



ROMA CAPITALE

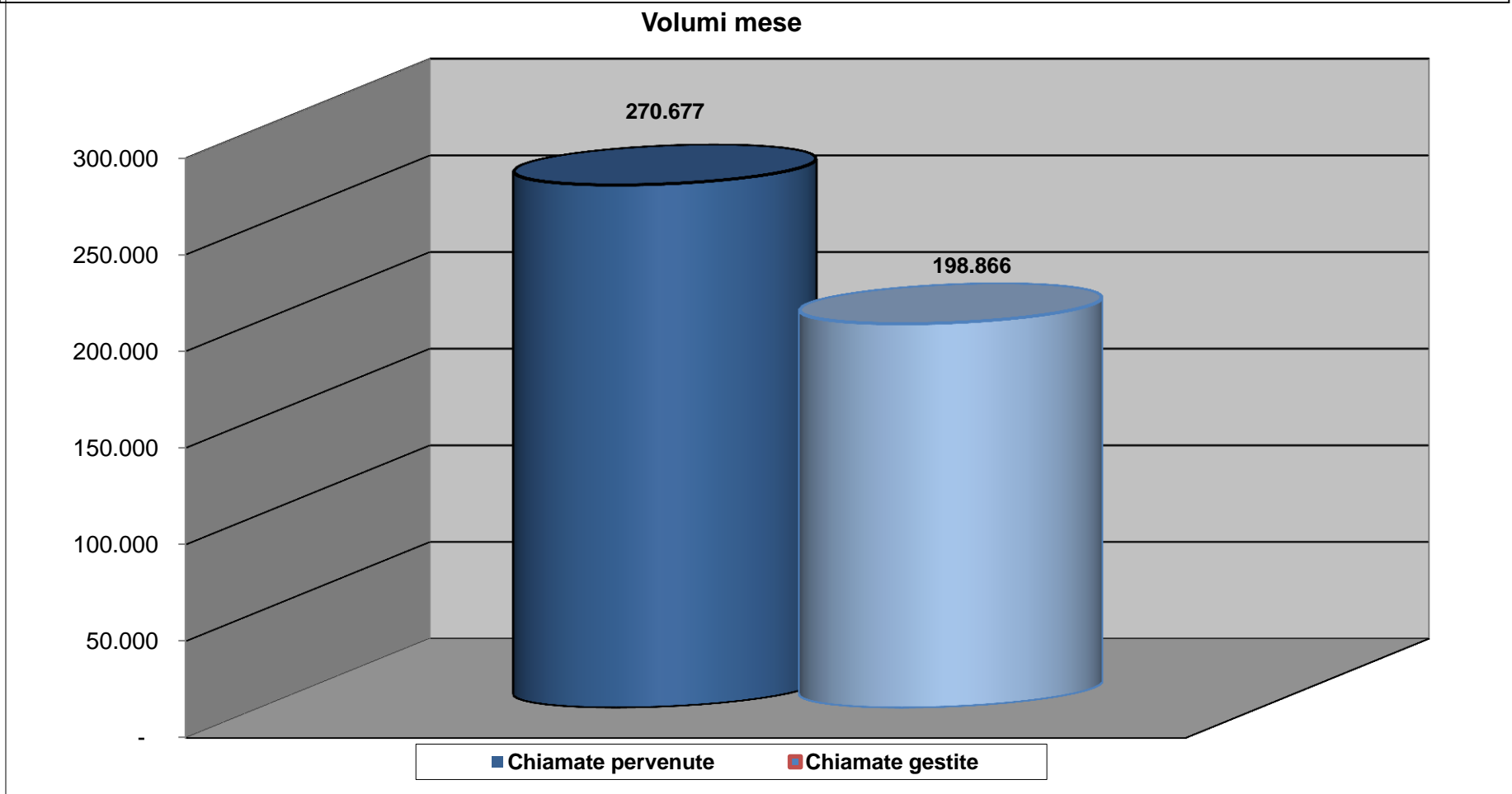
il contact center della capitale



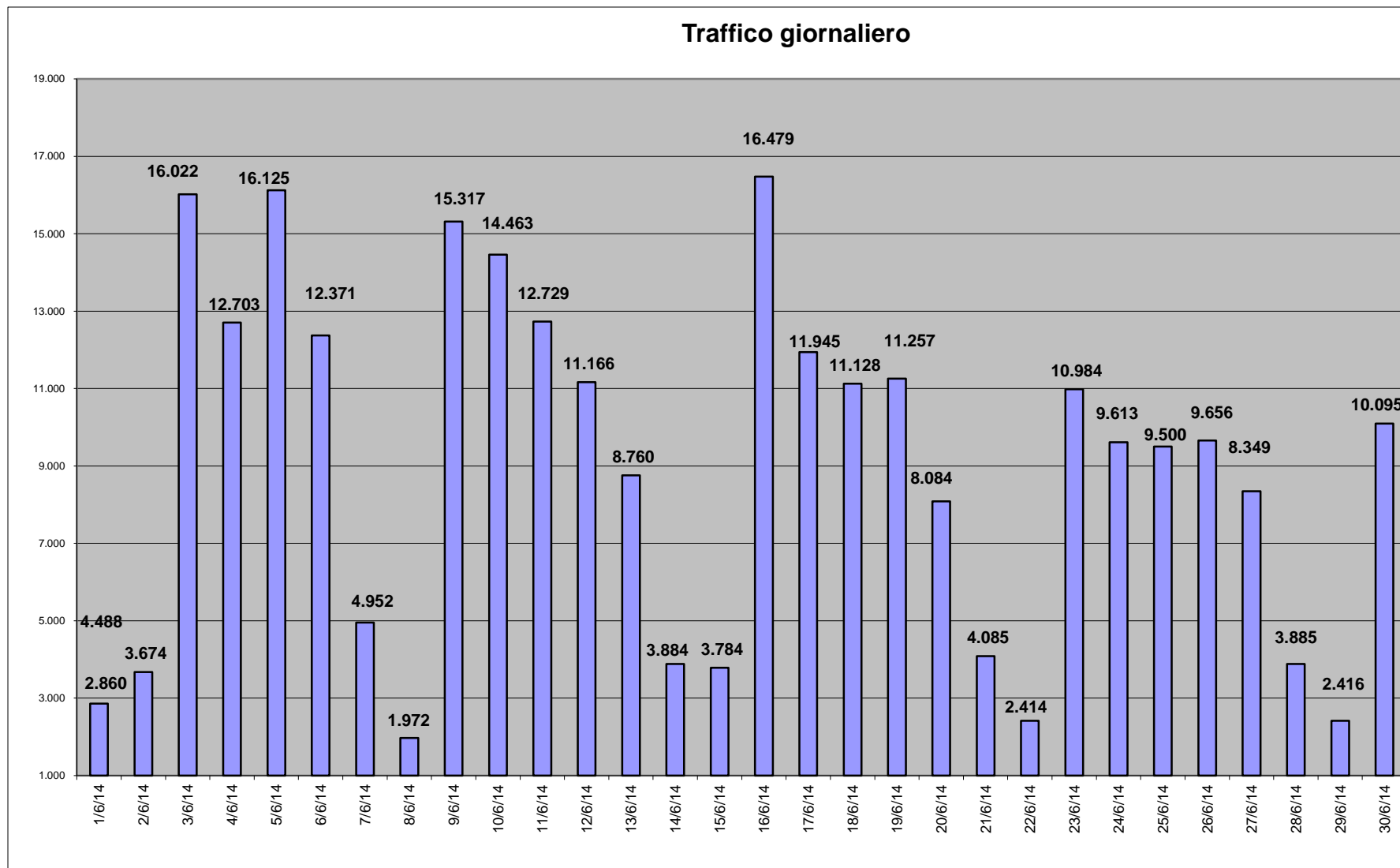
Executive Summary
giugno 2014

Volumi

Nel mese di giugno al Contact Center ChiamaRoma060606 sono arrivate 270.677 chiamate ed il tempo medio di gestione è stato di 175 secondi. Le chiamate totali gestite sono 198.866.



