

ROMA

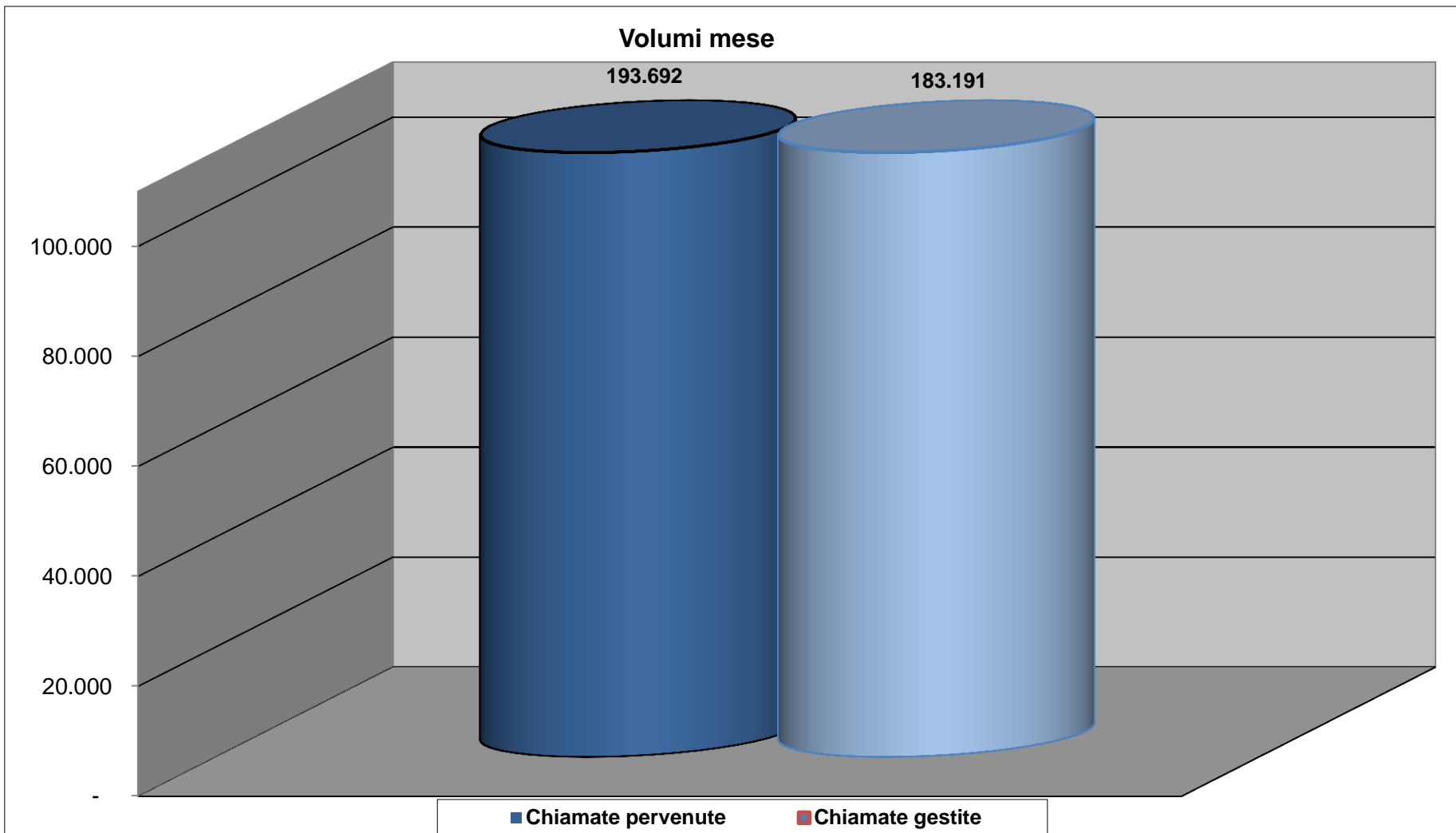


il contact center della capitale

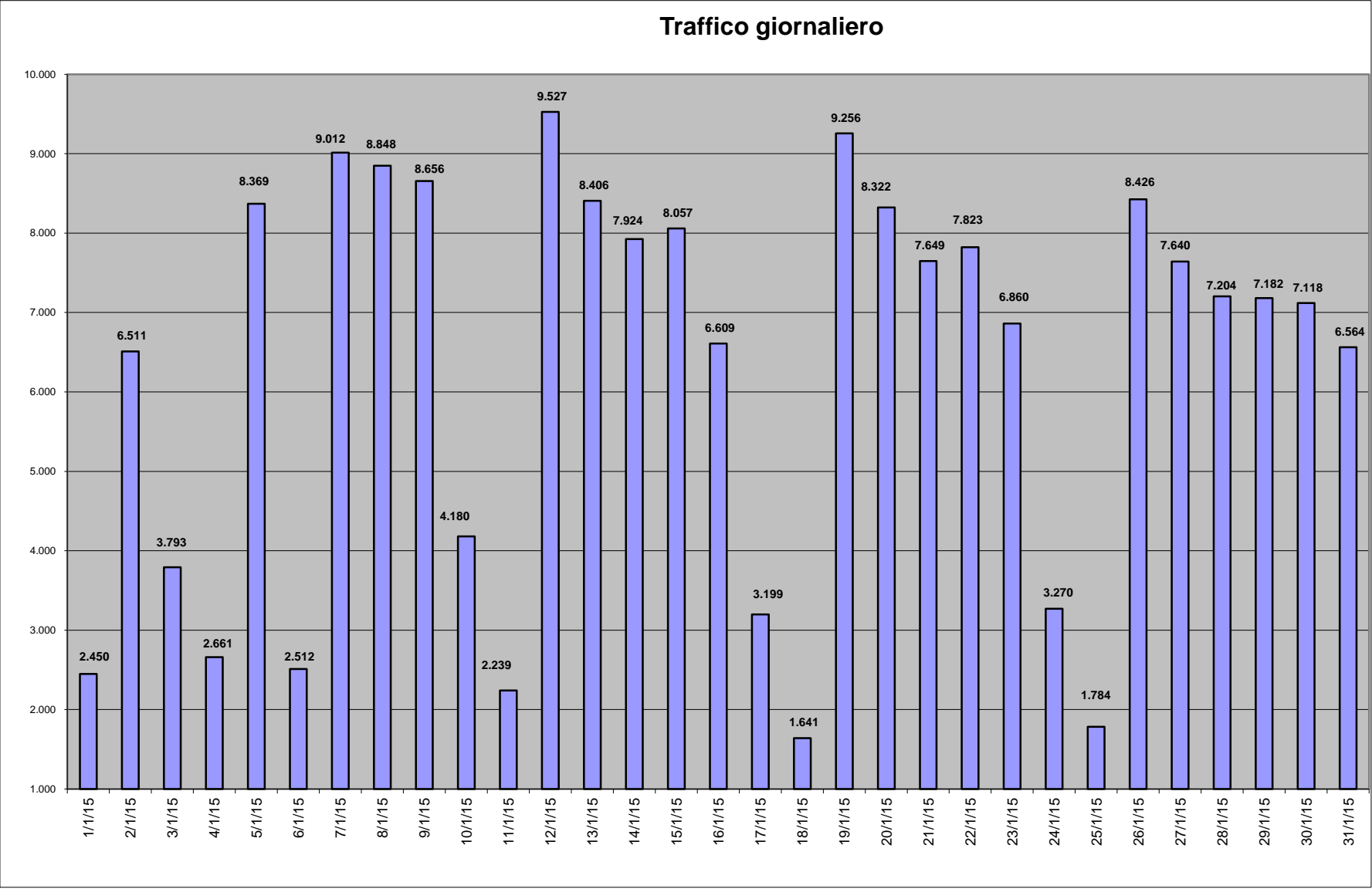
Executive Summary
Gennaio 2015

Volumi

Nel mese di gennaio al Contact Center ChiamaRoma060606 sono arrivate 193.692 chiamate ed il tempo medio di gestione è stato di 154 secondi. Le chiamate totali gestite sono 183.191.

