

ROMA



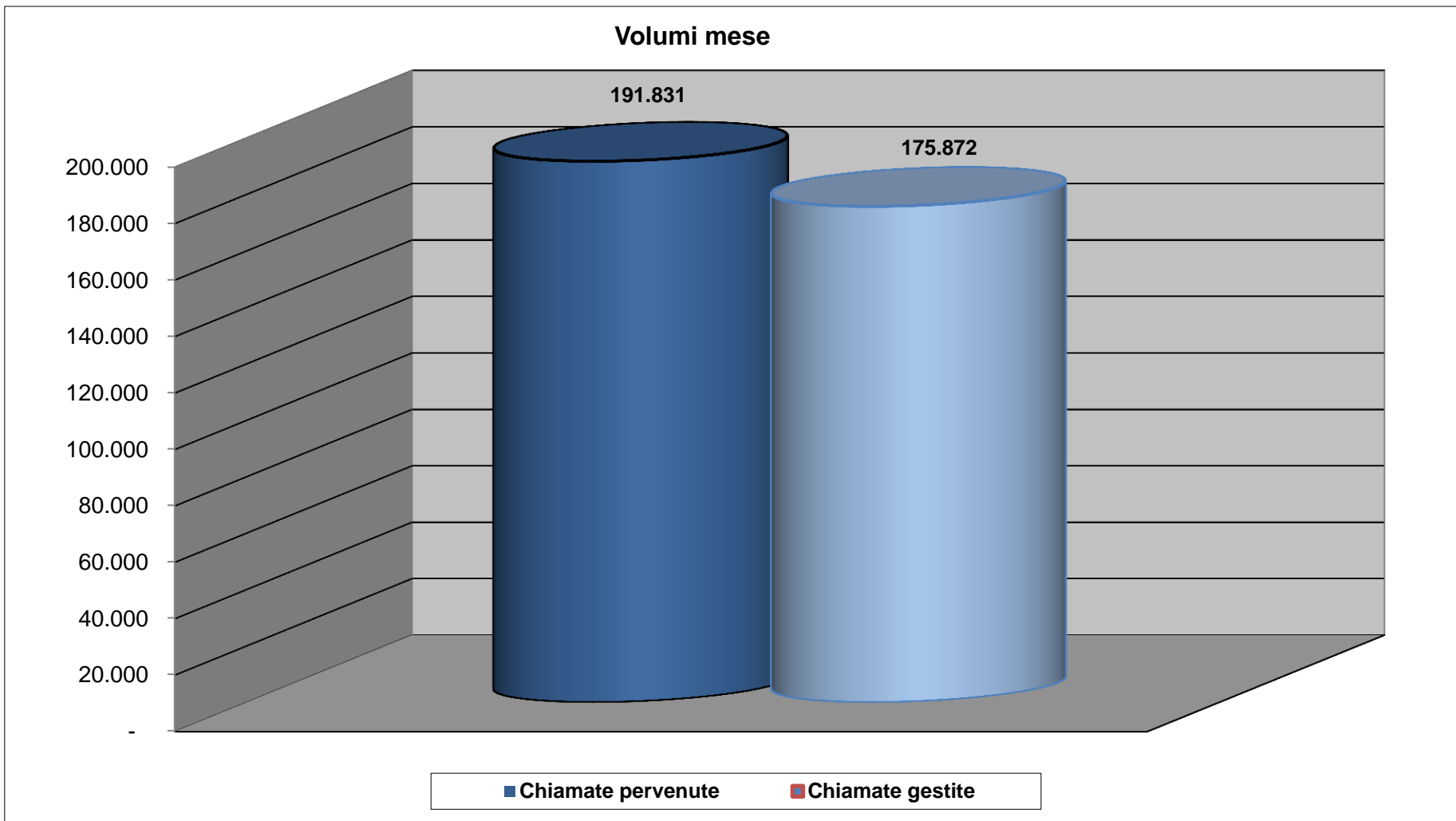
il contact center della capitale

Executive Summary
Febbraio 2015

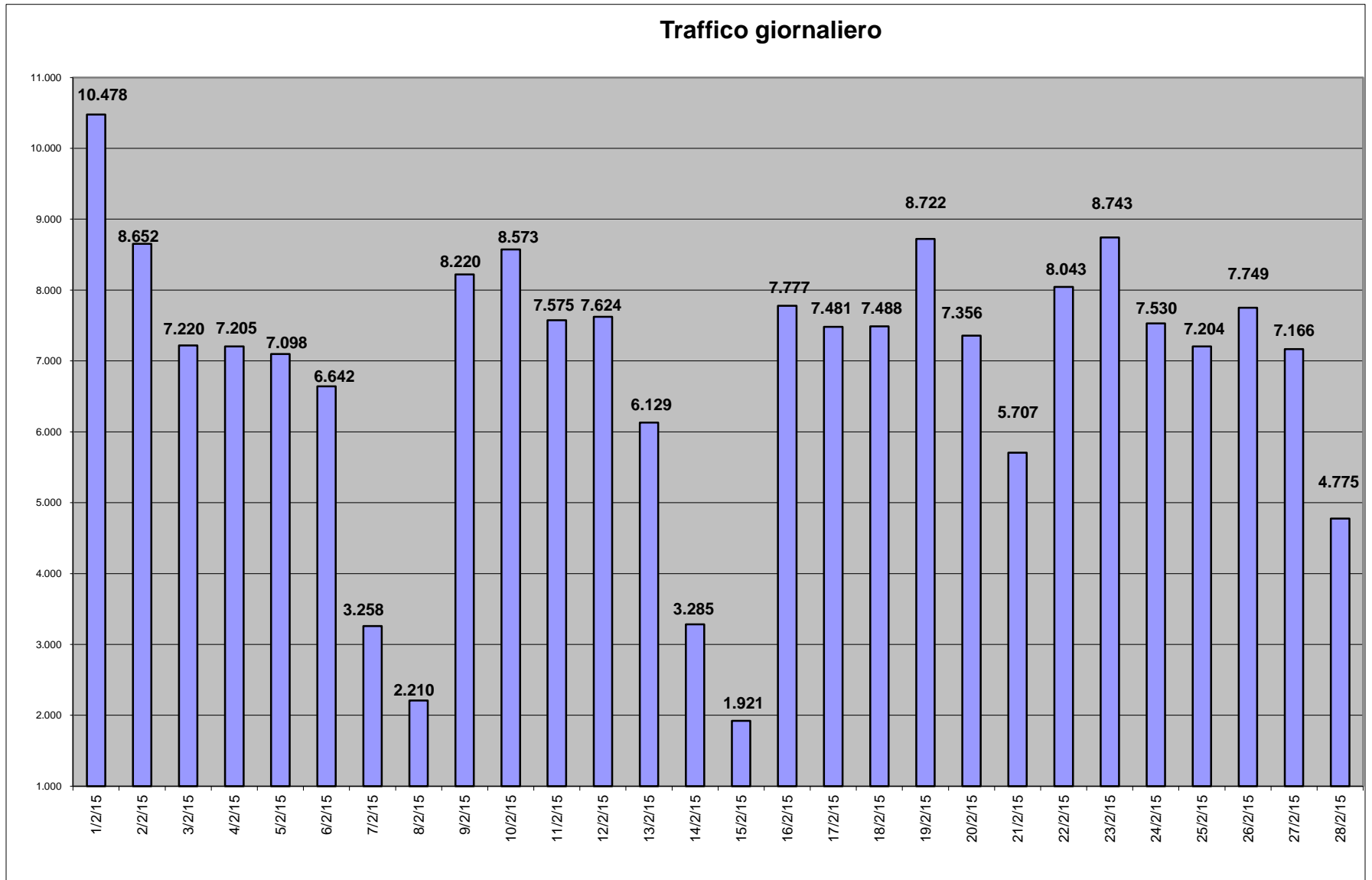
Febbraio 2015

Volumi

Nel mese di febbraio al Contact Center ChiamaRoma060606 sono arrivate 191.831 chiamate ed il tempo medio di gestione è stato di 157 secondi. Le chiamate totali gestite sono 175.872.