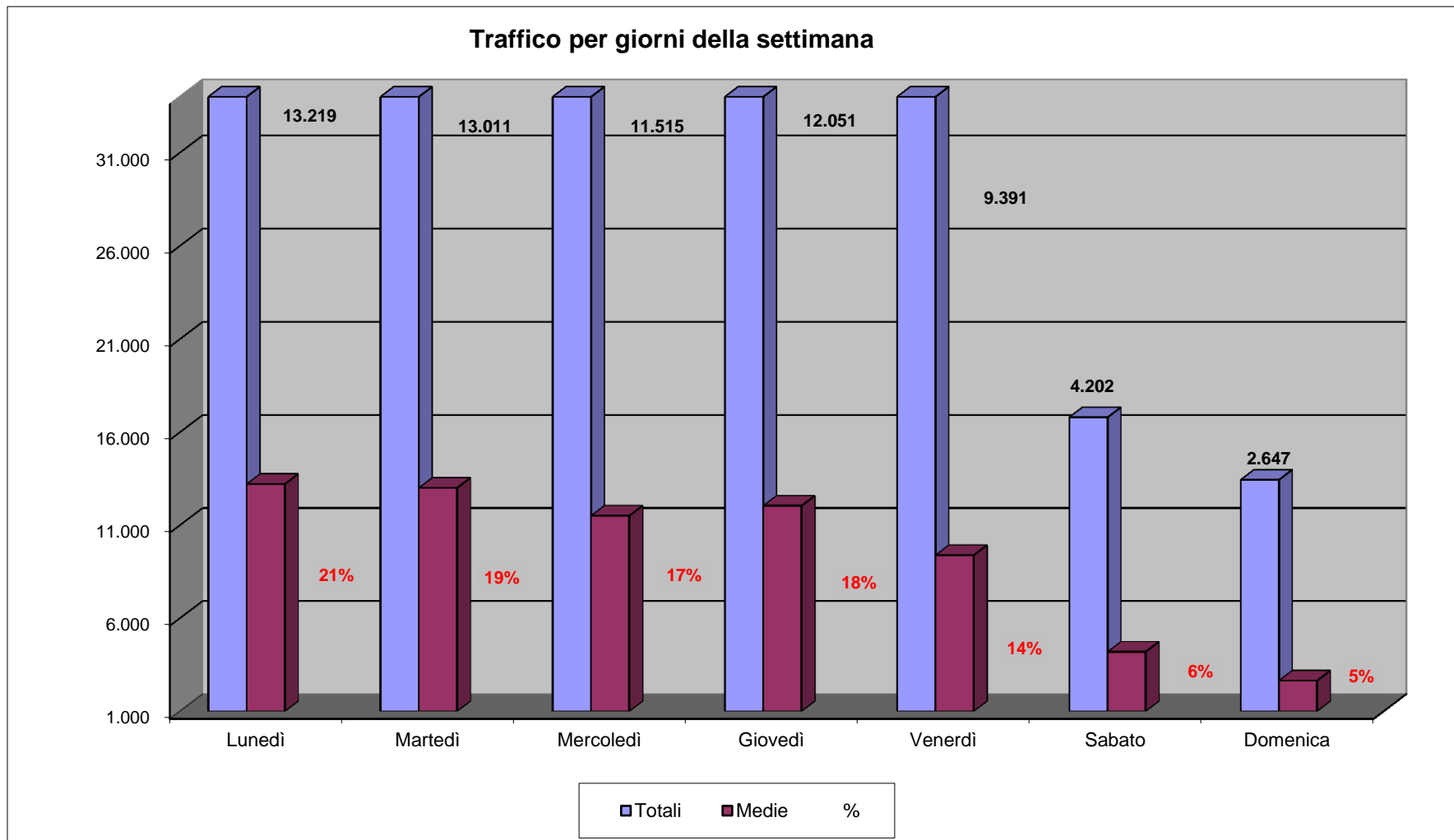
Volumi traffico giornaliero



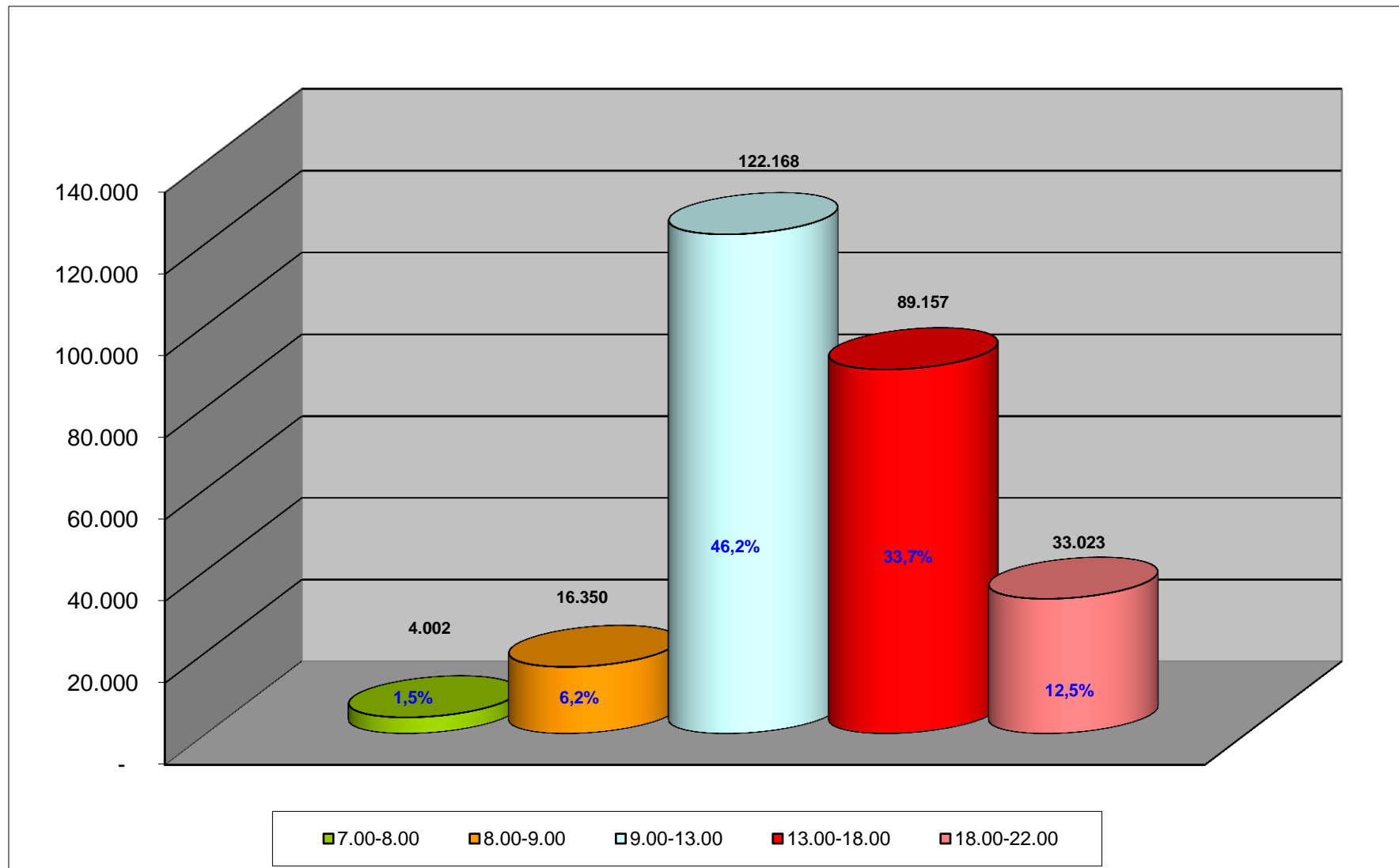
Da evidenziare: la scadenza IMU 16-6.

