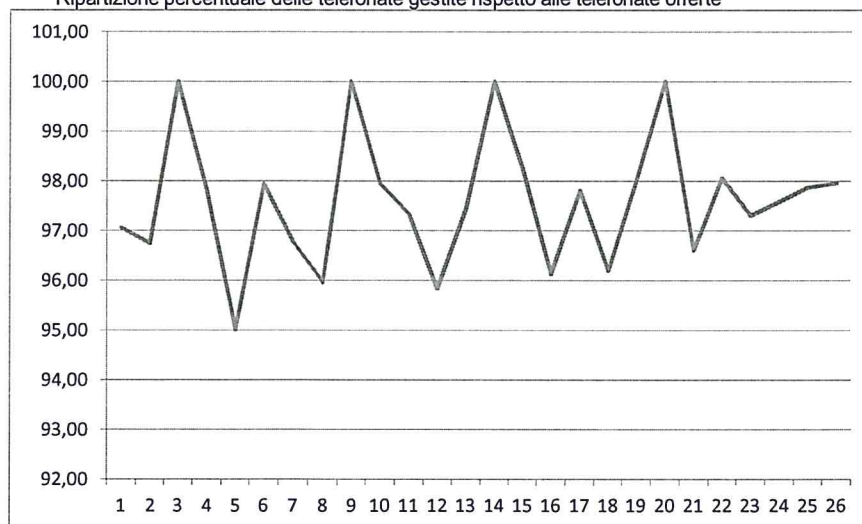
Percentuale contatti telefonici gestiti per fasce orarie

Fasce orarie		9-11			11-13			13-15			15-17			17-20			TOTALE	
		Offerte	Gestite	%	Offerte	Gestite	%	Offerte	Gestite	%	Offerte	Gestite	%	Offerte	Gestite	%	Offerte	Gestite
1	lun	17	16	94,12	15	14	93,33	16	16	100,00	18	18	100,00	14	13	92,86	80	77
2	mar	26	25	96,15	22	21	95,45	25	24	96,00	18	18	100,00	14	13	92,86	105	101
3	mer	25	24	96,00	30	29	96,67	34	34	100,00	31	31	100,00	32	31	96,88	152	149
4	gio	35	34	97,14	40	40	100,00	39	37	94,87	30	30	100,00	35	34	97,14	179	175
5	ven	33	32	96,97	37	36	97,30	36	35	97,22	45	44	97,78	36	35	97,22	187	182
6	sab	11	11	100,00	13	13	100,00										24	24
7	dom																0	0
8	lun	32	32	100,00	29	29	100,00	29	28	96,55	38	37	97,37	34	33	97,06	162	159
9	mar	35	33	94,29	36	35	97,22	40	39	97,50	33	33	100,00	28	28	100,00	172	168
10	mer	29	29	100,00	33	32	96,97	39	39	100,00	34	33	97,06	29	28	96,55	164	161
11	gio	30	28	93,33	33	32	96,97	36	35	97,22	31	31	100,00	30	30	100,00	160	156
12	ven	28	26	92,86	34	33	97,06	35	34	97,14	28	25	89,29	25	24	96,00	150	142
13	sab	18	17	94,44	17	17	100,00										35	34
14	dom																0	0
15	lun	37	36	97,30	34	33	97,06	42	42	100,00	41	40	97,56	35	35	100,00	189	186
16	mar	31	30	96,77	29	29	100,00	35	34	97,14	33	32	96,97	29	28	96,55	157	153
17	mer	28	27	96,43	36	35	97,22	44	43	97,73	41	40	97,56	37	36	97,30	186	181
18	gio	72	71	98,61	99	95	95,96	61	60	98,36	65	64	98,46	66	66	100,00	363	356
19	ven	48	44	91,67	63	62	98,41	66	65	98,48	57	55	96,49	58	56	96,55	292	282
20	sab	20	20	100,00	38	37	97,37										58	57
21	dom																0	0
22	lun	120	118	98,33	135	126	93,33	122	118	96,72	154	150	97,40	141	138	97,87	672	650
23	mar	41	39	95,12	55	51	92,73	66	63	95,45	62	60	96,77	65	62	95,38	289	275
24	mer	42	41	97,62	49	47	95,92	54	52	96,30	36	35	97,22	31	30	96,77	212	205
25	gio	42	41	97,62	38	38	100,00	45	42	93,33	39	38	97,44	35	34	97,14	199	193
26	ven	44	43	97,73	55	53	96,36	58	57	98,28	40	39	97,50	39	36	92,31	236	228
27	sab	26	25	96,15	21	19	90,48										47	44
28	dom																0	0
29	lun	39	38	97,44	55	54	98,18	61	60	98,36	55	54	98,18	48	46	95,83	258	252
30	mar	32	30	93,75	30	29	96,67	35	35	100,00	33	33	100,00	27	26	96,30	157	153
31	mer	38	37	97,37	41	40	97,56	39	38	97,44	32	31	96,88	35	33	94,29	185	179
TOTALE		979	947	96,73	1117	1079	96,60	1057	1030	97,45	994	971	97,69	923	895	96,97	5070	4922

Agosto 2019

		Percentuale gestite			
		Telefonate offerte	Telefonate gestite	non evase	%
1	gio	102	99	3	97,06
2	ven	92	89	3	96,74
3	sab	21	21	0	100,00
4	dom				
5	lun	183	179	4	97,81
6	mar	140	133	7	95,00
7	mer	97	95	2	97,94
8	gio	124	120	4	96,77
9	ven	99	95	4	95,96
10	sab	13	13	0	100,00
11	dom				
12	lun	97	95	2	97,94
13	mar	75	73	2	97,33
14	mer	48	46	2	95,83
15	gio				
16	ven	39	38	1	97,44
17	sab	11	11	0	100,00
18	dom				
19	lun	227	223	4	98,24
20	mar	155	149	6	96,13
21	mer	137	134	3	97,81
22	gio	105	101	4	96,19
23	ven	100	98	2	98,00
24	sab	13	13	0	100,00
25	dom				
26	lun	176	170	6	96,59
27	mar	206	202	4	98,06
28	mer	185	180	5	97,30
29	gio	207	202	5	97,58
30	ven	141	138	3	97,87
31	sab	49	48	1	97,96
TOT.		2842	2765	77	97,29

Ripartizione percentuale delle telefonate gestite rispetto alle telefonate offerte



Agosto 2019

Gestione contatti e-mail

e-mail ricevute

e-mail gestite

inoltrate URP

1 gio
2 ven
3 sab
4 dom
5 lun
6 mar
7 mer
8 gio
9 ven
10 sab
11 dom
12 lun
13 mar
14 mer
15 gio
16 ven
17 sab
18 dom
19 lun
20 mar
21 mer
22 gio
23 ven
24 sab
25 dom
26 lun
27 mar
28 mer
29 gio
30 ven
31 sab

TOT.

0

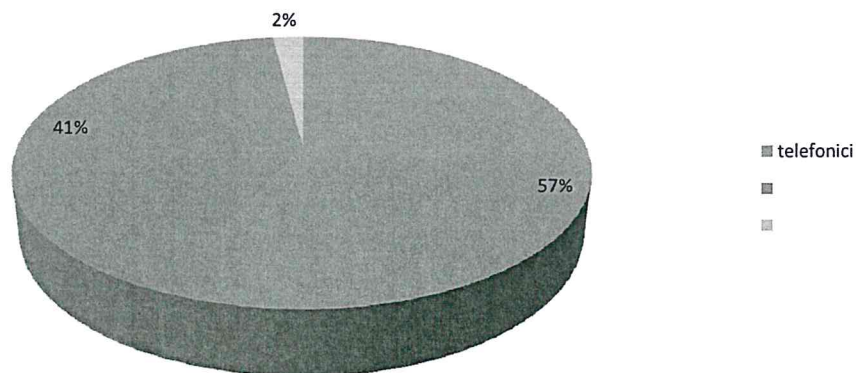
0

0

Agosto 2019

Percentuale contatti telefonici ed e-mail

Totale contatti	telefonici	%	e-mail	%	outbound	%
4861	2765	56,88	1998	41,10	98	2,02

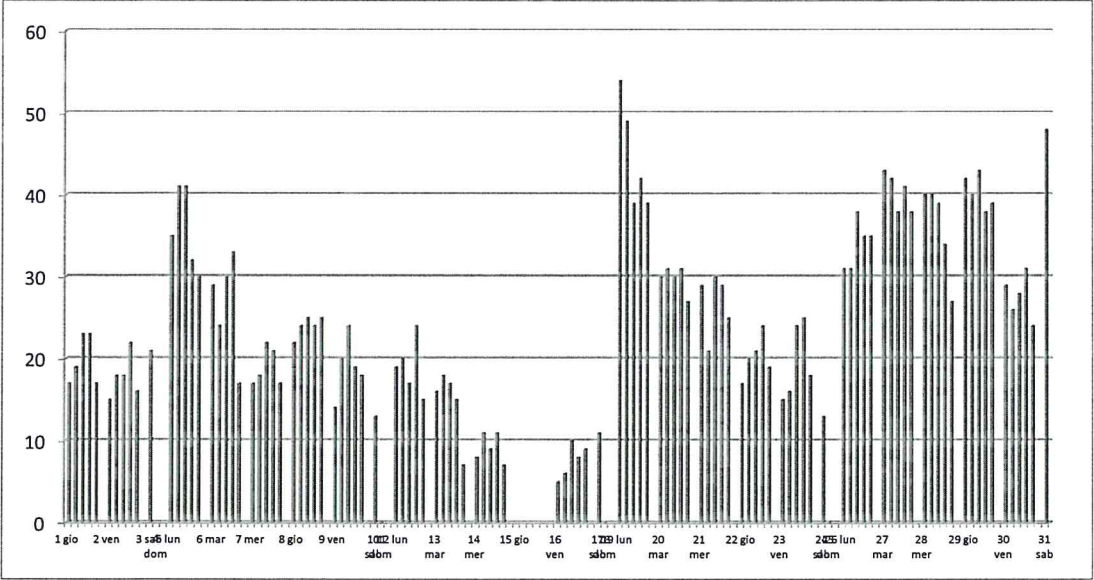


Tempi di conversazione telefonate gestite per fasce orarie

Fasce orarie		< 60 sec	< 120 sec	< 240 sec	TOT.
1 gio	9-11	7	7	3	17
	11-13	11	1	7	19
	13-15	12	4	7	23
	15-17	9	8	6	23
	17-20	5	6	6	17
2 ven	9-11	7	4	4	15
	11-13	8	5	5	18
	13-15	10	4	4	18
	15-17	8	7	7	22
	17-20	5	5	6	16
3 sab		7	8	6	21
4 dom					
5 lun	9-11	13	10	12	35
	11-13	15	16	10	41
	13-15	13	19	9	41
	15-17	8	12	12	32
	17-20	10	9	11	30
6 mar	9-11	9	11	9	29
	11-13	7	9	8	24
	13-15	11	11	8	30
	15-17	10	11	12	33
	17-20	5	6	6	17
7 mer	9-11	9	5	3	17
	11-13	9	5	4	18
	13-15	8	7	7	22
	15-17	7	8	6	21
	17-20	5	5	7	17
8 gio	9-11	8	7	7	22
	11-13	10	5	9	24
	13-15	10	9	6	25
	15-17	9	9	6	24
	17-20	9	10	6	25
9 ven	9-11	5	5	4	14
	11-13	5	7	8	20
	13-15	8	12	4	24
	15-17	8	6	5	19
	17-20	5	5	8	18
10 sab		11	2		13
11 dom					0
12 lun	9-11	8	7	4	19
	11-13	6	8	6	20
	13-15	5	5	7	17
	15-17	9	7	8	24
	17-20	5	5	5	15
13 mar	9-11	5	6	5	16
	11-13	6	7	5	18
	13-15	5	6	6	17
	15-17	4	6	5	15
	17-20	2	3	2	7
14 mer	9-11	3	3	2	8
	11-13	4	2	5	11
	13-15	4	2	3	9
	15-17	5	4	2	11
	17-20	1	3	3	7
15 gio	9-11				
	11-13				
	13-15				
	15-17				
	17-20				

16 ven	9-11	2	2	1	5
	11-13	2	2	2	6
	13-15	2	1	7	10
	15-17	3	2	3	8
	17-20	2	2	5	9
		71	9	18	
17 sab		5	2	4	11
18 dom					0
19 lun	9-11	19	18	17	54
	11-13	20	17	12	49
	13-15	13	13	13	39
	15-17	11	16	15	42
	17-20	11	12	16	39
		74	76	73	
20 mar	9-11	10	10	10	30
	11-13	11	11	9	31
	13-15	11	10	9	30
	15-17	8	12	11	31
	17-20	9	9	9	27
		49	52	48	
21 mer	9-11	10	10	9	29
	11-13	6	8	7	21
	13-15	11	10	9	30
	15-17	9	10	10	29
	17-20	8	9	8	25
		44	47	43	
22 gio	9-11	7	6	4	17
	11-13	6	7	7	20
	13-15	5	6	10	21
	15-17	9	7	8	24
	17-20	5	6	8	19
		32	32	37	
23 ven	9-11	5	8	2	15
	11-13	6	7	3	16
	13-15	4	6	14	24
	15-17	7	7	11	25
	17-20	4	8	6	18
		26	36	36	
24 sab		4	6	3	13
25 dom					0
26 lun	9-11	11	11	9	31
	11-13	9	12	10	31
	13-15	13	12	13	38
	15-17	10	12	13	35
	17-20	11	13	11	35
		54	60	56	
27 mar	9-11	15	18	10	43
	11-13	15	15	12	42
	13-15	10	15	13	38
	15-17	16	12	13	41
	17-20	12	15	11	38
		63	75	59	
28 mer	9-11	16	15	9	40
	11-13	12	16	12	40
	13-15	14	12	13	39
	15-17	9	13	12	34
	17-20	8	8	11	27
		59	64	57	
29 gio	9-11	11	18	13	42
	11-13	12	13	15	40
	13-15	11	16	16	43
	15-17	12	14	12	38
	17-20	11	12	16	39
		57	73	72	
30 ven	9-11	10	9	10	29
	11-13	9	5	12	26
	13-15	11	10	7	28
	15-17	10	12	9	31
	17-20	9	9	6	24
		49	45	44	
31 sab		20	10	18	48
TOTALE		940	941	884	2765
%		34,00	34,03	31,97	

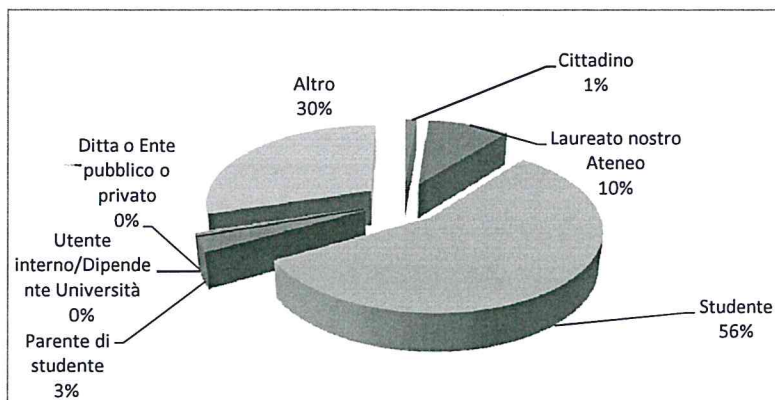
Totale telefonate gestite per fascia oraria (9-11, 11-13, 13-15, 15-17, 17-20)



Agosto 2019

Tipologia utenti

Tipologia	TOTALE
Cittadino	38
Laureato nostro Ateneo	263
Studente	1573
Parente di studente	80
Utente interno/Dipendente Università	8
Ditta o Ente pubblico o privato	6
Altro	837
TOTALE	2805



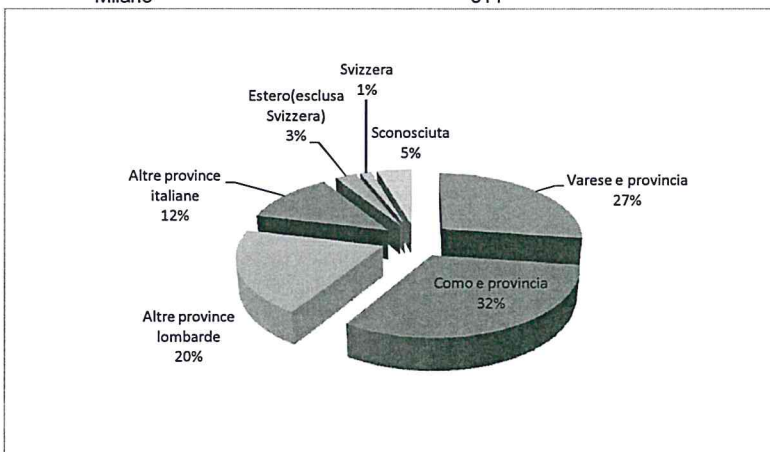
Agosto 2019

Provenienza

Località	TOTALE
Varese e provincia	763
Como e provincia	885
Altre province lombarde	560
Altre province italiane	344
Esteri(esclusa Svizzera)	81
Svizzera	42
Sconosciuta	130
TOTALE	2805

Dettaglio altre province lombarde
Milano

311



Studenti			
Studenti	Ateneo	Segnalazioni	TOTALE
2806	154	0	2960

Area relativa ai contatti gestiti inerente alle procedure amministrative, alla didattica e al post-laurea

Offerta didattica 1086

- . offerta didattica 1086
(corsi di laurea, orientamento ecc.)

Post Laurea 27

- . scuole di specializzazione, n 25
dottorati di ricerca, esami di stato
- . servizi per il lavoro (placeme 2

Segreteria Studenti 1654

- . immatricolazioni/iscrizione ai 1230
- . rinnovo di iscrizioni 54
- . trasf. e passaggi di corso 6
- . tasse e contributi 199
- . seconda laurea 6
- . piano di studi 8
- . studenti stranieri 141
- . rinuncia/decadenza 10

Docenti 7

- . orari di ricevimento e 7
enti indirizzi mail e recapiti tel

Lezioni ed esami di profitto 14

- . orario lezioni e info esami di 14

Sessioni di laurea 18

- . presentazione domanda di laurea e in

Distribuzione percentuale delle telefonate gestite nella sezione Studenti

Ateneo			
Studenti	Ateneo	Segnalazioni	TOTALE
2806	154	0	2960

Area comprende i contatti gestiti inerenti ad informazioni date sull'organizzazione, l'allocazione delle strutture dell'ateneo e i relativi orari.