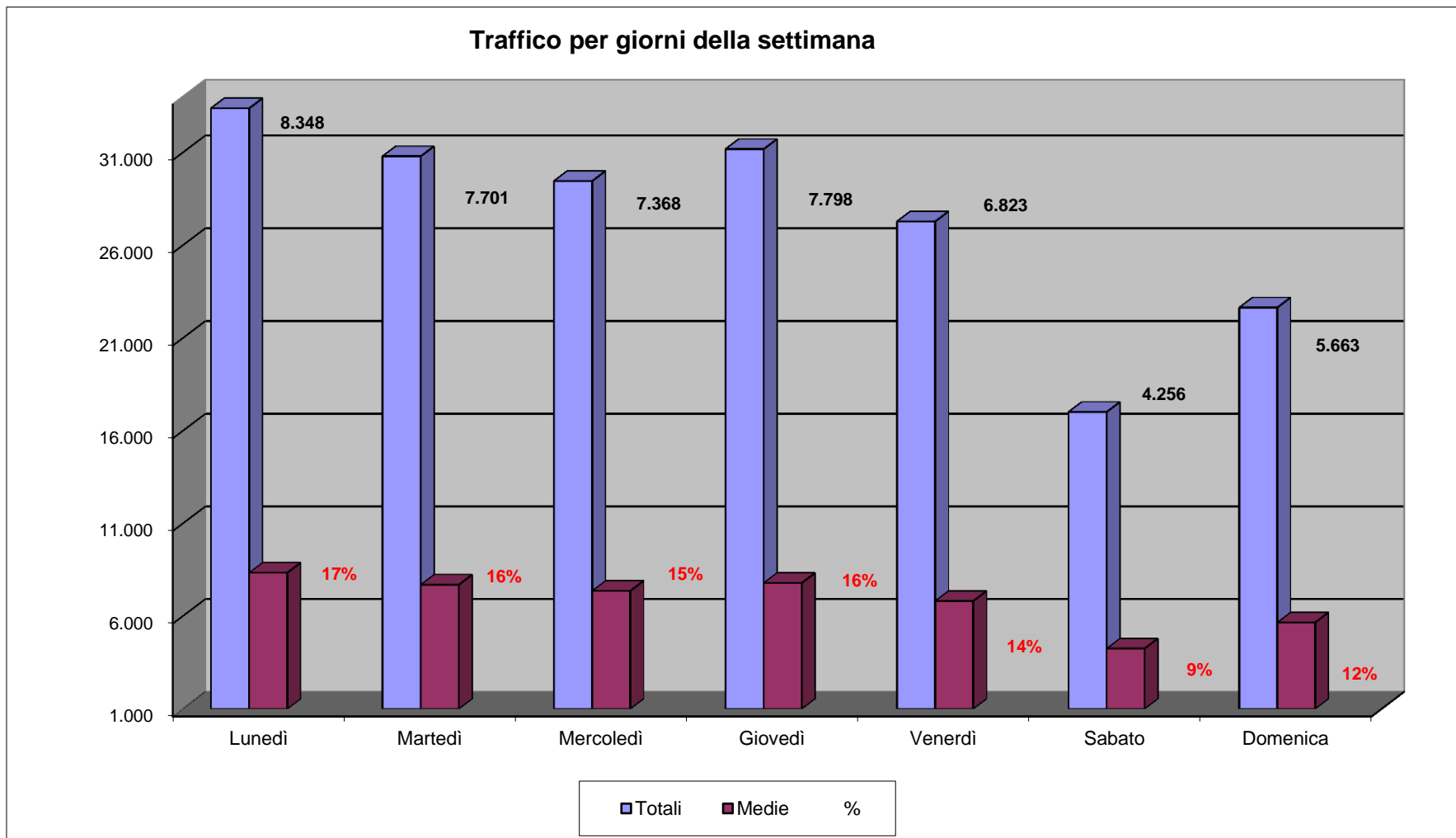


Volumi traffico giornaliero

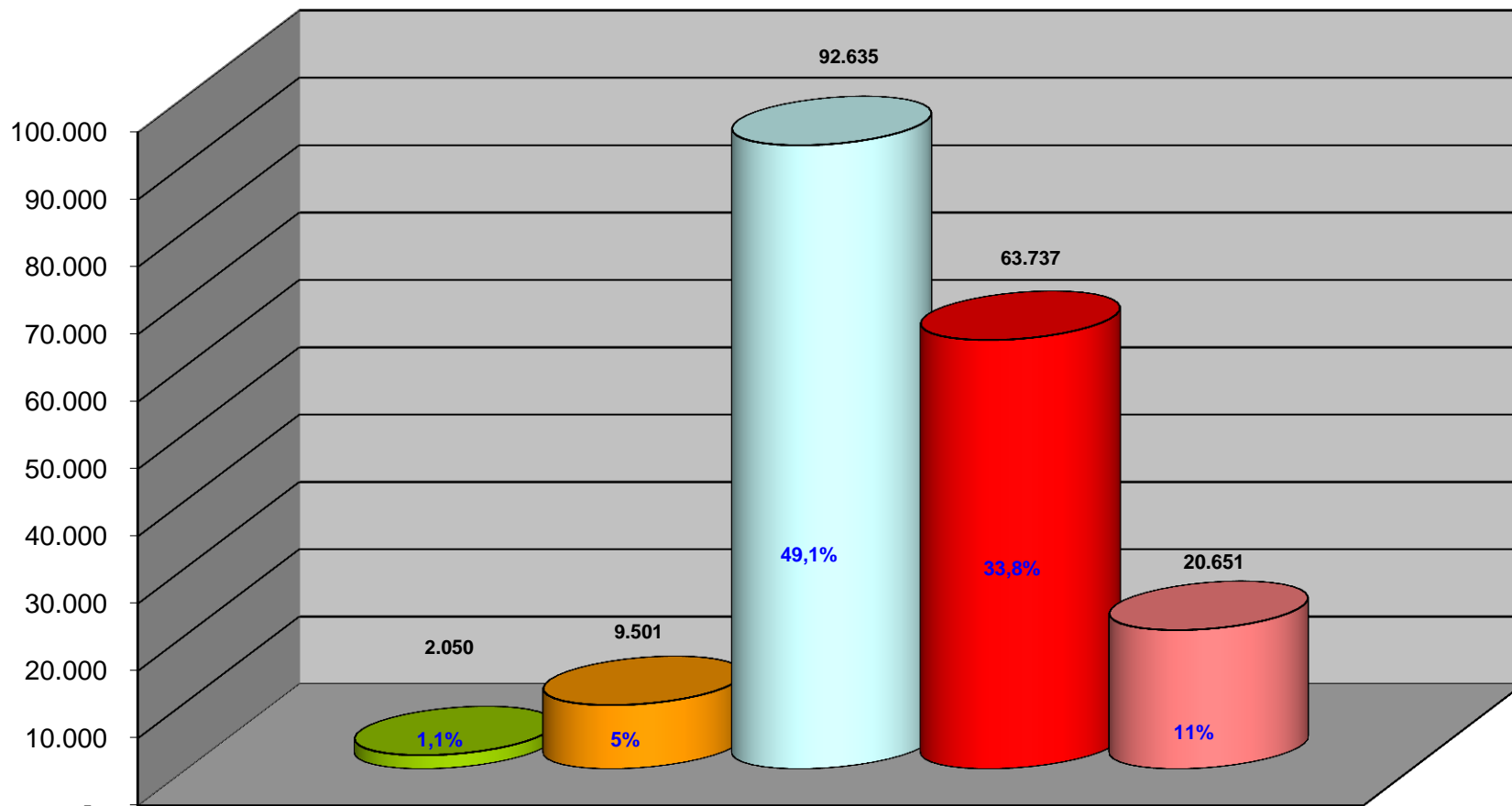


Volumi traffico per giorni della settimana

Nel mese di febbraio sono arrivate in media circa 48.000 chiamate a settimana distribuite secondo le percentuali sotto riportate.



