

ROMA



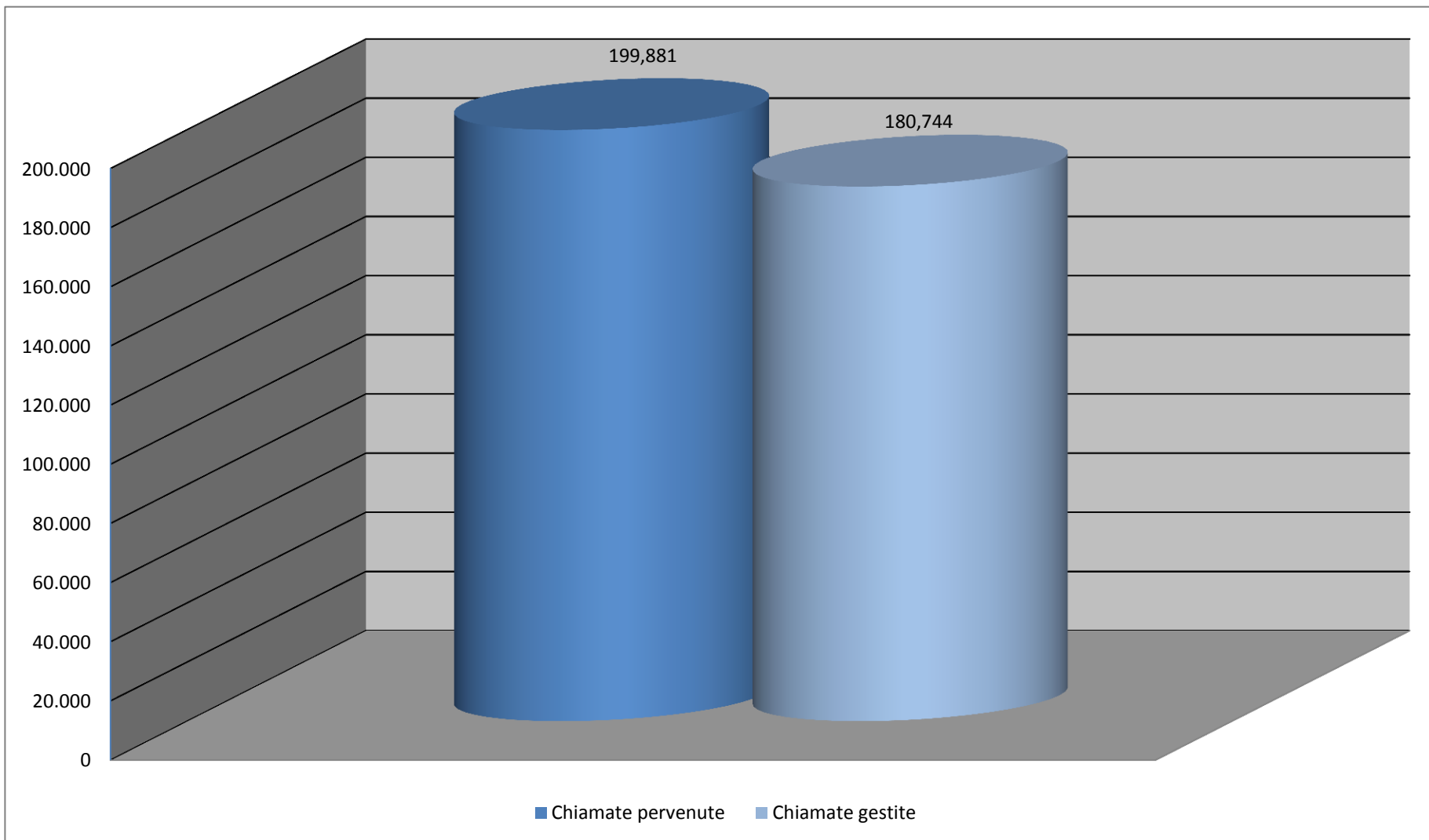
il contact center della capitale

Executive Summary
Marzo 2015

Marzo 2015

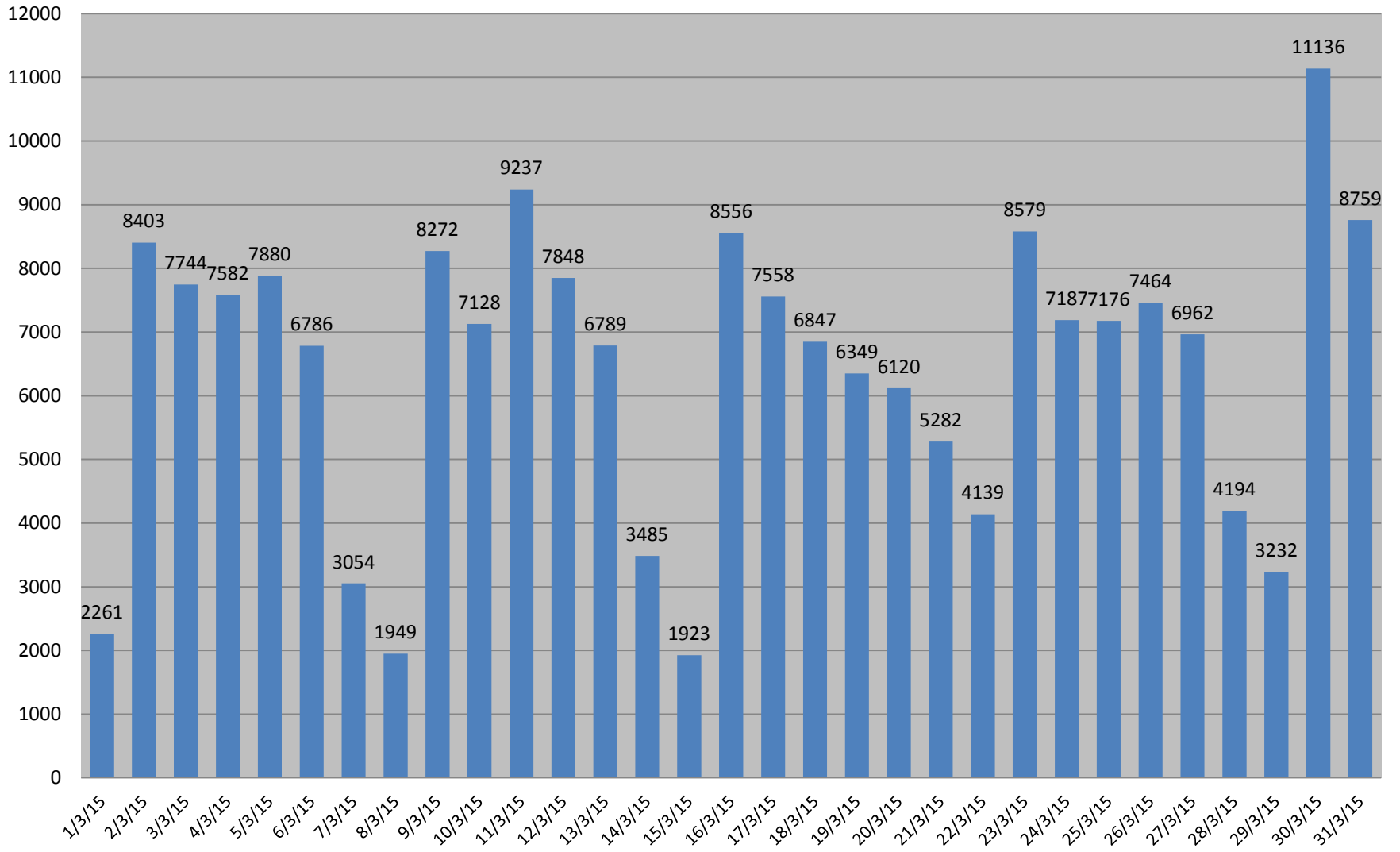
Volumi

Nel mese di marzo al Contact Center ChiamaRoma060606 sono arrivate 199.881 chiamate ed il tempo medio di gestione è stato di 145 secondi. Le chiamate totali gestite sono 180.744.



