

## **ALLEGATO 4B**

### **Dati dimensionali**

1	DATI DIMENSIONALI .....	3
---	-------------------------	---

## 1 Dati dimensionali

Nel seguito si riportano tabelle, per le giornate dal lunedì al venerdì e per la giornata di sabato, con i dati relativi ai volumi annui stimati, suddivisi per mese e nell'ambito di ciascun mese, per giorno medio e giorno di picco.

Per quanto riguarda l'anno 2014, si stima possano essere presi a riferimento i volumi riportati nelle tabelle seguenti.

Si specifica che i dati riportati fanno riferimento ai volumi complessivi per servizio; rispetto a tali valori la Società dovrà effettuare le necessarie considerazioni per gestire la percentuale spettante sulla base della ripartizione dei due lotti di aggiudicazione (Lotto 1 pari al 55% dei volumi, Lotto 2 pari al 45% dei volumi).

Per quanto riguarda le previsioni per gli anni 2015-2017, se diverse da quelle di seguito riportate, Sogei provvederà ad anticipare alla Società le previsioni per l'anno in questione.

È inoltre riportata una tabella che, per ciascun servizio, evidenzia il tempo medio stimato per la gestione delle richieste di assistenza, comprensivo del tempo medio di ACW (After Call Work).

In relazione all'assistenza per il servizio **Carta d'Identità Elettronica (CIE)**, opzionalmente attivabile da SOGEL, si stima un volume complessivo pari a **300.000 richieste di assistenza all'anno**. In merito a tale dominio i Fornitori, per la formulazione dell'offerta economica, potranno considerare una distribuzione delle richieste di assistenza mutuando l'andamento riportato in merito al dominio relativo alla Spesa Sanitaria.

### Utenti interni

	GENNAIO		FEBBRAIO		MARZO		APRILE		MAGGIO		GIUGNO	
Anno 2012	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco
7:30-8:00	3	2	3	4	4	4	3	4	4	13	4	5
8:00-9:00	40	44	31	51	33	33	27	55	30	40	36	46
9:00-10:00	88	157	62	79	61	70	71	172	64	109	65	93
10:00-11:00	112	314	76	181	72	92	95	259	75	91	70	91
11:00-12:00	99	148	82	132	68	111	103	352	68	125	59	73
12:00-13:00	79	113	67	169	57	74	71	248	55	74	49	68
13:00-14:00	31	40	28	63	23	25	25	79	22	32	23	41
14:00-15:00	35	35	29	51	27	52	27	62	24	25	20	36
15:00-16:00	42	37	37	86	31	54	44	132	27	40	23	34
16:00-17:00	33	22	29	46	35	92	34	154	19	35	14	23
17:00-18:00	18	13	11	28	19	103	15	53	12	36	7	20
<b>Totale</b>	<b>580</b>	<b>925</b>	<b>455</b>	<b>890</b>	<b>430</b>	<b>710</b>	<b>515</b>	<b>1.590</b>	<b>400</b>	<b>620</b>	<b>370</b>	<b>530</b>

	LUGLIO		AGOSTO		SETTEMBRE		OTTOBRE		NOVEMBRE		DICEMBRE	
Anno 2012	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco
7:30-8:00	4	5	4	12	4	4	4	4	3	2	3	3
8:00-9:00	33	37	26	110	36	43	38	46	34	32	34	50
9:00-10:00	62	81	46	146	76	211	74	86	65	91	96	418
10:00-11:00	77	117	51	185	92	309	81	96	74	128	72	151
11:00-12:00	66	84	53	253	74	234	67	90	69	132	68	101
12:00-13:00	55	76	34	103	52	148	53	57	53	95	51	78
13:00-14:00	22	31	16	62	24	80	23	39	21	28	23	33
14:00-15:00	26	36	14	45	28	73	27	53	27	41	27	39
15:00-16:00	28	33	14	24	37	73	28	47	29	86	24	39
16:00-17:00	16	24	8	10	21	102	15	25	14	37	16	21
17:00-18:00	6	6	4	5	6	18	6	8	6	8	6	7
<b>Totale</b>	<b>395</b>	<b>530</b>	<b>270</b>	<b>955</b>	<b>450</b>	<b>1.295</b>	<b>416</b>	<b>551</b>	<b>395</b>	<b>680</b>	<b>420</b>	<b>940</b>

Note:

Chiamate dal lunedì al venerdì

Chiamate medie = Numero medio di chiamate giornaliere nella fascia oraria su base mensile