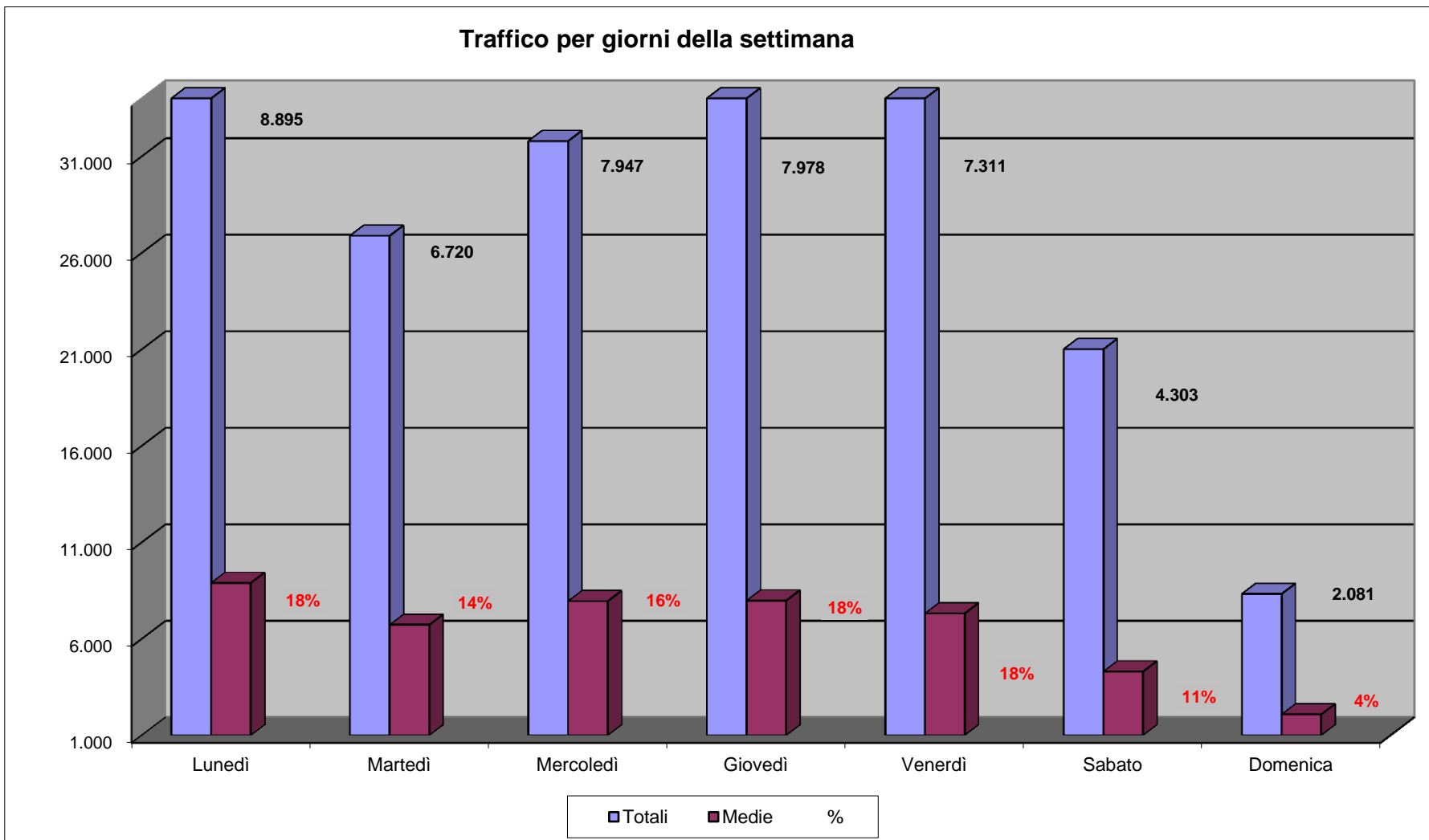


Volumi traffico giornaliero

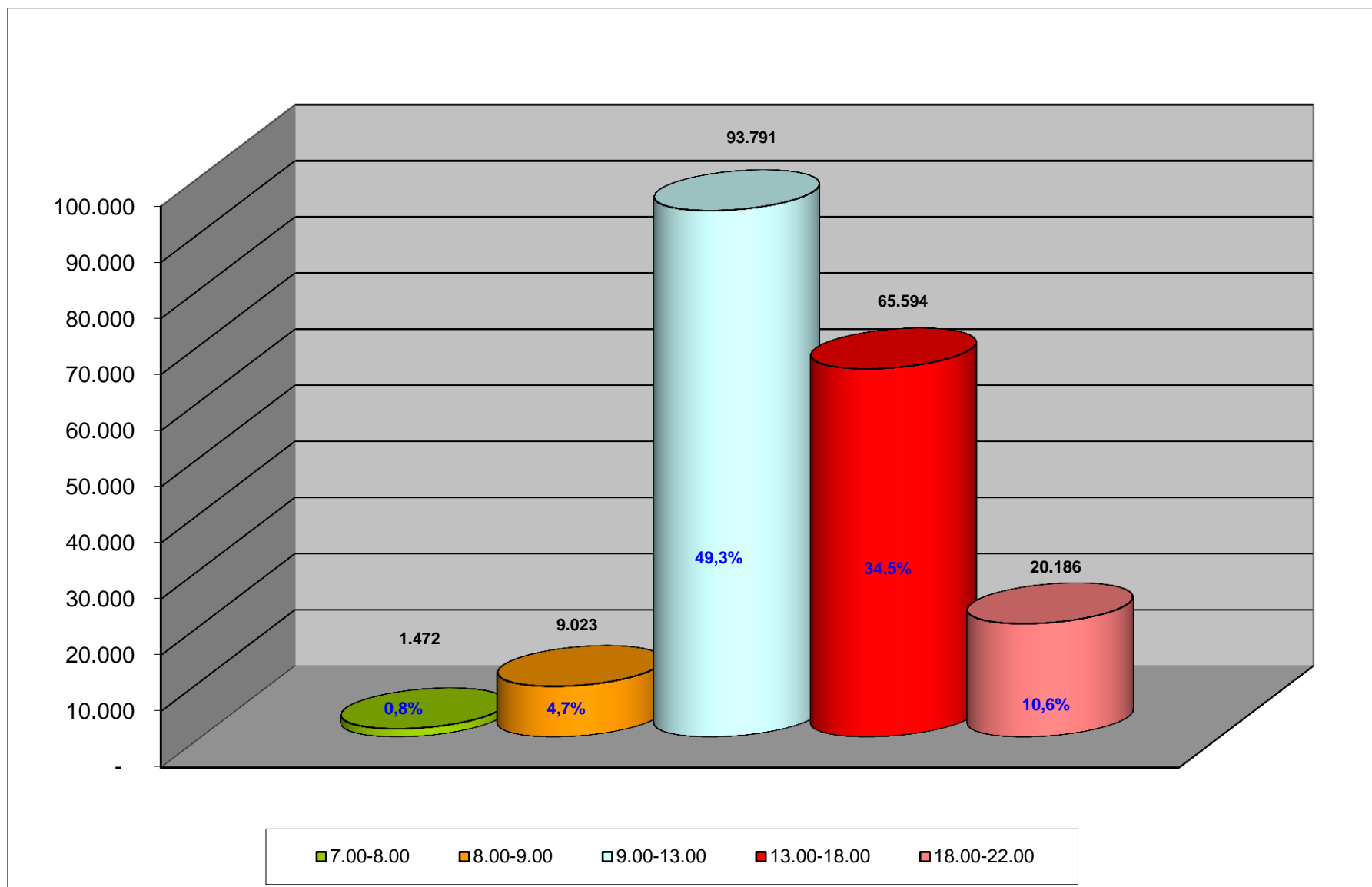


Volumi traffico per giorni della settimana