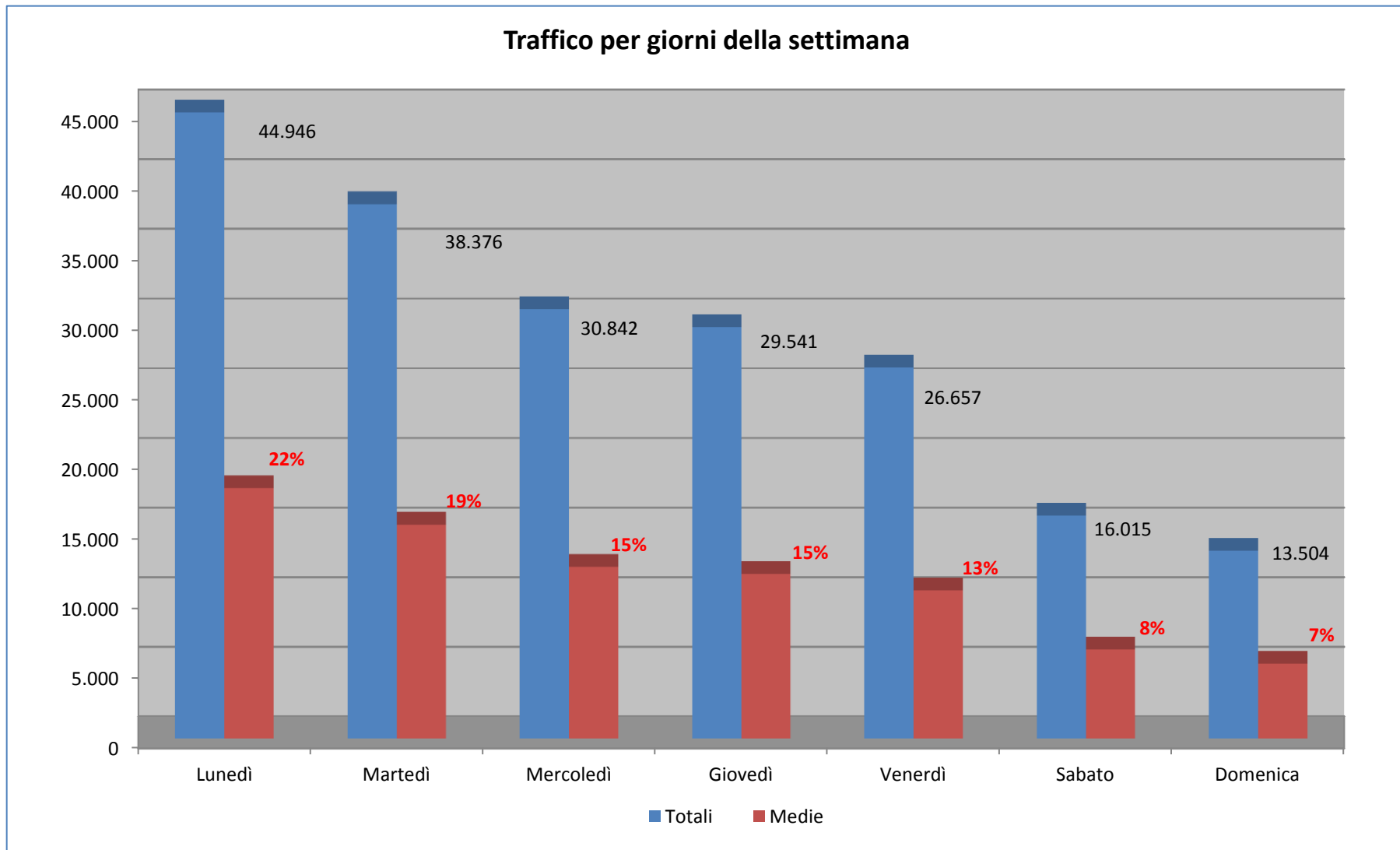
Volumi traffico giornaliero

Traffico giornaliero

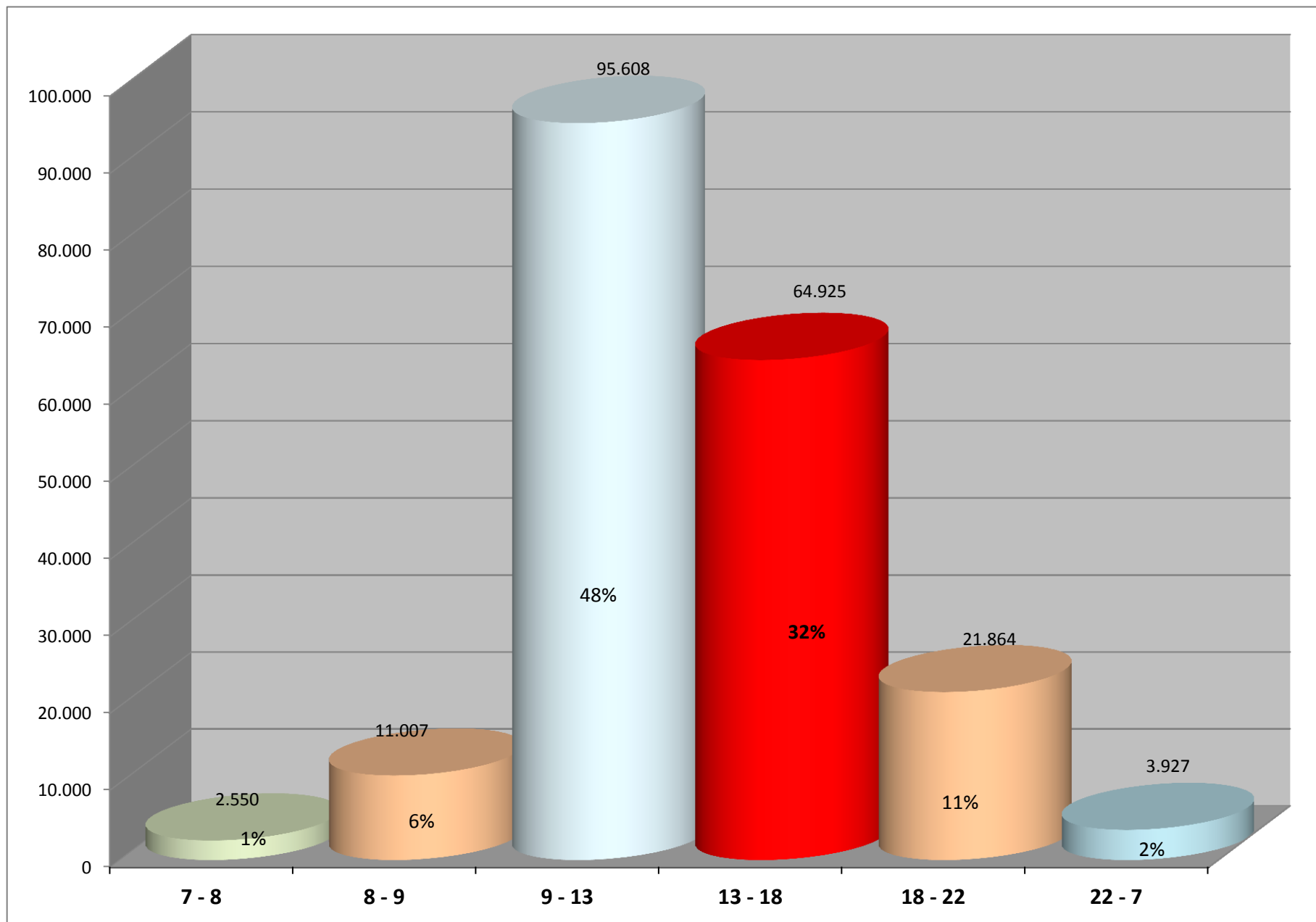


Volumi traffico per giorni della settimana