Chiamate picco = Numero massimo di chiamate giornaliere nella fascia oraria su base mensile

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di Contact Center per gli utenti del Sistema Informativo della Fiscalità

Allegato 4B - Dati dimensionali



### Utenti interni

	GENNAIO		FEBBRAIO		MARZO		APRILE		MAGGIO		GIUGNO	
Anno 2012	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco
7:30-8:00	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0
8:00-9:00	2	1	1	1	1	2	2	4	1	2	3	4
9:00-10:00	2	3	3	6	2	3	2	6	1	2	1	2
10:00-11:00	6	11	2	4	2	6	5	12	1	3	1	1
11:00-12:00	5	9	2	4	2	5	6	16	1	0	2	3
12:00-13:00	4	5	1	3	1	2	4	15	1	2	2	3
13:00-14:00	1	1	1	2	1	2	1	2	0	0	1	2
<b>Totale</b>	<b>20</b>	<b>30</b>	<b>10</b>	<b>20</b>	<b>10</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>55</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>15</b>

	LUGLIO		AGOSTO		SETTEMBRE		OTTOBRE		NOVEMBRE		DICEMBRE	
Anno 2012	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco
7:30-8:00	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
8:00-9:00	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1
9:00-10:00	1	2	1	3	3	3	1	2	3	3	1	2
10:00-11:00	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2
11:00-12:00	1	2	1	1	1	1	1	3	2	3	1	2
12:00-13:00	0	1	1	2	1	1	1	1	0	1	1	2
13:00-14:00	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1
<b>Totale</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>10</b>

Note:

Chiamate del sabato

Chiamate medie = Numero medio di chiamate giornaliere nella fascia oraria su base mensile

Chiamate picco = Numero massimo di chiamate giornaliere nella fascia oraria su base mensile

## Utenti esterni Monitoraggio Spesa Sanitaria

### Volumi previsti

	GENNAIO		FEBBRAIO		MARZO		APRILE		MAGGIO		GIUGNO	
Anno 2012	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco
8:00-9:00	63	105	50	58	59	73	54	76	52	68	56	61
9:00-10:00	158	287	106	116	120	154	106	215	104	126	116	128
10:00-11:00	188	369	120	142	131	164	136	325	117	151	121	151
11:00-12:00	209	697	133	200	131	161	153	416	114	157	128	151
12:00-13:00	184	690	116	151	109	137	130	350	110	162	108	138
13:00-14:00	120	476	77	142	71	100	73	171	66	139	73	98
14:00-15:00	95	195	73	94	65	90	60	135	62	98	67	132
15:00-16:00	92	148	74	106	70	97	62	135	69	85	76	158
16:00-17:00	98	153	81	117	70	94	78	162	70	84	80	186
17:00-18:00	86	137	76	166	76	120	106	542	66	96	82	266
18:00-19:00	68	107	64	117	65	96	85	366	54	82	67	260
19:00-20:00	45	68	36	73	44	82	39	104	32	53	50	267
<b>Totale</b>	<b>1.406</b>	<b>3.432</b>	<b>1.006</b>	<b>1.482</b>	<b>1.011</b>	<b>1.368</b>	<b>1.082</b>	<b>2.997</b>	<b>916</b>	<b>1.301</b>	<b>1.024</b>	<b>1.996</b>

	LUGLIO		AGOSTO		SETTEMBRE		OTTOBRE		NOVEMBRE		DICEMBRE	
Anno 2012	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco
8:00-9:00	51	65	29	39	38	32	37	52	39	49	30	44
9:00-10:00	88	114	59	112	74	105	80	101	85	138	66	88
10:00-11:00	105	144	67	124	86	108	89	103	106	319	76	99
11:00-12:00	103	130	73	137	88	107	93	115	92	139	75	108
12:00-13:00	88	124	60	127	78	106	78	114	80	103	65	87
13:00-14:00	57	85	38	81	60	83	56	66	55	79	43	55
14:00-15:00	51	70	33	78	49	67	49	63	54	91	41	65
15:00-16:00	55	72	34	56	52	75	51	73	52	79	41	65
16:00-17:00	58	82	34	55	49	57	53	62	54	78	40	61
17:00-18:00	56	83	31	52	48	62	47	54	43	68	33	38
18:00-19:00	47	57	25	51	35	45	36	52	34	41	28	102
19:00-20:00	27	38	14	24	22	26	18	27	21	23	20	65
<b>Totale</b>	<b>786</b>	<b>1.064</b>	<b>497</b>	<b>936</b>	<b>679</b>	<b>873</b>	<b>687</b>	<b>882</b>	<b>715</b>	<b>1.207</b>	<b>558</b>	<b>877</b>