Volumi traffico per giorni della settimana

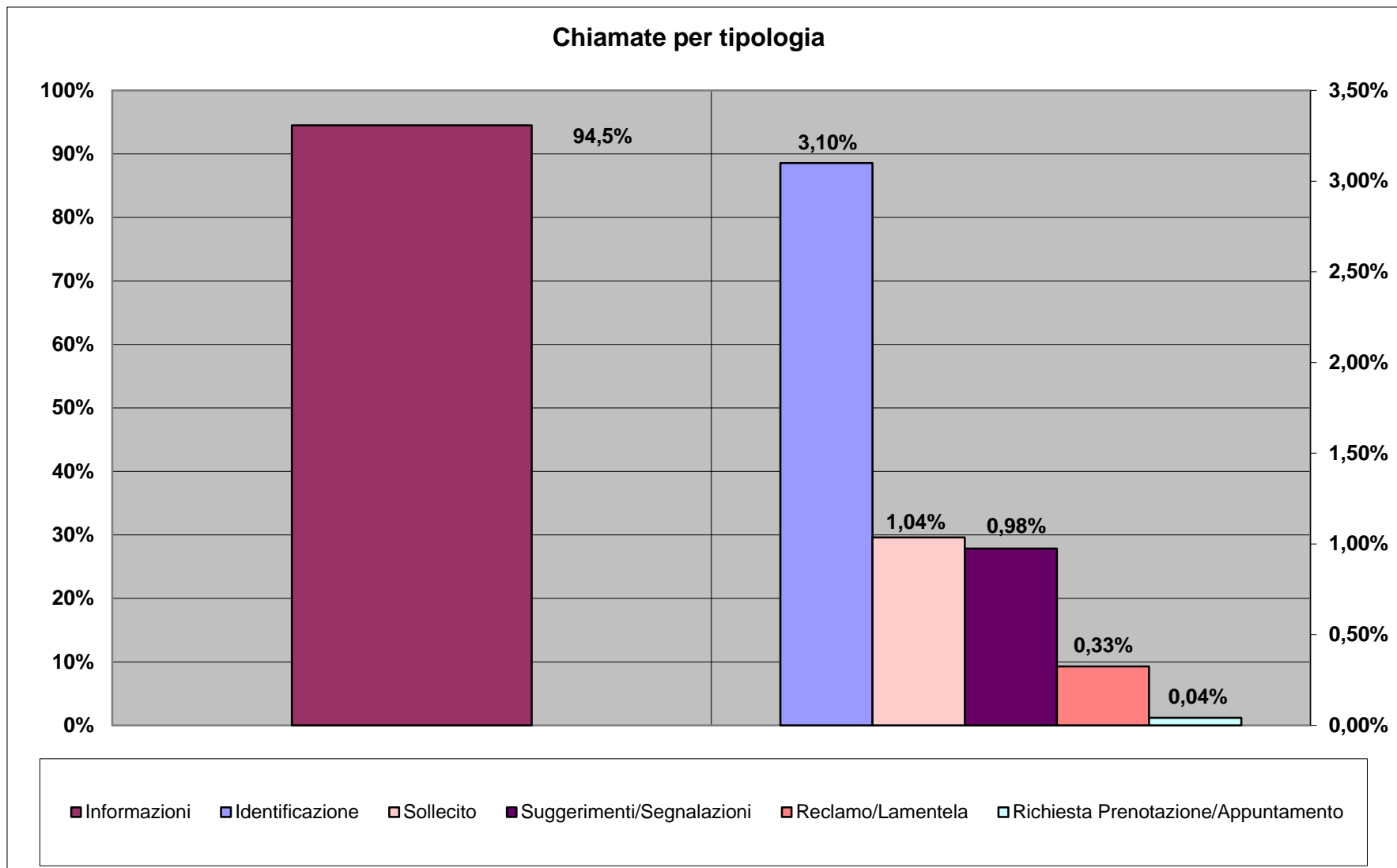
Nel mese di giugno sono arrivate in media circa 70.000 chiamate a settimana distribuite secondo le percentuali sotto riportate.