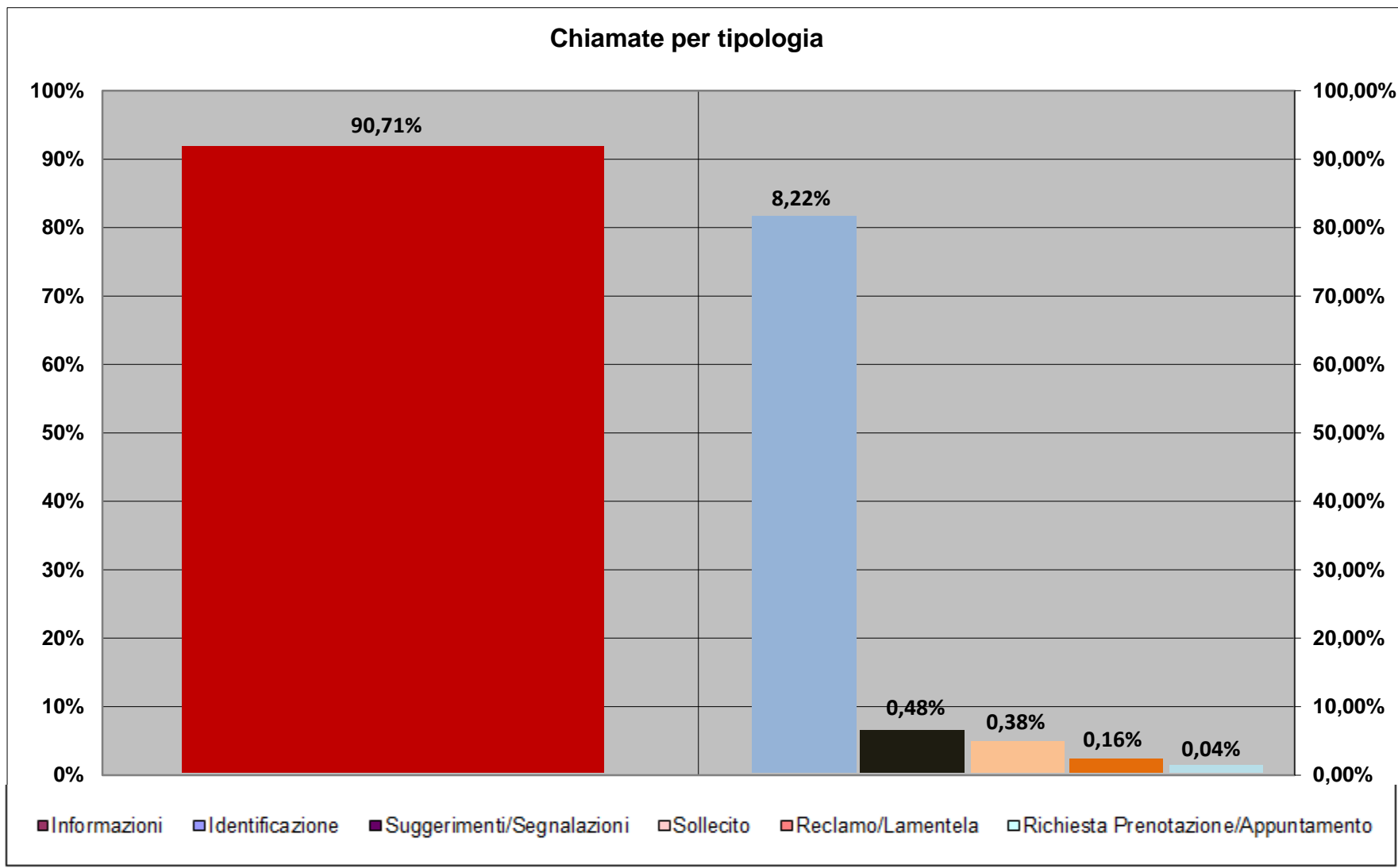
Nel mese di febbraio sono arrivate in media circa 50.000 chiamate a settimana distribuite secondo le percentuali sotto riportate.