Note:

Chiamate dal lunedì al venerdì

Chiamate medie = Numero medio di chiamate giornaliere nella fascia oraria su base mensile

Chiamate picco = Numero massimo di chiamate giornaliere nella fascia oraria su base mensile

## Utenti esterni Monitoraggio Spesa Sanitaria

### Volumi previsti

	GENNAIO		FEBBRAIO		MARZO		APRILE		MAGGIO		GIUGNO	
Anno 2012	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco
8:00-9:00	14	18	17	21	14	22	15	24	17	19	16	19
9:00-10:00	33	38	35	44	29	33	21	27	25	31	27	29
10:00-11:00	53	67	43	60	34	44	27	41	29	37	32	36
11:00-12:00	39	47	42	56	34	38	29	45	28	30	27	34
12:00-13:00	44	59	28	40	26	29	25	45	21	23	25	22
13:00-14:00	25	31	21	27	15	18	13	24	9	12	8	9
14:00-15:00	21	27	23	32	13	17	9	14	13	16	10	13
15:00-16:00	21	25	20	31	14	15	8	12	11	15	10	15
16:00-17:00	19	20	13	17	14	18	7	10	13	23	9	14
17:00-18:00	13	16	14	14	12	12	8	11	10	12	11	11
18:00-19:00	12	8	10	14	10	10	6	8	9	10	11	15
19:00-20:00	8	9	12	18	8	7	6	8	7	9	7	8
<b>Totale</b>	<b>302</b>	<b>365</b>	<b>278</b>	<b>374</b>	<b>223</b>	<b>263</b>	<b>174</b>	<b>269</b>	<b>192</b>	<b>237</b>	<b>193</b>	<b>225</b>

	LUGLIO		AGOSTO		SETTEMBRE		OTTOBRE		NOVEMBRE		DICEMBRE	
Anno 2012	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco
8:00-9:00	13	17	11	13	17	27	12	14	16	23	10	14
9:00-10:00	20	25	16	22	31	50	24	29	25	28	16	20
10:00-11:00	25	26	17	16	45	77	26	23	27	33	28	30
11:00-12:00	27	38	14	16	35	59	29	33	29	34	30	27
12:00-13:00	20	19	11	11	22	25	17	19	16	20	16	19
13:00-14:00	7	9	8	10	11	12	15	18	12	13	10	11
14:00-15:00	11	13	5	5	8	7	13	12	10	11	7	7
15:00-16:00	9	13	7	7	10	15	10	10	8	9	8	6
16:00-17:00	9	10	7	8	6	9	9	8	4	4	7	10
17:00-18:00	10	9	4	5	7	6	7	9	10	12	6	6
18:00-19:00	6	7	3	3	7	11	4	6	5	6	5	7
19:00-20:00	5	4	3	3	4	6	6	5	4	5	3	5
<b>Totale</b>	<b>162</b>	<b>190</b>	<b>106</b>	<b>119</b>	<b>203</b>	<b>304</b>	<b>172</b>	<b>186</b>	<b>166</b>	<b>198</b>	<b>146</b>	<b>162</b>

Note:

Chiamate del sabato

Chiamate medie = Numero medio di chiamate giornaliere nella fascia oraria su base mensile

Chiamate picco = Numero massimo di chiamate giornaliere nella fascia oraria su base mensile