Organizzazione generale 85
 vi rientrano tutti i contatti riguardanti le informazioni date relativamente agli organi di governo (rettore, prorettore, organismi,...), alla struttura organizzativa e servizi dell'amministrazione dell'ateneo

Didattica 7
 questa classificazione comprende tutte le informazioni date in relazione alle caratteristiche, i percorsi didattici, i servizi, gli indirizzi, i siti internet e l'ubicazione delle varie facoltà

Biblioteche e centri di servizio 6
 questa categoria comprende tutte le telefonate gestite riguardanti le informazioni date in relazione alle varie sedi delle biblioteche di ateneo ed ai centri di servizio

Sedi e orari 56
 indirizzi, telefoni e orari....

Distribuzione percentuale delle telefonate gestite nella sezione Ateneo

Segnalazioni, reclami e suggerimenti

Studenti	Ateneo	Segnalazioni	TOTALE
2806	154	0	2960

Questa classe comprende tutti i contatti gestiti riguardanti suggerimenti, lamentele, note effettuate dagli studenti

Segnalazioni

0

in questa sezione vengono messi in evidenza tutti i contatti riguardanti elementi di criticità riscontrati dagli studenti (come ad esempio il mal funzionamento di un terminale self service, mancato rispetto di un orario da parte di un dipartimento, una biblioteca, ...)

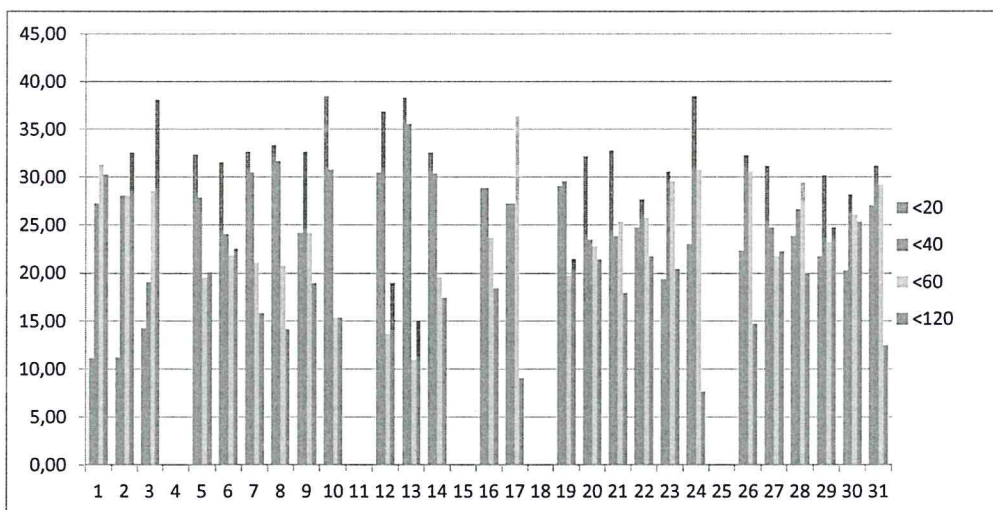
Reclami

0

rientrano in questa categoria i contatti riguardanti i reclami enunciati eventualmente esposti da uno studente

Tempi di attesa in coda telefonate gestite

		< 20 sec	%	< 40 sec	%	<60 sec	%	<120 sec	%	TOT.
1	gio	11	11,11	27	27,27	31	31,31	30	30,30	99
2	ven	10	11,24	25	28,09	25	28,09	29	32,58	89
3	sab	3	14,29	4	19,05	6	28,57	8	38,10	21
4	dom									
5	lun	58	32,40	50	27,93	35	19,55	36	20,11	179
6	mar	42	31,58	32	24,06	29	21,80	30	22,56	133
7	mer	31	32,63	29	30,53	20	21,05	15	15,79	95
8	gio	40	33,33	38	31,67	25	20,83	17	14,17	120
9	ven	23	24,21	31	32,63	23	24,21	18	18,95	95
10	sab	5	38,46	4	30,77	2	15,38	2	15,38	13
11	dom									
12	lun	29	30,53	35	36,84	13	13,68	18	18,95	95
13	mar	28	38,36	26	35,62	8	10,96	11	15,07	73
14	mer	15	32,61	14	30,43	9	19,57	8	17,39	46
15	gio									
16	ven	11	28,95	11	28,95	9	23,68	7	18,42	38
17	sab	3	27,27	3	27,27	4	36,36	1	9,09	11
18	dom									
19	lun	65	29,15	66	29,60	44	19,73	48	21,52	223
20	mar	48	32,21	35	23,49	34	22,82	32	21,48	149
21	mer	44	32,84	32	23,88	34	25,37	24	17,91	134
22	gio	25	24,75	28	27,72	26	25,74	22	21,78	101
23	ven	19	19,39	30	30,61	29	29,59	20	20,41	98
24	sab	3	23,08	5	38,46	4	30,77	1	7,69	13
25	dom									
26	lun	38	22,35	55	32,35	52	30,59	25	14,71	170
27	mar	63	31,19	50	24,75	44	21,78	45	22,28	202
28	mer	43	23,89	48	26,67	53	29,44	36	20,00	180
29	gio	44	21,78	61	30,20	47	23,27	50	24,75	202
30	ven	28	20,29	39	28,26	36	26,09	35	25,36	138
31	sab	13	27,08	15	31,25	14	29,17	6	12,50	48
TOTALE		742	26,84	793	28,65	656	23,73	574	20,76	2765

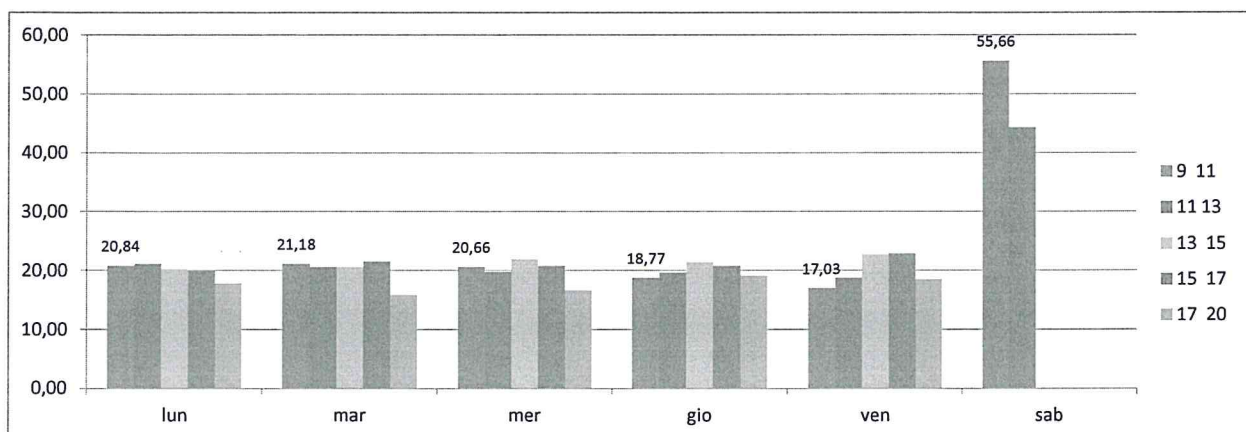


Distribuzione contatti telefonici e e-mail per fasce orarie

Fasce orarie	9-11		11-13		13-15		15-17		17-20		Totale	Totale	contatti
	telefonate	email	telefonate	email	telefonate	email	telefonate	email	telefonate	email	te	e-mail	contatti
1 gio	17		19		23		23		17		99	0	99
2 ven	15		18		18		22		16		89	0	89
3 sab	11		10		0		0		0		21	0	21
4 dom	0		0		0		0		0		0	0	0
5 lun	35		41		41		32		30		179	0	179
6 mar	29		24		30		33		17		133	0	133
7 mer	17		18		22		21		17		95	0	95
8 gio	22		24		25		24		25		120	0	120
9 ven	14		20		24		19		18		95	0	95
10 sab	8		5		0		0		0		13	0	13
11 dom	0		0		0		0		0		0	0	0
12 lun	19		20		17		24		15		95	0	95
13 mar	16		18		17		15		7		73	0	73
14 mer	8		11		9		11		7		46	0	46
15 gio	0		0		0		0		0		0	0	0
16 ven	5		6		10		8		9		38	0	38
17 sab	5		6		0		0		0		11	0	11
18 dom	0		0		0		0		0		0	0	0
19 lun	54		49		39		42		39		223	0	223
20 mar	30		31		30		31		27		149	0	149
21 mer	29		21		30		29		25		134	0	134
22 gio	17		20		21		24		19		101	0	101
23 ven	15		16		24		25		18		98	0	98
24 sab	7		6		0		0		0		13	0	13
25 dom	0		0		0		0		0		0	0	0
26 lun	31		31		38		35		35		170	0	170
27 mar	43		42		38		41		38		202	0	202
28 mer	40		40		39		34		27		180	0	180
29 gio	42		40		43		38		39		202	0	202
30 ven	29		26		28		31		24		138	0	138
31 sab	28		20		0		0		0		48	0	48
TOTALE	586	0	582	0	566	0	562	0	469	0	2765	0	2765

Contatti telefonici per fasce orarie e giorni della settimana

	9-11	%	11-13	%	13-15	%	15-17	%	17-20	%	Tot
lun	139	20,84	141	21,14	135	20,24	133	19,94	119	17,84	667
mar	118	21,18	115	20,65	115	20,65	120	21,54	89	15,98	557
mer	94	20,66	90	19,78	100	21,98	95	20,88	76	16,70	455
gio	98	18,77	103	19,73	112	21,46	109	20,88	100	19,16	522
ven	78	17,03	86	18,78	104	22,71	105	22,93	85	18,56	458
sab	59	55,66	47	44,34							106
TOTALE	586	21,19	582	21,05	566	20,47	562	20,33	469	16,96	2765



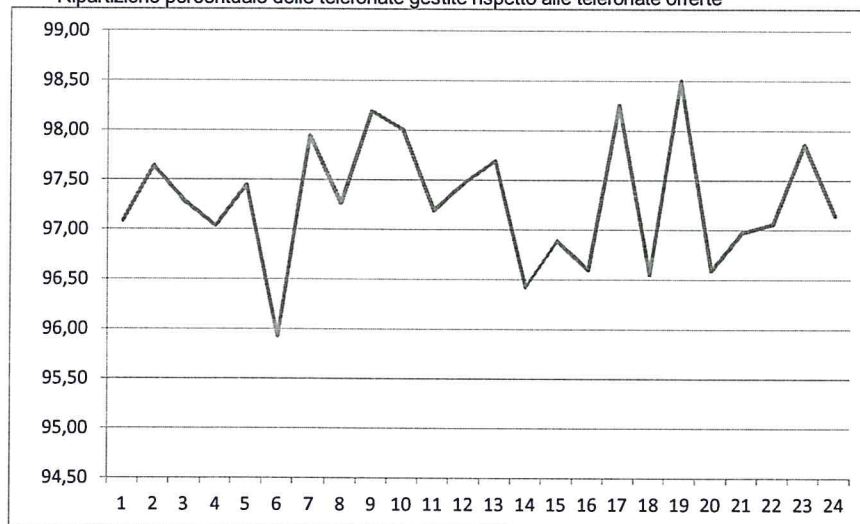
Percentuale contatti telefonici gestiti per fasce orarie

Fasce orarie	9-11			11-13			13-15			15-17			17-20			TOTALE	
	Offerte	Gestite	%	Offerte	Gestite	%	Offerte	Gestite	%	Offerte	Gestite	%	Offerte	Gestite	%	Offerte	Gestite
1 gio	17	17	100,00	19	19	100,00	24	23	95,83	24	23	95,83	18	17	94,44	102	99
2 ven	15	15	100,00	18	18	100,00	19	18	94,74	24	22	91,67	16	16	100,00	92	89
3 sab	11	11	100,00	10	10	100,00										21	21
4 dom																0	0
5 lun	35	35	100,00	42	41	97,62	42	41	97,62	33	32	96,97	31	30	96,77	183	179
6 mar	33	29	87,88	25	24	96,00	31	30	96,77	33	33	100,00	18	17	94,44	140	133
7 mer	18	17	94,44	19	18	94,74	22	22	100,00	21	21	100,00	17	17	100,00	97	95
8 gio	23	22	95,65	24	24	100,00	27	25	92,59	24	24	100,00	26	25	96,15	124	120
9 ven	15	14	93,33	20	20	100,00	24	24	100,00	21	19	90,48	19	18	94,74	99	95
10 sab	8	8	100,00	5	5	100,00										13	13
11 dom																0	0
12 lun	20	19	95,00	21	20	95,24	17	17	100,00	24	24	100,00	15	15	100,00	97	95
13 mar	16	16	100,00	18	18	100,00	18	17	94,44	15	15	100,00	8	7	87,50	75	73
14 mer	8	8	100,00	12	11	91,67	9	9	100,00	11	11	100,00	8	7	87,50	48	46
15 gio																	
16 ven	5	5	100,00	6	6	100,00	10	10	100,00	9	8	88,89	9	9	100,00	39	38
17 sab	5	5	100,00	6	6	100,00										11	11
18 dom																0	0
19 lun	55	54	98,18	50	49	98,00	40	39	97,50	43	42	97,67	39	39	100,00	227	223
20 mar	31	30	96,77	33	31	93,94	32	30	93,75	32	31	96,88	27	27	100,00	155	149
21 mer	29	29	100,00	22	21	95,45	31	30	96,77	29	29	100,00	26	25	96,15	137	134
22 gio	17	17	100,00	21	20	95,24	21	21	100,00	25	24	96,00	21	19	90,48	105	101
23 ven	15	15	100,00	16	16	100,00	25	24	96,00	25	25	100,00	19	18	94,74	100	98
24 sab	7	7	100,00	6	6	100,00										13	13
25 dom																0	0
26 lun	31	31	100,00	33	31	93,94	40	38	95,00	36	35	97,22	36	35	97,22	176	170
27 mar	44	43	97,73	42	42	100,00	39	38	97,44	42	41	97,62	39	38	97,44	206	202
28 mer	42	40	95,24	41	40	97,56	40	39	97,50	35	34	97,14	27	27	100,00	185	180
29 gio	43	42	97,67	42	40	95,24	43	43	100,00	39	38	97,44	40	39	97,50	207	202
30 ven	30	29	96,67	27	26	96,30	28	28	100,00	32	31	96,88	24	24	100,00	141	138
31 sab	28	28	100,00	21	20	95,24										49	48
TOTALE	601	586	97,50	599	582	97,16	582	566	97,25	577	562	97,40	483	469	97,10	2842	2765

Settembre 2019

Percentuale gestite					
		Telefonate offerte	Telefonate gestite	non evase	%
1	dom				
2	lun	274	266	8	97,08
3	mar	254	248	6	97,64
4	mer	331	322	9	97,28
5	gio	303	294	9	97,03
6	ven	352	343	9	97,44
7	sab	49	47	2	95,92
8	dom				
9	lun	485	475	10	97,94
10	mar	402	391	11	97,26
11	mer	441	433	8	98,19
12	gio	451	442	9	98,00
13	ven	499	485	14	97,19
14	sab	79	77	2	97,47
15	dom				
16	lun	650	635	15	97,69
17	mar	531	512	19	96,42
18	mer	739	716	23	96,89
19	gio	470	454	16	96,60
20	ven	344	338	6	98,26
21	sab	87	84	3	96,55
22	dom				
23	lun	468	461	7	98,50
24	mar	205	198	7	96,59
25	mer	363	352	11	96,97
26	gio	306	297	9	97,06
27	ven	327	320	7	97,86
28	sab	70	68	2	97,14
29	dom				
30	lun	419	403	16	96,18
TOT.		8899	8661	238	97,33

Ripartizione percentuale delle telefonate gestite rispetto alle telefonate offerte



Settembre 2019

Gestione contatti e-mail

e-mail ricevute

e-mail gestite

inoltrate URP

1 dom
2 lun
3 mar
4 mer
5 gio
6 ven
7 sab
8 dom
9 lun
10 mar
11 mer
12 gio
13 ven
14 sab
15 dom
16 lun
17 mar
18 mer
19 gio
20 ven
21 sab
22 dom
23 lun
24 mar
25 mer
26 gio
27 ven
28 sab
29 dom
30 lun
31 mar

TOT.