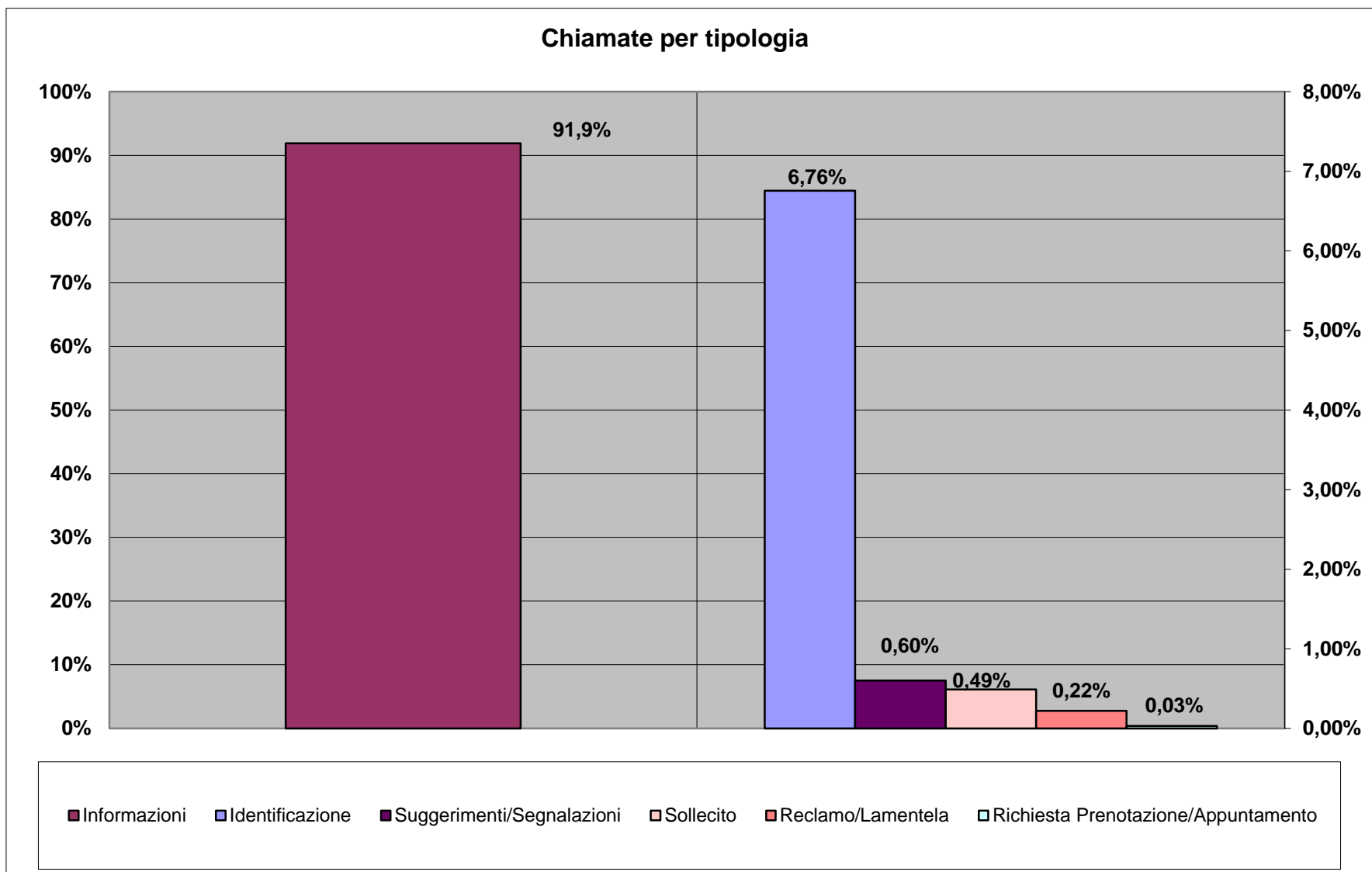
Nel mese di gennaio sono arrivate in media circa 45.000 chiamate a settimana distribuite secondo le percentuali sotto riportate.



