



ROMA CAPITALE

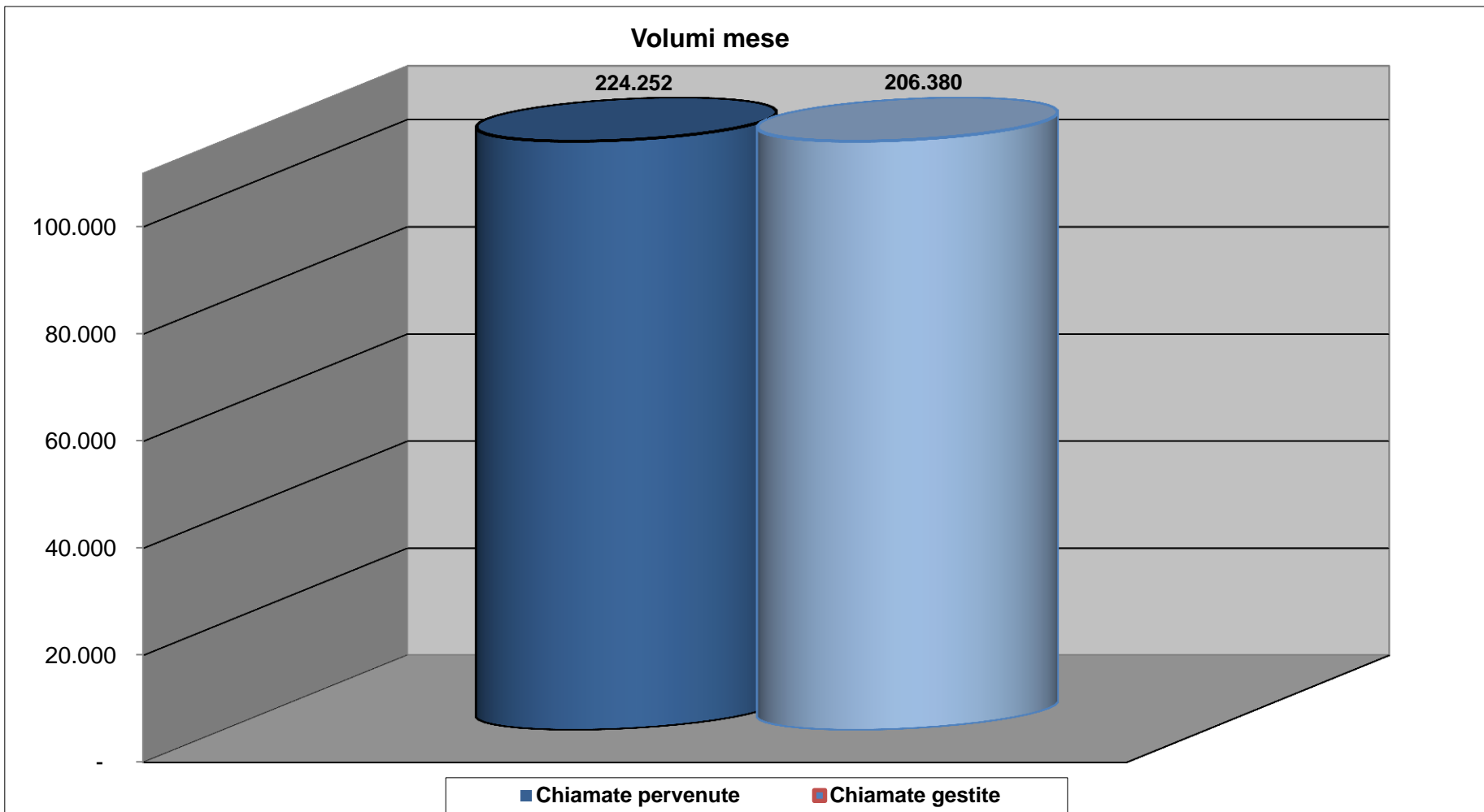
il contact center della capitale



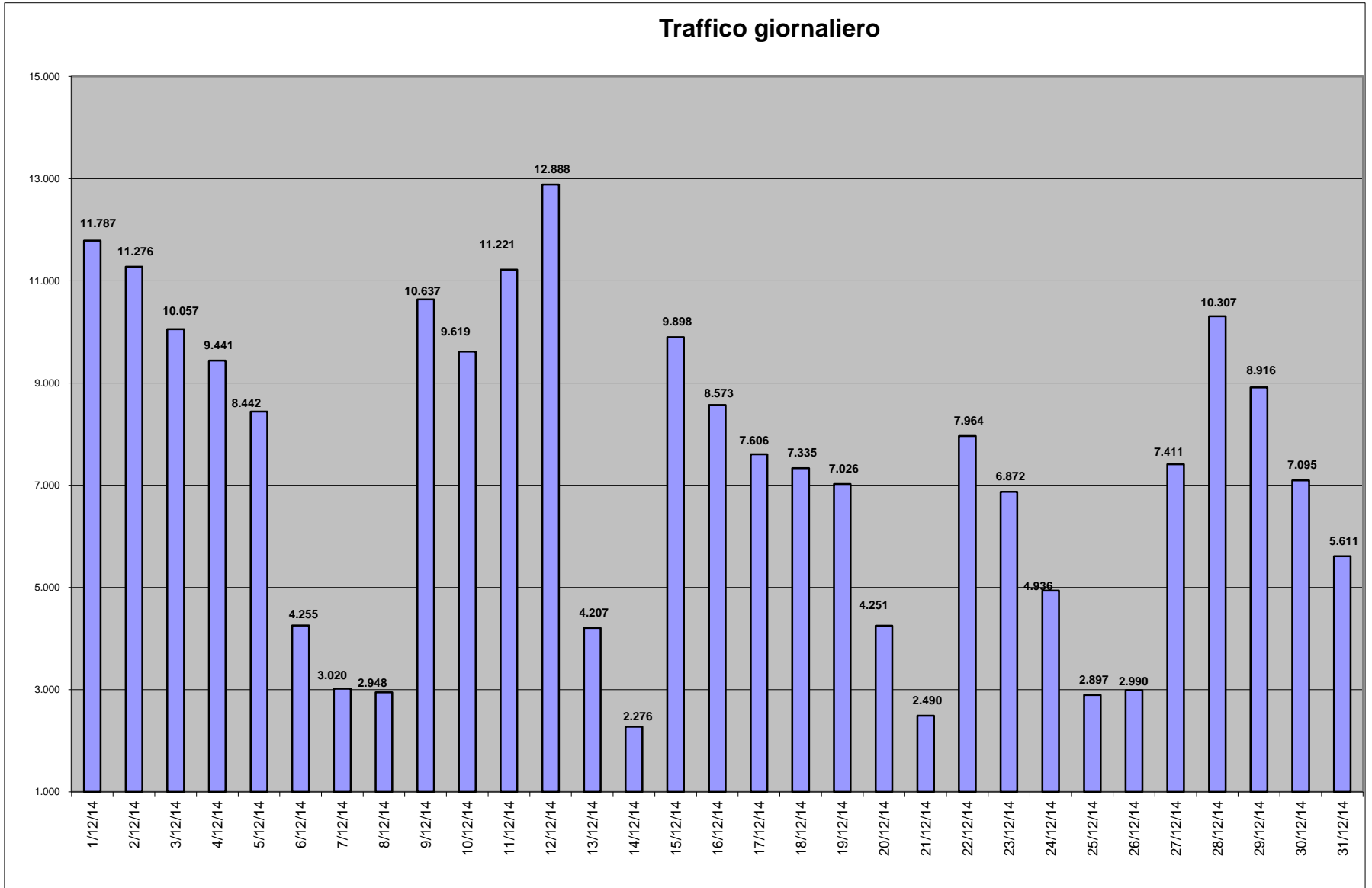
Executive Summary
dicembre 2014

Volumi

Nel mese di dicembre al Contact Center ChiamaRoma060606 sono arrivate 224.252 chiamate ed il tempo medio di gestione è stato di 151 secondi. Le chiamate totali gestite sono 206.380.