Volumi Mensili per Fascia Oraria

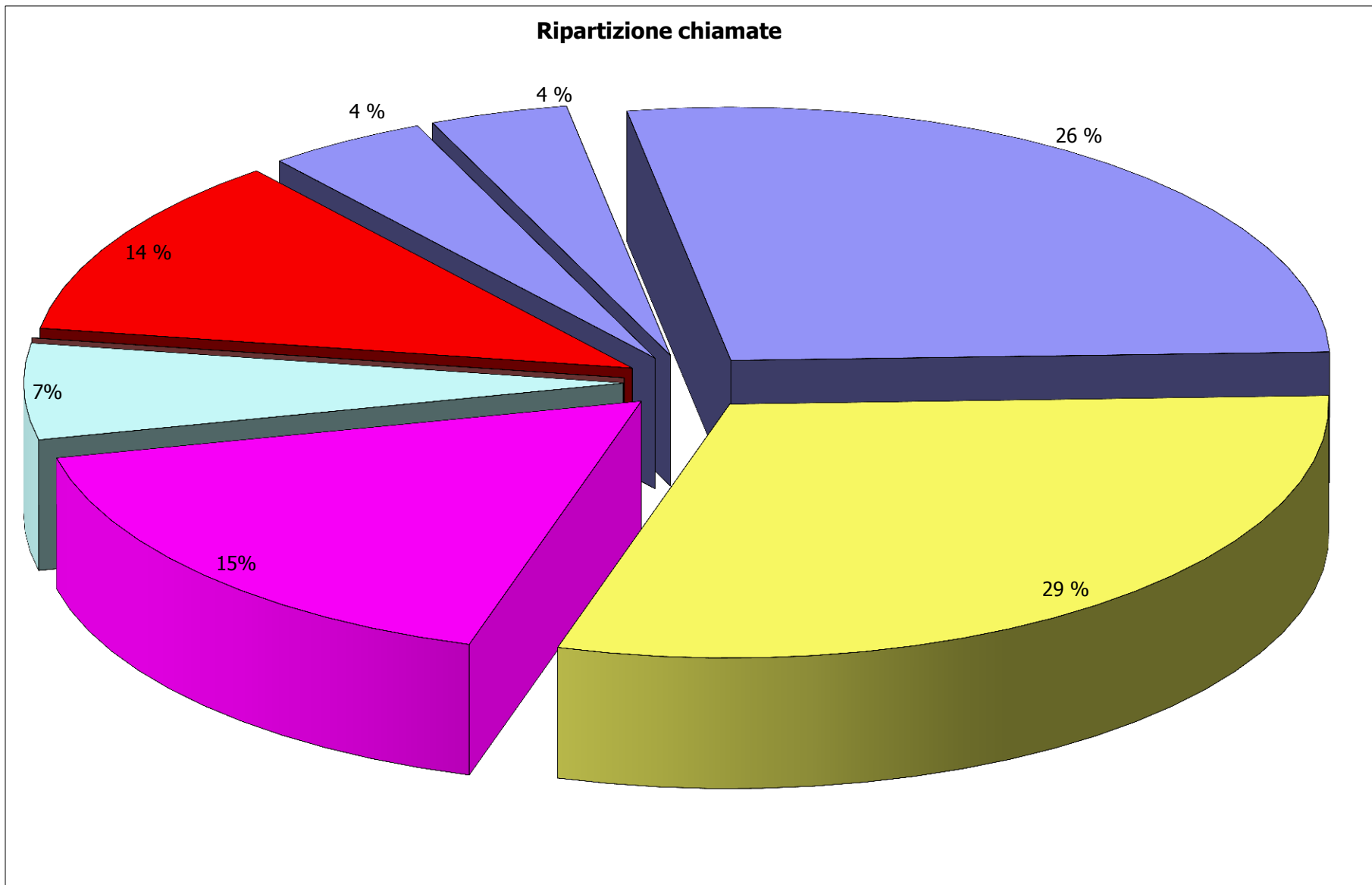


Volumi e tipologia di chiamate



Il 97% delle richieste è stato risolto al 1° livello, il 3% è stato assegnato al 2°

Volumi e tipologia di chiamate



Strutture di Staff

AMA

ATAC

Strutture di Linea

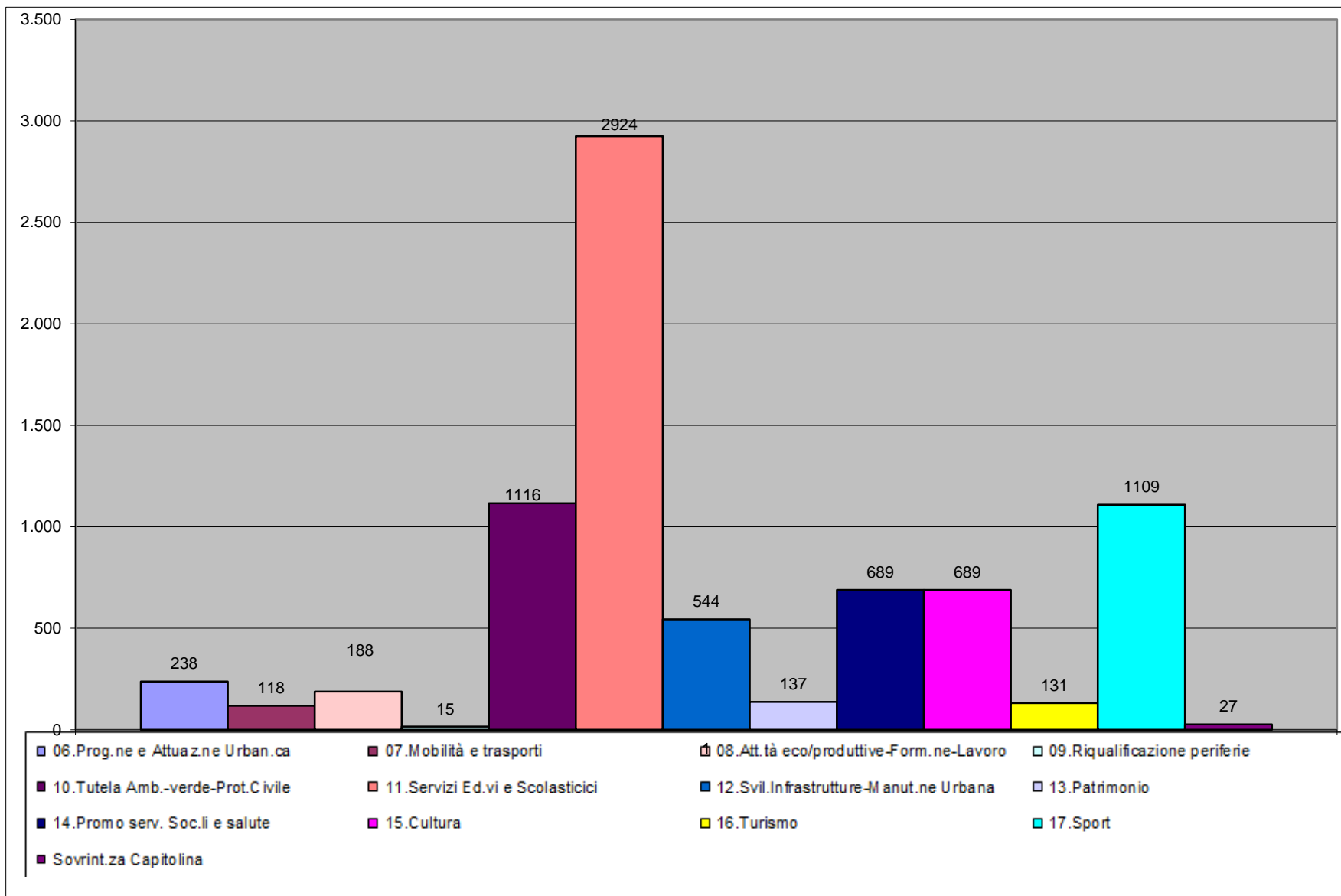
Strutture territoriali

60608

AGENZIA MOBILITA'