Volumi Mensili per Fascia Oraria



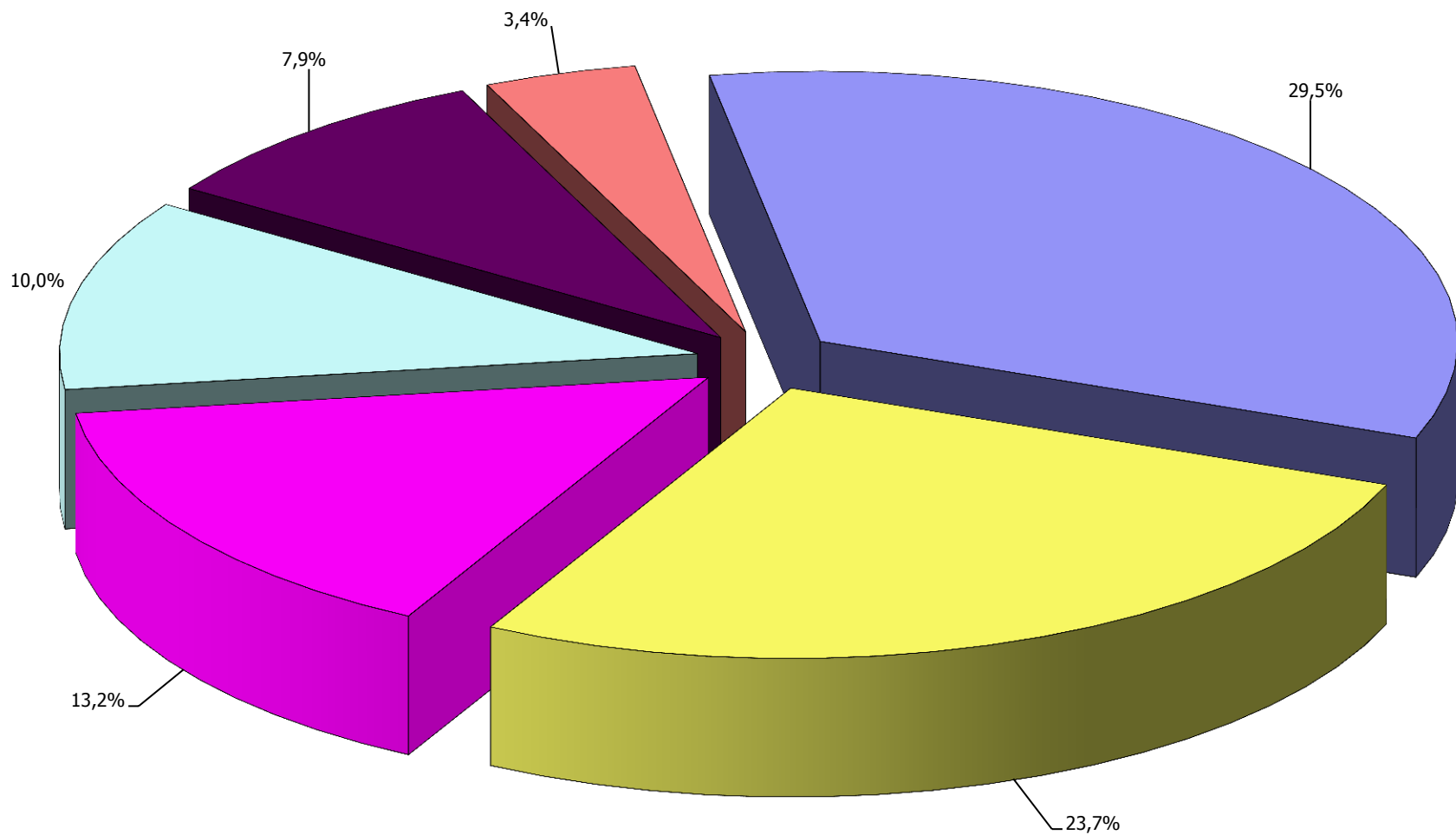
Volumi e tipologia di chiamate



Il 96% delle richieste è stato risolto al 1° livello, il 4% è stato assegnato al 2°