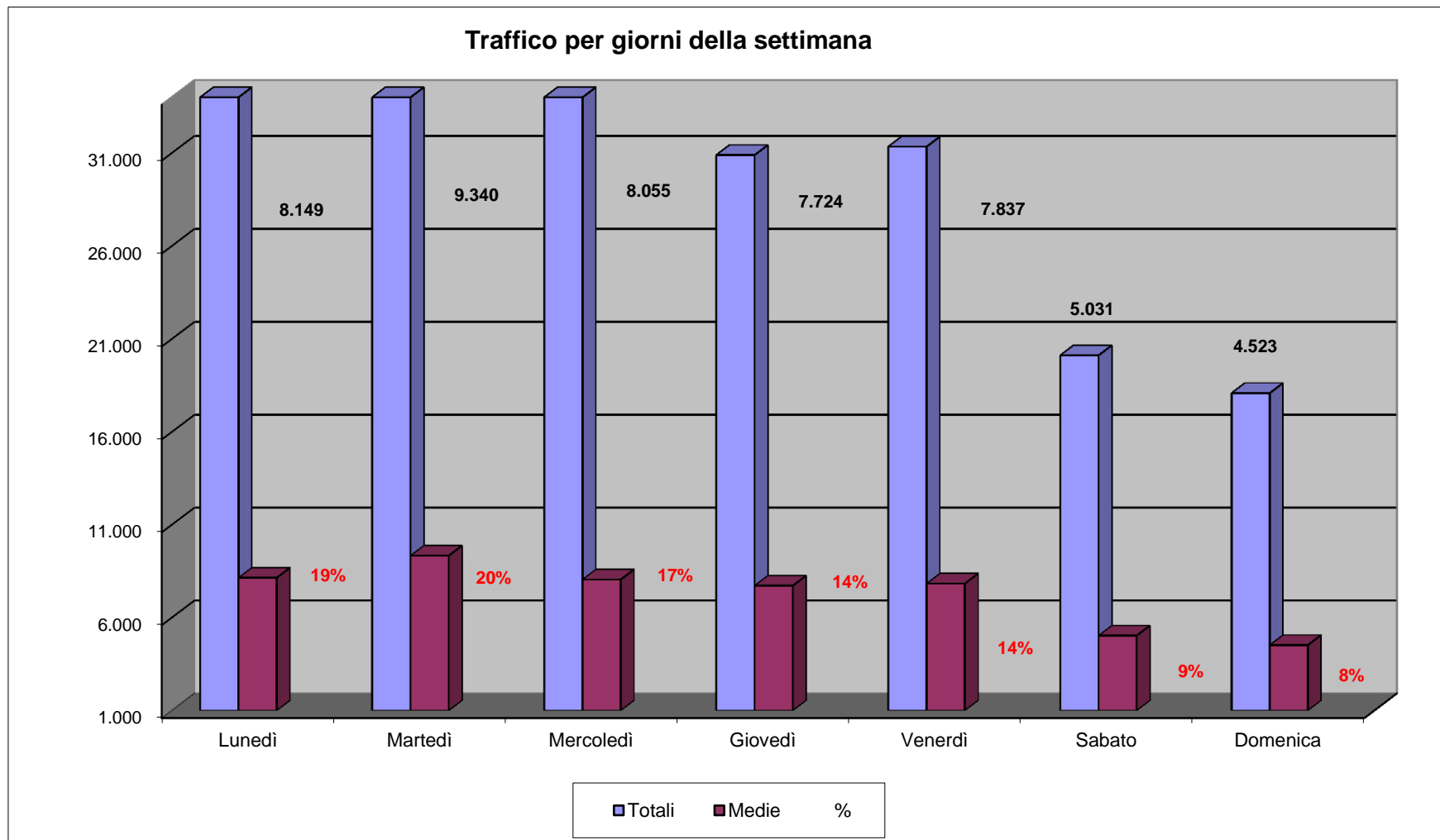


Volumi traffico giornaliero

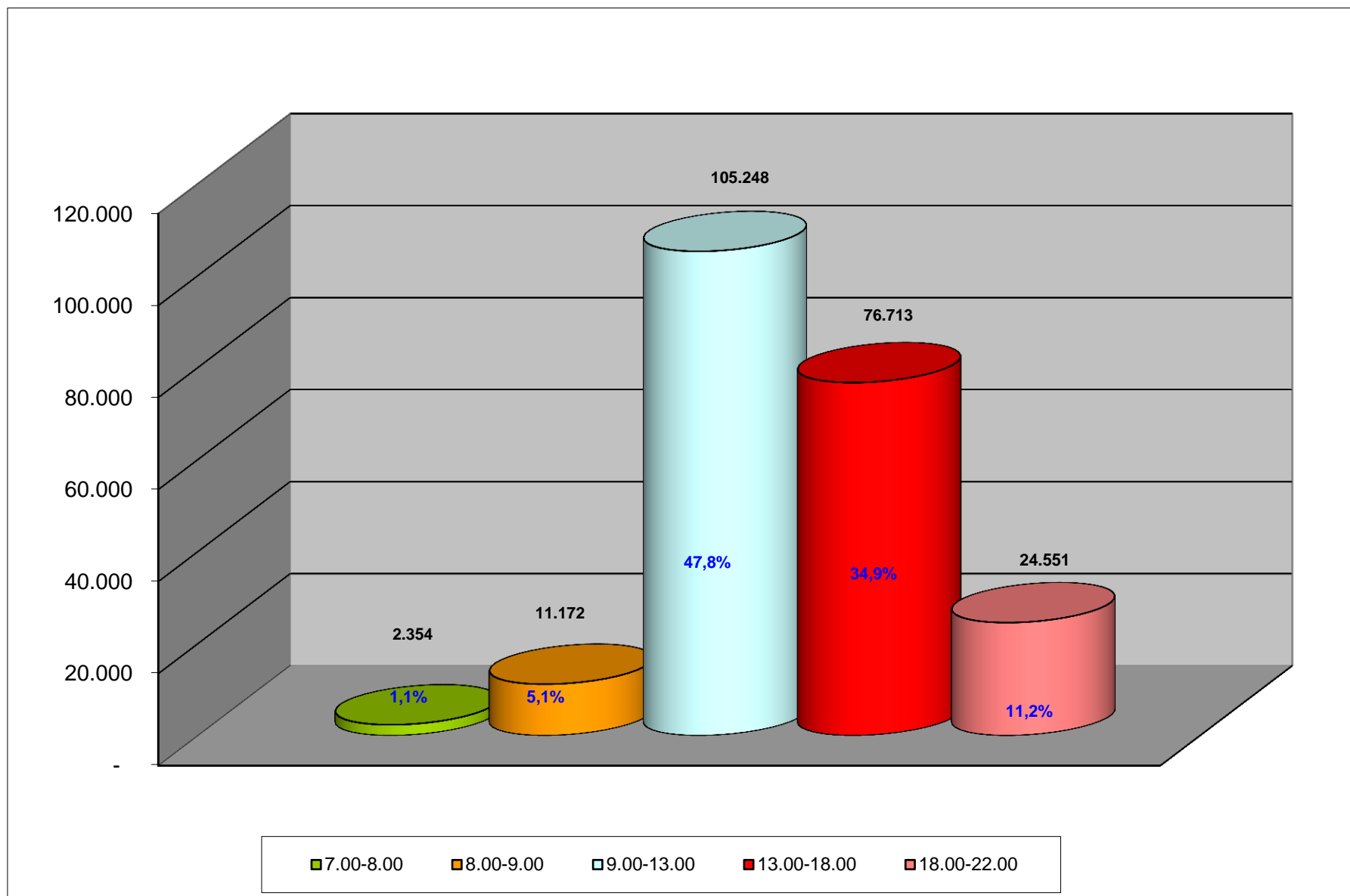


Volumi traffico per giorni della settimana