0

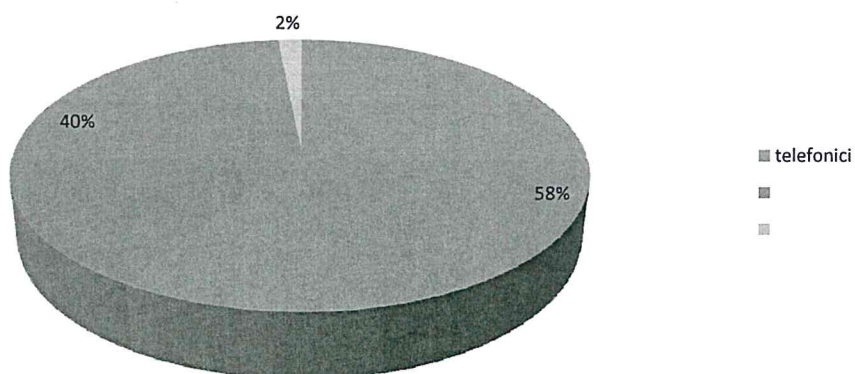
0

0

Settembre 2019

Percentuale contatti telefonici ed e-mail

Totale contatti	telefonici	%	e-mail	%	outbound	%
14807	8661	58,49	5914	39,94	232	1,57



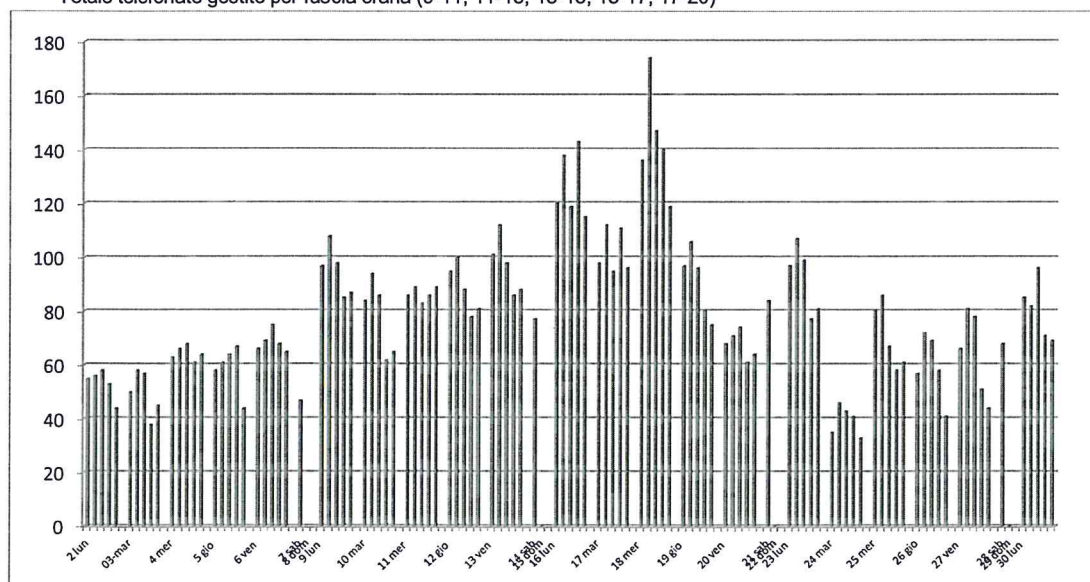
Settembre 2019

Tempi di conversazione telefonate gestite per fasce orarie

Fasce orarie		< 60 sec	< 120 sec	< 240 sec	TOT.
2 lun	9-11	17	22	16	55
	11-13	21	20	15	56
	13-15	19	17	22	58
	15-17	16	16	21	53
	17-20	18	15	11	44
03-mar	9-11	15	18	17	50
	11-13	24	22	12	58
	13-15	19	18	20	57
	15-17	14	10	14	38
	17-20	19	15	11	45
4 mer	9-11	22	25	16	63
	11-13	22	24	20	66
	13-15	25	19	24	68
	15-17	17	18	26	61
	17-20	24	22	18	64
5 gio	9-11	19	23	16	58
	11-13	26	23	12	61
	13-15	19	19	26	64
	15-17	22	22	23	67
	17-20	17	13	14	44
6 ven	9-11	23	24	19	66
	11-13	22	27	20	69
	13-15	24	21	30	75
	15-17	26	16	26	68
	17-20	23	18	24	65
7 sab		12	17	18	47
8 dom					
9 lun	9-11	29	33	35	97
	11-13	39	36	33	108
	13-15	30	34	34	98
	15-17	34	26	25	85
	17-20	29	29	29	87
10 mar	9-11	28	29	27	84
	11-13	30	33	31	94
	13-15	33	30	23	86
	15-17	24	18	20	62
	17-20	20	21	24	65
11 mer	9-11	28	33	25	86
	11-13	34	35	20	89
	13-15	32	28	23	83
	15-17	29	26	31	86
	17-20	28	31	30	89
12 gio	9-11	34	32	29	95
	11-13	39	35	26	100
	13-15	35	29	24	88
	15-17	36	21	21	78
	17-20	29	25	27	81
13 ven	9-11	33	35	33	101
	11-13	39	39	34	112
	13-15	35	37	26	98
	15-17	34	26	26	86
	17-20	31	29	28	88
14 sab		40	37		77
15 dom					0
16 lun	9-11	48	41	31	120
	11-13	54	52	32	138
	13-15	48	39	32	119
	15-17	56	49	38	143

	17-20	40	42	33	115
		246	223	166	
17 mar	9-11	40	30	28	98
	11-13	54	36	22	112
	13-15	45	28	22	95
	15-17	36	40	35	111
	17-20	38	30	28	96
		213	184	136	
18 mer	9-11	58	50	28	136
	11-13	65	68	41	174
	13-15	44	58	45	147
	15-17	53	49	38	140
	17-20	44	41	34	119
		264	266	186	
19 gio	9-11	35	33	29	97
	11-13	35	36	35	106
	13-15	32	34	30	96
	15-17	26	28	26	80
	17-20	25	24	26	75
		153	155	146	
20 ven	9-11	26	25	17	68
	11-13	18	25	28	71
	13-15	25	25	24	74
	15-17	22	20	19	61
	17-20	21	22	21	64
		112	117	109	
21 sab		27	36	21	84
22 dom					0
23 lun	9-11	34	34	29	97
	11-13	38	44	25	107
	13-15	35	32	32	99
	15-17	36	26	15	77
	17-20	27	31	23	81
		170	167	124	
24 mar	9-11	11	12	12	35
	11-13	15	13	18	46
	13-15	16	15	12	43
	15-17	10	16	15	41
	17-20	11	10	12	33
		63	66	69	
25 mer	9-11	25	28	27	80
	11-13	26	31	29	86
	13-15	25	22	20	67
	15-17	20	20	18	58
	17-20	20	19	22	61
		116	120	116	
26 gio	9-11	28	15	14	57
	11-13	30	29	13	72
	13-15	15	35	19	69
	15-17	18	25	15	58
	17-20	10	15	16	41
		101	119	77	
27 ven	9-11	17	24	25	66
	11-13	29	26	26	81
	13-15	20	32	26	78
	15-17	16	18	17	51
	17-20	16	16	12	44
		98	116	106	
28 sab		25	22	21	68
29 dom					0
30 lun	9-11	26	30	29	85
	11-13	24	37	21	82
	13-15	36	32	28	96
	15-17	27	20	24	71
	17-20	25	18	26	69
		138	137	128	
TOTALE		3083	2999	2579	8661
%		35,60	34,63	29,78	

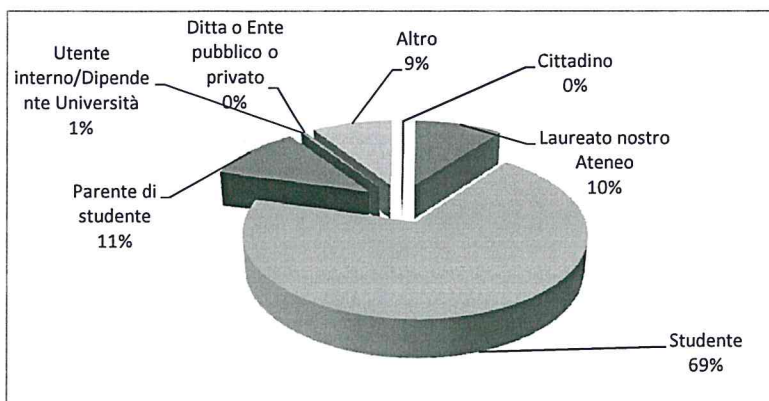
Totale telefonate gestite per fascia oraria (9-11, 11-13, 13-15, 15-17, 17-20)



Settembre 2019

Tipologia utenti

Tipologia	TOTALE
Cittadino	22
Laureato nostro Ateneo	865
Studente	5953
Parente di studente	952
Utente interno/Dipendente Università	30
Ditta o Ente pubblico o privato	3
Altro	787
TOTALE	8612



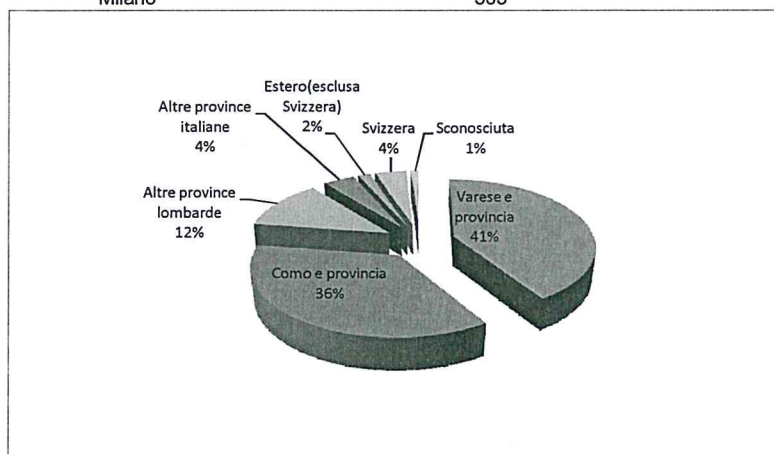
Settembre 2019

Provenienza

Località	TOTALE
Varese e provincia	3533
Como e provincia	3124
Altre province lombarde	1022
Altre province italiane	354
Esteri(esclusa Svizzera)	135
Svizzera	356
Sconosciuta	88
TOTALE	8612

Dettaglio altre province lombarde
Milano

563



Studenti			
Studenti	Ateneo	Segnalazioni	TOTALE
7349	809	0	8158

Area relativa ai contatti gestiti inerente alle procedure amministrative, alla didattica e al post-laurea

Offerta didattica 784

- . offerta didattica 784
(corsi di laurea, orientamento ecc.)

Post Laurea 71

- . scuole di specializzazione, n 60
dottorati di ricerca, esami di stato
- . servizi per il lavoro (placeme 11

Segreteria Studenti 6126

- . immatricolazioni/iscrizione ai 3425
- . rinnovo di iscrizioni 1254
- . trasf. e passaggi di corso 256
- . tasse e contributi 774
- . seconda laurea 50
- . piano di studi 14
- . studenti stranieri 252
- . rinuncia/decadenza 101

Docenti 32

- . orari di ricevimento e 32
enti indirizzi mail e recapiti tel

Lezioni ed esami di profitto 321

- . orario lezioni e info esami di 321

Sessioni di laurea 15

- . presentazione domanda di laurea e in

Distribuzione percentuale delle telefonate gestite nella sezione Studenti

Ateneo			
Studenti	Ateneo	Segnalazioni	TOTALE
7349	809	0	8158

Area comprendente i contatti gestiti inerenti ad informazioni date sull'organizzazione, l'allocazione delle strutture dell'ateneo e i relativi orari.

Organizzazione generale 257
 vi rientrano tutti i contatti riguardanti le informazioni date relativamente agli organi di governo (rettore, prorettore, organismi,...), alla struttura organizzativa e servizi dell'amministrazione dell'ateneo

Didattica 126
 questa classificazione comprende tutte le informazioni date in relazione alle caratteristiche, i percorsi didattici, i servizi, gli indirizzi, i siti internet e l'ubicazione delle varie facoltà

Biblioteche e centri di servizio 85
 questa categoria comprende tutte le telefonate gestite riguardanti le informazioni date in relazione alle varie sedi delle biblioteche di ateneo ed ai centri di servizio

Sedi e orari 341
 indirizzi, telefoni e orari....

Distribuzione percentuale delle telefonate gestite nella sezione Ateneo

Segnalazioni, reclami e suggerimenti

Studenti	Ateneo	Segnalazioni	TOTALE
7349	809	0	8158

Questa classe comprende tutti i contatti gestiti riguardanti suggerimenti, lamentele, note effettuate dagli studenti

Segnalazioni

0

in questa sezione vengono messi in evidenza tutti i contatti riguardanti elementi di criticità riscontrati dagli studenti (come ad esempio il mal funzionamento di un terminale self service, mancato rispetto di un orario da parte di un dipartimento, una biblioteca, ...)

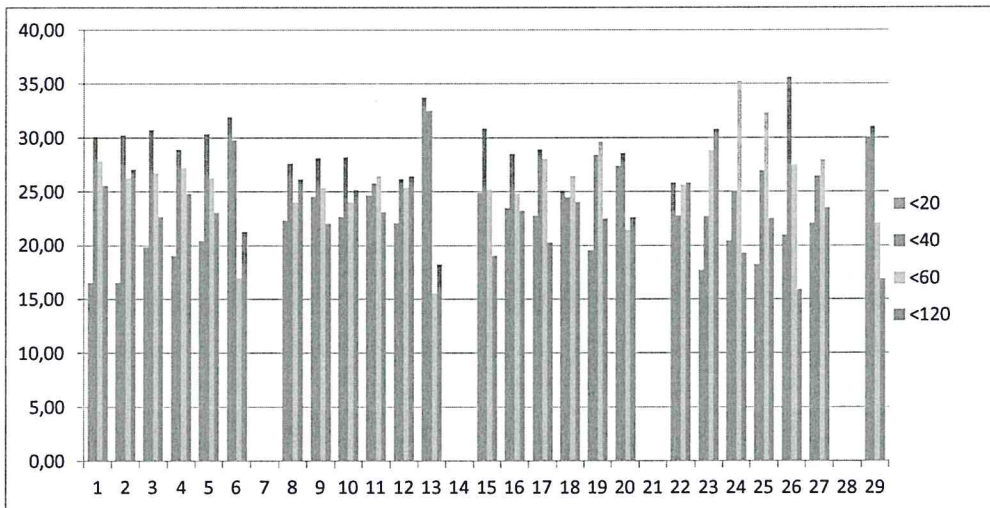
Reclami

0

rientrano in questa categoria i contatti riguardanti i reclami enunciati eventualmente esposti da uno studente

Tempi di attesa in coda telefonate gestite

		< 20 sec	%	< 40 sec	%	< 60 sec	%	< 120 sec	%	TOT.
1	dom									
2	lun	44	16,54	80	30,08	74	27,82	68	25,56	266
3	mar	41	16,53	75	30,24	65	26,21	67	27,02	248
4	mer	64	19,88	99	30,75	86	26,71	73	22,67	322
5	gio	56	19,05	85	28,91	80	27,21	73	24,83	294
6	ven	70	20,41	104	30,32	90	26,24	79	23,03	343
7	sab	15	31,91	14	29,79	8	17,02	10	21,28	47
8	dom									
9	lun	106	22,32	131	27,58	114	24,00	124	26,11	475
10	mar	96	24,55	110	28,13	99	25,32	86	21,99	391
11	mer	98	22,63	122	28,18	104	24,02	109	25,17	433
12	gio	109	24,66	114	25,79	117	26,47	102	23,08	442
13	ven	107	22,06	127	26,19	123	25,36	128	26,39	485
14	sab	26	33,77	25	32,47	12	15,58	14	18,18	77
15	dom									
16	lun	158	24,88	196	30,87	160	25,20	121	19,06	635
17	mar	120	23,44	146	28,52	127	24,80	119	23,24	512
18	mer	163	22,77	207	28,91	201	28,07	145	20,25	716
19	gio	114	25,11	111	24,45	120	26,43	109	24,01	454
20	ven	66	19,53	96	28,40	100	29,59	76	22,49	338
21	sab	23	27,38	24	28,57	18	21,43	19	22,62	84
22	dom									
23	lun	119	25,81	105	22,78	118	25,60	119	25,81	461
24	mar	35	17,68	45	22,73	57	28,79	61	30,81	198
25	mer	72	20,45	88	25,00	124	35,23	68	19,32	352
26	gio	54	18,18	80	26,94	96	32,32	67	22,56	297
27	ven	67	20,94	114	35,63	88	27,50	51	15,94	320
28	sab	15	22,06	18	26,47	19	27,94	16	23,53	68
29	dom									
30	lun	121	30,02	125	31,02	89	22,08	68	16,87	403
TOTALE		1959	22,62	2441	28,18	2289	26,43	1972	22,77	8661

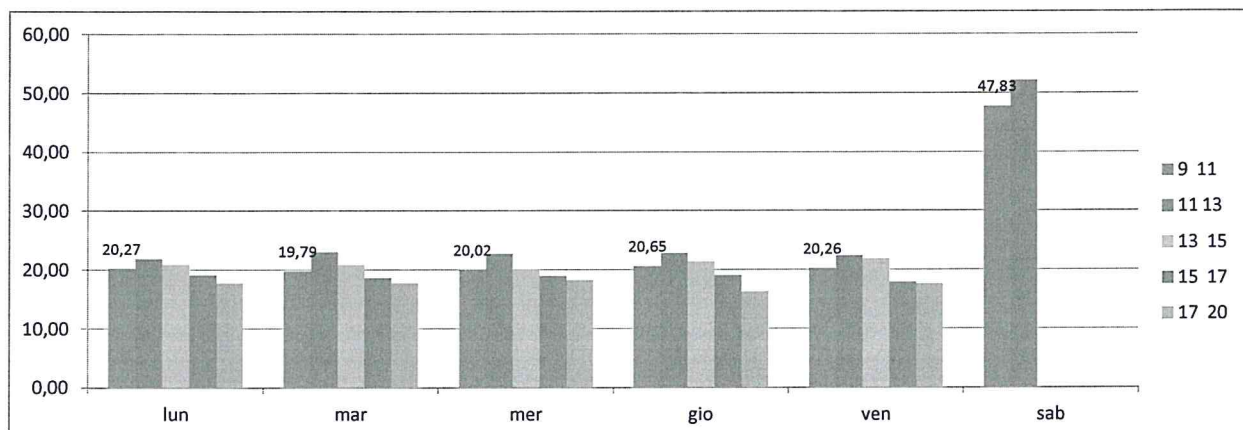


Distribuzione contatti telefonici e e-mail per fasce orarie

Fasce orarie	9-11		11-13		13-15		15-17		17-20		Totale	Totale	contatti
	telefonate	email	telefonate	email	telefonate	email	telefonate	email	telefonate	email	te	e-mail	contatti
1 dom													
2 lun	55		56		58		53		44		266	0	266
3 mar	50		58		57		38		45		248	0	248
4 mer	63		66		68		61		64		322	0	322
5 gio	58		61		64		67		44		294	0	294
6 ven	66		69		75		68		65		343	0	343
7 sab	18		29		0		0		0		47	0	47
8 dom	0		0		0		0		0		0	0	0
9 lun	97		108		98		85		87		475	0	475
10 mar	84		94		86		62		65		391	0	391
11 mer	86		89		83		86		89		433	0	433
12 gio	95		100		88		78		81		442	0	442
13 ven	101		112		98		86		88		485	0	485
14 sab	38		39		0		0		0		77	0	77
15 dom	0		0		0		0		0		0	0	0
16 lun	120		138		119		143		115		635	0	635
17 mar	98		112		95		111		96		512	0	512
18 mer	136		174		147		140		119		716	0	716
19 gio	97		106		96		80		75		454	0	454
20 ven	68		71		74		61		64		338	0	338
21 sab	44		40		0		0		0		84	0	84
22 dom	0		0		0		0		0		0	0	0
23 lun	97		107		99		77		81		461	0	461
24 mar	35		46		43		41		33		198	0	198
25 mer	80		86		67		58		61		352	0	352
26 gio	57		72		69		58		41		297	0	297
27 ven	66		81		78		51		44		320	0	320
28 sab	32		36		0		0		0		68	0	68
29 dom	0		0		0		0		0		0	0	0
30 lun	85		82		96		71		69		403	0	403
TOTALE	1826	0	2032	0	1758	0	1575	0	1470	0	8661	0	8661