## Utenti esterni telematico Dogane

### Volumi previsti

	GENNAIO		FEBBRAIO		MARZO		APRILE		MAGGIO		GIUGNO	
Anno 2012	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco
8:00-9:00	19	56	25	74	28	90	24	63	11	22	15	19
9:00-10:00	50	143	61	146	55	100	54	117	27	44	35	62
10:00-11:00	61	160	69	151	60	94	59	115	34	59	43	69
11:00-12:00	73	202	78	154	67	89	58	135	35	60	44	74
12:00-13:00	60	176	65	141	61	111	65	189	27	36	33	62
13:00-14:00	33	91	36	97	45	190	39	101	12	15	14	31
14:00-15:00	41	100	48	102	63	534	45	125	18	29	24	45
15:00-16:00	51	121	61	141	79	621	49	111	27	40	32	61
16:00-17:00	50	154	60	141	88	556	59	220	29	44	32	62
17:00-18:00	53	240	57	123	75	388	59	221	21	40	25	58
18:00-19:00	21	64	24	68	37	200	29	83	6	12	11	18
19:00-20:00	7	30	5	18	11	74	11	43	2	6	5	7
20:00-21:00	2	8	1	4	4	37	3	14	1	1	1	1
21:00-22:00	1	6	0	0	2	18	1	7	0	1	1	1
22:00-23:00	3	69	0	0	0	8	0	6	0	1	0	0
<b>Totale</b>	<b>525</b>	<b>1.620</b>	<b>590</b>	<b>1.360</b>	<b>675</b>	<b>3.110</b>	<b>555</b>	<b>1.550</b>	<b>250</b>	<b>410</b>	<b>315</b>	<b>570</b>

	LUGLIO		AGOSTO		SETTEMBRE		OTTOBRE		NOVEMBRE		DICEMBRE	
Anno 2012	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco
8:00-9:00	17	38	7	9	7	11	11	24	8	14	6	12
9:00-10:00	49	107	14	29	18	30	37	96	24	45	20	44
10:00-11:00	61	146	16	33	25	63	50	118	30	54	24	48
11:00-12:00	59	129	17	32	26	50	53	142	34	58	25	41
12:00-13:00	49	115	14	31	18	45	39	111	23	42	17	33
13:00-14:00	22	53	6	14	8	26	17	48	10	24	8	15
14:00-15:00	32	80	9	20	13	29	26	71	16	36	14	34
15:00-16:00	43	89	12	25	20	48	35	91	24	60	19	39
16:00-17:00	47	96	13	31	18	37	37	86	23	53	21	49
17:00-18:00	33	73	8	18	13	34	29	78	14	43	18	55
18:00-19:00	10	28	2	5	3	7	9	26	3	7	6	21
19:00-20:00	2	6	2	2	1	2	2	6	1	3	2	8
20:00-21:00	1	3	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0
21:00-22:00	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1
22:00-23:00	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0
<b>Totale</b>	<b>425</b>	<b>965</b>	<b>120</b>	<b>250</b>	<b>170</b>	<b>385</b>	<b>345</b>	<b>900</b>	<b>210</b>	<b>440</b>	<b>180</b>	<b>400</b>

#### Note:

Chiamate dal lunedì al venerdì

Chiamate medie = Numero medio di chiamate giornaliere nella fascia oraria su base mensile

Chiamate picco = Numero massimo di chiamate giornaliere nella fascia oraria su base mensile



## Utenti esterni telematico Dogane

### Volumi previsti

	GENNAIO		FEBBRAIO		MARZO		APRILE		MAGGIO		GIUGNO	
Anno 2012	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco
8:00-9:00	3	5	6	10	24	104	7	15	3	5	4	7
9:00-10:00	6	14	15	29	51	219	11	27	3	4	5	8
10:00-11:00	12	22	13	26	57	246	16	37	5	6	7	12
11:00-12:00	9	22	15	27	45	172	15	30	3	4	6	11
12:00-13:00	8	16	5	7	24	89	14	28	3	4	4	6
13:00-14:00	4	11	2	3	10	40	7	14	2	1	0	1
14:00-15:00	1	3	1	1	4	19	1	2	2	2	1	2
15:00-16:00	1	3	0	0	2	9	1	2	1	1	1	1
16:00-17:00	1	2	3	7	4	15	1	2	1	1	1	1
17:00-18:00	0	1	0	0	2	10	1	2	1	1	1	1
18:00-19:00	0	1	0	0	1	4	0	0	1	1	0	0
19:00-20:00	0	0	0	0	1	3	1	1	0	0	0	0
<b>Totale</b>	<b>45</b>	<b>100</b>	<b>60</b>	<b>110</b>	<b>225</b>	<b>930</b>	<b>75</b>	<b>160</b>	<b>25</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>50</b>