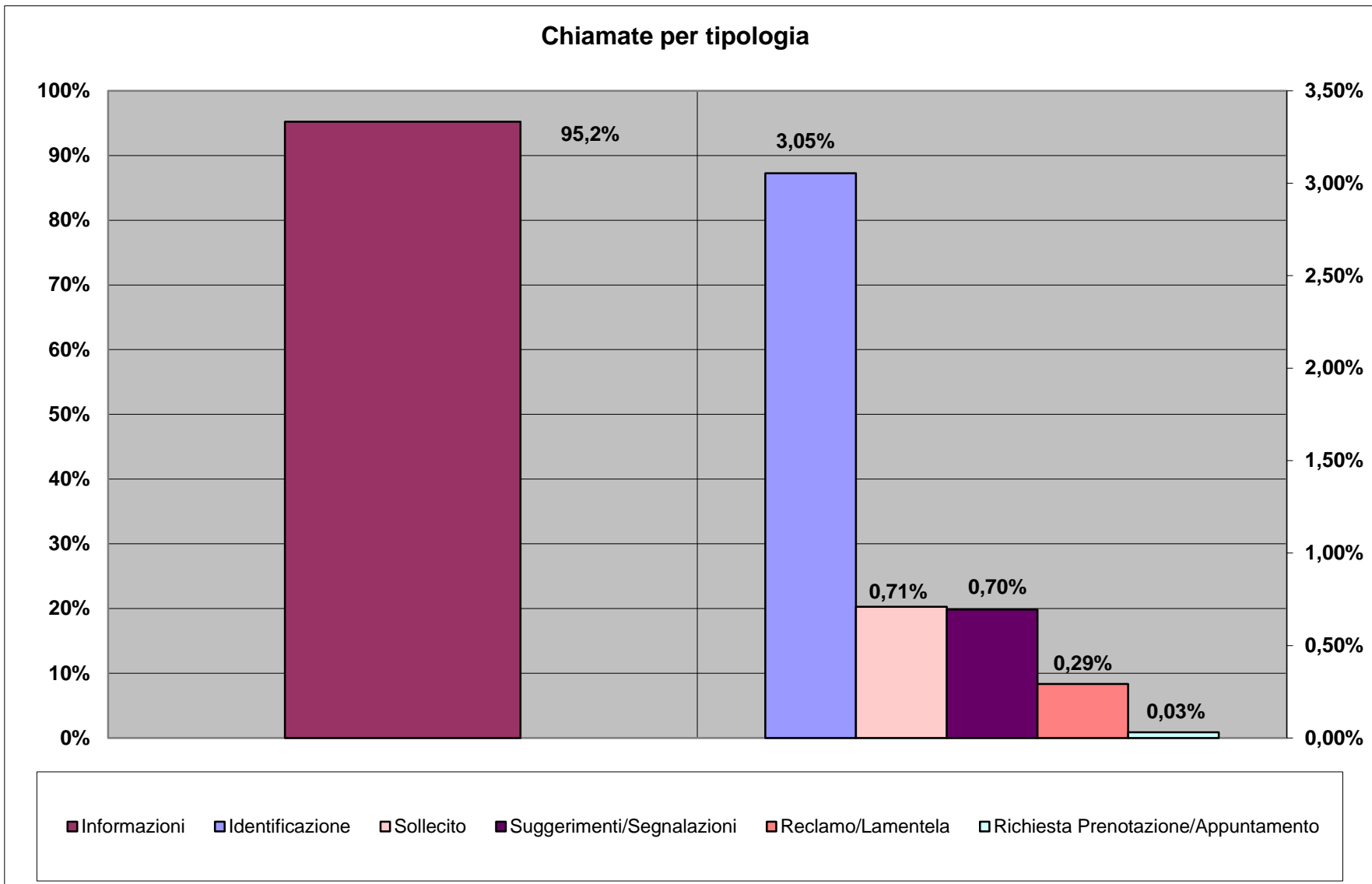
Nel mese di dicembre sono arrivate in media circa 51.000 chiamate a settimana distribuite secondo le percentuali sotto riportate.