Contatti telefonici per fasce orarie e giorni della settimana

	9-11	%	11-13	%	13-15	%	15-17	%	17-20	%	Tot
lun	454	20,27	491	21,92	470	20,98	429	19,15	396	17,68	2240
mar	267	19,79	310	22,98	281	20,83	252	18,68	239	17,72	1349
mer	365	20,02	415	22,76	365	20,02	345	18,92	333	18,27	1823
gio	307	20,65	339	22,80	317	21,32	283	19,03	241	16,21	1487
ven	301	20,26	333	22,41	325	21,87	266	17,90	261	17,56	1486
sab	132	47,83	144	52,17							276
TOTALE	1826	21,08	2032	23,46	1758	20,30	1575	18,18	1470	16,97	8661



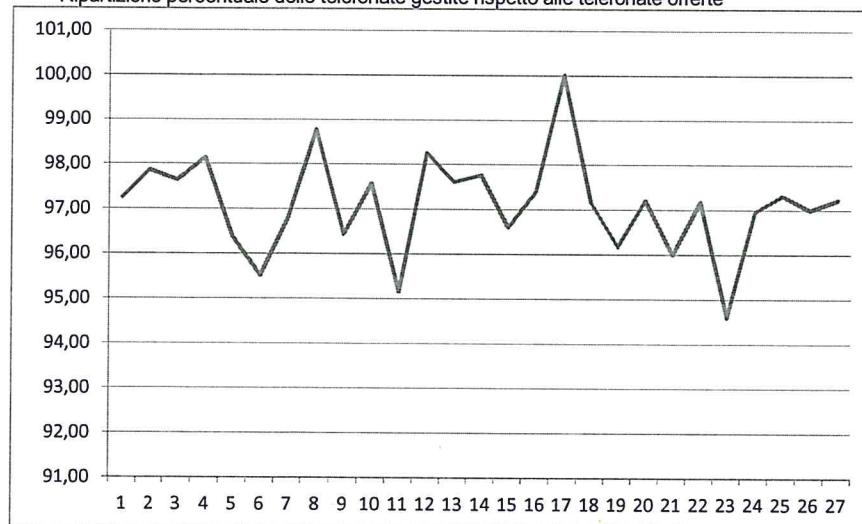
Percentuale contatti telefonici gestiti per fasce orarie

Fasce orarie	9-11			11-13			13-15			15-17			17-20			TOTALE	
	Offerte	Gestite	%	Offerte	Gestite	%	Offerte	Gestite	%	Offerte	Gestite	%	Offerte	Gestite	%	Offerte	Gestite
1 dom																	
2 lun	58	55	94,83	57	56	98,25	59	58	98,31	55	53	96,36	45	44	97,78	274	266
3 mar	51	50	98,04	60	58	96,67	58	57	98,28	40	38	95,00	45	45	100,00	254	248
4 mer	65	63	96,92	69	66	95,65	69	68	98,55	62	61	98,39	66	64	96,97	331	322
5 gio	60	58	96,67	63	61	96,83	66	64	96,97	69	67	97,10	45	44	97,78	303	294
6 ven	68	66	97,06	71	69	97,18	77	75	97,40	70	68	97,14	66	65	98,48	352	343
7 sab	19	18	94,74	30	29	96,67										49	47
8 dom																0	0
9 lun	100	97	97,00	110	108	98,18	100	98	98,00	87	85	97,70	88	87	98,86	485	475
10 mar	86	84	97,67	96	94	97,92	90	86	95,56	63	62	98,41	67	65	97,01	402	391
11 mer	88	86	97,73	90	89	98,89	85	83	97,65	88	86	97,73	90	89	98,89	441	433
12 gio	96	95	98,96	101	100	99,01	92	88	95,65	79	78	98,73	83	81	97,59	451	442
13 ven	102	101	99,02	115	112	97,39	102	98	96,08	89	86	96,63	91	88	96,70	499	485
14 sab	39	38	97,44	40	39	97,50										79	77
15 dom																0	0
16 lun	123	120	97,56	141	138	97,87	122	119	97,54	146	143	97,95	118	115	97,46	650	635
17 mar	102	98	96,08	118	112	94,92	98	95	96,94	113	111	98,23	100	96	96,00	531	512
18 mer	141	136	96,45	180	174	96,67	151	147	97,35	145	140	96,55	122	119	97,54	739	716
19 gio	99	97	97,98	114	106	92,98	99	96	96,97	81	80	98,77	77	75	97,40	470	454
20 ven	69	68	98,55	73	71	97,26	75	74	98,67	62	61	98,39	65	64	98,46	344	338
21 sab	45	44	97,78	42	40	95,24										87	84
22 dom																0	0
23 lun	99	97	97,98	108	107	99,07	101	99	98,02	78	77	98,72	82	81	98,78	468	461
24 mar	36	35	97,22	48	46	95,83	44	43	97,73	42	41	97,62	35	33	94,29	205	198
25 mer	81	80	98,77	89	86	96,63	69	67	97,10	59	58	98,31	65	61	93,85	363	352
26 gio	59	57	96,61	75	72	96,00	71	69	97,18	59	58	98,31	42	41	97,62	306	297
27 ven	68	66	97,06	83	81	97,59	79	78	98,73	52	51	98,08	45	44	97,78	327	320
28 sab	33	32	96,97	37	36	97,30										70	68
29 dom																0	0
30 lun	89	85	95,51	85	82	96,47	99	96	96,97	74	71	95,95	72	69	95,83	419	403
TOTALE	1876	1826	97,33	2095	2032	96,99	1806	1758	97,34	1613	1575	97,64	1509	1470	97,42	8899	8661

Ottobre 2019

		Percentuale gestite			
		Telefonate offerte	Telefonate gestite	non evase	%
1	mar	437	425	12	97,25
2	mer	467	457	10	97,86
3	gio	382	373	9	97,64
4	ven	432	424	8	98,15
5	sab	110	106	4	96,36
6	dom				
7	lun	401	383	18	95,51
8	mar	345	334	11	96,81
9	mer	408	403	5	98,77
10	gio	393	379	14	96,44
11	ven	329	321	8	97,57
12	sab	62	59	3	95,16
13	dom				
14	lun	288	283	5	98,26
15	mar	335	327	8	97,61
16	mer	358	350	8	97,77
17	gio	206	199	7	96,60
18	ven	192	187	5	97,40
19	sab	14	14	0	100,00
20	dom				
21	lun	247	240	7	97,17
22	mar	183	176	7	96,17
23	mer	215	209	6	97,21
24	gio	225	216	9	96,00
25	ven	142	138	4	97,18
26	sab	37	35	2	94,59
27	dom				
28	lun	262	254	8	96,95
29	mar	223	217	6	97,31
30	mer	266	258	8	96,99
31	gio	251	244	7	97,21
TOT.		7210	7011	199	97,24

Ripartizione percentuale delle telefonate gestite rispetto alle telefonate offerte



Ottobre 2018

Gestione contatti e-mail

e-mail ricevute

e-mail gestite

inoltrate URP

1 mar
2 mer
3 gio
4 ven
5 sab
6 dom
7 lun
8 mar
9 mer
10 gio
11 ven
12 sab
13 dom
14 lun
15 mar
16 mer
17 gio
18 ven
19 sab
20 dom
21 lun
22 mar
23 mer
24 gio
25 ven
26 sab
27 dom
28 lun
29 mar
30 mer
31 gio

TOT.

0

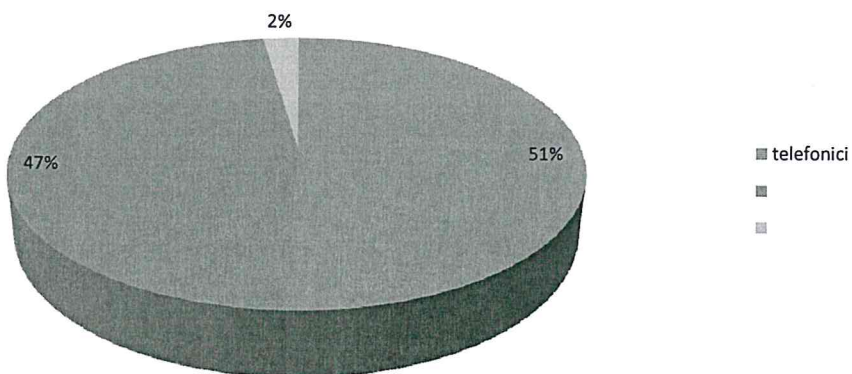
0

0

Ottobre 2018

Percentuale contatti telefonici ed e-mail

Totale contatti	telefonici	%	e-mail	%	outbound	%
13881	7011	50,51	6545	47,15	325	2,34



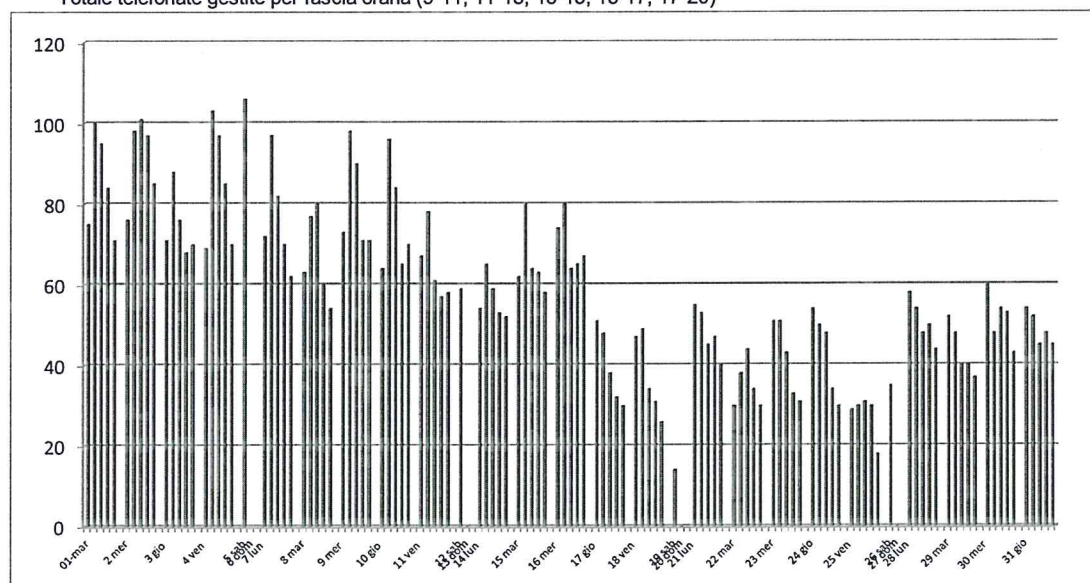
Ottobre 2018

Tempi di conversazione telefonate gestite per fasce orarie

Fasce orarie		< 60 sec	< 120 sec	< 240 sec	TOT.
01-mar	9-11	23	26	26	75
	11-13	37	36	27	100
	13-15	33	34	28	95
	15-17	32	28	24	84
	17-20	20	25	26	71
		145	149	131	
2 mer	9-11	26	26	24	76
	11-13	32	36	30	98
	13-15	38	36	27	101
	15-17	36	30	31	97
	17-20	20	32	33	85
		152	160	145	
3 gio	9-11	23	25	23	71
	11-13	34	26	28	88
	13-15	31	25	20	76
	15-17	23	21	24	68
	17-20	25	21	24	70
		136	118	119	
4 ven	9-11	23	24	22	69
	11-13	36	36	31	103
	13-15	34	34	29	97
	15-17	32	28	25	85
	17-20	24	25	21	70
		149	147	128	
5 sab		37	39	30	106
6 dom					
7 lun	9-11	23	25	24	72
	11-13	39	36	22	97
	13-15	30	28	24	82
	15-17	28	22	20	70
	17-20	24	20	18	62
		144	131	108	
8 mar	9-11	23	22	18	63
	11-13	25	29	23	77
	13-15	28	28	24	80
	15-17	20	19	21	60
	17-20	18	17	19	54
		114	115	105	
9 mer	9-11	24	25	24	73
	11-13	34	35	29	98
	13-15	34	32	24	90
	15-17	28	23	20	71
	17-20	27	26	18	71
		147	141	115	
10 gio	9-11	20	21	23	64
	11-13	34	33	29	96
	13-15	33	28	23	84
	15-17	22	21	22	65
	17-20	25	23	22	70
		134	126	119	
11 ven	9-11	22	24	21	67
	11-13	30	30	18	78
	13-15	23	22	16	61
	15-17	25	18	14	57
	17-20	24	22	12	58
		124	116	81	
12 sab		29	30		59
13 dom					0
14 lun	9-11	16	20	18	54
	11-13	18	26	21	65
	13-15	20	17	22	59
	15-17	16	15	22	53
	17-20	17	16	19	52
		87	94	102	
15 mar	9-11	21	21	20	62
	11-13	29	29	22	80
	13-15	21	24	19	64
	15-17	26	16	21	63
	17-20	20	16	22	58
		117	106	104	
16 mer	9-11	28	24	22	74
	11-13	30	24	26	80

	13-15	22	22	20	64
	15-17	19	20	26	65
	17-20	24	21	22	67
		123	111	116	
17 gio	9-11	19	20	12	51
	11-13	15	19	14	48
	13-15	10	13	15	38
	15-17	9	13	10	32
	17-20	7	8	15	30
		60	73	66	
18 ven	9-11	16	16	15	47
	11-13	22	16	11	49
	13-15	8	12	14	34
	15-17	6	12	13	31
	17-20	6	10	10	26
		58	66	63	
19 sab		8	5	1	14
20 dom					0
21 lun	9-11	19	18	18	55
	11-13	19	20	14	53
	13-15	16	13	16	45
	15-17	15	16	16	47
	17-20	11	11	18	40
		80	78	82	
22 mar	9-11	11	9	10	30
	11-13	12	11	15	38
	13-15	16	12	16	44
	15-17	9	13	12	34
	17-20	9	10	11	30
		57	55	64	
23 mer	9-11	15	18	18	51
	11-13	17	18	16	51
	13-15	15	14	14	43
	15-17	10	12	11	33
	17-20	8	9	14	31
		65	71	73	
24 gio	9-11	18	18	18	54
	11-13	15	16	19	50
	13-15	21	10	17	48
	15-17	11	11	12	34
	17-20	10	9	11	30
		75	64	77	
25 ven	9-11	11	12	6	29
	11-13	10	10	10	30
	13-15	13	9	9	31
	15-17	13	8	9	30
	17-20	5	8	5	18
		52	47	39	
26 sab		13	12	10	35
27 dom					0
28 lun	9-11	18	20	20	58
	11-13	16	18	20	54
	13-15	19	11	18	48
	15-17	16	16	18	50
	17-20	17	15	12	44
		86	80	88	
29 mar	9-11	20	20	12	52
	11-13	12	21	15	48
	13-15	12	12	16	40
	15-17	12	12	16	40
	17-20	10	16	11	37
		66	81	70	
30 mer	9-11	20	21	19	60
	11-13	13	19	16	48
	13-15	18	19	17	54
	15-17	17	15	21	53
	17-20	11	15	17	43
		79	89	90	
31 gio	9-11	16	19	19	54
	11-13	15	19	18	52
	13-15	10	15	20	45
	15-17	15	15	18	48
	17-20	11	15	19	45
		67	83	94	
TOTALE		2404	2387	2220	7011
%		34,29	34,25	31,66	

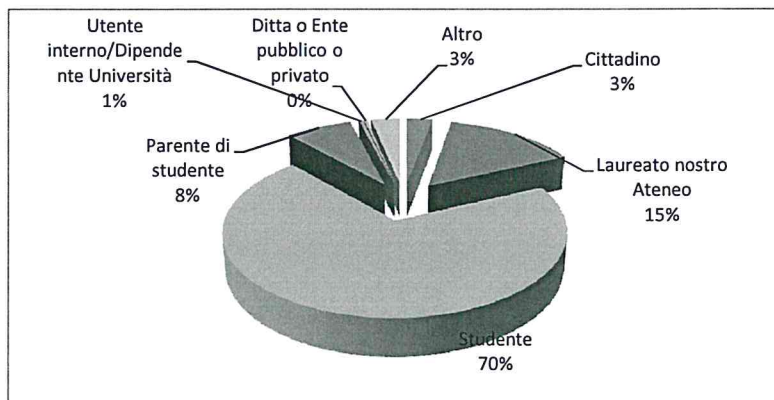
Totale telefonate gestite per fascia oraria (9-11, 11-13, 13-15, 15-17, 17-20)



Ottobre 2018

Tipologia utenti

Tipologia	TOTALE
Cittadino	202
Laureato nostro Ateneo	1052
Studente	4863
Parente di studente	523
Utente interno/Dipendente Università	33
Ditta o Ente pubblico o privato	25
Altro	230
TOTALE	6928



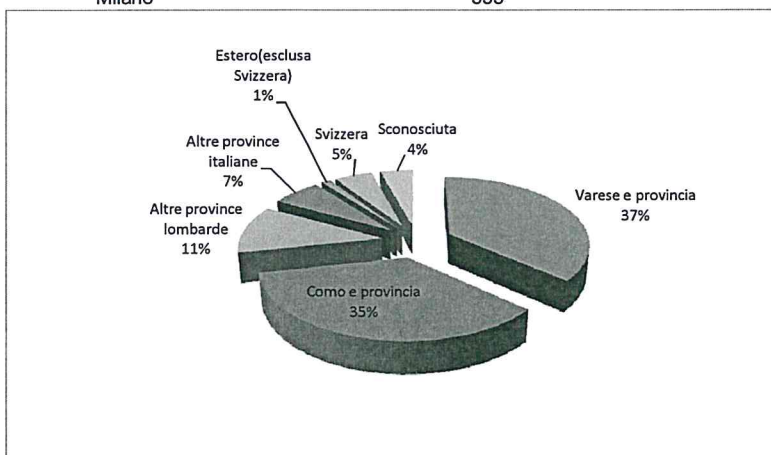
Ottobre 2018

Provenienza

Località	TOTALE
Varese e provincia	2528
Como e provincia	2431
Altre province lombarde	789
Altre province italiane	452
Eestero(esclusa Svizzera)	79
Svizzera	350
Sconosciuta	299
TOTALE	6928

Dettaglio altre province lombarde
Milano

555



Studenti			
Studenti	Ateneo	Segnalazioni	TOTALE
6657	583	0	7240

Area relativa ai contatti gestiti inerente alle procedure amministrative,
alla didattica e al post-laurea

Offerta didattica 456

- . offerta didattica 456
(corsi di laurea, orientamento ecc.)