	LUGLIO		AGOSTO		SETTEMBRE		OTTOBRE		NOVEMBRE		DICEMBRE	
Anno 2012	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco
8:00-9:00	4	4	2	3	2	3	3	6	2	3	3	5
9:00-10:00	5	7	2	2	1	2	6	9	2	3	3	5
10:00-11:00	8	15	3	5	3	4	9	15	1	2	3	4
11:00-12:00	8	11	3	7	3	4	7	11	2	4	3	5
12:00-13:00	7	10	1	2	1	1	8	14	2	4	3	4
13:00-14:00	4	7	1	1	0	0	1	2	0	1	1	2
14:00-15:00	1	2	1	1	0	0	1	2	0	1	1	1
15:00-16:00	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1
16:00-17:00	1	1	1	2	0	0	1	1	1	1	1	1
17:00-18:00	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	1	2
18:00-19:00	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0
19:00-20:00	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0
<b>Totale</b>	<b>40</b>	<b>60</b>	<b>15</b>	<b>25</b>	<b>10</b>	<b>15</b>	<b>40</b>	<b>65</b>	<b>10</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>30</b>

Note:

Chiamate del sabato

Chiamate medie = Numero medio di chiamate giornaliere nella fascia oraria su base mensile

Chiamate picco = Numero massimo di chiamate giornaliere nella fascia oraria su base mensile





## Utenti esterni telematico Territorio

### Volumi previsti

	GENNAIO		FEBBRAIO		MARZO		APRILE		MAGGIO		GIUGNO	
Anno 2012	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco
08:00 - 09:00	9	22	9	13	11	18	6	9	8	10	21	134
09:00 - 10:00	35	90	36	38	37	91	27	77	26	26	41	121
10:00 - 11:00	46	125	36	54	35	85	36	176	32	31	39	59
11:00 - 12:00	44	123	39	58	33	68	30	82	32	33	37	41
12:00 - 13:00	38	101	34	56	28	47	26	66	28	40	34	43
13:00 - 14:00	13	29	13	28	10	12	9	18	13	49	11	14
14:00 - 15:00	13	24	16	25	11	11	9	16	12	31	13	19
15:00 - 16:00	20	35	23	43	17	20	13	22	21	81	21	26
16:00 - 17:00	30	78	31	99	24	30	18	34	22	42	25	44
17:00 - 18:00	27	58	28	106	24	23	16	40	21	27	23	34
<b>Totale</b>	<b>275</b>	<b>685</b>	<b>265</b>	<b>520</b>	<b>230</b>	<b>405</b>	<b>190</b>	<b>540</b>	<b>215</b>	<b>370</b>	<b>265</b>	<b>535</b>

	LUGLIO		AGOSTO		SETTEMBRE		OTTOBRE		NOVEMBRE		DICEMBRE	
Anno 2012	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco
08:00 - 09:00	11	20	5	7	9	7	15	38	18	76	10	26
09:00 - 10:00	29	61	15	22	29	45	51	123	49	148	42	82
10:00 - 11:00	32	55	16	22	38	107	62	125	57	146	51	129
11:00 - 12:00	34	54	18	25	36	125	60	125	55	142	46	137
12:00 - 13:00	28	36	15	24	30	86	51	118	47	126	38	127
13:00 - 14:00	9	9	5	5	10	26	18	59	16	37	12	33
14:00 - 15:00	15	15	5	11	10	13	20	43	20	53	18	40
15:00 - 16:00	20	18	13	63	16	37	35	73	35	95	23	58
16:00 - 17:00	24	45	9	20	20	61	54	154	39	114	29	67
17:00 - 18:00	23	62	9	21	17	38	49	152	29	63	21	71
<b>Totale</b>	<b>225</b>	<b>375</b>	<b>110</b>	<b>220</b>	<b>215</b>	<b>545</b>	<b>415</b>	<b>1.010</b>	<b>365</b>	<b>1.000</b>	<b>290</b>	<b>770</b>

Note:

Chiamate dal lunedì al venerdì

Chiamate medie = Numero medio di chiamate giornaliere nella fascia oraria su base mensile

Chiamate picco = Numero massimo di chiamate giornaliere nella fascia oraria su base mensile



## Utenti esterni telematico Territorio

### Volumi previsti

	GENNAIO		FEBBRAIO		MARZO		APRILE		MAGGIO		GIUGNO	
Anno 2012	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco
8:00-9:00	2	3	3	5	2	3	2	3	1	2	1	2
9:00-10:00	3	4	6	10	2	2	1	2	2	3	3	5
10:00-11:00	4	6	4	7	4	5	2	3	4	5	6	6
11:00-12:00	3	5	5	9	5	7	2	3	4	4	2	3
12:00-13:00	2	4	2	3	2	3	2	3	3	4	2	3
13:00-14:00	1	3	0	1	0	0	1	1	1	2	1	1
Totale	15	25	20	35	15	20	10	15	15	20	15	20