Volumi Mensili per Fascia Oraria



■ 7.00-8.00

■ 8.00-9.00

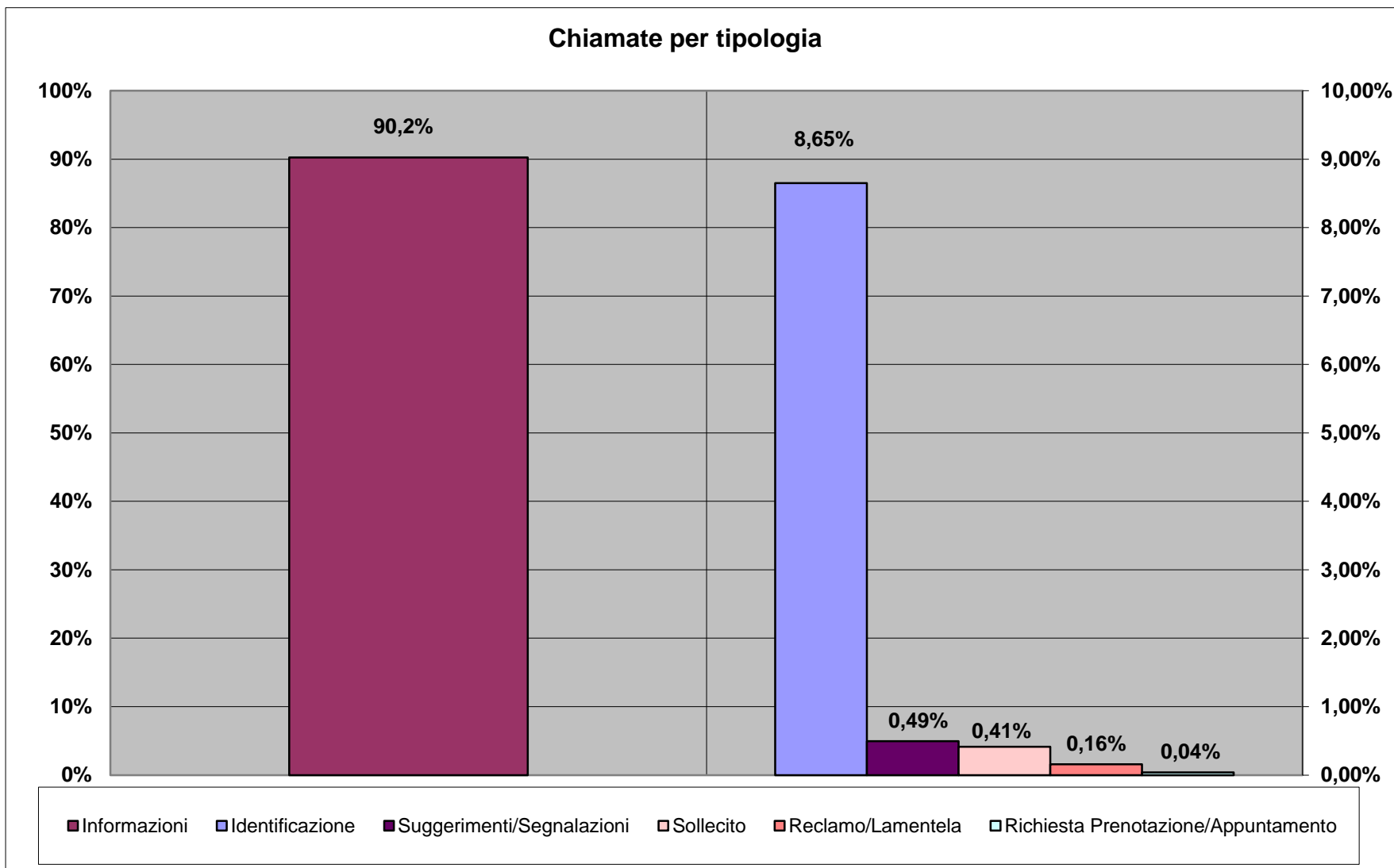
■ 9.00-13.00

■ 13.00-18.00

■ 18.00-22.00

Volumi e tipologia di chiamate

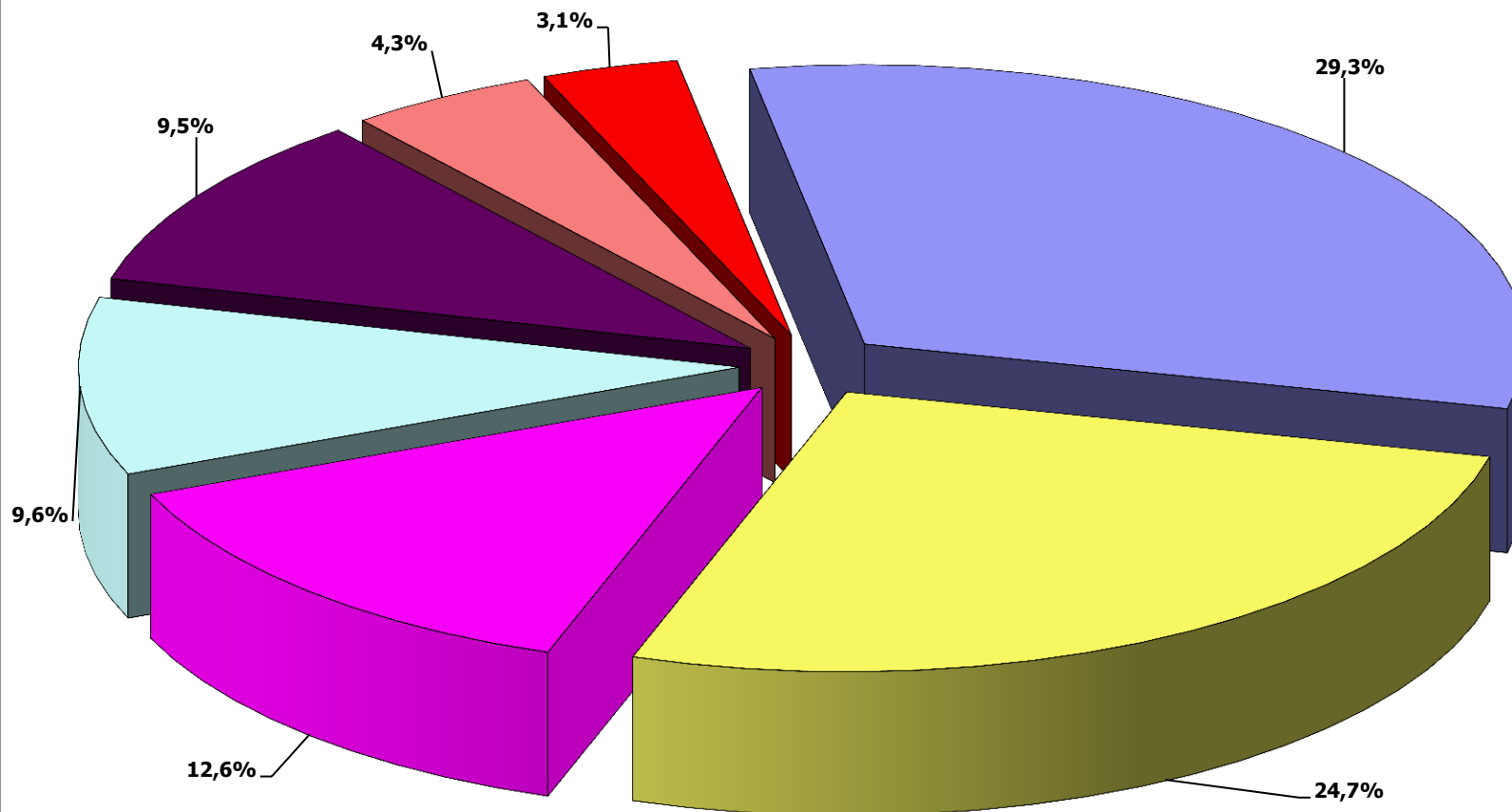
Chiamate per tipologia