Post Laurea 126

- . scuole di specializzazione, n 96
dottorati di ricerca, esami di stato
- . servizi per il lavoro (placeme 30

Segreteria Studenti 5852

- . immatricolazioni/iscrizione ai 429
- . rinnovo di iscrizioni 128
- . trasf. e passaggi di corso 50
- . tasse e contributi 3856
- . seconda laurea 33
- . piano di studi 1211
- . studenti stranieri 80
- . rinuncia/decadenza 65

Docenti 92

- . orari di ricevimento e 92
enti indirizzi mail e recapiti tel

Lezioni ed esami di profitto 99

- . orario lezioni e info esami di 99

Sessioni di laurea 32

- . presentazione domanda di laurea e in

Distribuzione percentuale delle telefonate gestite nella sezione Studenti

Ateneo			
Studenti	Ateneo	Segnalazioni	TOTALE
6657	583	0	7240

Area comprendente i contatti gestiti inerenti ad informazioni date sull'organizzazione, l'allocazione delle strutture dell'ateneo e i relativi orari.

Organizzazione generale 60
 vi rientrano tutti i contatti riguardanti le informazioni date relativamente agli organi di governo (rettore, prorettore, organismi,...), alla struttura organizzativa e servizi dell'amministrazione dell'ateneo

Didattica 52
 questa classificazione comprende tutte le informazioni date in relazione alle caratteristiche, i percorsi didattici, i servizi, gli indirizzi, i siti internet e l'ubicazione delle varie facoltà

Biblioteche e centri di servizio 12
 questa categoria comprende tutte le telefonate gestite riguardanti le informazioni date in relazione alle varie sedi delle biblioteche di ateneo ed ai centri di servizio

Sedi e orari 459
 indirizzi, telefoni e orari....

Distribuzione percentuale delle telefonate gestite nella sezione Ateneo

Segnalazioni, reclami e suggerimenti

Studenti	Ateneo	Segnalazioni	TOTALE
6657	583	0	7240

Questa classe comprende tutti i contatti gestiti riguardanti suggerimenti, lamentele, note effettuate dagli studenti

Segnalazioni

0

in questa sezione vengono messi in evidenza tutti i contatti riguardanti elementi di criticità riscontrati dagli studenti (come ad esempio il mal funzionamento di un terminale self service, mancato rispetto di un orario da parte di un dipartimento, una biblioteca, ...)

Reclami

0

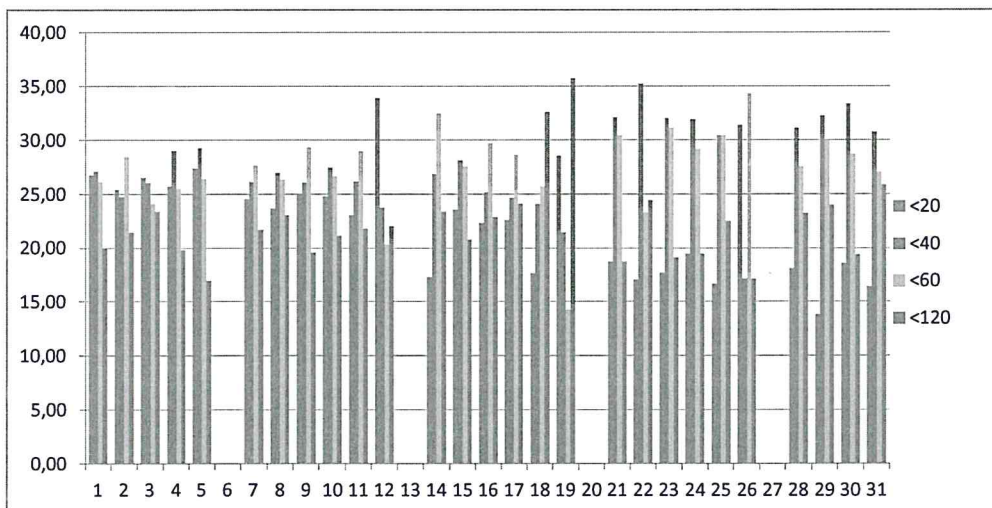
rientrano in questa categoria i contatti riguardanti i reclami enunciati eventualmente esposti da uno studente

Ottobre

2018

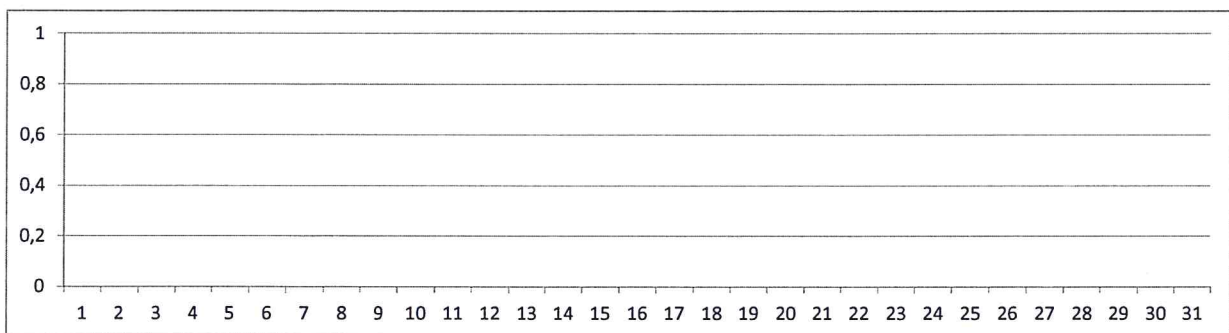
Tempi di attesa in coda telefonate gestite

		< 20 sec	%	< 40 sec	%	<60 sec	%	<120 sec	%	TOT.
1	mar	114	26,82	115	27,06	111	26,12	85	20,00	425
2	mer	116	25,38	113	24,73	130	28,45	98	21,44	457
3	gio	99	26,54	97	26,01	90	24,13	87	23,32	373
4	ven	109	25,71	123	29,01	108	25,47	84	19,81	424
5	sab	29	27,36	31	29,25	28	26,42	18	16,98	106
6	dom									
7	lun	94	24,54	100	26,11	106	27,68	83	21,67	383
8	mar	79	23,65	90	26,95	88	26,35	77	23,05	334
9	mer	101	25,06	105	26,05	118	29,28	79	19,60	403
10	gio	94	24,80	104	27,44	101	26,65	80	21,11	379
11	ven	74	23,05	84	26,17	93	28,97	70	21,81	321
12	sab	20	33,90	14	23,73	12	20,34	13	22,03	59
13	dom									
14	lun	49	17,31	76	26,86	92	32,51	66	23,32	283
15	mar	77	23,55	92	28,13	90	27,52	68	20,80	327
16	mer	78	22,29	88	25,14	104	29,71	80	22,86	350
17	gio	45	22,61	49	24,62	57	28,64	48	24,12	199
18	ven	33	17,65	45	24,06	48	25,67	61	32,62	187
19	sab	4	28,57	3	21,43	2	14,29	5	35,71	14
20	dom									
21	lun	45	18,75	77	32,08	73	30,42	45	18,75	240
22	mar	30	17,05	62	35,23	41	23,30	43	24,43	176
23	mer	37	17,70	67	32,06	65	31,10	40	19,14	209
24	gio	42	19,44	69	31,94	63	29,17	42	19,44	216
25	ven	23	16,67	42	30,43	42	30,43	31	22,46	138
26	sab	11	31,43	6	17,14	12	34,29	6	17,14	35
27	dom									
28	lun	46	18,11	79	31,10	70	27,56	59	23,23	254
29	mar	30	13,82	70	32,26	65	29,95	52	23,96	217
30	mer	48	18,60	86	33,33	74	28,68	50	19,38	258
31	gio	40	16,39	75	30,74	66	27,05	63	25,82	244
TOTALE		1567	22,35	1962	27,98	1949	27,80	1533	21,87	7011



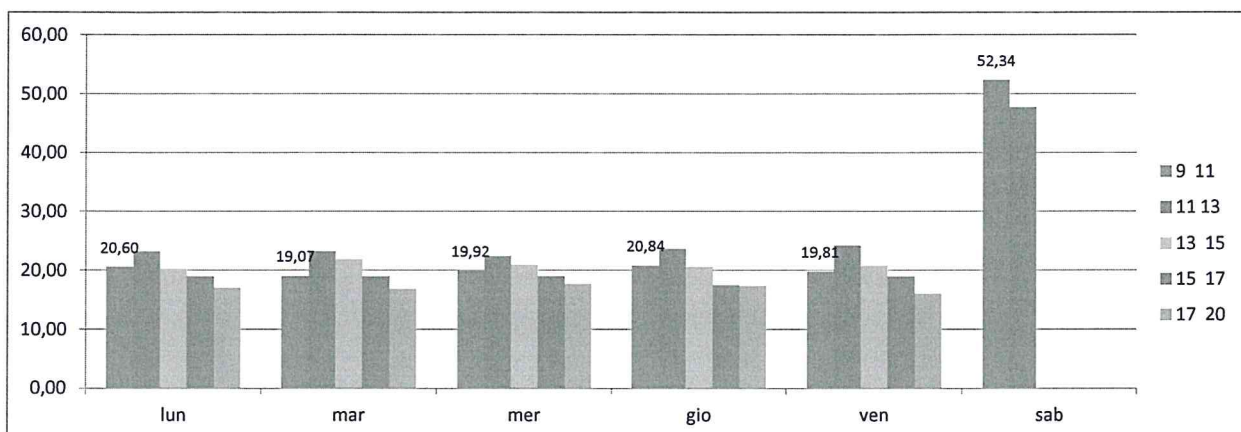
Distribuzione contatti telefonici e e-mail per fasce orarie

Fasce orarie	9-11		11-13		13-15		15-17		17-20		Totale	Totale	contatti
	telefonate	email	telefonate	email	telefonate	email	telefonate	email	telefonate	email	te	e-mail	contatti
1 mar	75		100		95		84		71		425	0	425
2 mer	76		98		101		97		85		457	0	457
3 gio	71		88		76		68		70		373	0	373
4 ven	69		103		97		85		70		424	0	424
5 sab	49		57		0		0		0		106	0	106
6 dom	0		0		0		0		0		0	0	0
7 lun	72		97		82		70		62		383	0	383
8 mar	63		77		80		60		54		334	0	334
9 mer	73		98		90		71		71		403	0	403
10 gio	64		96		84		65		70		379	0	379
11 ven	67		78		61		57		58		321	0	321
12 sab	38		21		0		0		0		59	0	59
13 dom	0		0		0		0		0		0	0	0
14 lun	54		65		59		53		52		283	0	283
15 mar	62		80		64		63		58		327	0	327
16 mer	74		80		64		65		67		350	0	350
17 gio	51		48		38		32		30		199	0	199
18 ven	47		49		34		31		26		187	0	187
19 sab	8		6		0		0		0		14	0	14
20 dom	0		0		0		0		0		0	0	0
21 lun	55		53		45		47		40		240	0	240
22 mar	30		38		44		34		30		176	0	176
23 mer	51		51		43		33		31		209	0	209
24 gio	54		50		48		34		30		216	0	216
25 ven	29		30		31		30		18		138	0	138
26 sab	17		18		0		0		0		35	0	35
27 dom	0		0		0		0		0		0	0	0
28 lun	58		54		48		50		44		254	0	254
29 mar	52		48		40		40		37		217	0	217
30 mer	60		48		54		53		43		258	0	258
31 gio	54		52		45		48		45		244	0	244
30 gio													
TOTALE	1473	0	1683	0	1423	0	1270	0	1162	0	7011	0	7011



Contatti telefonici per fasce orarie e giorni della settimana

	9-11	%	11-13	%	13-15	%	15-17	%	17-20	%	Tot
lun	239	20,60	269	23,19	234	20,17	220	18,97	198	17,07	1160
mar	282	19,07	343	23,19	323	21,84	281	19,00	250	16,90	1479
mer	334	19,92	375	22,36	352	20,99	319	19,02	297	17,71	1677
gio	294	20,84	334	23,67	291	20,62	247	17,51	245	17,36	1411
ven	212	19,81	260	24,30	223	20,84	203	18,97	172	16,07	1070
sab	112	52,34	102	47,66							214
TOTALE	1473	21,01	1683	24,01	1423	20,30	1270	18,11	1162	16,57	7011



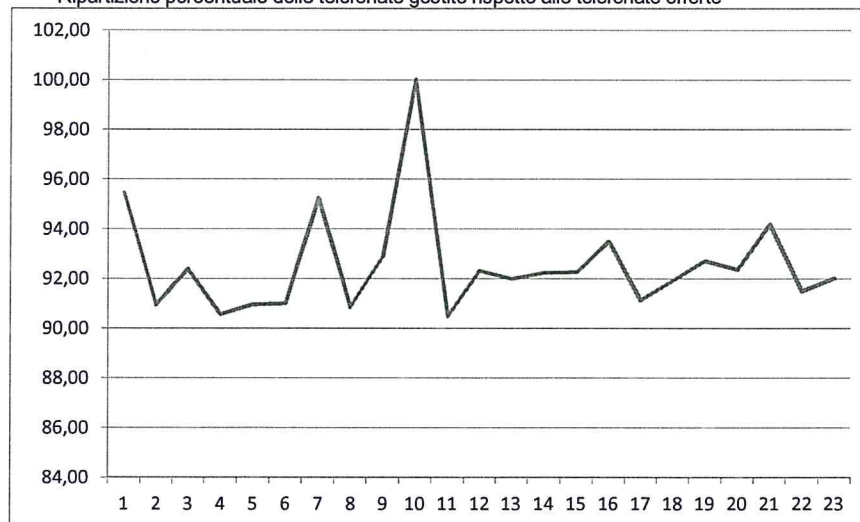
Percentuale contatti telefonici gestiti per fasce orarie

Fasce orarie	9-11			11-13			13-15			15-17			17-20			TOTALE	
	Offerte	Gestite	%	Offerte	Gestite	%	Offerte	Gestite	%	Offerte	Gestite	%	Offerte	Gestite	%	Offerte	Gestite
1 mar	78	75	96,15	102	100	98,04	98	95	96,94	85	84	98,82	74	71	95,95	437	425
2 mer	77	76	98,70	99	98	98,99	104	101	97,12	99	97	97,98	88	85	96,59	467	457
3 gio	74	71	95,95	90	88	97,78	77	76	98,70	70	68	97,14	71	70	98,59	382	373
4 ven	70	69	98,57	104	103	99,04	99	97	97,98	86	85	98,84	73	70	95,89	432	424
5 sab	50	49	98,00	60	57	95,00										110	106
6 dom																0	0
7 lun	75	72	96,00	100	97	97,00	88	82	93,18	72	70	97,22	66	62	93,94	401	383
8 mar	65	63	96,92	80	77	96,25	82	80	97,56	63	60	95,24	55	54	98,18	345	334
9 mer	74	73	98,65	99	98	98,99	90	90	100,00	72	71	98,61	73	71	97,26	408	403
10 gio	66	64	96,97	100	96	96,00	86	84	97,67	70	65	92,86	71	70	98,59	393	379
11 ven	68	67	98,53	80	78	97,50	62	61	98,39	59	57	96,61	60	58	96,67	329	321
12 sab	40	38	95,00	22	21	95,45										62	59
13 dom																0	0
14 lun	55	54	98,18	66	65	98,48	60	59	98,33	55	53	96,36	52	52	100,00	288	283
15 mar	65	62	95,38	81	80	98,77	65	64	98,46	65	63	96,92	59	58	98,31	335	327
16 mer	77	74	96,10	82	80	97,56	65	64	98,46	66	65	98,48	68	67	98,53	358	350
17 gio	52	51	98,08	50	48	96,00	39	38	97,44	34	32	94,12	31	30	96,77	206	199
18 ven	47	47	100,00	50	49	98,00	35	34	97,14	33	31	93,94	27	26	96,30	192	187
19 sab	8	8	100,00	6	6	100,00										14	14
20 dom																0	0
21 lun	56	55	98,21	55	53	96,36	46	45	97,83	48	47	97,92	42	40	95,24	247	240
22 mar	33	30	90,91	40	38	95,00	45	44	97,78	35	34	97,14	30	30	100,00	183	176
23 mer	53	51	96,23	52	51	98,08	44	43	97,73	34	33	97,06	32	31	96,88	215	209
24 gio	55	54	98,18	52	50	96,15	50	48	96,00	36	34	94,44	32	30	93,75	225	216
25 ven	29	29	100,00	30	30	100,00	33	31	93,94	31	30	96,77	19	18	94,74	142	138
26 sab	18	17	94,44	19	18	94,74										37	35
27 dom																0	0
28 lun	60	58	96,67	55	54	98,18	50	48	96,00	52	50	96,15	45	44	97,78	262	254
29 mar	54	52	96,30	50	48	96,00	41	40	97,56	40	40	100,00	38	37	97,37	223	217
30 mer	61	60	98,36	50	48	96,00	55	54	98,18	55	53	96,36	45	43	95,56	266	258
31 gio	55	54	98,18	55	52	94,55	46	45	97,83	49	48	97,96	46	45	97,83	251	244
TOTALE	1515	1473	97,23	1729	1683	97,34	1460	1423	97,47	1309	1270	97,02	1197	1162	97,08	7210	7011