	LUGLIO		AGOSTO		SETTEMBRE		OTTOBRE		NOVEMBRE		DICEMBRE	
Anno 2012	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco
8:00-9:00	2	3	1	2	2	3	2	4	2	3	2	3
9:00-10:00	3	4	1	3	3	5	5	10	4	6	2	4
10:00-11:00	1	2	1	2	3	5	4	7	2	3	3	4
11:00-12:00	2	3	1	1	3	7	5	7	4	4	2	2
12:00-13:00	1	2	0	1	3	8	3	5	2	3	1	1
13:00-14:00	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	0	1
Totale	10	15	5	10	15	30	20	35	15	20	10	15

Note:

Chiamate del sabato

Chiamate medie = Numero medio di chiamate giornaliere nella fascia oraria su base mensile

Chiamate picco = Numero massimo di chiamate giornaliere nella fascia oraria su base mensile



### Utenti esterni Altri Centri di Responsabilità

	GENNAIO		FEBBRAIO		MARZO		APRILE		MAGGIO		GIUGNO	
Anno 2009	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco
08:00 - 09:00	18	19	12	16	18	20	27	67	36	58	21	23
09:00 - 10:00	33	38	21	26	35	44	54	202	66	106	36	44
10:00 - 11:00	35	43	23	28	36	45	59	237	67	107	38	45
11:00 - 12:00	37	41	27	30	36	53	54	220	66	93	41	49
12:00 - 13:00	34	46	24	27	32	40	47	162	62	94	39	45
13:00 - 14:00	22	34	17	25	22	23	39	162	48	73	27	27
14:00 - 15:00	19	26	15	21	19	20	29	88	35	44	19	21
15:00 - 16:00	22	33	20	28	24	42	36	62	43	77	23	27
16:00 - 17:00	23	31	19	32	26	34	39	114	45	107	26	45
17:00 - 18:00	18	22	15	23	23	25	27	53	43	141	24	59
18:00 - 19:00	12	14	9	9	12	11	14	16	21	22	11	14
19:00 - 20:00	9	10	6	8	9	10	12	14	18	18	9	10
20:00 - 21:00	9	10	6	8	9	10	12	14	18	18	9	10
21:00 - 22:00	9	10	6	8	9	10	12	14	18	18	9	10
<b>Totale</b>	<b>300</b>	<b>377</b>	<b>220</b>	<b>289</b>	<b>310</b>	<b>387</b>	<b>461</b>	<b>1.425</b>	<b>586</b>	<b>976</b>	<b>332</b>	<b>429</b>

	LUGLIO		AGOSTO		SETTEMBRE		OTTOBRE		NOVEMBRE		DICEMBRE	
Anno 2009	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco
08:00 - 09:00	19	25	12	18	17	20	21	24	24	28	10	7
09:00 - 10:00	34	42	23	43	32	47	37	46	42	49	20	24
10:00 - 11:00	39	43	24	64	36	62	44	57	44	55	25	34
11:00 - 12:00	36	43	26	93	35	51	48	64	45	53	26	32
12:00 - 13:00	32	44	23	66	31	54	41	54	42	46	21	33
13:00 - 14:00	20	20	15	40	21	39	27	36	29	35	15	22
14:00 - 15:00	19	25	10	29	17	27	23	29	21	25	12	25
15:00 - 16:00	20	25	11	13	22	33	28	33	26	28	16	25
16:00 - 17:00	22	25	12	13	23	33	29	47	30	48	16	20
17:00 - 18:00	20	27	11	20	21	25	24	33	26	43	12	12
18:00 - 19:00	12	17	4	6	13	14	16	22	15	20	8	16
19:00 - 20:00	9	11	3	4	9	12	13	16	12	13	6	6
20:00 - 21:00	9	10	6	8	9	10	12	14	18	18	9	10
21:00 - 22:00	9	10	6	8	9	10	12	14	18	18	9	10
<b>Totale</b>	<b>300</b>	<b>367</b>	<b>186</b>	<b>425</b>	<b>295</b>	<b>437</b>	<b>375</b>	<b>489</b>	<b>392</b>	<b>477</b>	<b>205</b>	<b>276</b>

Note:

Chiamate dal lunedì al venerdì

Chiamate medie = Numero medio di chiamate giornaliere nella fascia oraria su base mensile

