

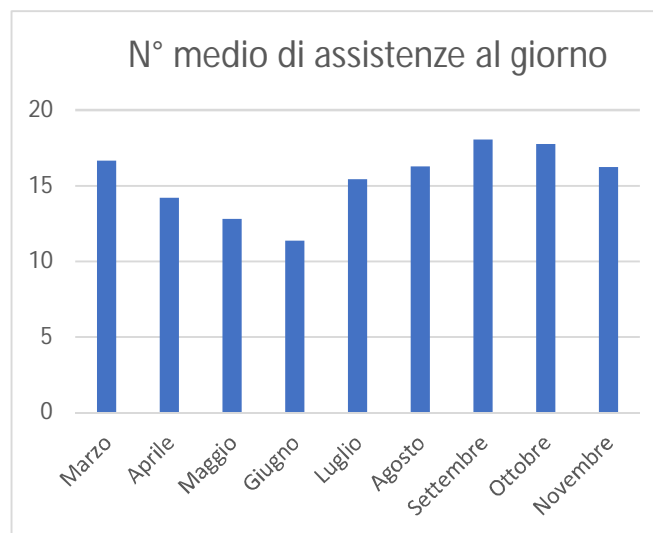
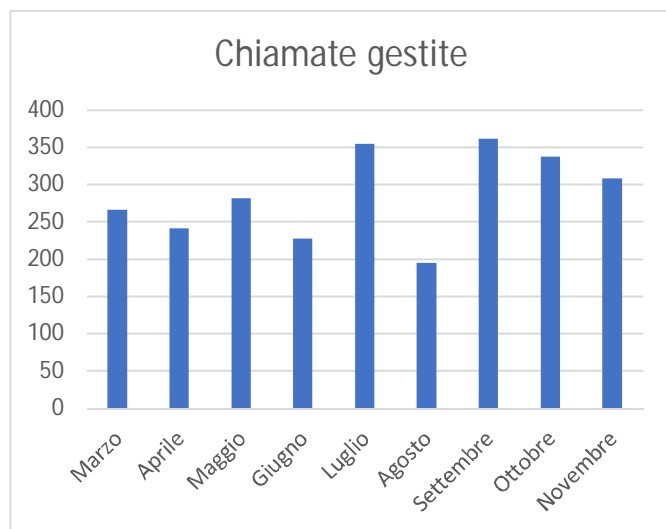
REPORT CHIAMATE NUMERO VERDE Co.Re.Com. Emilia-Romagna

PERIODO MARZO-NOVEMBRE 2019

1.1 Distribuzione chiamate, durata media delle chiamate e numero medio di assistenze giornaliere

Il nuovo software per gestire le telefonate provenienti al Numero Verde del Corecom permette di poter monitorare l'iterazione del cittadino con gli operatori. Di seguito alcune tabelle e grafici che ne sintetizzano il servizio:

| Descrizione | Marzo | Aprile | Maggio | Giugno | Luglio | Agosto | Settembre | Ottobre | Novembre | Totale |
|----------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-----------|---------|----------|--------|
| Chiamate gestite | 266 | 241 | 281 | 227 | 354 | 195 | 361 | 337 | 308 | 2570 |
| Nr giorni servizio attivo | 16 | 17 | 22 | 20 | 23 | 12 | 20 | 19 | 19 | 168 |
| N° Medio di assistenze al giorno | 17 | 14 | 13 | 11 | 15 | 16 | 18 | 18 | 16 | 15 |
| Chiamate Fuori Orario | 253 | 183 | 218 | 170 | 254 | 152 | 257 | 277 | 163 | 1927 |
| Durata Media | 4' 30" | 4' 30" | 5' | 4' 36" | 4' 30" | 4' 20" | 4' 10" | 4' 10" | 4' 37" | |



1.2 Analisi dei prefissi

Nel periodo Marzo-Novembre il 53% delle telefonate ha origine da telefonia mobile. Analizzando il residuo 47% dei dati (1.685 utenti univoci di cui 1.271 in Emilia-Romagna) si è determinata la provincia da cui hanno origine le telefonate.

| Italia | Chiamate Totali | % Chiamate per Provincia |
|---------------|-----------------|--------------------------|
| Bologna | 554 | 43,6% |
| Modena | 148 | 11,6% |
| Rimini | 108 | 8,5% |
| Ferrara | 76 | 6,0% |
| Parma | 89 | 7,0% |
| Ravenna | 79 | 6,2% |
| Reggio Emilia | 105 | 8,3% |
| Forlì | 84 | 6,6% |
| Piacenza | 28 | 2,2% |
| | 1271 | 100% |

| | | |
|----------------------|------------|---------------|
| Fuori Regione | 414 | 24,57% |
|----------------------|------------|---------------|

| | |
|---------------|-------------|
| TOTALI | 1685 |
|---------------|-------------|