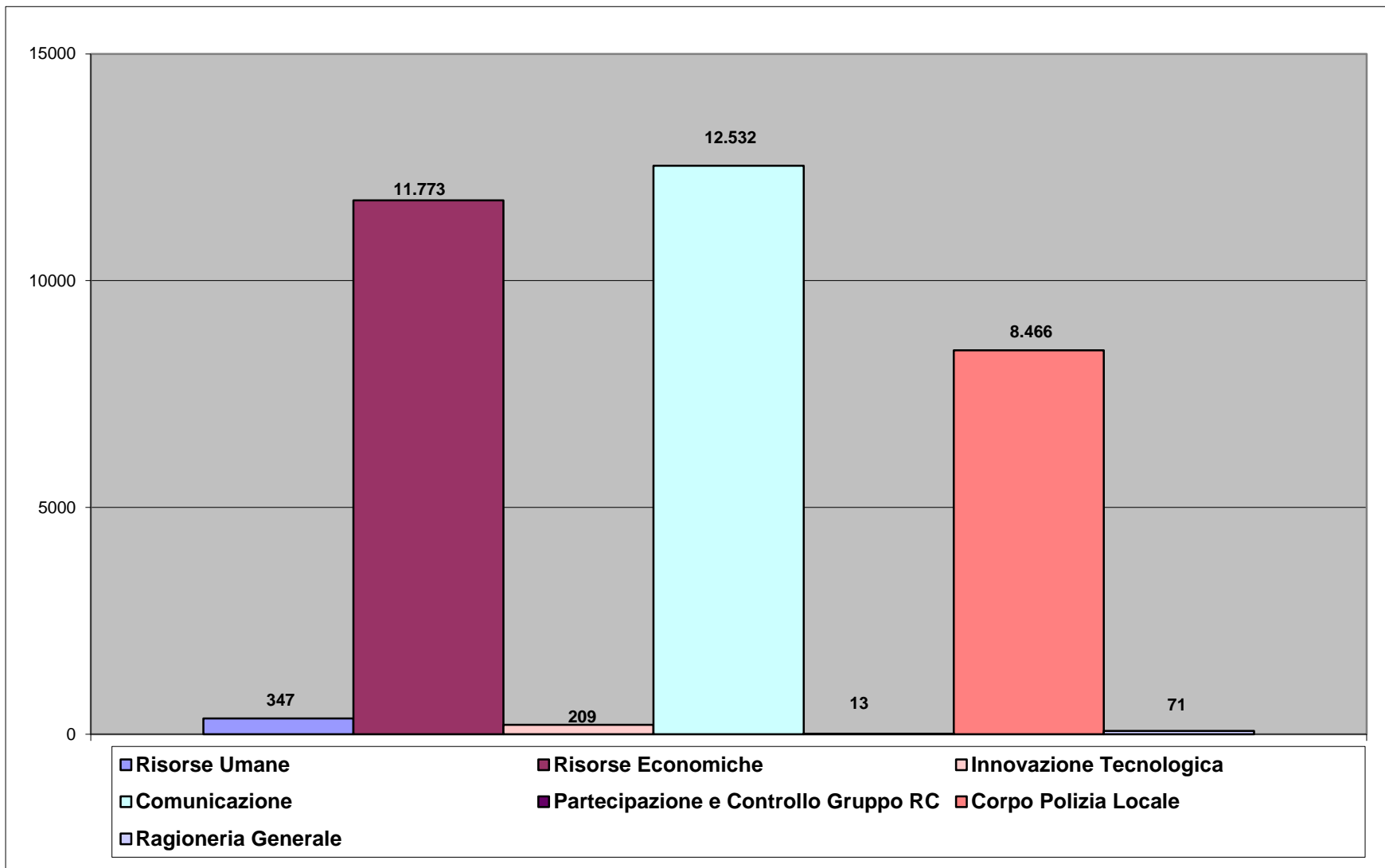
I numeri per tipologia: Strutture di Linea

