

Volumi annuali Call Center

Aulss 9 - Volumi 2024

Coda	Chiamate offerte	Chiamate risposte	Chiamate abbandonate totali	Abbandono breve	Tempo medio conversazione	Tempo medio attesa	Pesatura
SSN	1.287.289	893.434	329.062	122.757	0:03:28	0:07:15	0,6869953
LP	122.912	105.003	17.909	4.571	0:02:17	0:02:22	0,3712071
Prelievi Solo AU9	127.669	101.447	25.988	6.621	0:01:44	0:03:38	
TOTALE	1.537.870	1.099.884	372.959	133.949			

	Richiamate lavorate	Tempo medio conversazione
Richiamate	58.331	0:02:49

AOUI - Volumi nell'anno rolling marzo 2023-marzo 2024

Coda	Chiamate offerte	Chiamate risposte	Chiamate abbandonate totali	Abbandono breve	Tempo medio conversazione	Tempo medio attesa	
SSN	505.756	407.061	77.906	23.756	0:03:56	0:07:48	0,3130046
LP	207.582	177.866	25.982	9.298	0:03:08	0:03:41	0,6287928
TOTALE	713.338	584.927	103.888	33.054			

Volumi totali annuali Call Center Aulss 9 + AOUI

Coda	Chiamate offerte	Chiamate risposte	Chiamate abbandonate totali	Abbandono breve	Tempo medio conversazione pesato	Tempo medio attesa pesato
SSN	1.793.045	1.300.495	406.968	146.513	0:03:37	0:07:25
LP	330.494	282.869	43.891	13.869	0:02:49	0:03:12
Prelievi Solo AU9	127.669	101.447	25.988	6.621	0:01:44	0:03:38
TOTALE	2.251.208	584.927	103.888	33.054		

	Richiamate lavorate	Tempo medio gestione
Richiamate	24.520	0:02:30

Volumi operazioni di prenotazioni - disdette - spostamenti da call center e canali asincroni

Aulss 9 - Volumi 2024 (proiezione I sem '24)

Operazioni	Prenotazioni	Disdette	Spostamenti	Inserimento in lista di pre-appointamento	Totale operazioni
SSN					
LP					
TOTALE	392.052	75.580	44.350	156.000	667.982

AOUI - Volumi nell'anno rolling marzo 2023-marzo 2024

Operazioni	Prenotazioni	Disdette	Spostamenti	Inserimento in lista di pre-appointamento	Totale operazioni
SSN	189000	26000	16400	40000	271400
LP	91500	12200	8600		112300
TOTALE	280.500	38.200	25.000	40.000	383.700

Volumi totali annuali Operazioni da Call Center e canali asincroni Aulss 9 + AOUI

	Prenotazioni	Disdette	Spostamenti	Inserimento in lista di pre- appuntamento	Totale operazioni
TOTALE Operaz.	672.552	113.780	69.350	196.000	1.051.682

Volumi operazioni da Sportelli Multifunzione

Aulss 9 - Volumi 2024 (proiezione annua da I sem '24)

Movimenti Cassa	Prenotazioni Disdette Spostamenti	Accettazioni dirette (no LAB)	Accettazioni Laboratorio	Consegna Referti, cart cliniche, altro	Totale operazioni Sportelli
100.290	420.030	173.598	488.000	30.000	1.211.918

~ 9400/sett

AOUI VR - Volumi medi 2022-23

Movimenti Cassa	Prenotazioni Disdette Spostamenti	Accettazioni dirette (no LAB)	Accettazioni Laboratorio	Consegna Referti, cart cliniche, altro	Totale operazioni Sportelli
205.000	170.000	nd	75.600	115.000	565.600

~ 300/die

Volumi totali annuali Operazioni da Sportelli multifunzione Aulss 9 + AOUI

	Movimenti Cassa	Prenotazioni Disdette Spostamenti	Accettazioni dirette (no LAB)	Accettazioni Laboratorio	Consegna Referti, cart cliniche, altro	Totale operazioni Sportelli
TOTALE Operaz.	305.290	590.030	173.598	563.600	145.000	1.777.518