Volumi e tipologia di chiamate

Ripartizione chiamate



AMA

Strutture di Staff

ATAC

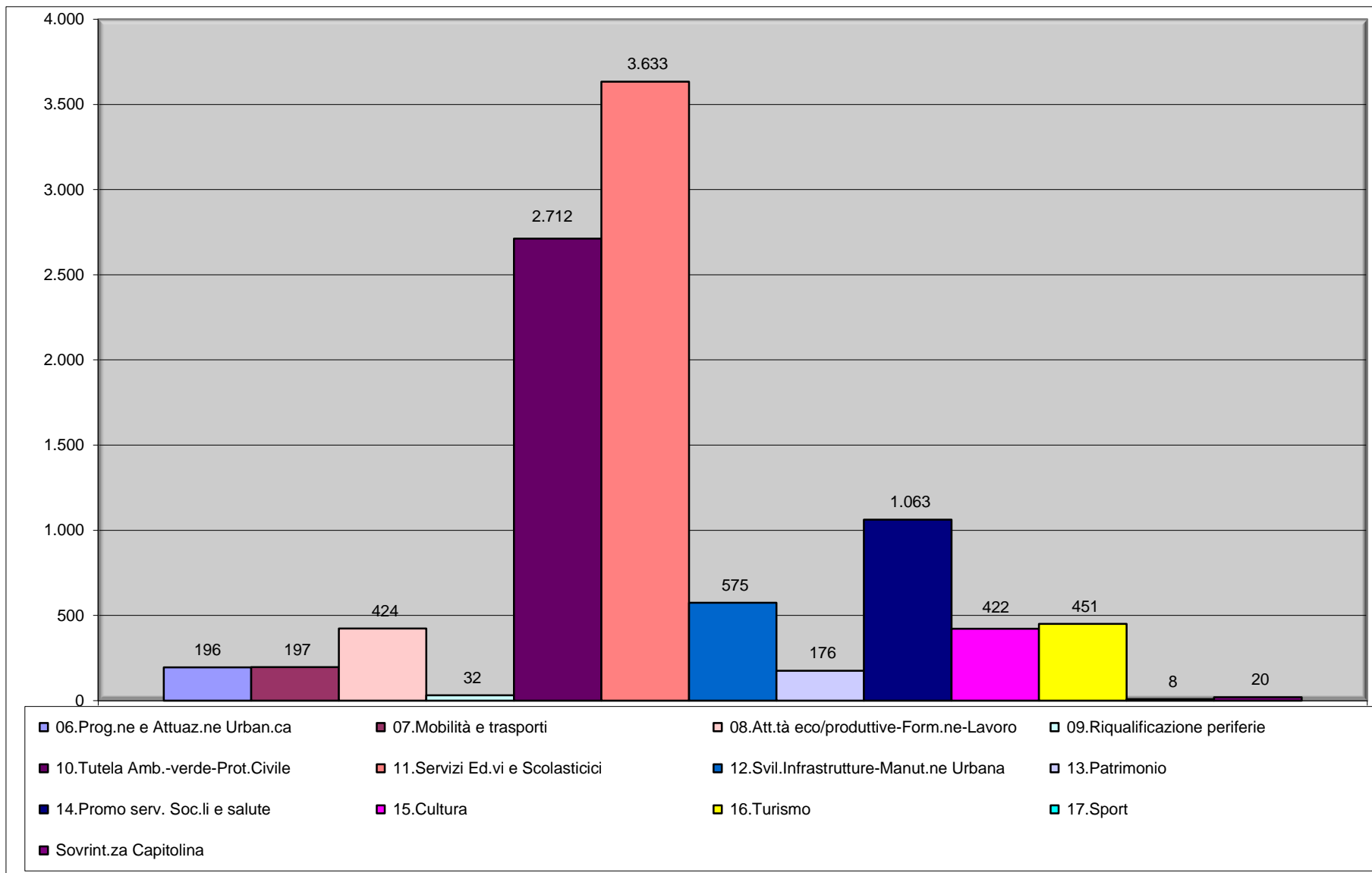
Strutture territoriali

Strutture di Linea

AGENZIA MOBILITA'