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

Volumi e tipologia di chiamate

Ripartizione chiamate



Strutture di Staff

AMA

ATAC

Strutture di Linea

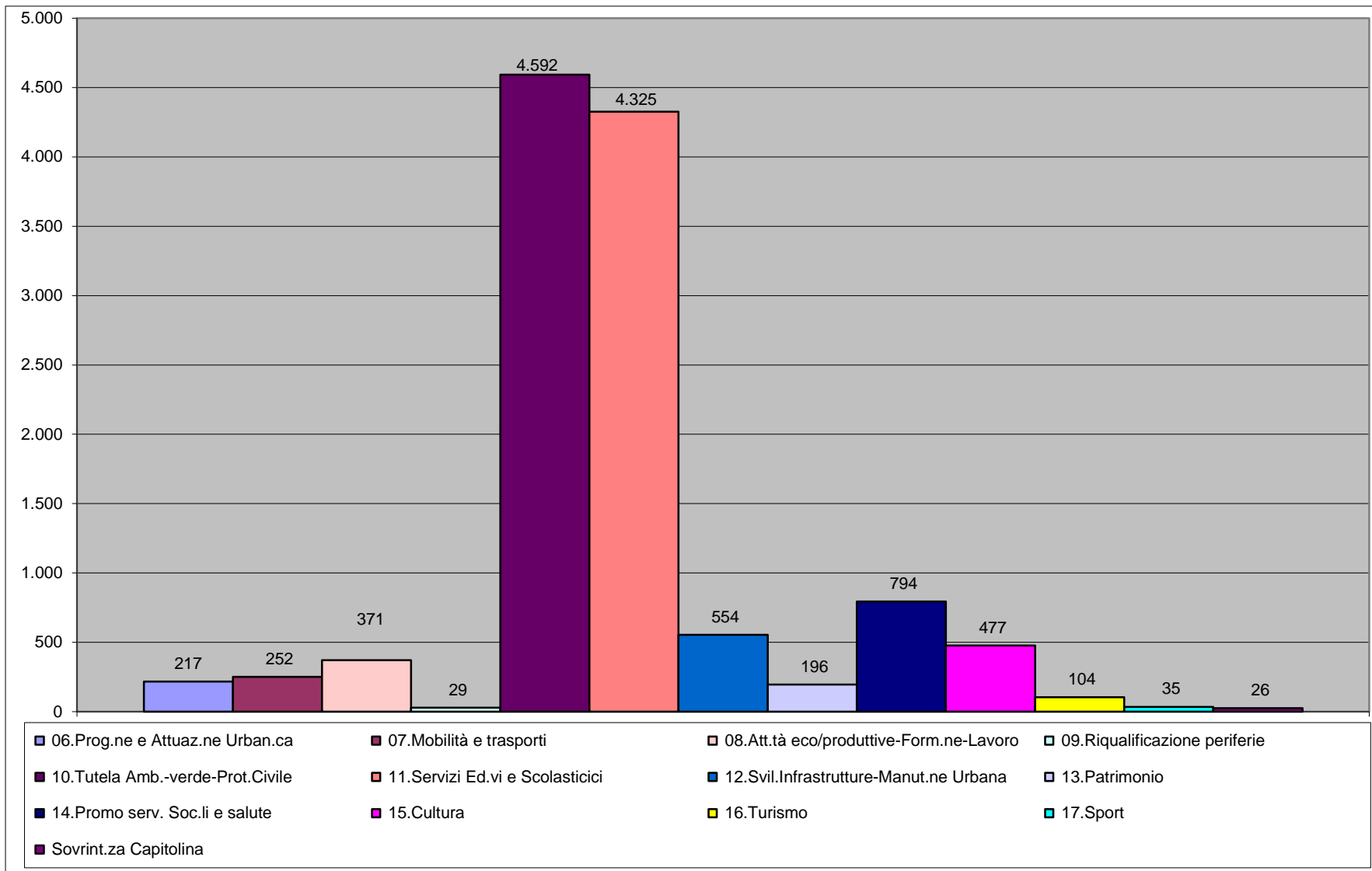
Strutture territoriali

60608

AGENZIA MOBILITA'