Strutture di Linea: 7.502 chiamate pari al 5,6% del totale



I numeri per tipologia: Strutture di Staff

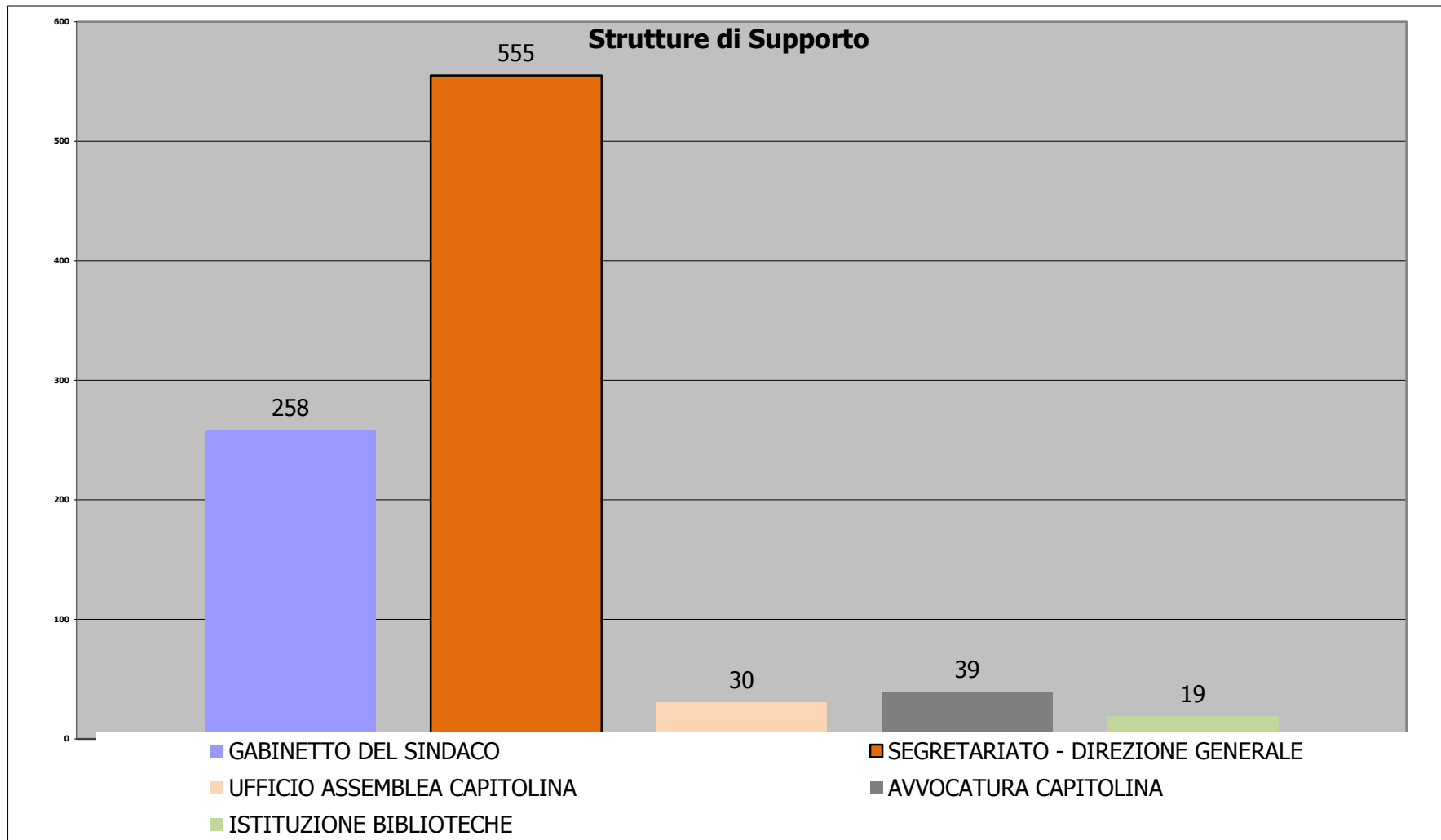
- **Strutture di Staff** → 33.413 chiamate pari al 25% del totale di cui :
 - 38% ha riguardato il Dipartimento Comunicazione