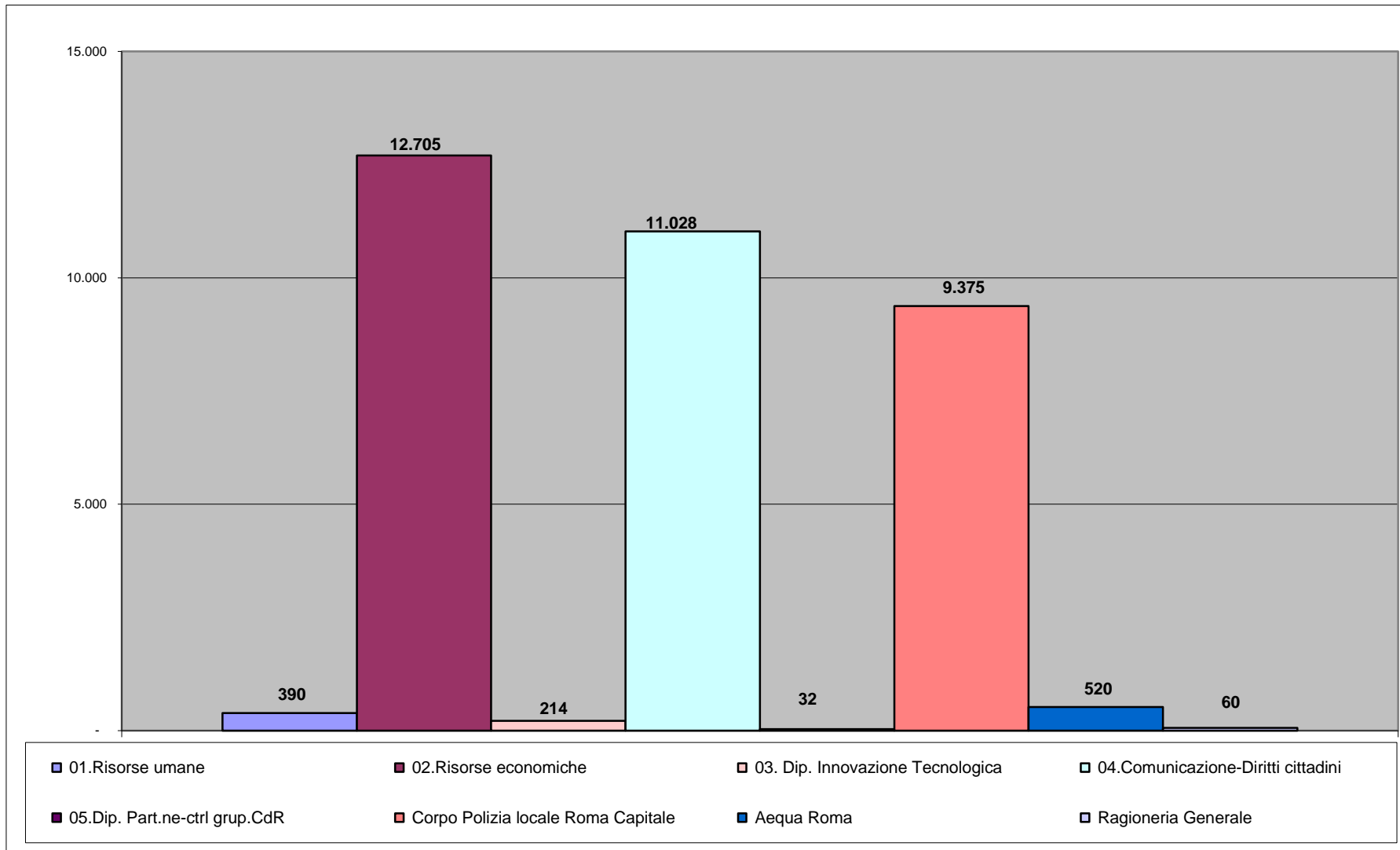
I numeri per tipologia: Strutture di Linea