Volumi Mensili per Fascia Oraria

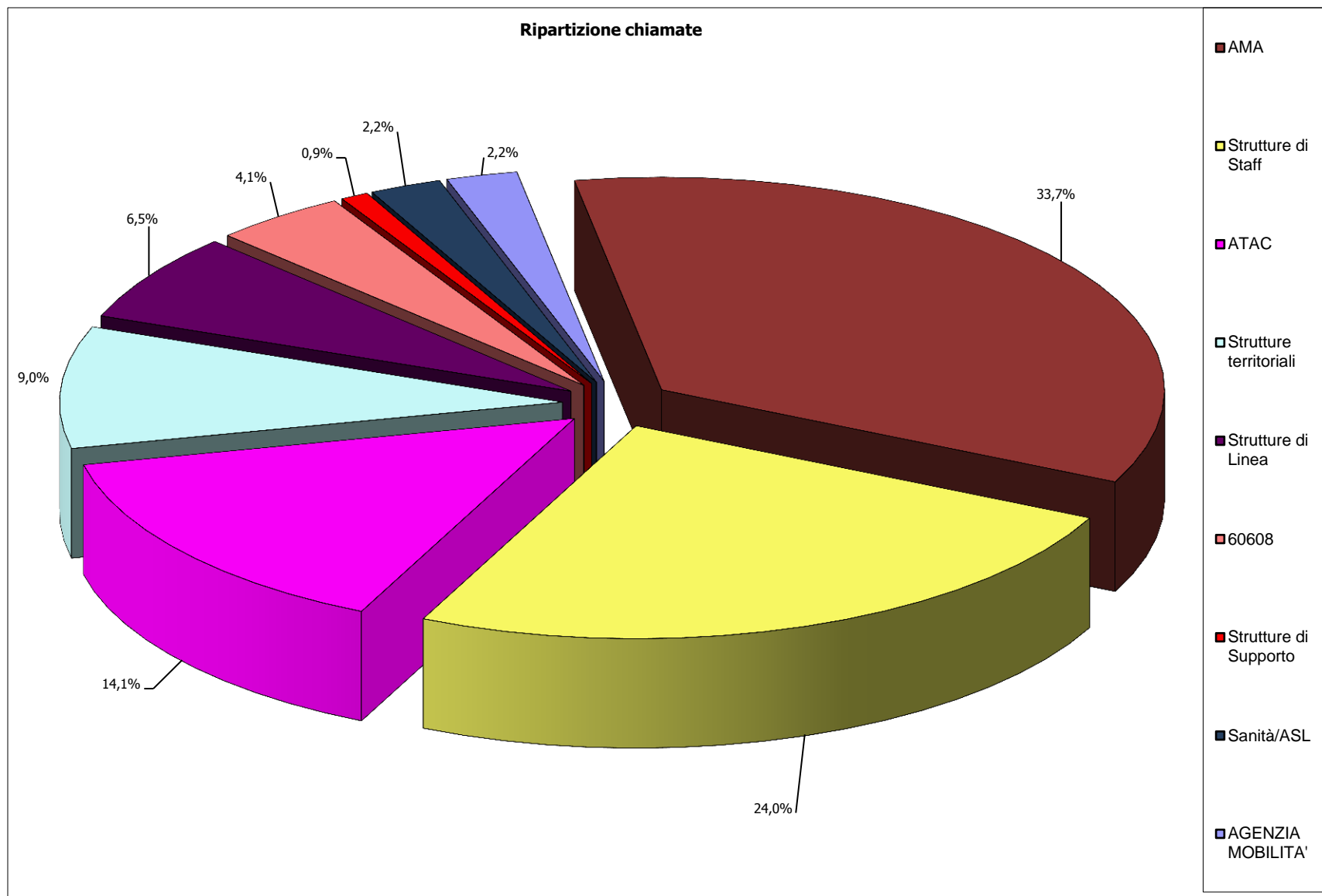


Volumi e tipologia di chiamate



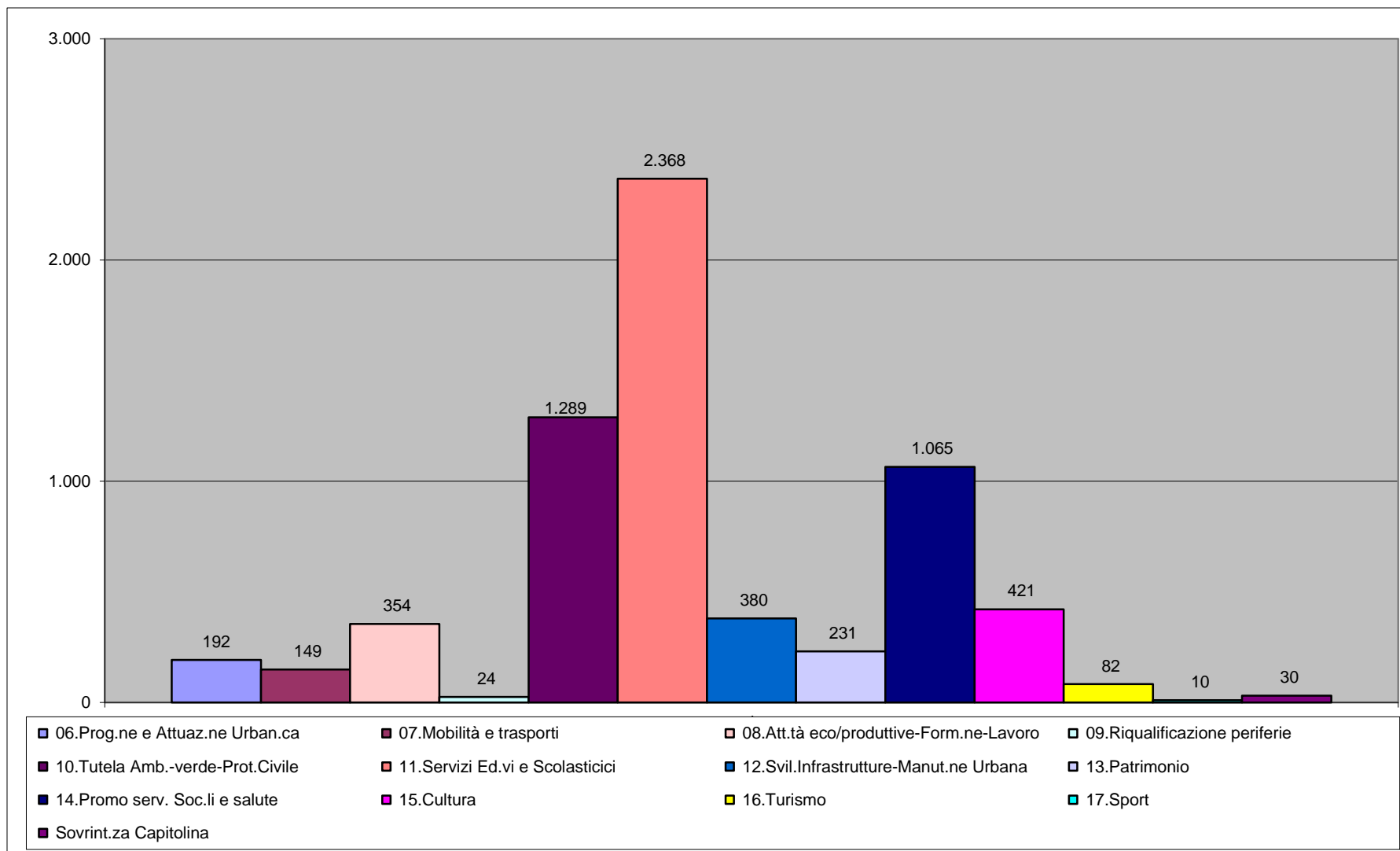
Il 92% delle richieste è stato risolto al 1° livello, il 8% è stato assegnato al 2°