Chiamate picco = Numero massimo di chiamate giornaliere nella fascia oraria su base mensile



### Utenti esterni Altri Centri di Responsabilità

	GENNAIO		FEBBRAIO		MARZO		APRILE		MAGGIO		GIUGNO	
Anno 2009	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco
08:00 - 09:00	4	4	6	6	4	4	10	20	8	9	5	4
09:00 - 10:00	5	6	6	7	4	6	19	42	12	19	4	4
10:00 - 11:00	6	9	6	9	11	18	16	35	13	17	6	7
11:00 - 12:00	7	9	9	10	7	9	15	31	8	9	13	20
12:00 - 13:00	3	4	7	9	9	16	8	18	11	16	7	13
13:00 - 14:00	4	2	4	7	4	7	7	11	6	6	3	5
14:00 - 15:00	3	4	3	5	2	2	4	6	4	4	4	6
15:00 - 16:00	2	3	2	3	3	4	5	8	5	6	4	5
16:00 - 17:00	1	2	3	5	2	3	5	6	6	6	3	3
17:00 - 18:00	3	5	2	5	2	3	4	5	5	6	2	3
18:00 - 19:00	3	3	2	3	2	3	4	4	5	4	4	5
19:00 - 20:00	1	1	2	3	2	2	4	5	3	4	2	2
<b>Totale</b>	<b>42</b>	<b>52</b>	<b>52</b>	<b>72</b>	<b>52</b>	<b>77</b>	<b>101</b>	<b>191</b>	<b>86</b>	<b>106</b>	<b>57</b>	<b>77</b>

	LUGLIO		AGOSTO		SETTEMBRE		OTTOBRE		NOVEMBRE		DICEMBRE	
Anno 2009	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco
08:00 - 09:00	6	6	3	3	5	5	6	8	9	12	6	6
09:00 - 10:00	4	4	2	4	5	7	7	6	8	12	6	7
10:00 - 11:00	7	9	3	4	8	10	11	14	12	13	6	9
11:00 - 12:00	6	8	4	7	9	15	14	19	15	18	8	10
12:00 - 13:00	6	10	3	6	5	9	15	21	15	20	7	9
13:00 - 14:00	4	5	1	1	2	3	6	6	8	8	4	7
14:00 - 15:00	3	5	1	1	3	4	7	12	5	5	3	5
15:00 - 16:00	2	2	1	1	3	5	4	4	7	8	2	3
16:00 - 17:00	3	4	1	1	4	4	6	7	8	9	3	5
17:00 - 18:00	2	2	0	0	3	6	6	8	8	8	3	5
18:00 - 19:00	2	3	1	1	3	5	3	4	6	8	2	3
19:00 - 20:00	2	4	0	1	2	4	4	5	5	5	2	3
<b>Totale</b>	<b>47</b>	<b>62</b>	<b>20</b>	<b>30</b>	<b>52</b>	<b>77</b>	<b>89</b>	<b>114</b>	<b>106</b>	<b>126</b>	<b>52</b>	<b>72</b>

**Note:**

Chiamate del sabato

Chiamate medie = Numero medio di chiamate giornaliere nella fascia oraria su base mensile

Chiamate picco = Numero massimo di chiamate giornaliere nella fascia oraria su base mensile

## Utenti esterni telematico Entrate + Studi di Settore e Versamento Unificato

### Volumi previsti

	GENNAIO		FEBBRAIO		MARZO		APRILE		MAGGIO		GIUGNO	
Anno 2012	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco
8:00-9:00	31	55	41	207	42	262	48	454	37	60	44	296
9:00-10:00	135	295	153	841	170	1.159	176	1.415	115	207	150	845
10:00-11:00	175	445	187	899	216	971	246	1.847	148	371	195	1.088
11:00-12:00	188	568	191	831	192	555	251	1.801	146	353	190	895
12:00-13:00	157	509	159	711	135	312	190	1.367	124	237	132	478
13:00-14:00	69	199	78	438	61	132	111	915	58	98	58	191
14:00-15:00	73	214	83	336	69	185	109	848	64	121	60	197
15:00-16:00	114	334	108	521	98	258	163	1.166	86	135	115	439
16:00-17:00	196	644	156	783	153	455	207	1.418	110	254	159	505
17:00-18:00	153	505	133	584	106	297	144	1.104	85	150	116	357
<b>Totale</b>	<b>1.291</b>	<b>3.768</b>	<b>1.289</b>	<b>6.151</b>	<b>1.242</b>	<b>4.586</b>	<b>1.645</b>	<b>12.335</b>	<b>973</b>	<b>1.986</b>	<b>1.219</b>	<b>5.291</b>