Volumi Mensili per Fascia Oraria

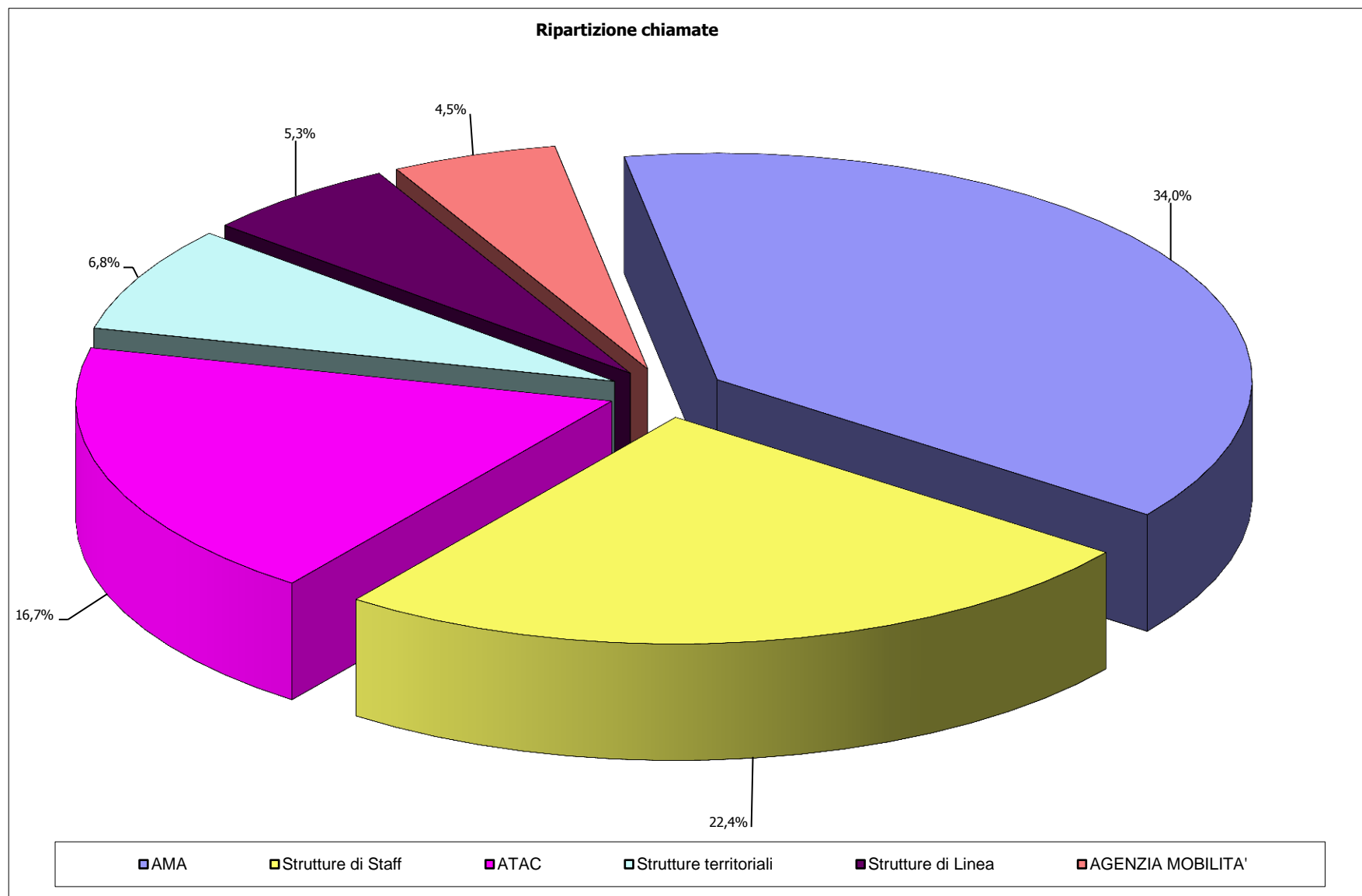


Volumi e tipologia di chiamate



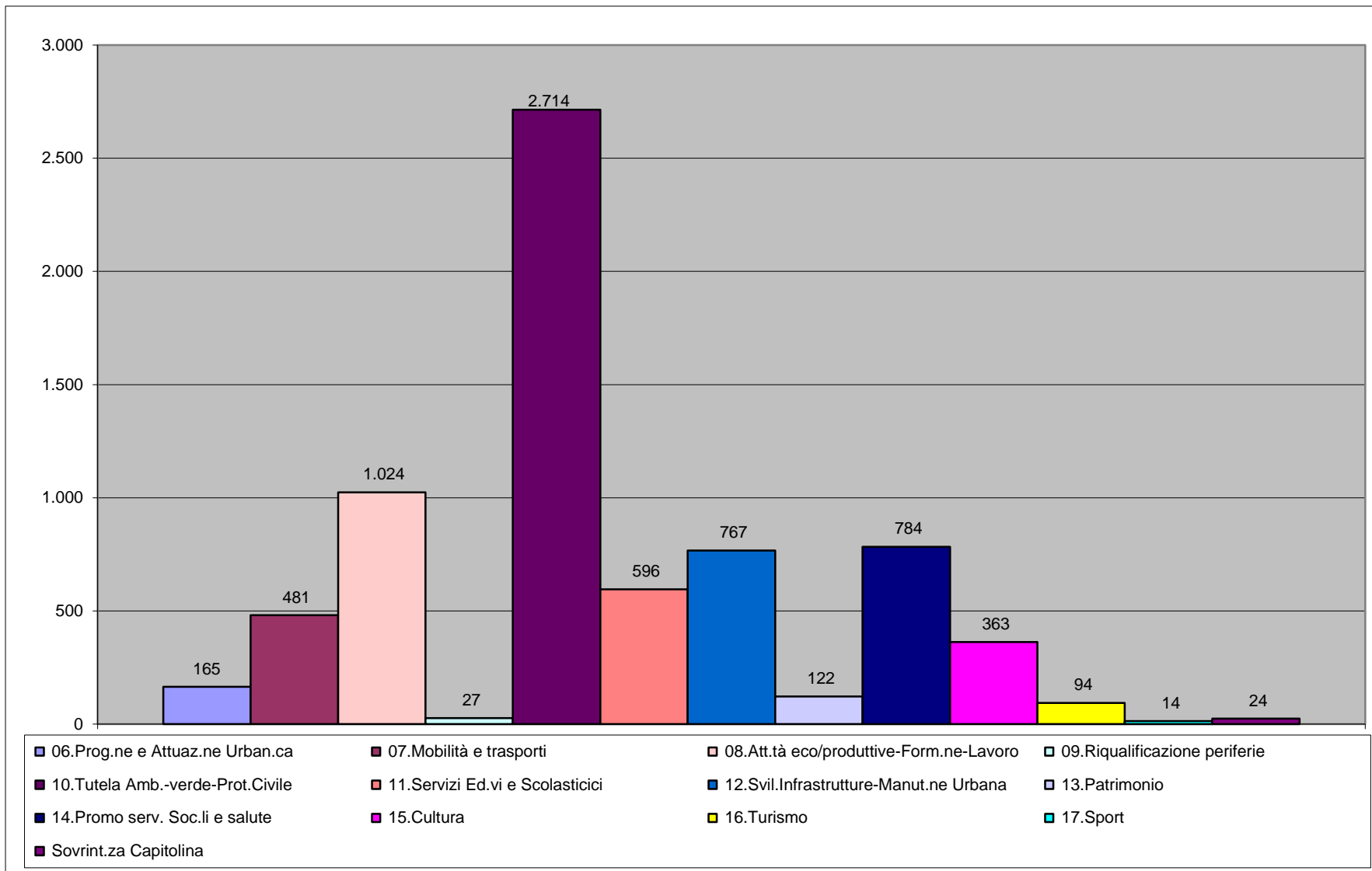
Il 95% delle richieste è stato risolto al 1° livello, il 5% è stato assegnato al 2°