Volumi e tipologia di chiamate



I numeri per tipologia: Strutture di Linea

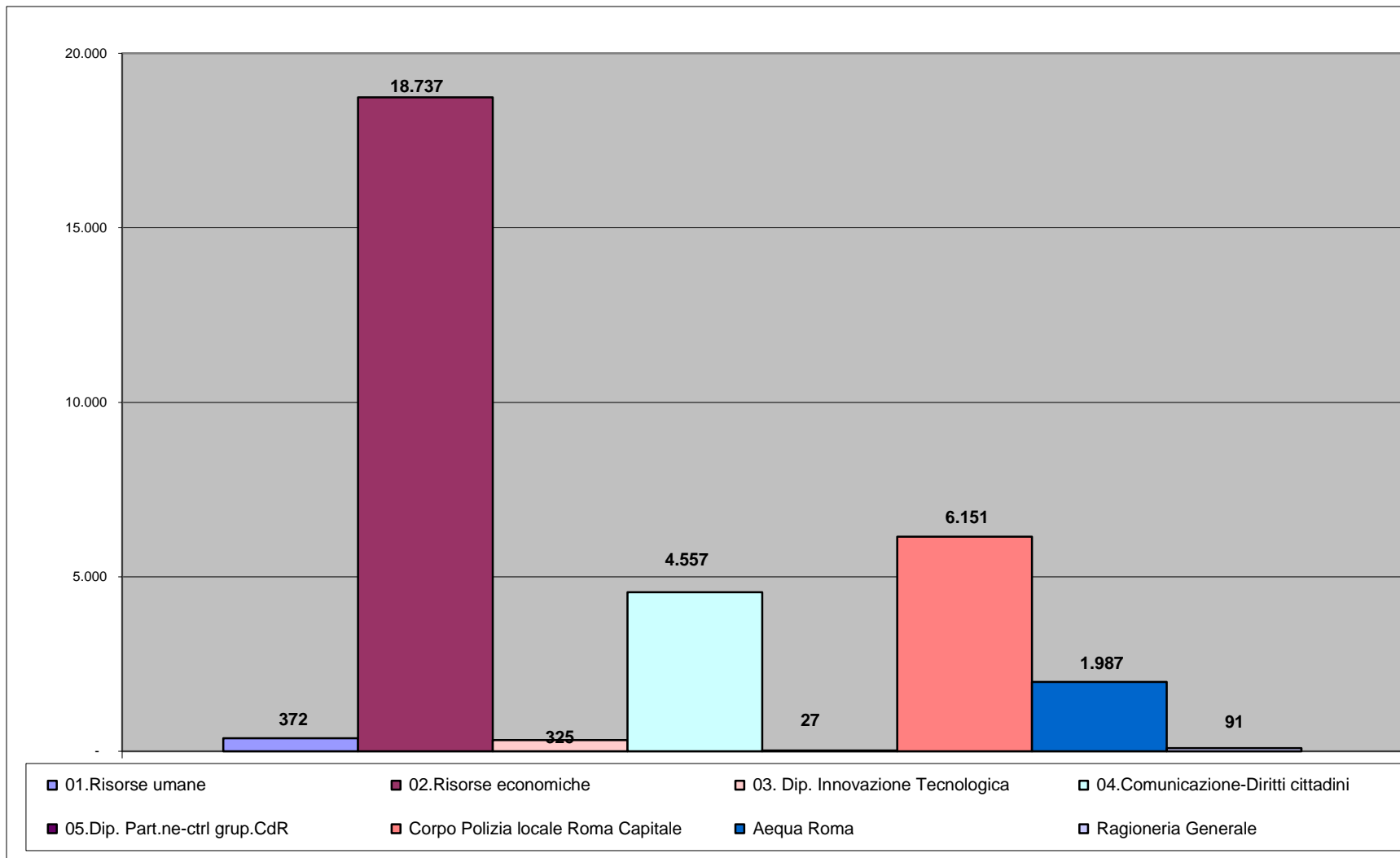
Strutture di Linea: 6.595 chiamate pari al 6,5% del totale