Novembre 2019

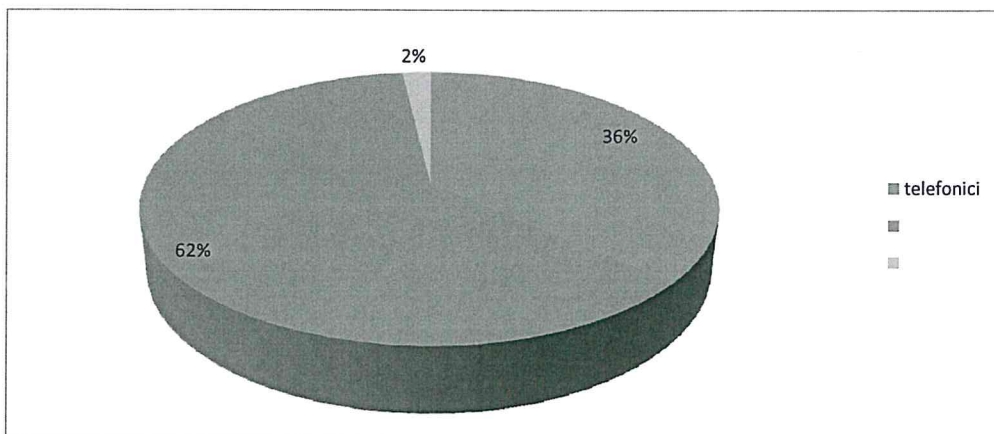
Percentuale gestite					
		Telefonate offerte	Telefonate gestite	non evase	%
1	ven	0	0	0	
2	sab	22	21	1	95,45
3	dom				
4	lun	276	251	25	90,94
5	mar	249	230	19	92,37
6	mer	360	326	34	90,56
7	gio	320	291	29	90,94
8	ven	200	182	18	91,00
9	sab	21	20	1	95,24
10	dom				
11	lun	284	258	26	90,85
12	mar	155	144	11	92,90
13	mer	4	4	0	100,00
14	gio	0	0	0	
15	ven	98	89	9	
16	sab	21	19	2	90,48
17	dom				
18	lun	234	216	18	92,31
19	mar	162	149	13	91,98
20	mer	180	166	14	92,22
21	gio	168	155	13	92,26
22	ven	138	129	9	93,48
23	sab	45	41	4	91,11
24	dom				
25	lun	136	125	11	91,91
26	mar	192	178	14	92,71
27	mer	183	169	14	92,35
28	gio	206	194	12	94,17
29	ven	282	258	24	91,49
30	sab	25	23	2	92,00
TOT.		3961	3638	323	91,85

Ripartizione percentuale delle telefonate gestite rispetto alle telefonate offerte



Novembre 2019

Percentuale contatti telefonici ed e-mail						
Totale contatti	telefonici	%	e-mail	%	outbound	%
10005	3638	36,36	6177	61,74	190	1,90



Novembre 2019

Tempi di conversazione telefonate gestite per fasce orarie				
Fasce orarie	< 60 sec	< 120 sec	< 240 sec	TOT.

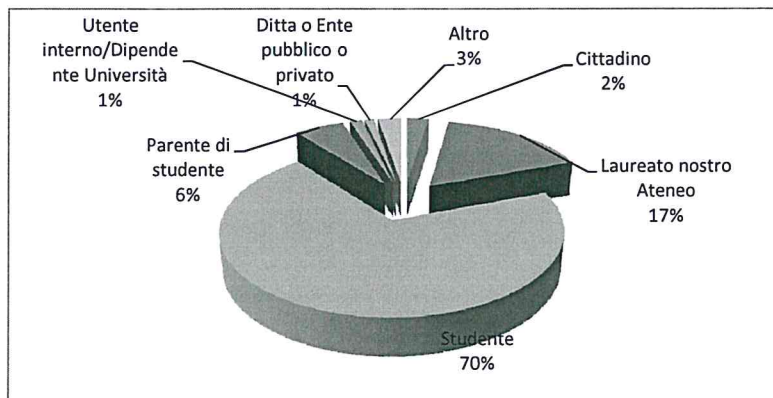
1 ven				0	0	
2 sab	9	6	6	21		21
3 dom						
4 lun	9-11	17	14	18	49	49
	11-13	20	19	14	53	53
	13-15	22	21	11	54	54
	15-17	20	21	9	50	50
	17-20	19	16	10	45	45
		98	91	62	251	251
5 mar	9-11	13	14	11	38	38
	11-13	21	20	20	61	61
	13-15	20	21	17	58	58
	15-17	14	16	17	47	47
	17-20	8	7	11	26	26
		76	78	76	230	230
6 mer	9-11	24	23	20	67	67
	11-13	27	29	28	84	84
	13-15	19	17	21	57	57
	15-17	20	21	25	66	66
	17-20	16	17	19	52	52
		106	107	113	326	326
7 gio	9-11	18	20	14	52	52
	11-13	25	35	24	84	84
	13-15	18	16	23	57	57
	15-17	15	15	20	50	50
	17-20	17	13	18	48	48
		93	99	99	291	291
8 ven	9-11	15	14	11	40	40
	11-13	14	16	11	41	41
	13-15	13	16	10	39	39
	15-17	11	14	10	35	35
	17-20	9	10	8	27	27
		62	70	50	182	182
09 sab		7	13		20	20
10 dom					0	
11 lun	9-11	13	15	14	42	42
	11-13	17	20	21	58	58
	13-15	20	16	22	58	58
	15-17	16	15	20	51	51

	17-20	17	15	17	49	49	258
12 mar	9-11	8	8	7	23	23	258
	11-13	7	12	12	31	31	
	13-15	9	8	12	29	29	
	15-17	9	11	14	34	34	
	17-20	10	6	11	27	27	
13 mer	9-11	0	0	1	1	1	144
	11-13	1	1	1	3	2	144
	13-15	0	0	0	0	1	
	15-17	0	0	0	0	0	
	17-20	0	0	0	0	0	
14 gio	9-11	0	0	0	0	0	4
	11-13	0	0	0	0	0	
	13-15	0	0	0	0	0	
	15-17	0	0	0	0	0	
	17-20	0	0	0	0	0	
15 ven	9-11	4	8	2	14	14	0
	11-13	6	10	9	25	25	
	13-15	7	6	10	23	23	
	15-17	4	5	6	15	15	
	17-20	4	4	4	12	12	
16 sab		4	6	9	19	19	89
17 dom					0		
18 lun	9-11	20	17	16	53	53	216
	11-13	18	18	13	49	49	216
	13-15	14	12	15	41	41	
	15-17	11	16	16	43	43	
	17-20	9	10	11	30	30	
19 mar	9-11	11	10	9	30	30	
	11-13	10	9	8	27	27	
	13-15	12	11	10	33	33	
	15-17	8	12	11	31	31	
	17-20	8	9	11	28	28	
20 mer	9-11	11	13	10	34	34	149
	11-13	10	14	11	35	35	149
	13-15	12	12	10	34	34	
	15-17	11	12	11	34	34	
	17-20	9	9	11	29	29	
21 gio	9-11	11	9	10	30	30	166
	11-13	10	10	9	29	29	166
	13-15	11	11	10	32	32	
	15-17	10	11	12	33	33	
	17-20	10	10	11	31	31	
22 ven	9-11	11	12	5	28	28	155
	11-13	9	7	9	25	25	155
	13-15	14	8	10	32	32	
	15-17	6	10	9	25	25	
	17-20	7	7	5	19	19	
23 sab		11	16	14	41	41	129
24 dom					0		
25 lun	9-11	7	11	7	25	25	125
	11-13	8	10	8	26	26	125
	13-15	7	11	12	30	30	
	15-17	7	10	7	24	24	
	17-20	5	8	7	20	20	
26 mar	9-11	12	18	9	39	39	
	11-13	13	14	9	36	36	
	13-15	13	12	15	40	40	
	15-17	10	11	13	34	34	
	17-20	9	8	12	29	29	
27 mer	9-11	12	8	9	29	29	178
	11-13	9	15	14	38	38	178
	13-15	16	12	7	35	35	
	15-17	8	14	13	35	35	

Novembre 2019

Tipologia utenti

Tipologia	TOTALE
Cittadino	89
Laureato nostro Ateneo	605
Studente	2487
Parente di studente	202
Utente interno/Dipendente Università	50
Ditta o Ente pubblico o privato	38
Altro	94
TOTALE	3565



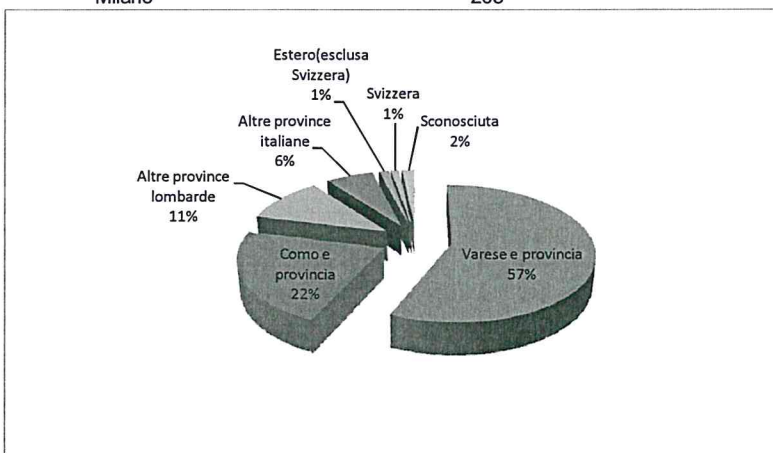
Novembre 2019

Provenienza

Località	TOTALE
Varese e provincia	2019
Como e provincia	792
Altre province lombarde	387
Altre province italiane	222
Estero(esclusa Svizzera)	45
Svizzera	39
Sconosciuta	61
TOTALE	3565

Dettaglio altre province lombarde
Milano

263



Studenti			
Studenti	Ateneo	Segnalazioni	TOTALE
3560	187	0	3747

Area relativa ai contatti gestiti inerente alle procedure amministrative, alla didattica e al post-laurea

Offerta didattica 170

. offerta didattica 170
(corsi di laurea, orientamento ecc.)

Post Laurea 84

. scuole di specializzazione, n 53
dottorati di ricerca, esami di stato

. servizi per il lavoro (placeme 31

Segreteria Studenti 2803

. immatricolazioni/iscrizione ai 358
. rinnovo di iscrizioni 234
. trasf. e passaggi di corso 41
. tasse e contributi 1168
. seconda laurea 32
. piano di studi 914
. studenti stranieri 25
. rinuncia/decadenza 31

Docenti 45

. orari di ricevimento e 45
enti indirizzi mail e recapiti tel

Lezioni ed esami di profitto 62

. orario lezioni e info esami di 62

Sessioni di laurea 396

. presentazione domanda di laurea e in

Distribuzione percentuale delle telefonate gestite nella sezione Studenti

Ateneo			
Studenti	Ateneo	Segnalazioni	TOTALE
3560	187	0	3747

Area comprendente i contatti gestiti inerenti ad informazioni date sull'organizzazione, l'accollocazione delle strutture dell'ateneo e i relativi orari.

Organizzazione generale	41
vi rientrano tutti i contatti riguardanti le informazioni date relativamente agli organi di governo (rettore, prorettore, organismi,...), alla struttura organizzativa e servizi dell'amministrazione dell'ateneo	
Didattica	35
questa classificazione comprende tutte le informazioni date in relazione alle caratteristiche, i percorsi didattici, i servizi, gli indirizzi, i siti internet e l'ubicazione delle varie facoltà	
Biblioteche e centri di servizio	12
questa categoria comprende tutte le telefonate gestite riguardanti le informazioni date in relazione alle varie sedi delle biblioteche di ateneo ed ai centri di servizio	
Sedi e orari	99
indirizzi, telefoni e orari....	

Distribuzione percentuale delle telefonate gestite nella sezione Ateneo

Segnalazioni, reclami e suggerimenti			
Studenti	Ateneo	Segnalazioni	TOTALE
3560	187	0	3747

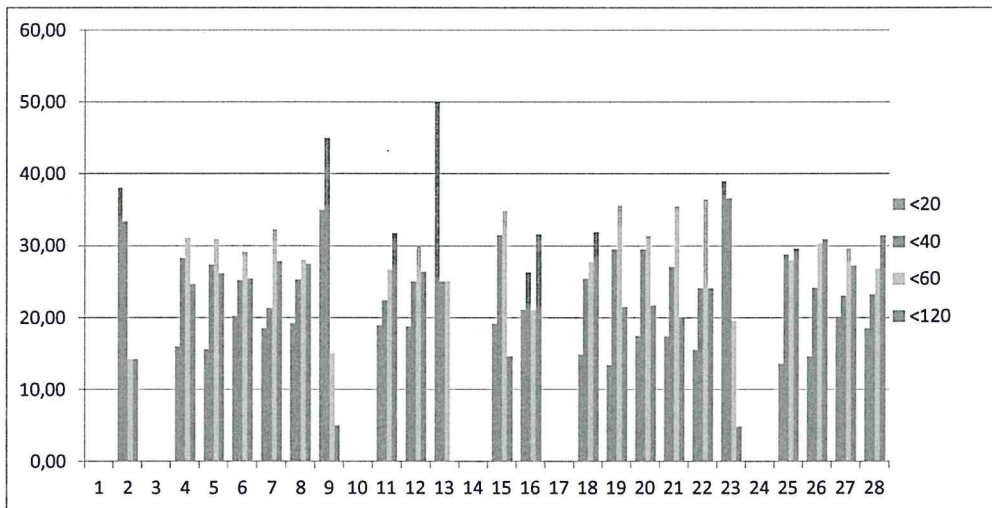
Questa classe comprende tutti i contatti gestiti riguardanti suggerimenti, lamentele, note effettuate dagli studenti

Segnalazioni	0
in questa sezione vengono messi in evidenza tutti i contatti riguardanti elementi di criticità riscontrati dagli studenti (come ad esempio il mal funzionamento di un terminale self service, mancato rispetto di un orario da parte di un dipartimento, una biblioteca, ...)	
Reclami	0
rientrano in questa categoria i contatti riguardanti i reclami enunciati eventualmente esposti da uno studente	

Tempi di attesa in coda telefonate gestite

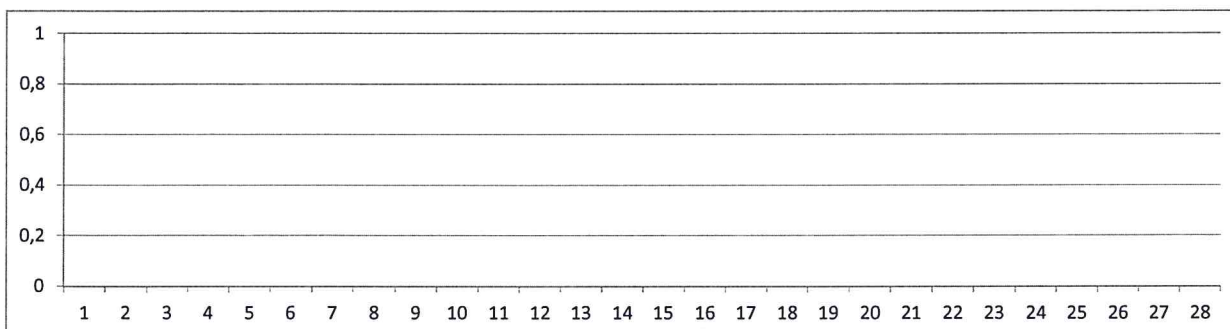
		< 20 sec	%	< 40 sec	%	<60 sec	%	<120 sec	%	TOT.
1	ven		#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!	0
2	sab	8	38,10	7	33,33	3	14,29	3	14,29	21
3	dom		#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!	0
4	lun	40	15,94	71	28,29	78	31,08	62	24,70	251
5	mar	36	15,65	63	27,39	71	30,87	60	26,09	230
6	mer	66	20,25	82	25,15	95	29,14	83	25,46	326
7	gio	54	18,56	62	21,31	94	32,30	81	27,84	291
8	ven	35	19,23	46	25,27	51	28,02	50	27,47	182
9	sab	7	35,00	9	45,00	3	15,00	1	5,00	20
10	dom		#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!	0
11	lun	49	18,99	58	22,48	69	26,74	82	31,78	258
12	mar	27	18,75	36	25,00	43	29,86	38	26,39	144
13	mer	2	50,00	1	25,00	1	25,00	0	0,00	4
14	gio	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!	0
15	ven	17	19,10	28	31,46	31	34,83	13	14,61	89
16	sab	4	21,05	5	26,32	4	21,05	6	31,58	19
17	dom		#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!	0
18	lun	32	14,81	55	25,46	60	27,78	69	31,94	216
19	mar	20	13,42	44	29,53	53	35,57	32	21,48	149
20	mer	29	17,47	49	29,52	52	31,33	36	21,69	166
21	gio	27	17,42	42	27,10	55	35,48	31	20,00	155
22	ven	20	15,50	31	24,03	47	36,43	31	24,03	129
23	sab	16	39,02	15	36,59	8	19,51	2	4,88	41
24	dom		#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!	0
25	lun	17	13,60	36	28,80	35	28,00	37	29,60	125
26	mar	26	14,61	43	24,16	54	30,34	55	30,90	178
27	mer	34	20,12	39	23,08	50	29,59	46	27,22	169
28	gio	36	18,56	45	23,20	52	26,80	61	31,44	194
29	ven	39	15,12	68	26,36	83	32,17	68	26,36	258
30	sab	9	39,13	10	43,48	2	8,70	2	8,70	23