 - 35% ha riguardato il Dipartimento Risorse Economiche
 - 25% ha riguardato il Corpo di Polizia locale di Roma Capitale



I numeri per tipologia: Strutture di Supporto

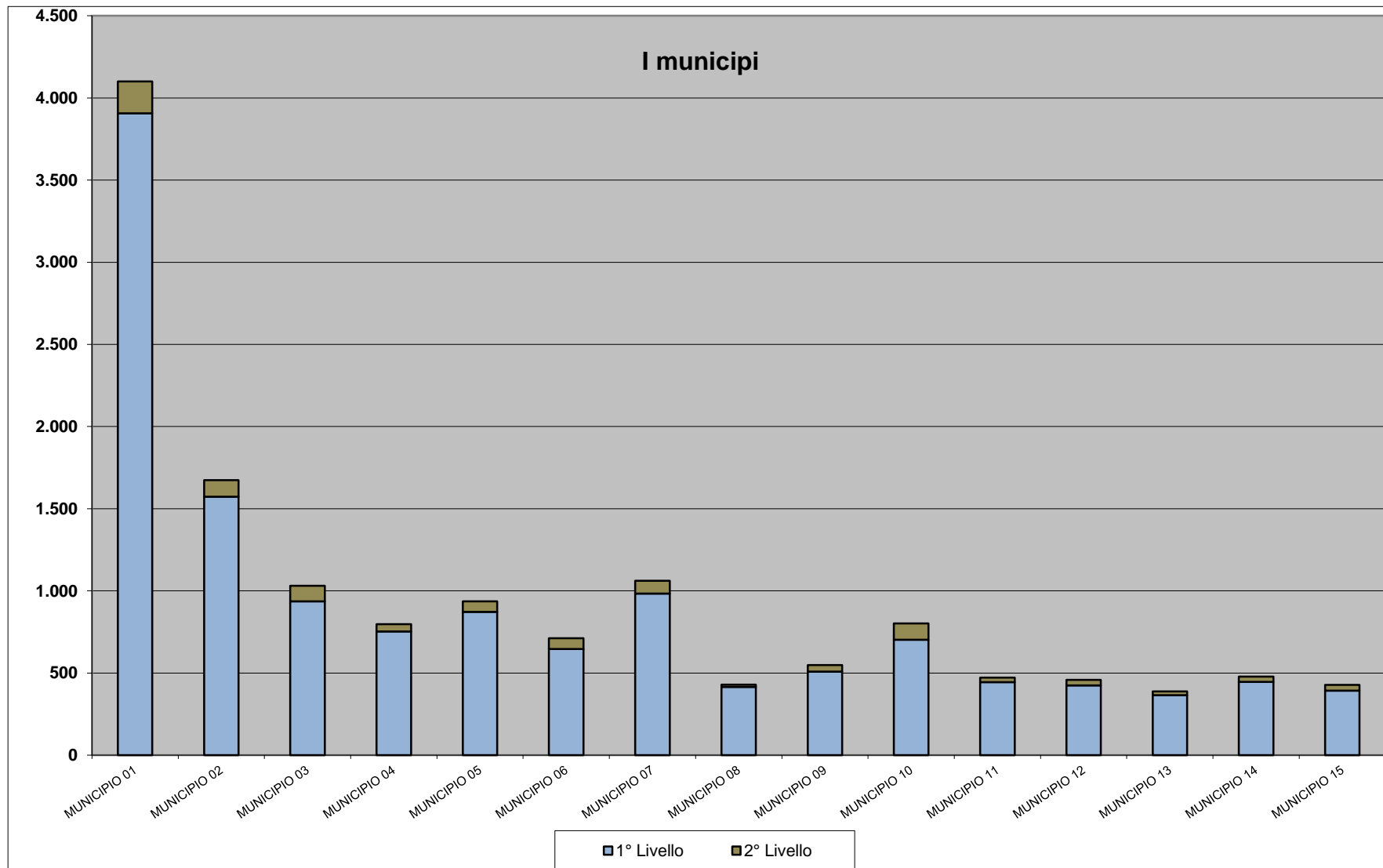
● **Strutture di Supporto** → 906 chiamate pari allo 0,7% del totale di cui :