I numeri per tipologia: Strutture di Staff

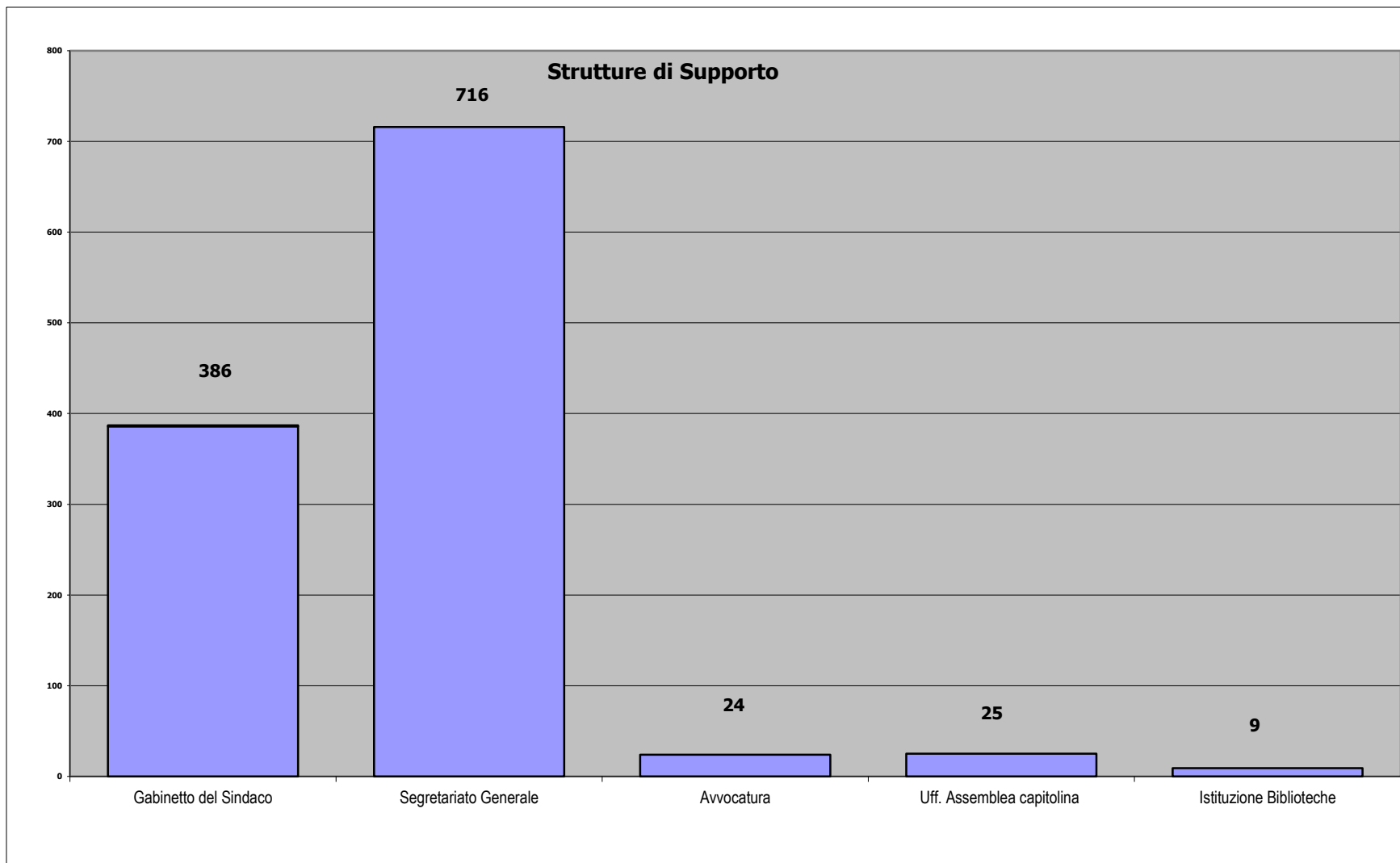
● **Strutture di Staff** → 32.248 chiamate pari al 24% del totale di cui :