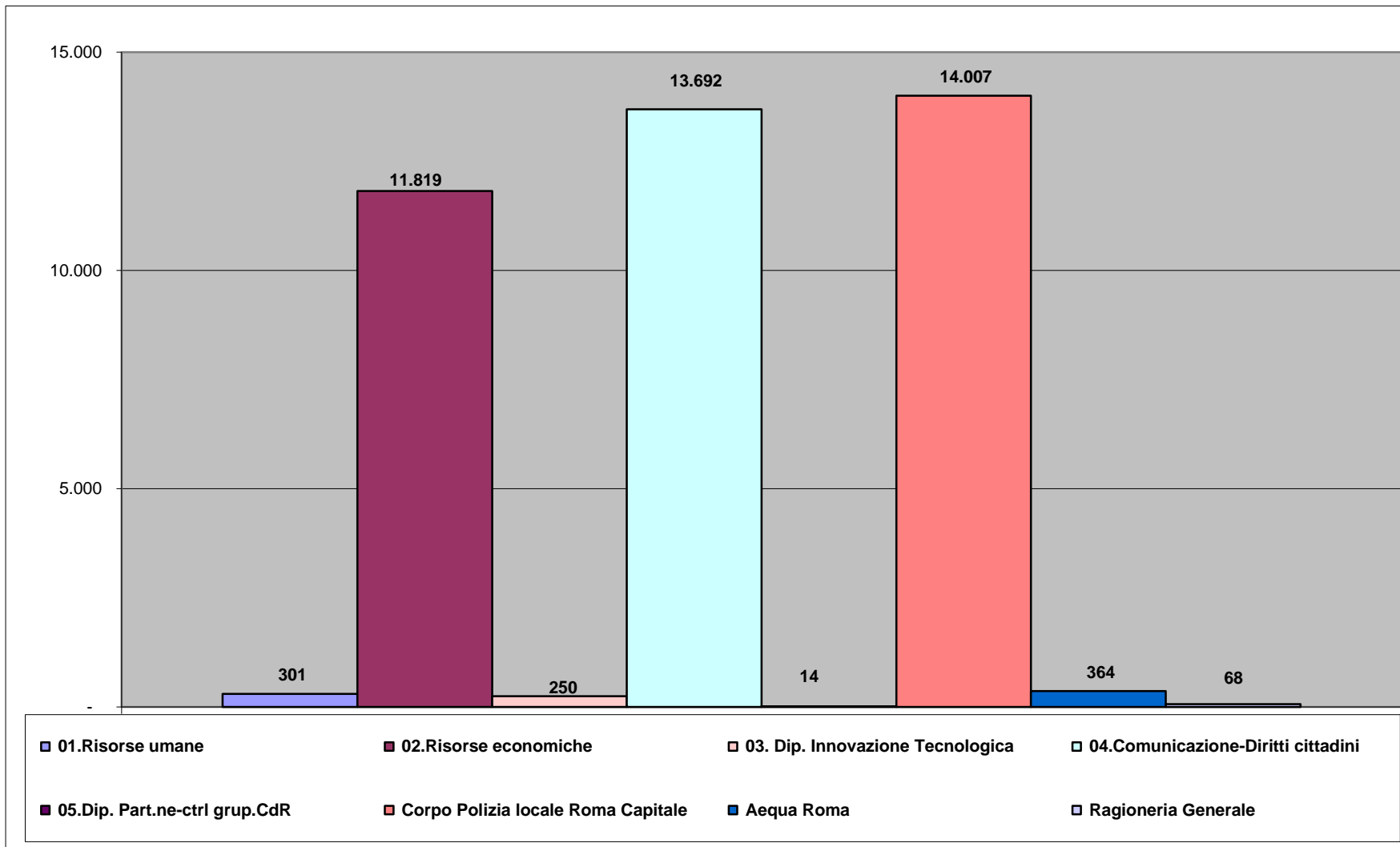
I numeri per tipologia: Strutture di Linea