Volumi e tipologia di chiamate



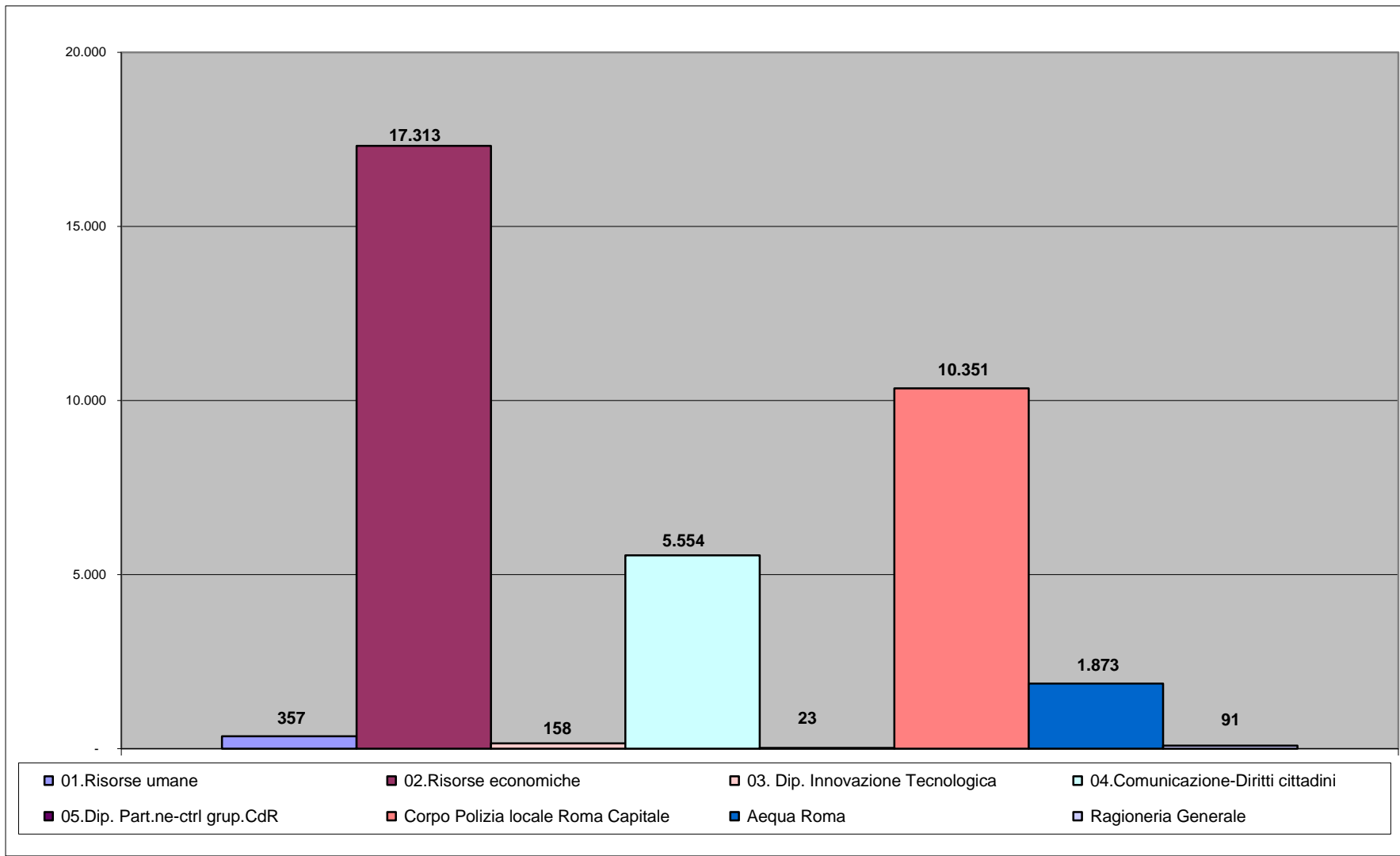
I numeri per tipologia: Strutture di Linea