- 58% ha riguardato il Dipartimento Risorse Economiche
- 19% ha riguardato il Corpo di Polizia locale Roma Capitale



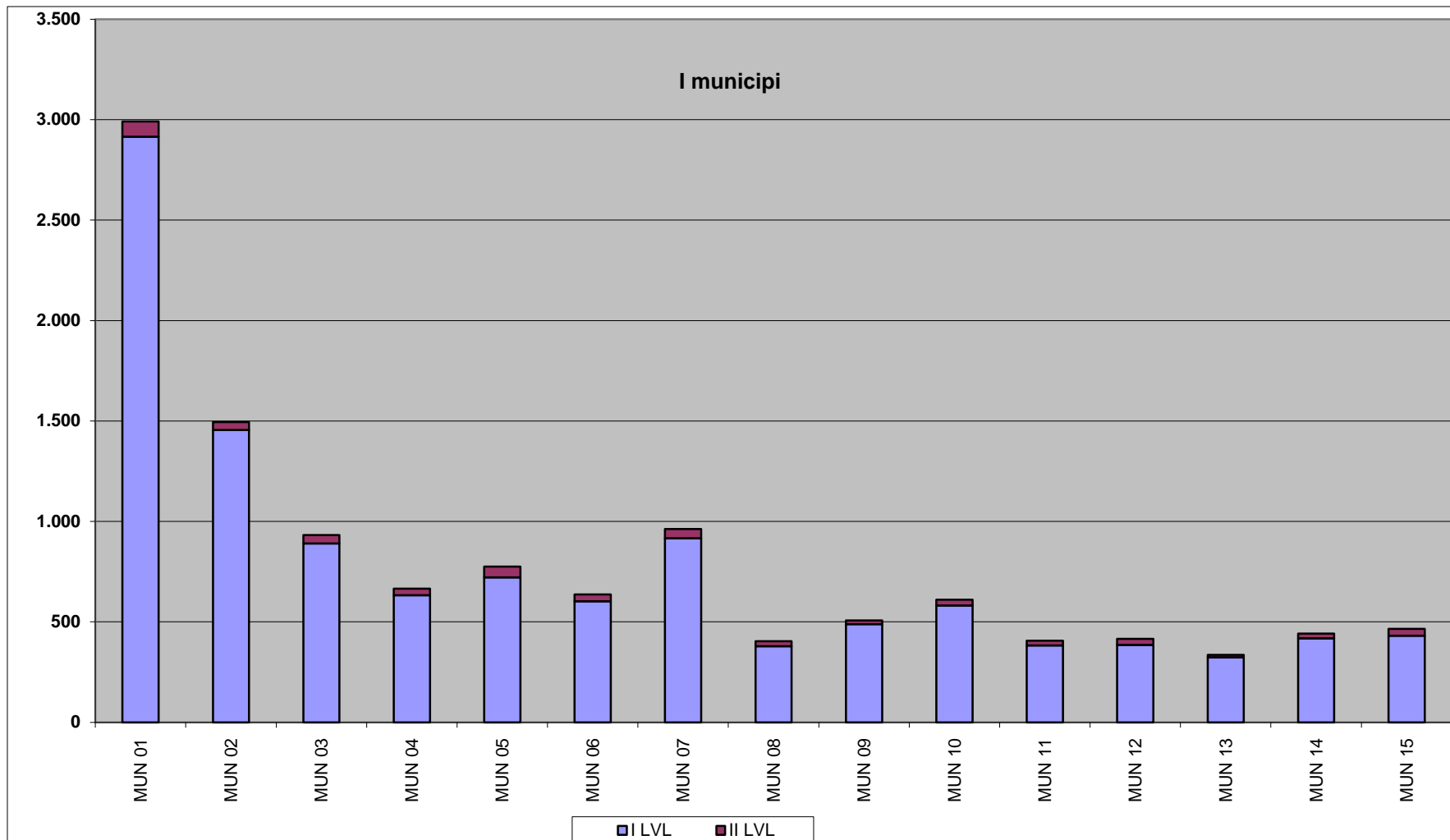
I numeri per tipologia: Strutture di Supporto