Strutture di Linea: 11.972 chiamate pari al 9,6% del totale



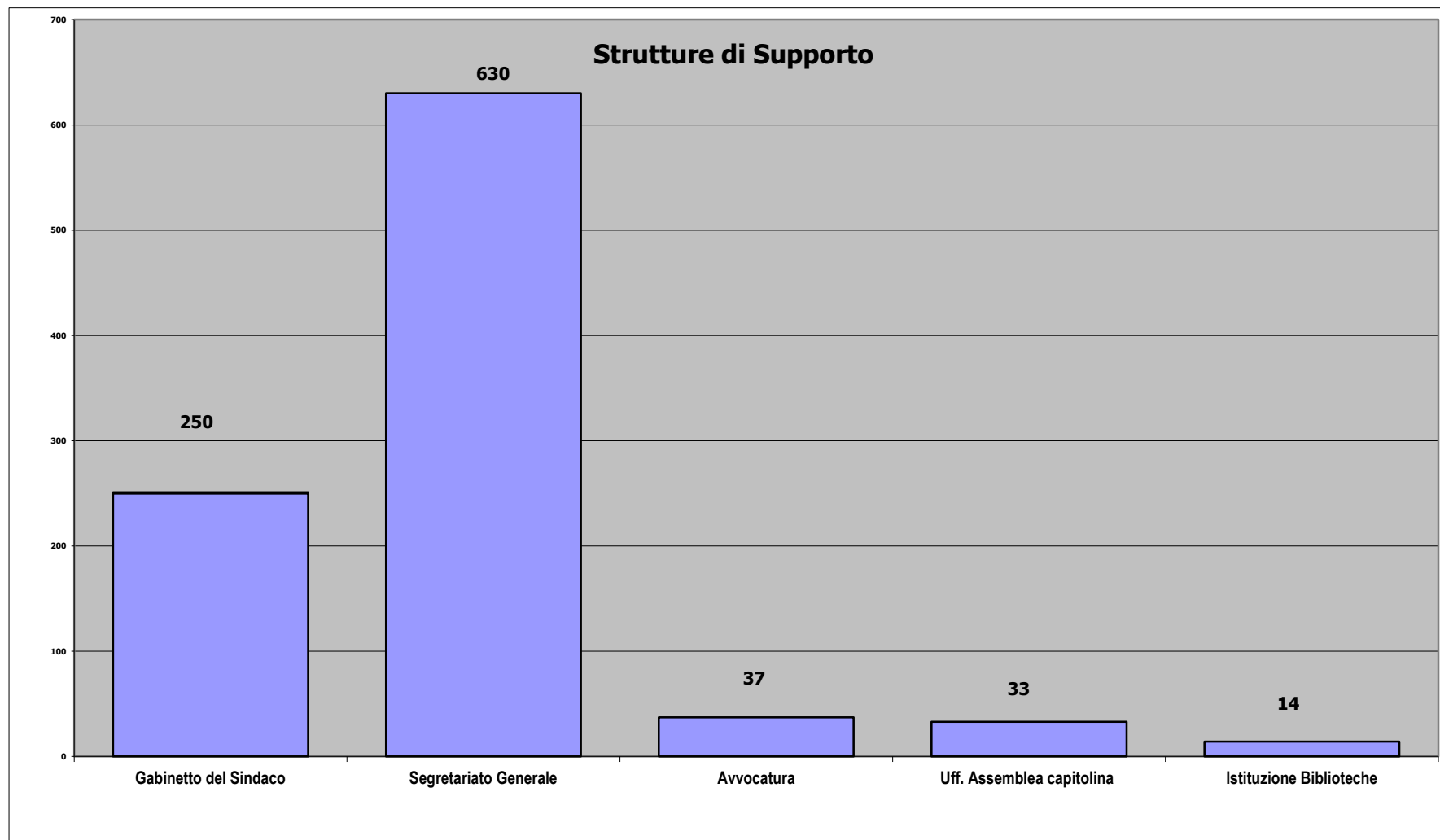
I numeri per tipologia: Strutture di Staff

- **Strutture di Staff** → 40.515 chiamate pari al 29,7% del totale di cui :