Strutture di Linea: 7.175 chiamate pari al 5,3% del totale



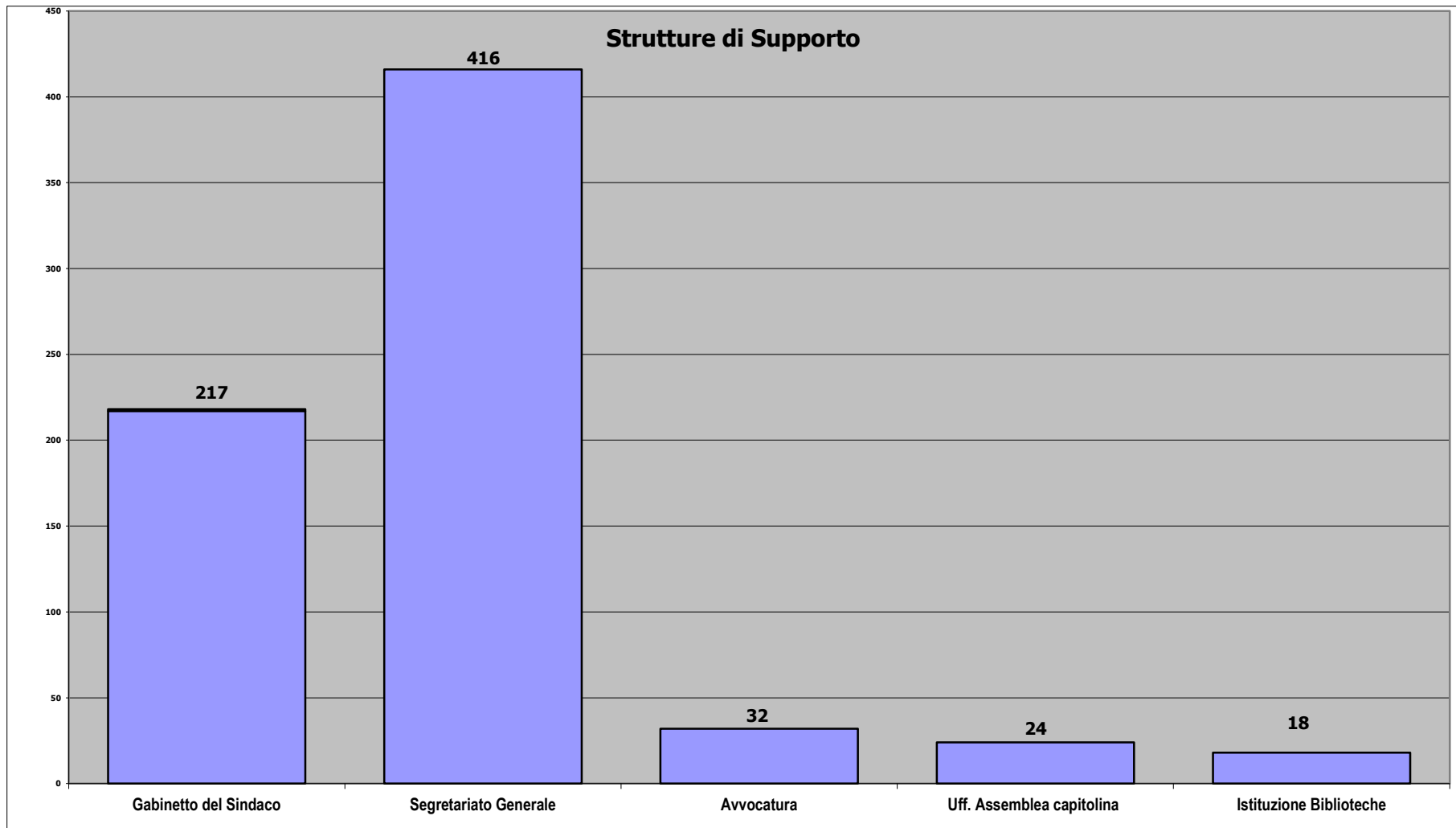
I numeri per tipologia: Strutture di Staff

- **Strutture di Staff** → 35.721 chiamate pari al 22,4% del totale di cui :