Strutture di Linea: 9.909 chiamate pari al 7,9% del totale



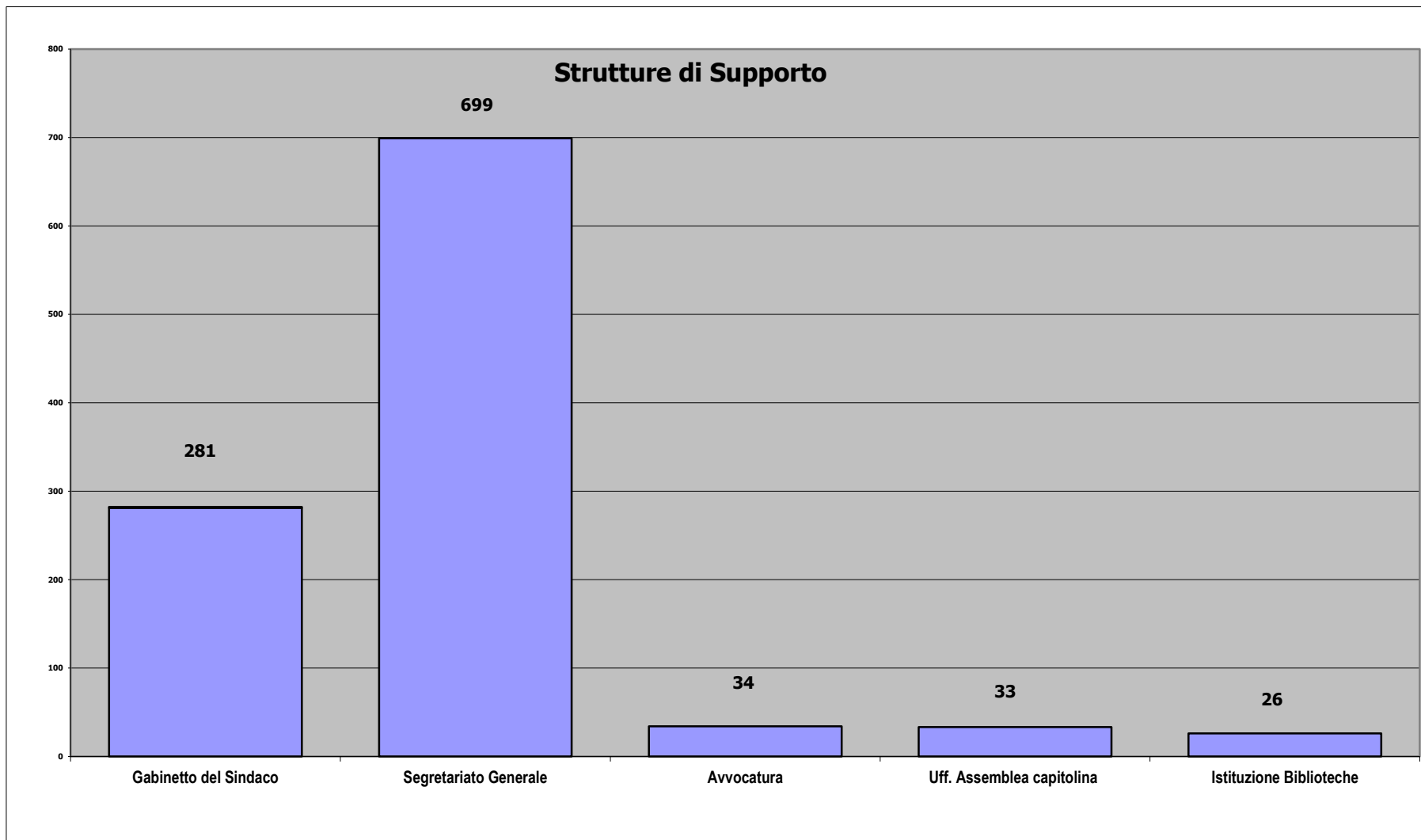
I numeri per tipologia: Strutture di Staff

- **Strutture di Staff** → 34.324 chiamate pari al 23,7% del totale di cui :
 - 37% ha riguardato il Dipartimento Risorse Economiche
 - 32% ha riguardato il Dipartimento Comunicazione



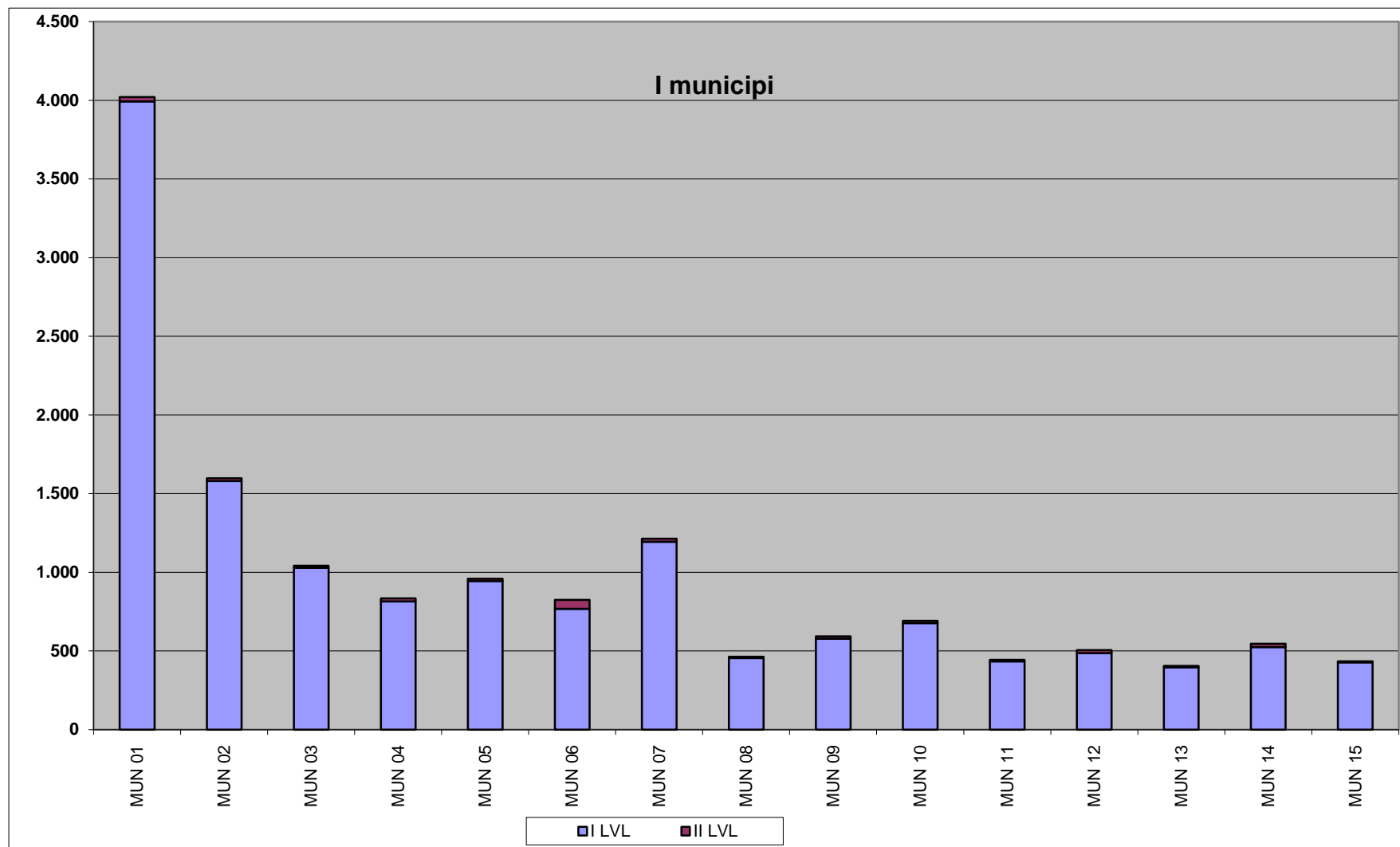
I numeri per tipologia: Strutture di Supporto