 - 35% ha riguardato il Corpo di Polizia locale di Roma Capitale
 - 34% ha riguardato il Dipartimento Comunicazione



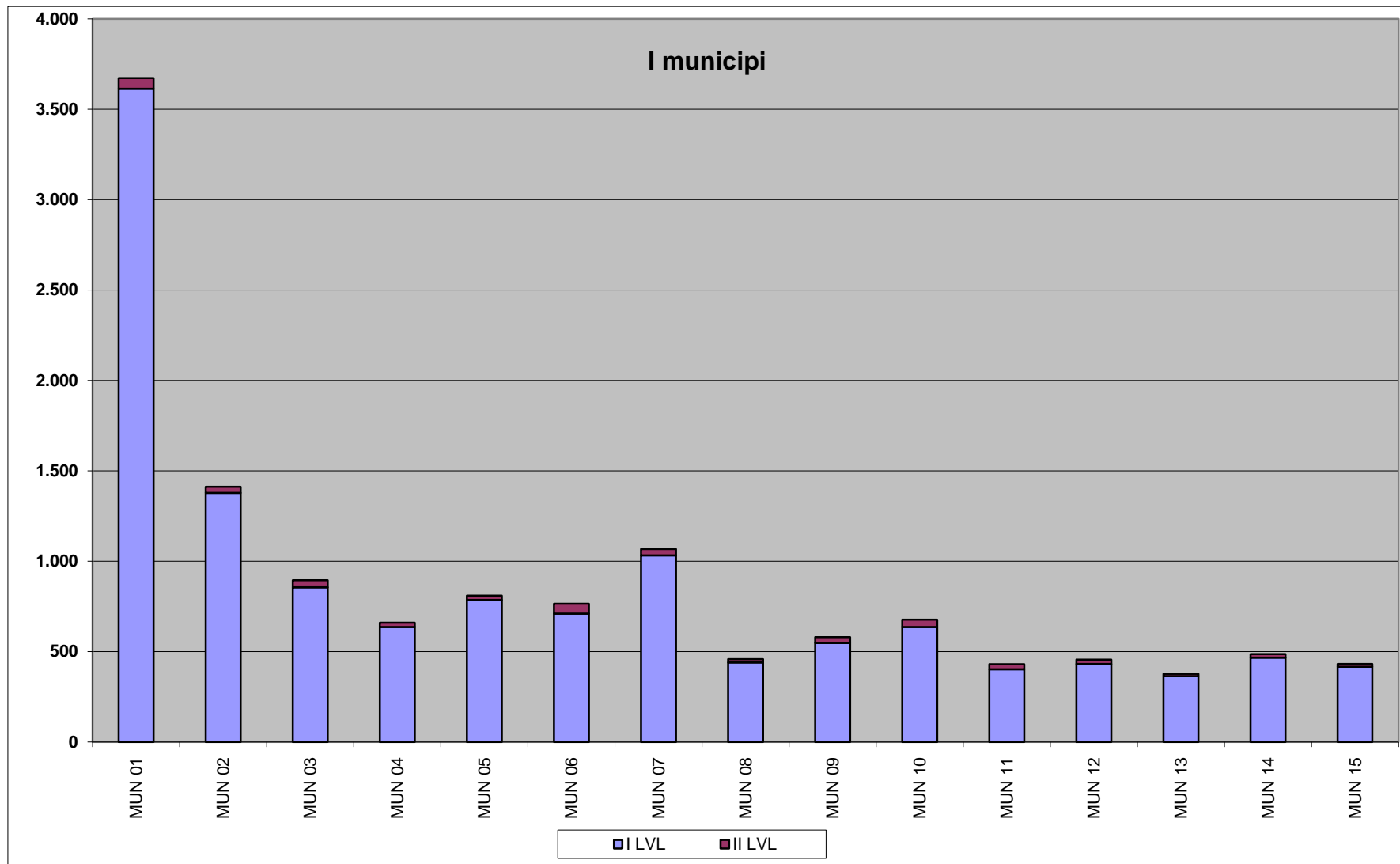
I numeri per tipologia: Strutture di Supporto