● 61% ha riguardato il Segretariato Generale



I numeri per tipologia: Strutture Territoriali

Strutture Territoriali: 14.317 chiamate pari all'11% del totale

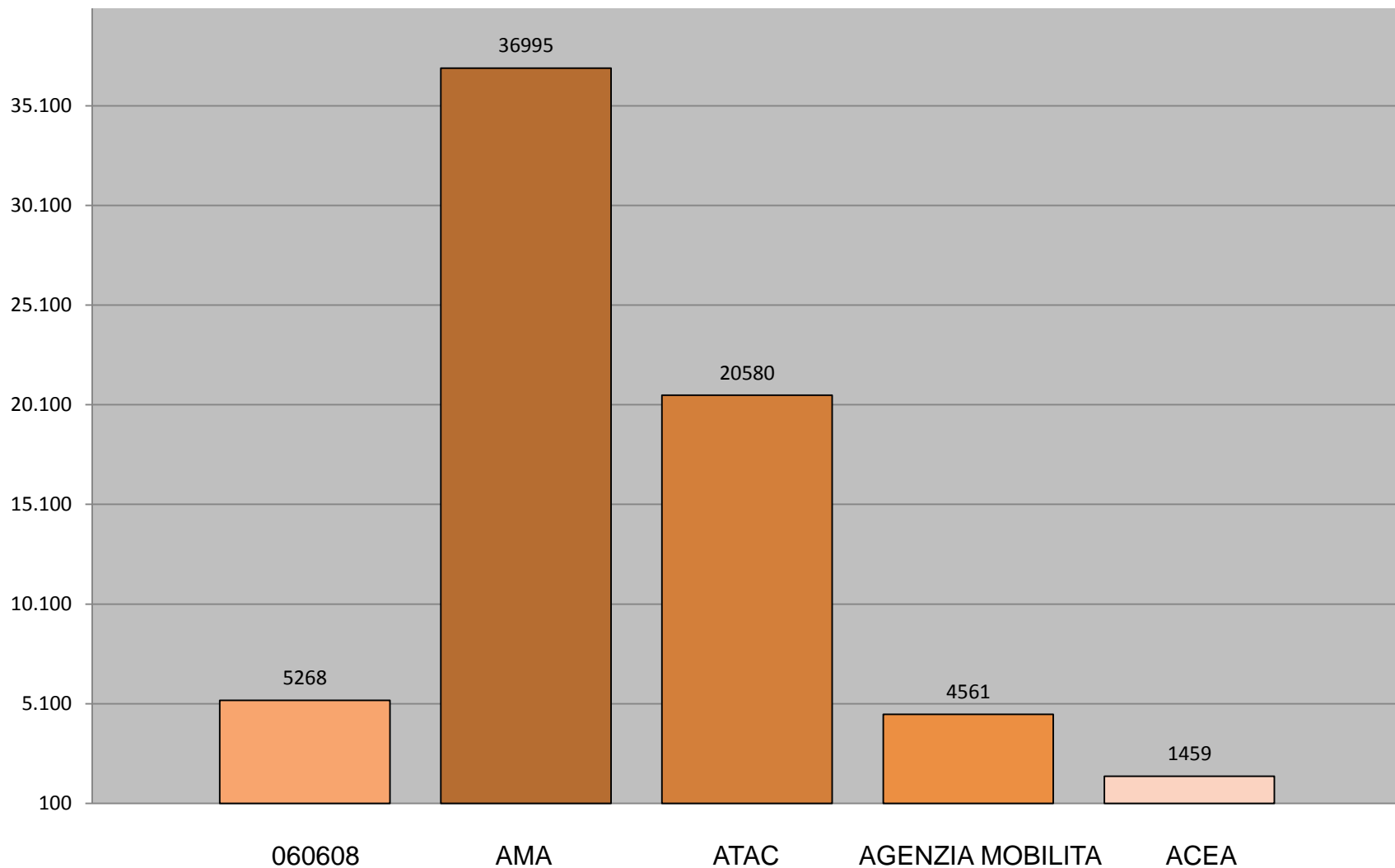


I numeri per tipologia: Aziende del Comune

● **AMA** → 36.995 chiamate pari al 27,6% del totale di cui:

- 54% ha riguardato Ricicla Casa
- 22% ha riguardato la Ta.Ri
- 22% ha riguardato Linea Verde

● **ATAC** → 20.500 chiamate pari al 15,3% del totale



Volumi lavorazioni Off Line