- **Strutture di Supporto** → 1.076 chiamate pari allo 0,7% del totale di cui :
 - 65% ha riguardato il Segretariato Generale



I numeri per tipologia: Strutture Territoriali

Strutture Territoriali: 14.566 chiamate pari all' 10% del totale

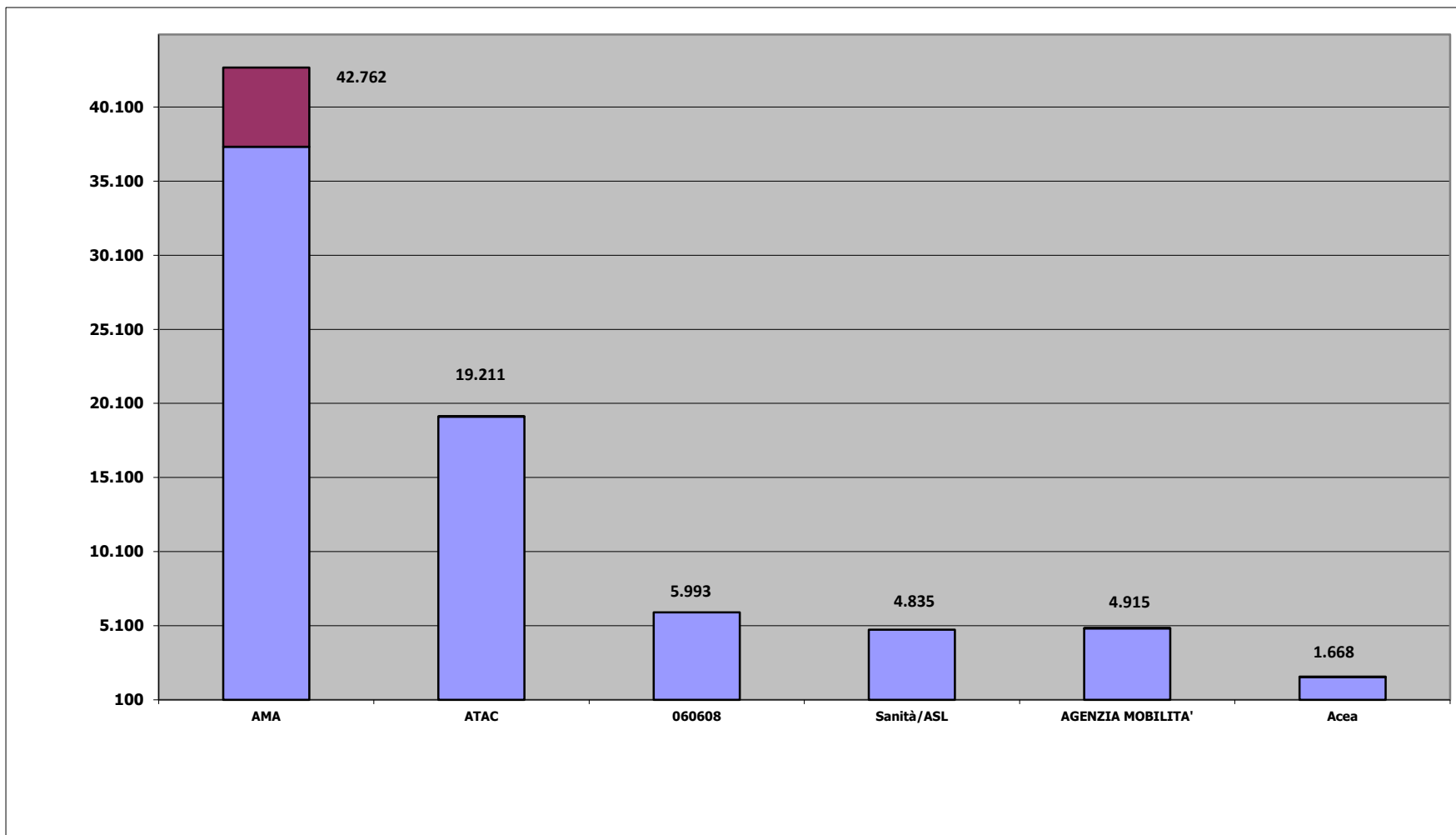


I numeri per tipologia: Aziende del Comune

● **AMA** → 42.762 chiamate pari al 29,5% del totale di cui:

- 39% ha riguardato Ricicla Casa
- 31% ha riguardato la Ta.Ri
- 29% ha riguardato Linea Verde

● **ATAC** → 19.211 chiamate pari al 13,2% del totale



Volumi lavorazioni Off Line