- **Strutture di Supporto** → 970 chiamate pari allo 0,7% del totale di cui :
 - 65% ha riguardato il Segretariato Generale



I numeri per tipologia: Strutture Territoriali

Strutture Territoriali: 13.169 chiamate pari all' 9,5% del totale

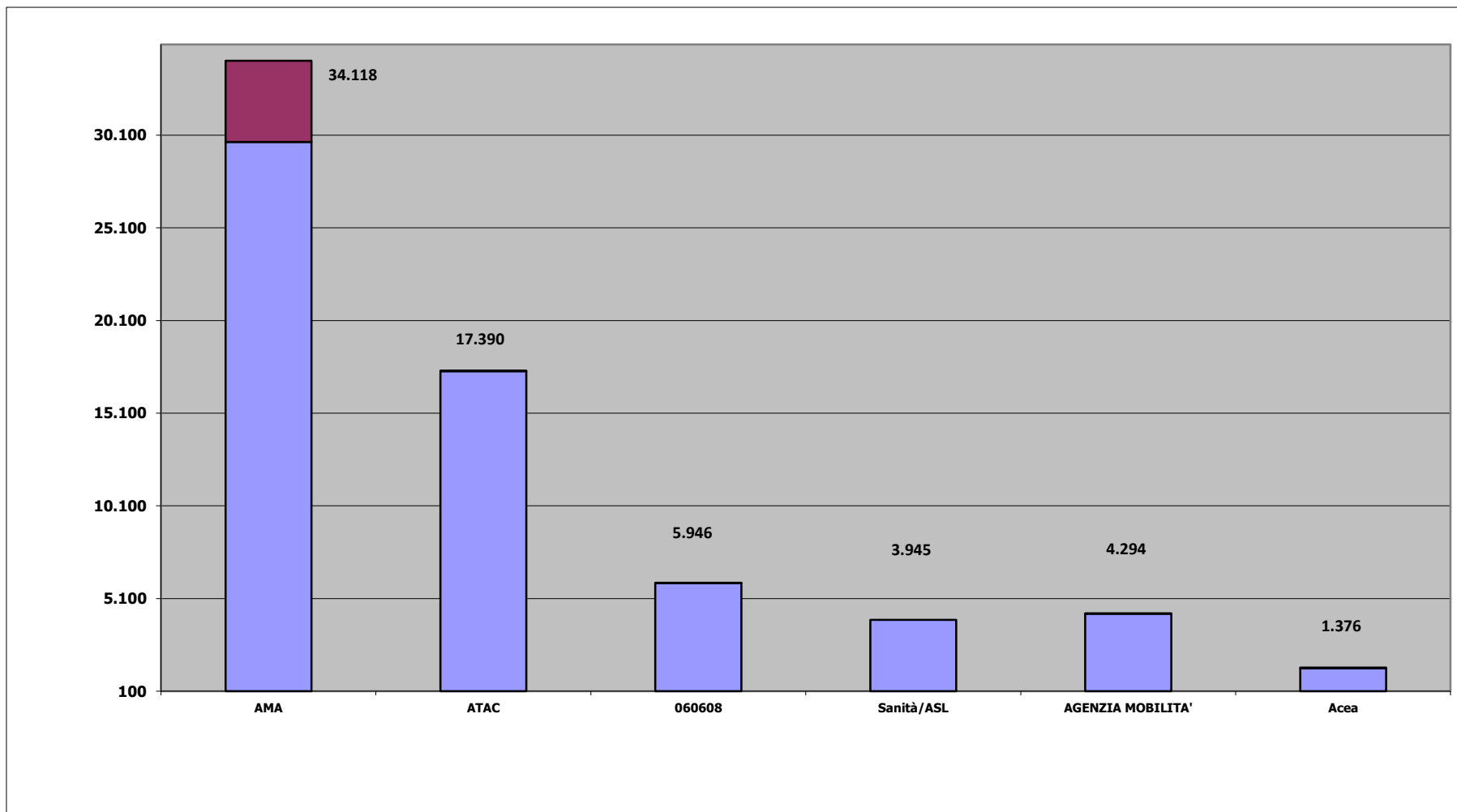


I numeri per tipologia: Aziende del Comune

● **AMA** → 34.118 chiamate pari al 24,7% del totale di cui:

- 44% ha riguardato Ricicla Casa
- 32% ha riguardato la Ta.Ri
- 23% ha riguardato Linea Verde

● **ATAC** → 17.390 chiamate pari al 12,6% del totale



Volumi lavorazioni Off Line