	LUGLIO		AGOSTO		SETTEMBRE		OTTOBRE		NOVEMBRE		DICEMBRE	
Anno 2012	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco
8:00-9:00	61	190	24	37	40	76	22	46	25	35	24	29
9:00-10:00	158	620	64	125	150	228	79	149	97	123	93	140
10:00-11:00	196	693	85	203	189	246	111	245	119	148	118	160
11:00-12:00	192	597	87	212	194	274	119	239	126	175	121	150
12:00-13:00	147	390	69	185	156	256	95	203	106	162	105	148
13:00-14:00	100	287	31	80	78	176	44	97	43	61	47	59
14:00-15:00	87	228	32	90	79	142	44	97	50	83	48	83
15:00-16:00	149	429	49	114	127	192	75	136	74	94	80	125
16:00-17:00	226	731	59	110	147	203	109	218	95	161	81	118
17:00-18:00	156	477	49	119	125	209	92	222	83	142	66	98
<b>Totale</b>	<b>1.472</b>	<b>4.642</b>	<b>549</b>	<b>1.275</b>	<b>1.285</b>	<b>2.002</b>	<b>790</b>	<b>1.652</b>	<b>818</b>	<b>1.184</b>	<b>783</b>	<b>1.110</b>

Note:

Chiamate dal lunedì al venerdì

Chiamate medie = Numero medio di chiamate giornaliere nella fascia ore Postazioni di lavoro previste per chiamate medie

Chiamate picco = Numero massimo di chiamate giornaliere nella fascia Postazioni di lavoro previste per chiamate di picco

## Utenti esterni telematico Entrate + Studi di Settore e Versamento Unificato

### Volumi previsti

	GENNAIO		FEBBRAIO		MARZO		APRILE		MAGGIO		GIUGNO	
Anno 2009	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco
8:00-9:00	8	16	13	26	10	23	35	216	10	17	14	29
9:00-10:00	21	36	32	66	53	152	78	470	22	31	45	129
10:00-11:00	32	61	52	122	69	197	117	705	30	43	81	252
11:00-12:00	32	61	52	117	84	262	106	608	28	47	64	183
12:00-13:00	23	48	42	112	65	214	69	404	22	37	34	92
13:00-14:00	6	12	16	43	16	54	22	140	7	11	15	39
<b>Totale</b>	<b>122</b>	<b>234</b>	<b>207</b>	<b>486</b>	<b>297</b>	<b>902</b>	<b>427</b>	<b>2.543</b>	<b>119</b>	<b>186</b>	<b>253</b>	<b>724</b>

	LUGLIO		AGOSTO		SETTEMBRE		OTTOBRE		NOVEMBRE		DICEMBRE	
Anno 2009	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco	chiamate medie	chiamate picco
8:00-9:00	11	23	5	8	26	52	5	7	10	12	9	9
9:00-10:00	37	94	15	21	34	60	14	17	20	29	18	22
10:00-11:00	59	134	16	19	52	82	20	27	29	36	31	40
11:00-12:00	56	127	19	28	68	128	26	41	25	28	31	36
12:00-13:00	39	74	9	16	49	83	18	31	18	20	25	38
13:00-14:00	12	24	2	1	19	42	7	13	7	9	11	15
<b>Totale</b>	<b>214</b>	<b>476</b>	<b>66</b>	<b>93</b>	<b>248</b>	<b>447</b>	<b>90</b>	<b>136</b>	<b>109</b>	<b>134</b>	<b>125</b>	<b>160</b>

Note:

Chiamate del sabato

Chiamate medie = Numero medio di chiamate giornaliere nella fascia oraria su base mensile

Chiamate picco = Numero massimo di chiamate giornaliere nella fascia oraria su base mensile

### Tempo medio di gestione dei contatti per servizio

Servizio	Tempo medio di gestione del contatto (conversazione + ACW) in minuti
Utenti interni	4
Utenti esterni monitoraggio spesa sanitaria	5
Utenti esterni altri centri di responsabilità	6
Utenti esterni Telematico Dogane	8
Utenti esterni Telematico Territorio	6
Utenti esterni Telematico Entrate	6
Utenti Carta d'Identità Elettronica	5