 - 48% ha riguardato il Dipartimento Risorse Economiche
 - 29% ha riguardato il Corpo Polizia locale Roma Capitale



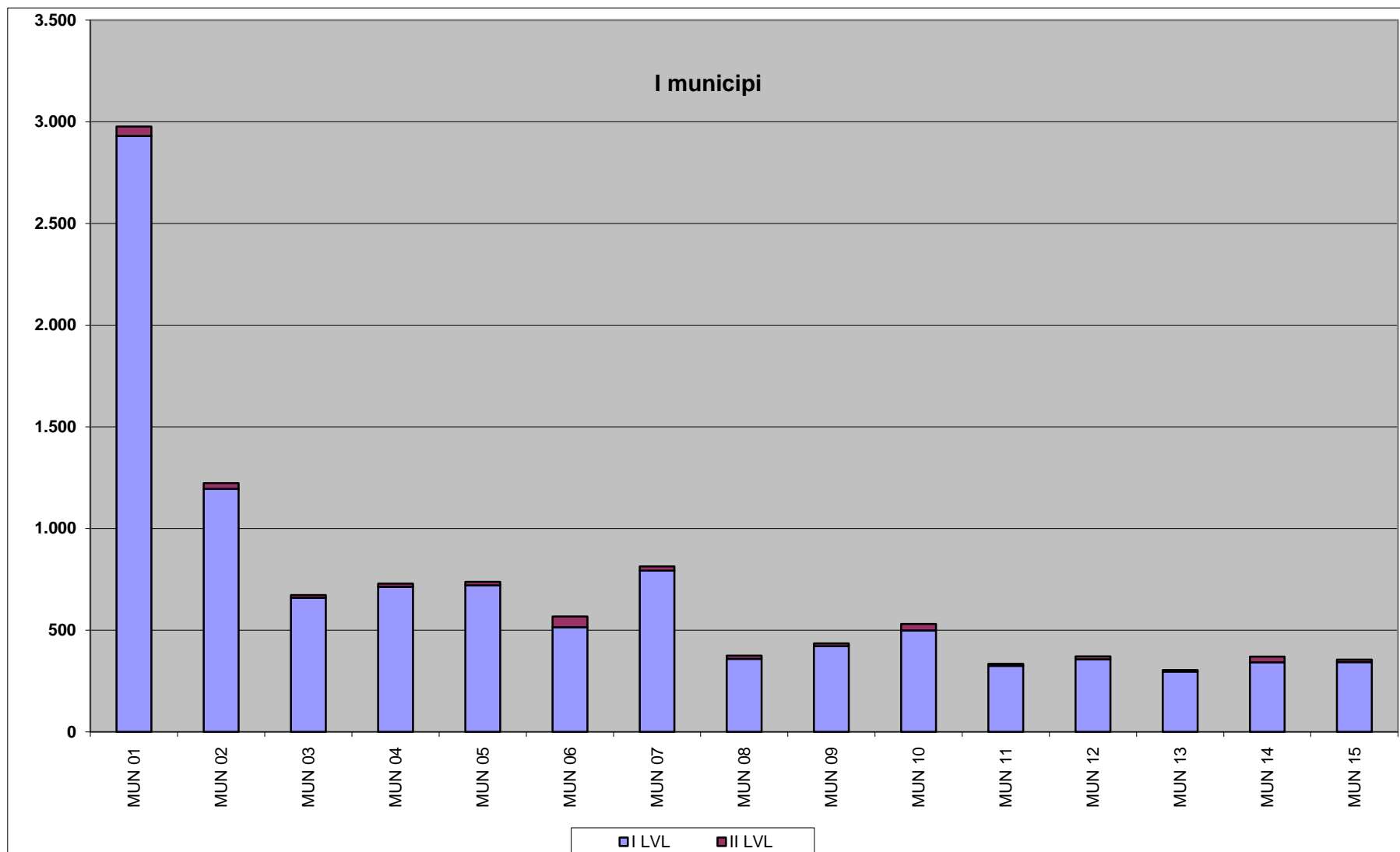
I numeri per tipologia: Strutture di Supporto