TOTALE	650	17,87	945	25,98	1094	30,07	949	26,09	3638
---------------	------------	--------------	------------	--------------	-------------	--------------	------------	--------------	-------------



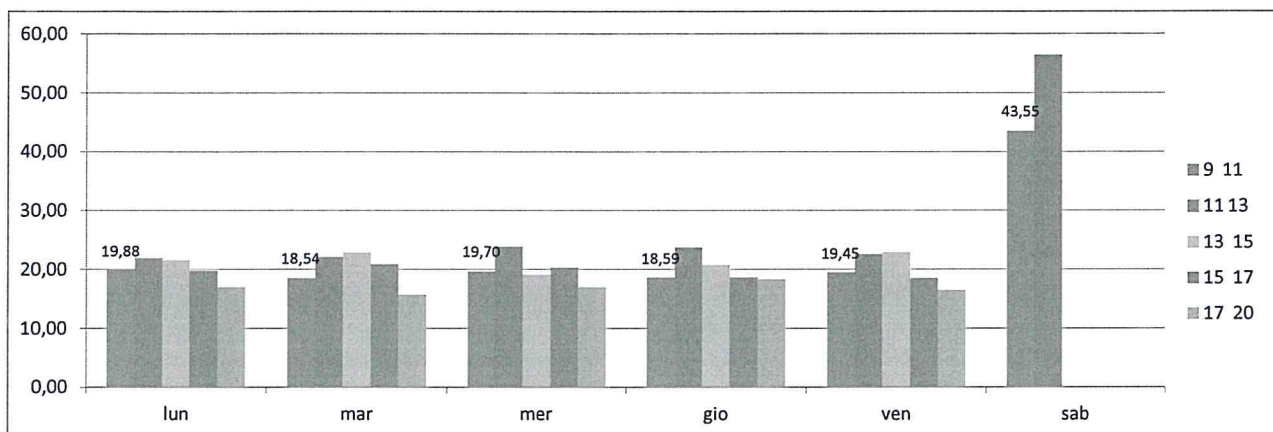
Distribuzione contatti telefonici e e-mail per fasce orarie

Fasce orarie	9-11		11-13		13-15		15-17		17-20		Totale	Totale	contatti
	telefonate	email	telefonate	email	telefonate	email	telefonate	email	telefonate	email	e	e-mail	contatti
1 ven	0		0		0		0		0		0	0	0
2 sab	9		12		0		0		0		21	0	21
3 dom	0		0		0		0		0		0	0	0
4 lun	49		53		54		50		45		251	0	251
5 mar	38		61		58		47		26		230	0	230
6 mer	67		84		57		66		52		326	0	326
7 gio	52		84		57		50		48		291	0	291
8 ven	40		41		39		35		27		182	0	182
9 sab	8		12		0		0		0		20	0	20
10 dom	0		0		0		0		0		0	0	0
11 lun	42		58		58		51		49		258	0	258
12 mar	23		31		29		34		27		144	0	144
13 mer	1		2		1		0		0		4	0	4
14 gio	0		0		0		0		0		0	0	0
15 ven	14		25		23		15		12		89	0	89
16 sab	6		13		0		0		0		19	0	19
17 dom	0		0		0		0		0		0	0	0
18 lun	53		49		41		43		30		216	0	216
19 mar	30		27		33		31		28		149	0	149
20 mer	34		35		34		34		29		166	0	166
21 gio	30		29		32		33		31		155	0	155
22 ven	28		25		32		25		19		129	0	129
23 sab	18		23		0		0		0		41	0	41
24 dom	0		0		0		0		0		0	0	0
25 lun	25		26		30		24		20		125	0	125
26 mar	39		36		40		34		29		178	0	178
27 mer	29		38		35		35		32		169	0	169
28 gio	37		39		44		36		38		194	0	194
29 ven	46		58		57		47		50		258	0	258
30 sab	13		10		0		0		0		23	0	23
TOTALE	731	0	871	0	754	0	690	0	592	0	3638	0	3638



Contatti telefonici per fasce orarie e giorni della settimana

	9-11	%	11-13	%	13-15	%	15-17	%	17-20	%	Tot
lun	169	19,88	186	21,88	183	21,53	168	19,76	144	16,94	850
mar	130	18,54	155	22,11	160	22,82	146	20,83	110	15,69	701
mer	131	19,70	159	23,91	127	19,10	135	20,30	113	16,99	665
gio	119	18,59	152	23,75	133	20,78	119	18,59	117	18,28	640
ven	128	19,45	149	22,64	151	22,95	122	18,54	108	16,41	658
sab	54	43,55	70	56,45							124
TOTALE	731	20,09	871	23,94	754	20,73	690	18,97	592	16,27	3638



Percentuale contatti telefonici gestiti per fasce orarie

Fasce orarie	9-11			11-13			13-15			15-17			17-20			TOTALE	
	Offerte	Gestite	%	Offerte	Gestite	%	Offerte	Gestite	%	Offerte	Gestite	%	Offerte	Gestite	%	Offerte	Gestite
1 ven			#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!	0	0
2 sab	9	9	100,00	13	12	92,31										22	21
3 dom																0	0
4 lun	54	49	90,74	58	53	91,38	60	54	90,00	55	50	90,91	49	45	91,84	276	251
5 mar	41	38	92,68	67	61	91,04	63	58	92,06	50	47	94,00	28	26	92,86	249	230
6 mer	75	67	89,33	93	84	90,32	63	57	90,48	72	66	91,67	57	52	91,23	360	326
7 gio	58	52	89,66	93	84	90,32	62	57	91,94	55	50	90,91	52	48	92,31	320	291
8 ven	44	40	90,91	45	41	91,11	43	39	90,70	39	35	89,74	29	27	93,10	200	182
9 sab	8	8	100,00	13	12	92,31										21	20
10 dom																0	0
11 lun	50	42	84,00	62	58	93,55	63	58	92,06	56	51	91,07	53	49	92,45	284	258
12 mar	25	23	92,00	33	31	93,94	31	29	93,55	37	34	91,89	29	27	93,10	155	144
13 mer	1	1	100,00	2	2	100,00	1	1	100,00	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!	4	4
14 gio			#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!			#DIV/0!	0	0
15 ven	16	14	87,50	27	25	92,59	25	23	92,00	17	15	88,24	13	12	92,31	98	89
16 sab	6	6	100,00	15	13	86,67										21	19
17 dom																0	0
18 lun	57	53	92,98	53	49	92,45	45	41	91,11	47	43	91,49	32	30	93,75	234	216
19 mar	32	30	93,75	29	27	93,10	36	33	91,67	33	31	93,94	32	28	87,50	162	149
20 mer	37	34	91,89	38	35	92,11	37	34	91,89	37	34	91,89	31	29	93,55	180	166
21 gio	32	30	93,75	31	29	93,55	35	32	91,43	36	33	91,67	34	31	91,18	168	155
22 ven	30	28	93,33	27	25	92,59	34	32	94,12	27	25	92,59	20	19	95,00	138	129
23 sab	20	18	90,00	25	23	92,00										45	41
24 dom																0	0
25 lun	27	25	92,59	28	26	92,86	33	30	90,91	26	24	92,31	22	20	90,91	136	125
26 mar	42	39	92,86	39	36	92,31	43	40	93,02	37	34	91,89	31	29	93,55	192	178
27 merc	31	29	93,55	42	38	90,48	38	35	92,11	38	35	92,11	34	32	94,12	183	169
28 gio	39	37	94,87	41	39	95,12	46	44	95,65	39	36	92,31	41	38	92,68	206	194
29 ven	50	46	92,00	64	58	90,63	62	57	91,94	51	47	92,16	55	50	90,91	282	258
30 sab	14	13	92,86	11	10	90,91										25	23
TOTALE	798	731	91,60	949	871	91,78	820	754	91,95	752	690	91,76	642	592	92,21	3961	3638

Dicembre 2019

		Percentuale gestite			
		Telefonate offerte	Telefonate gestite	non evase	%
1	dom				
2	lun	334	310	24	92,81
3	mar	198	184	14	92,93
4	mer	190	176	14	92,63
5	gio	151	140	11	92,72
6	ven	110	102	8	92,73
7	sab	10	10	0	100,00
8	dom				
9	lun	148	138	10	93,24
10	mar	181	169	12	93,37
11	mer	157	147	10	93,63
12	gio	144	135	9	93,75
13	ven	166	155	11	93,37
14	sab	27	25	2	92,59
15	dom				
16	lun	231	220	11	95,24
17	mar	231	217	14	93,94
18	mer	166	156	10	93,98
19	gio	184	174	10	94,57
20	ven	155	145	10	93,55
21	sab	9	9	0	100,00
22	dom				
23	lun	135	124	11	91,85
24	mar	14	12	2	85,71
25	mer	0	0	0	
26	gio	0	0	0	
27	ven	37	35	2	94,59
28	sab	5	5	0	100,00
29	dom				
30	lun	104	96	8	92,31
31	mar	13	12	1	92,31
TOT.		3100	2896	204	93,42

Ripartizione percentuale delle telefonate gestite rispetto alle telefonate offerte

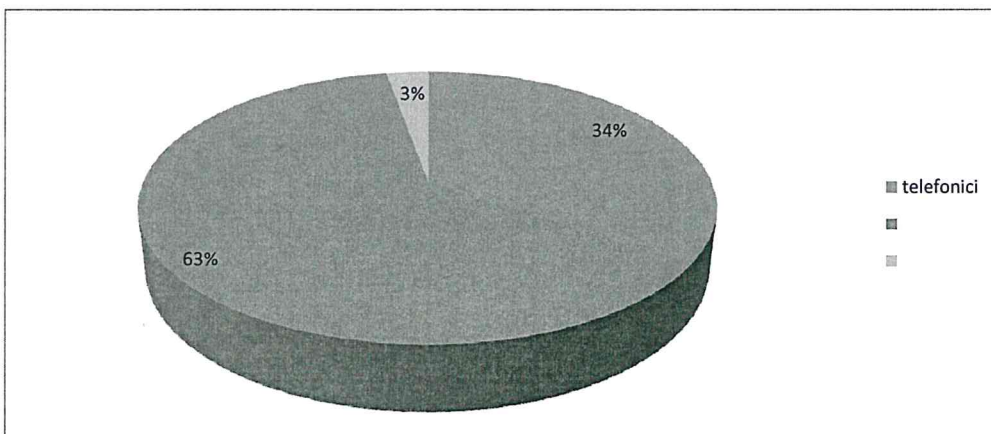


Dicembre 2019

Gestione contatti e-mail		e-mail ricevute	e-mail gestite	inoltrate URP
1	dom			
2	lun			
3	mar			
4	mer			
5	gio			
6	ven			
7	sab			
8	dom			
9	lun			
10	mar			
11	mer			
12	gio			
13	ven			
14	sab			
15	dom			
16	lun			
17	mar			
18	mer			
19	gio			
20	ven			
21	sab			
22	dom			
23	lun			
24	mar			
25	mer			
26	gio			
27	ven			
28	sab			
29	dom			
30	lun			
31	mar			
TOT.		0	0	0

Dicembre 2019

Percentuale contatti telefonici ed e-mail						
Totale contatti	telefonici	%	e-mail	%	outbound	%
8412	2896	34,43	5278	62,74	238	2,83

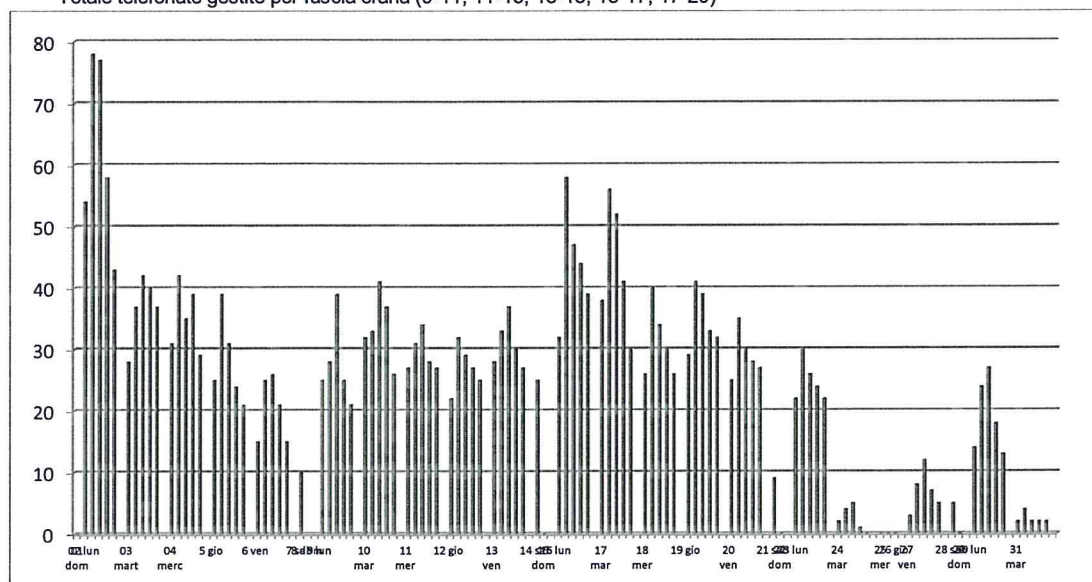


Tempi di conversazione telefonate gestite per fasce orarie

Fasce orarie		< 60 sec	< 120 sec	< 240 sec	TOT.
01 dom					0
02 lun	9-11	18	20	16	54
	11-13	24	28	26	78
	13-15	24	27	26	77
	15-17	22	21	15	58
	17-20	12	17	14	43
		100	113	97	
03 mart	9-11	10	10	8	28
	11-13	12	14	11	37
	13-15	15	14	13	42
	15-17	14	15	11	40
	17-20	14	13	10	37
		65	66	53	
04 merc	9-11	11	10	10	31
	11-13	13	14	15	42
	13-15	11	11	13	35
	15-17	13	14	12	39
	17-20	11	10	8	29
		59	59	58	
5 gio	9-11	6	12	7	25
	11-13	18	7	14	39
	13-15	11	12	8	31
	15-17	10	9	5	24
	17-20	7	8	6	21
		52	48	40	
6 ven	9-11	6	5	4	15
	11-13	7	8	10	25
	13-15	9	8	9	26
	15-17	6	7	8	21
	17-20	4	5	6	15
		32	33	37	
7 sab		2	3	5	10
8 dom					
9 lun	9-11	10	7	8	25
	11-13	12	10	6	28
	13-15	14	13	12	39
	15-17	8	10	7	25
	17-20	7	8	6	21
		51	48	39	
10 mar	9-11	12	11	9	32
	11-13	12	11	10	33
	13-15	15	14	12	41
	15-17	10	14	13	37
	17-20	9	8	9	26
		58	58	53	
11 mer	9-11	12	9	6	27
	11-13	9	12	10	31
	13-15	12	10	12	34
	15-17	8	8	12	28
	17-20	9	8	10	27
		50	47	50	
12 gio	9-11	8	10	4	22
	11-13	10	13	9	32
	13-15	8	7	14	29
	15-17	7	8	12	27
	17-20	8	6	11	25
		41	44	50	
13 ven	9-11	11	10	7	28
	11-13	11	13	9	33
	13-15	12	15	10	37
	15-17	9	12	9	30
	17-20	9	11	7	27
		52	61	42	
14 sab		8	9	8	25
15 dom					0
16 lun	9-11	10	12	10	32
	11-13	17	20	21	58
	13-15	15	10	22	47
	15-17	14	13	17	44
	17-20	13	11	15	39
		69	66	65	

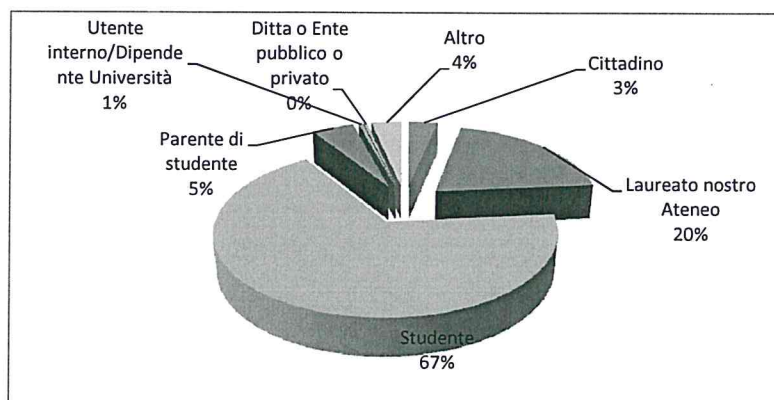
17 mar	9-11	18	14	6	38
	11-13	12	28	16	56
	13-15	13	14	25	52
	15-17	11	14	16	41
	17-20	9	12	9	30
18 mer	9-11	7	11	8	26
	11-13	16	12	12	40
	13-15	11	12	11	34
	15-17	10	9	11	30
	17-20	6	9	11	26
19 gio	9-11	9	8	12	29
	11-13	11	20	10	41
	13-15	18	9	12	39
	15-17	13	9	11	33
	17-20	10	10	12	32
20 ven	9-11	10	8	7	25
	11-13	10	14	11	35
	13-15	9	8	13	30
	15-17	6	12	10	28
	17-20	5	9	13	27
21 sab		2	5	2	9
22 dom					0
23 lun	9-11	9	7	6	22
	11-13	12	11	7	30
	13-15	9	7	10	26
	15-17	5	10	9	24
	17-20	5	6	11	22
24 mar	9-11	0	1	1	2
	11-13	1	2	1	4
	13-15	1	2	2	5
	15-17	0	1	0	1
	17-20	0	0	0	0
25 mer	9-11	0	0	0	0
	11-13	0	0	0	0
	13-15	0	0	0	0
	15-17	0	0	0	0
	17-20	0	0	0	0
26 gio	9-11	0	0	0	0
	11-13	0	0	0	0
	13-15	0	0	0	0
	15-17	0	0	0	0
	17-20	0	0	0	0
27 ven	9-11	1	1	1	3
	11-13	2	3	3	8
	13-15	2	4	6	12
	15-17	3	2	2	7
	17-20	1	3	1	5
28 sab	9-11	1	2	2	5
	11-13	1	2	2	5
	13-15	1	2	2	5
	15-17	1	2	2	5
	17-20	1	2	2	5
29 dom	9-11	1	2	2	5
	11-13	1	2	2	5
	13-15	1	2	2	5
	15-17	1	2	2	5
	17-20	1	2	2	5
30 lun	9-11	1	9	4	14
	11-13	6	10	8	24
	13-15	10	9	8	27
	15-17	6	9	3	18
	17-20	2	8	3	13
31 mar	9-11	0	1	1	2
	11-13	0	2	2	4
	13-15	0	1	1	2
	15-17	0	2	0	2
	17-20	2	0	0	2
TOTALE		952	1034	961	2896
%		32,87	35,70	33,18	