- **Strutture di Supporto** → 1.162 chiamate pari allo 0,9% del totale di cui :
 - 62% ha riguardato il Segretariato Generale



I numeri per tipologia: Strutture Territoriali

Strutture Territoriali: 12.040 chiamate pari all' 9% del totale

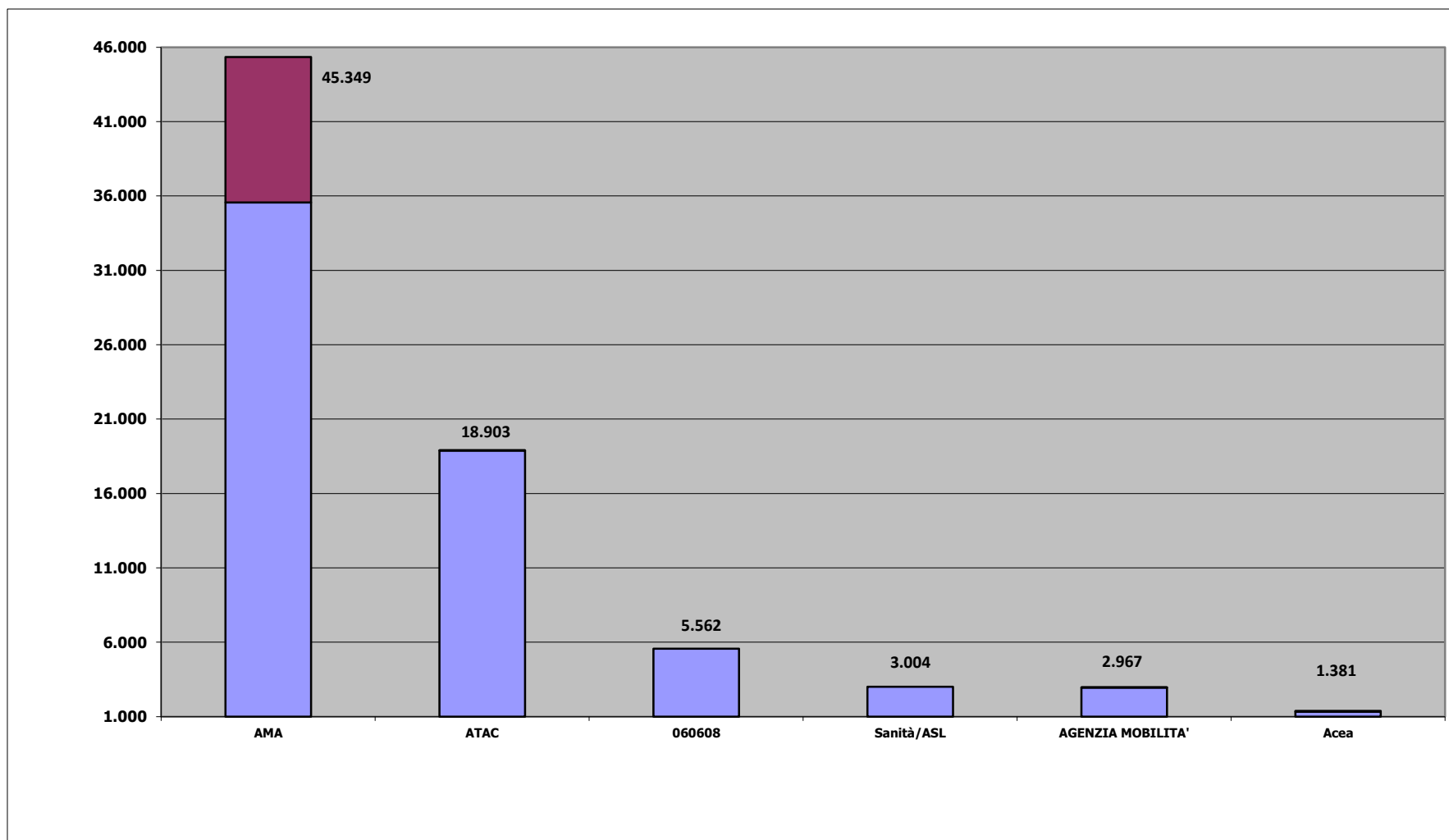


I numeri per tipologia: Aziende del Comune

● **AMA** → 45.349 chiamate pari al 33,7% del totale di cui:

- 44% ha riguardato la Ta.Ri
- 31% ha riguardato Ricicla Casa
- 24% ha riguardato Linea Verde

● **ATAC** → 18.903 chiamate pari al 14,1% del totale



Volumi lavorazioni Off Line