- **Strutture di Supporto** → 709 chiamate pari allo 0,4% del totale di cui :
 - 59% ha riguardato il Segretariato Generale



I numeri per tipologia: Strutture Territoriali

Strutture Territoriali: 10.793 chiamate pari all' 6,8% del totale

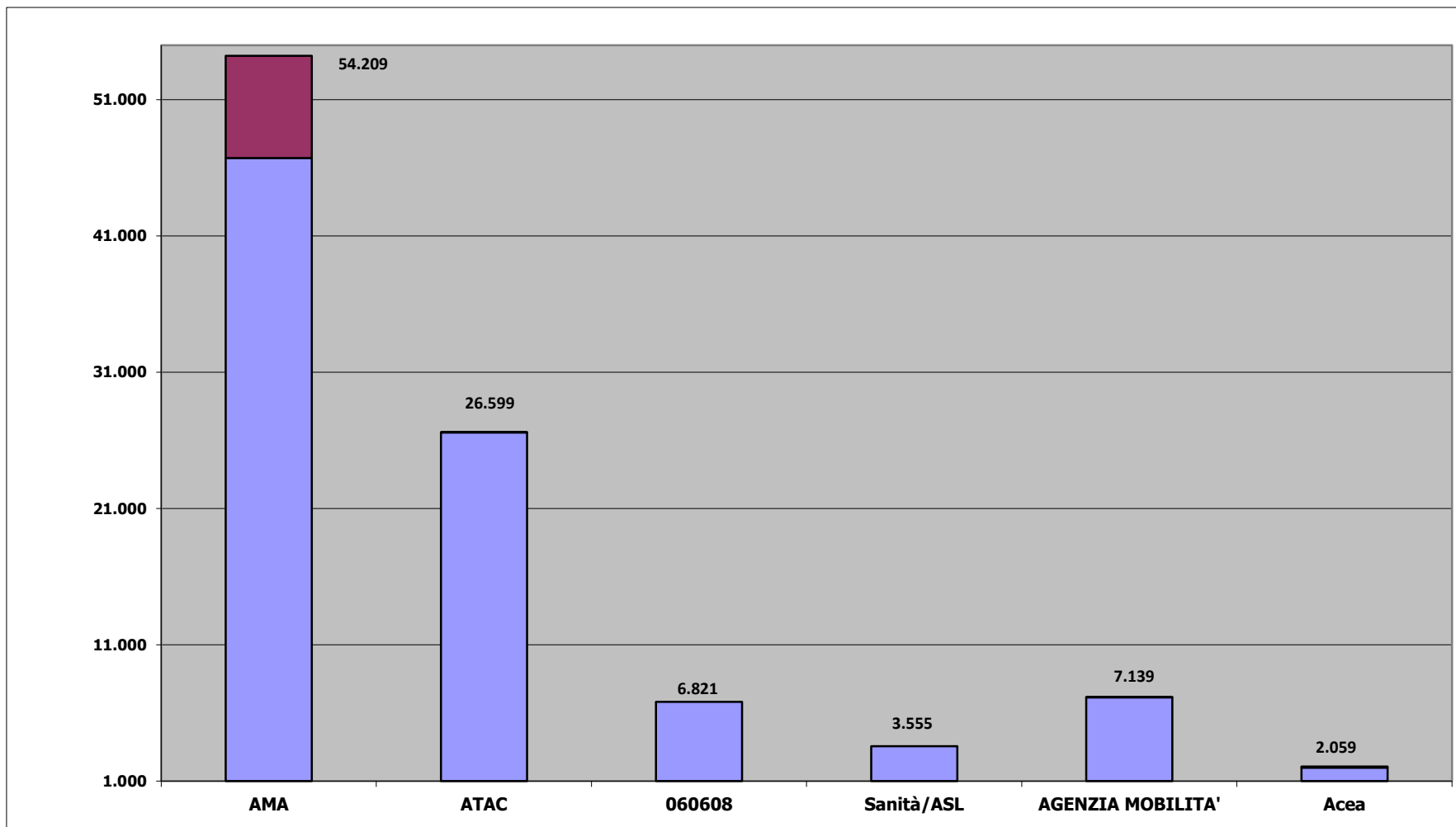


I numeri per tipologia: Aziende del Comune

● **AMA** → 54.209 chiamate pari al 34% del totale di cui:

- 35% ha riguardato Ricicla Casa
- 34% ha riguardato la Ta.Ri
- 30% ha riguardato Linea Verde

● **ATAC** → 26.599 chiamate pari al 16,7% del totale



Volumi lavorazioni Off Line