Totale telefonate gestite per fascia oraria (9-11, 11-13, 13-15, 15-17, 17-20)



Dicembre 2019

Tipologia utenti	
Tipologia	TOTALE
Cittadino	90
Laureato nostro Ateneo	563
Studente	1874
Parente di studente	133
Utente interno/Dipendente Università	13
Ditta o Ente pubblico o privato	11
Altro	96
TOTALE	2780

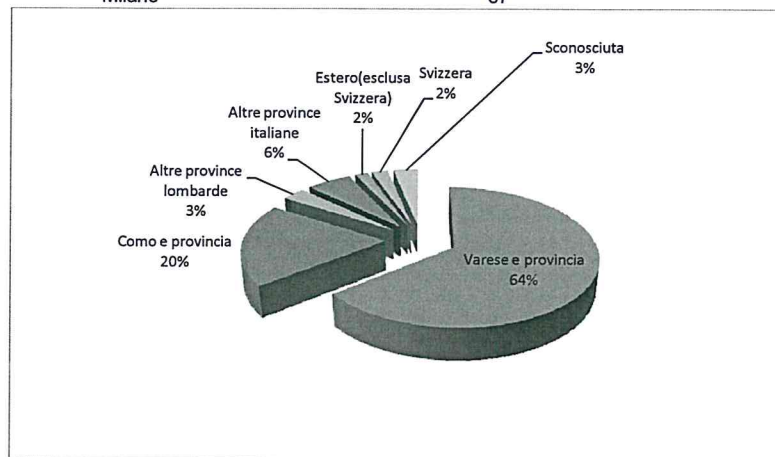


Dicembre 2019

Provenienza	
Località	TOTALE
Varese e provincia	1787
Como e provincia	544
Altre province lombarde	85
Altre province italiane	163
Estero(esclusa Svizzera)	48
Svizzera	61
Sconosciuta	92
TOTALE	2780

Dettaglio altre province lombarde
Milano

67



Studenti			
Studenti	Ateneo	Segnalazioni	TOTALE
2767	274	0	3041

Area relativa ai contatti gestiti inerente alle procedure amministrative, alla didattica e al post-laurea

Offerta didattica 221

- . offerta didattica (corsi di laurea, orientamento ecc.)

Post Laurea 59

- . scuole di specializzazione, n 46
dottorati di ricerca, esami di stato
- . servizi per il lavoro (placeme 13

Segreteria Studenti 2308

- . immatricolazioni/iscrizione ai 101
- . rinnovo di iscrizioni 36
- . trasf. e passaggi di corso 12
- . tasse e contributi 1994
- . seconda laurea 43
- . piano di studi 56
- . studenti stranieri 18
- . rinuncia/decadenza 48

Docenti 25

- . orari di ricevimento e 25
enti indirizzi mail e recapiti tel

Lezioni ed esami di profitto

- . orario lezioni e info esami di profitto 81

Sessioni di laurea 73

- . presentazione domanda di laurea e in

Distribuzione percentuale delle telefonate gestite nella sezione Studenti

Ateneo			
Studenti	Ateneo	Segnalazioni	TOTALE
2767	274	0	3041

Area comprende i contatti gestiti inerenti ad informazioni date sull'organizzazione, l'allocazione delle strutture dell'ateneo e i relativi orari.

Organizzazione generale 39
vi rientrano tutti i contatti riguardanti le informazioni date relativamente agli organi di governo (rettore, prorettore, organismi,...), alla struttura organizzativa e servizi dell'amministrazione dell'ateneo

Didattica 63
questa classificazione comprende tutte le informazioni date in relazione alle caratteristiche, i percorsi didattici, i servizi, gli indirizzi, i siti internet e l'ubicazione delle varie facoltà

Biblioteche e centri di servizio 13
questa categoria comprende tutte le telefonate gestite riguardanti le informazioni date in relazione alle varie sedi delle biblioteche di ateneo ed ai centri di servizio

Sedi e orari 159
indirizzi, telefoni e orari....

Distribuzione percentuale delle telefonate gestite nella sezione Ateneo

Segnalazioni, reclami e suggerimenti			
Studenti	Ateneo	Segnalazioni	TOTALE
2767	274	0	3041

Questa classe comprende tutti i contatti gestiti riguardanti suggerimenti, lamentele, note effettuate dagli studenti

Segnalazioni 0
in questa sezione vengono messi in evidenza tutti i contatti riguardanti elementi di criticità riscontrati dagli studenti (come ad esempio il mal funzionamento di un terminale self service, mancato rispetto di un orario da parte di un dipartimento, una biblioteca, ...)

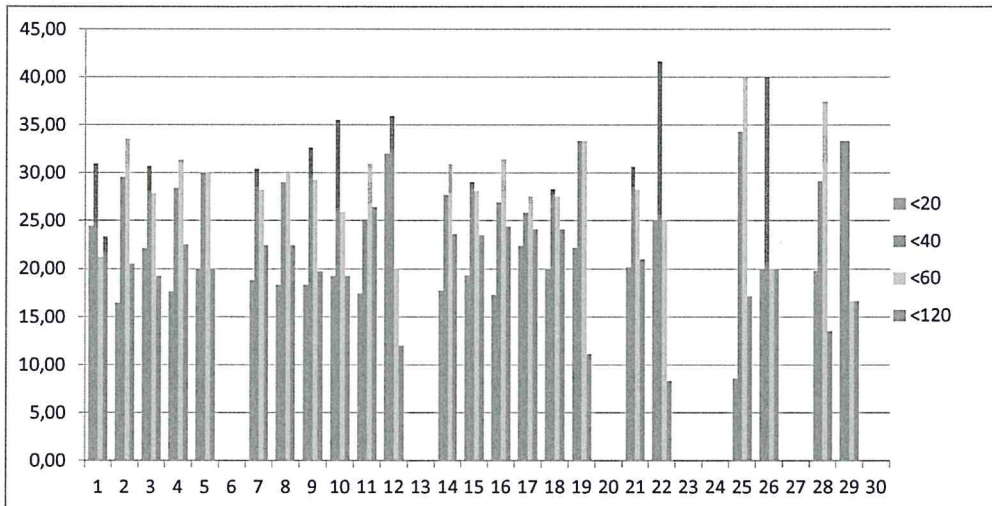
Reclami 0
rientrano in questa categoria i contatti riguardanti i reclami enunciati eventualmente esposti da uno studente

Dicembre

2019

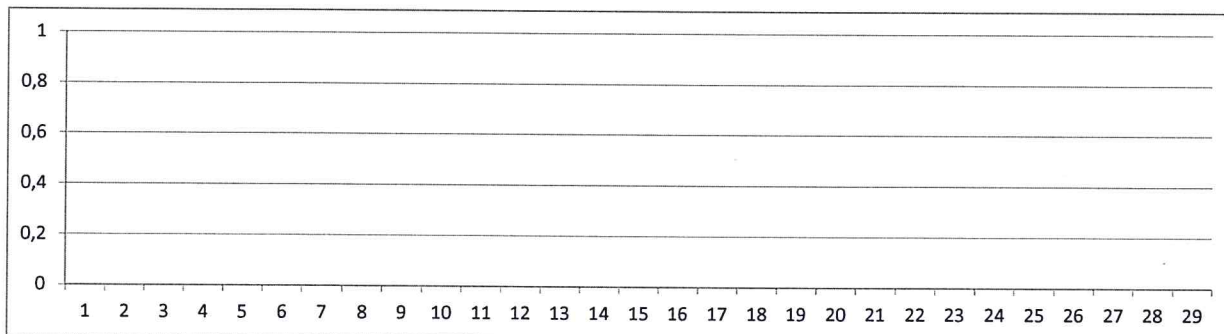
Tempi di attesa in coda telefonate gestite

		< 20 sec	%	< 40 sec	%	< 60 sec	%	< 120 sec	%	TOT.
1	dom									
2	lun	57	18,39	83	26,77	91	29,35	79	25,48	310
3	mar	45	24,46	57	30,98	39	21,20	43	23,37	184
4	mer	29	16,48	52	29,55	59	33,52	36	20,45	176
5	gio	31	22,14	43	30,71	39	27,86	27	19,29	140
6	ven	18	17,65	29	28,43	32	31,37	23	22,55	102
7	sab	2	20,00	3	30,00	3	30,00	2	20,00	10
8	dom									0
9	lun	26	18,84	42	30,43	39	28,26	31	22,46	138
10	mar	31	18,34	49	28,99	51	30,18	38	22,49	169
11	mer	27	18,37	48	32,65	43	29,25	29	19,73	147
12	gio	26	19,26	48	35,56	35	25,93	26	19,26	135
13	ven	27	17,42	39	25,16	48	30,97	41	26,45	155
14	sab	8	32,00	9	36,00	5	20,00	3	12,00	25
15	dom		#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!	0
16	lun	39	17,73	61	27,73	68	30,91	52	23,64	220
17	mar	42	19,35	63	29,03	61	28,11	51	23,50	217
18	mer	27	17,31	42	26,92	49	31,41	38	24,36	156
19	gio	39	22,41	45	25,86	48	27,59	42	24,14	174
20	ven	29	20,00	41	28,28	40	27,59	35	24,14	145
21	sab	2	22,22	3	33,33	3	33,33	1	11,11	9
22	dom		#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!	0
23	lun	25	20,16	38	30,65	35	28,23	26	20,97	124
24	mar	3	25,00	5	41,67	3	25,00	1	8,33	12
25	mer		#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!	0
26	gio		#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!	0
27	ven	3	8,57	12	34,29	14	40,00	6	17,14	35
28	sab	1	20,00	2	40,00	1	20,00	1	20,00	5
29	dom		#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!	0
30	lun	19	19,79	28	29,17	36	37,50	13	13,54	96
31	mar	4	33,33	4	33,33	2	16,67	2	16,67	12
TOTALE		560	19,34	846	29,21	844	29,14	646	22,31	2896



Distribuzione contatti telefonici e e-mail per fasce orarie

Fasce orarie	9-11		11-13		13-15		15-17		17-20		Totale	Totale	contatti
	telefonate	email	telefonate	email	telefonate	email	telefonate	email	telefonate	email	te	e-mail	contatti
1 dom													
2 lun	54		78		77		58		43		310	0	310
3 mar	28		37		42		40		37		184	0	184
4 mer	31		42		35		39		29		176	0	176
5 gio	25		39		31		24		21		140	0	140
6 ven	15		25		26		21		15		102	0	102
7 sab	4		6		0		0		0		10	0	10
8 dom	0		0		0		0		0		0	0	0
9 lun	25		28		39		25		21		138	0	138
10 mar	32		33		41		37		26		169	0	169
11 mer	27		31		34		28		27		147	0	147
12 gio	22		32		29		27		25		135	0	135
13 ven	28		33		37		30		27		155	0	155
14 sab	9		16		0		0		0		25	0	25
15 dom	0		0		0		0		0		0	0	0
16 lun	32		58		47		44		39		220	0	220
17 mar	38		56		52		41		30		217	0	217
18 mer	26		40		34		30		26		156	0	156
19 gio	29		41		39		33		32		174	0	174
20 ven	25		35		30		28		27		145	0	145
21 sab	2		7		0		0		0		9	0	9
22 dom	0		0		0		0		0		0	0	0
23 lun	22		30		26		24		22		124	0	124
24 mar	2		4		5		1		0		12	0	12
25 mer	0		0		0		0		0		0	0	0
26 gio	0		0		0		0		0		0	0	0
27 ven	3		8		12		7		5		35	0	35
28 sab	2		3		0		0		0		5	0	5
29 dom	0		0		0		0		0		0	0	0
30 lun	14		24		27		18		13		96	0	96
31 mar	2		4		2		2		2		12	0	12
TOTALE	497	0	710	0	665	0	557	0	467	0	2896	0	2896

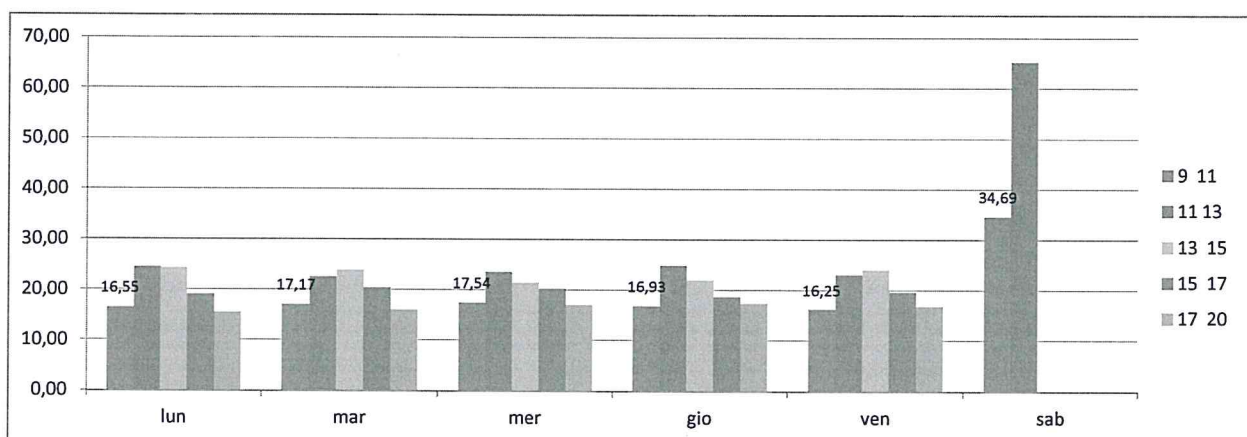


Dicembre

2019

Contatti telefonici per fasce orarie e giorni della settimana

	9-11	%	11-13	%	13-15	%	15-17	%	17-20	%	Tot
lun	147	16,55	218	24,55	216	24,32	169	19,03	138	15,54	888
mar	102	17,17	134	22,56	142	23,91	121	20,37	95	15,99	594
mer	84	17,54	113	23,59	103	21,50	97	20,25	82	17,12	479
gio	76	16,93	112	24,94	99	22,05	84	18,71	78	17,37	449
ven	71	16,25	101	23,11	105	24,03	86	19,68	74	16,93	437
sab	17	34,69	32	65,31							49
TOTALE	497	17,16	710	24,52	665	22,96	557	19,23	467	16,13	2896



Percentuale contatti telefonici gestiti per fasce orarie

Fasce orarie	9-11			11-13			13-15			15-17			17-20			TOTALE	
	Offerte	Gestite	%	Offerte	Gestite	%	Offerte	Gestite	%	Offerte	Gestite	%	Offerte	Gestite	%	Offerte	Gestite
1 dom																	
2 lun	58	54	93,10	83	78	93,98	84	77	91,67	62	58	93,55	47	43	91,49	334	310
3 mar	31	28	90,32	40	37	92,50	46	42	91,30	42	40	95,24	39	37	94,87	198	184
4 mer	34	31	91,18	45	42	93,33	38	35	92,11	42	39	92,86	31	29	93,55	190	176
5 gio	27	25	92,59	42	39	92,86	33	31	93,94	26	24	92,31	23	21	91,30	151	140
6 ven	16	15	93,75	27	25	92,59	28	26	92,86	23	21	91,30	16	15	93,75	110	102
7 sab	4	4	100,00	6	6	100,00										10	10
8 dom																0	0
9 lun	27	25	92,59	30	28	93,33	41	39	95,12	27	25	92,59	23	21	91,30	148	138
10 mar	35	32	91,43	35	33	94,29	44	41	93,18	39	37	94,87	28	26	92,86	181	169
11 mer	29	27	93,10	33	31	93,94	36	34	94,44	30	28	93,33	29	27	93,10	157	147
12 gio	24	22	91,67	35	32	91,43	30	29	96,67	29	27	93,10	26	25	96,15	144	135
13 ven	29	28	96,55	36	33	91,67	39	37	94,87	33	30	90,91	29	27	93,10	166	155
14 sab	9	9	100,00	18	16	88,89										27	25
15 dom																0	0
16 lun	35	32	91,43	60	58	96,67	49	47	95,92	46	44	95,65	41	39	95,12	231	220
17 mar	42	38	90,48	59	56	94,92	55	52	94,55	43	41	95,35	32	30	93,75	231	217
18 mer	28	26	92,86	43	40	93,02	36	34	94,44	32	30	93,75	27	26	96,30	166	156
19 gio	31	29	93,55	43	41	95,35	41	39	95,12	35	33	94,29	34	32	94,12	184	174
20 ven	27	25	92,59	37	35	94,59	32	30	93,75	30	28	93,33	29	27	93,10	155	145
21 sab	2	2	100,00	7	7	100,00										9	9
22 dom																0	0
23 lun	24	22	91,67	33	30	90,91	28	26	92,86	26	24	92,31	24	22	91,67	135	124
24 mar	2	2	100,00	5	4	80,00	6	5	83,33	1	1	100,00	0	0	#####	14	12
25 mer																0	0
26 gio																0	0
27 ven	3	3	100,00	9	8	88,89	13	12	92,31	7	7	100,00	5	5	100,00	37	35
28 sab	2	2	100,00	3	3	100,00										5	5
29 dom																0	0
30 lun	15	14	93,33	26	24	92,31	29	27	93,10	20	18	90,00	14	13	92,86	104	96
31 mar	2	2	100,00	5	4	80,00	2	2	100,00	2	2	100,00	2	2	100,00	13	12
TOTALE	536	497	92,72	760	710	93,42	710	665	93,66	595	557	93,61	499	467	93,59	3100	2896