



il contact center della capitale

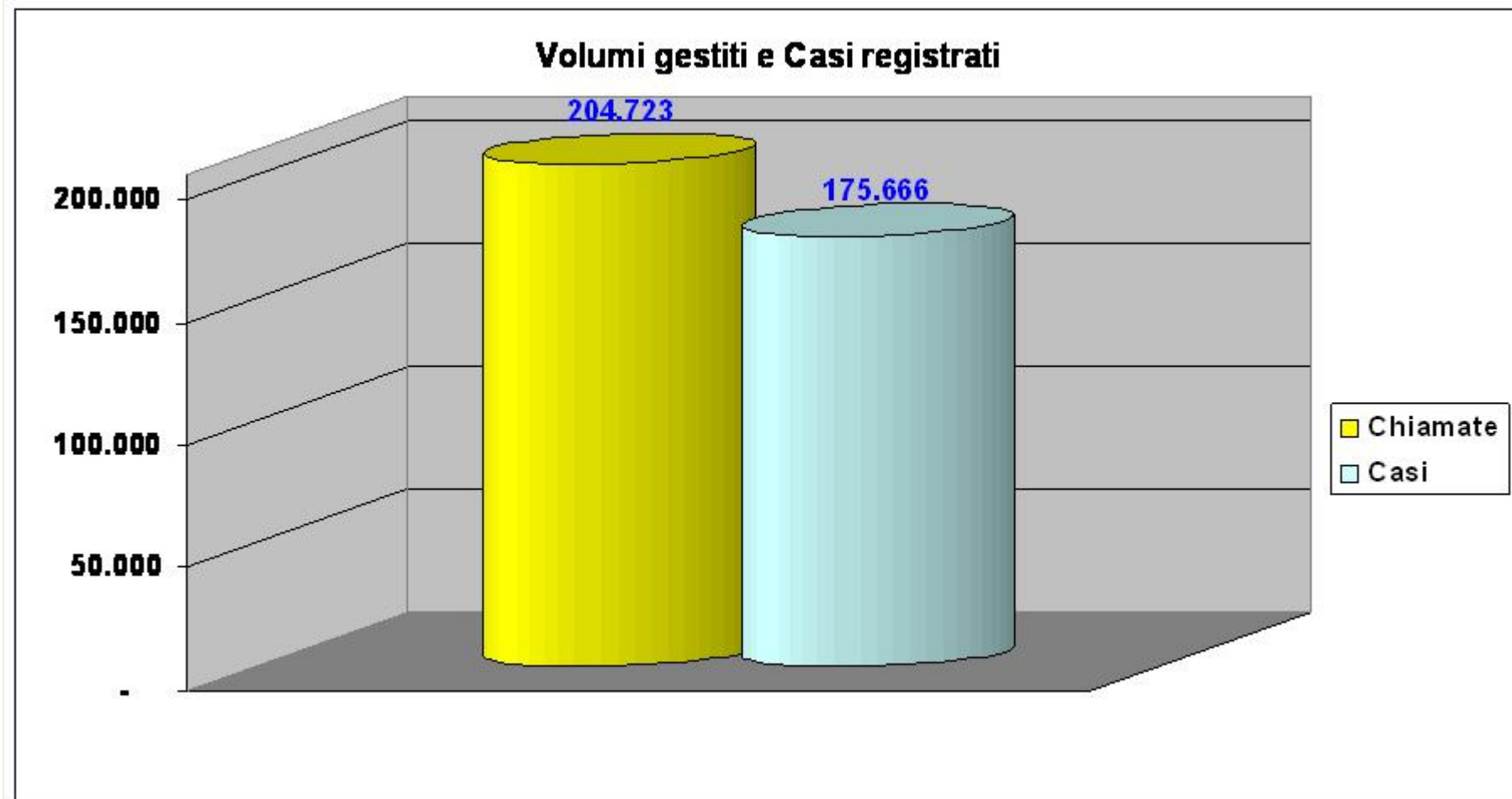


Executive Summary
Maggio 2013

Roma, Maggio 2013

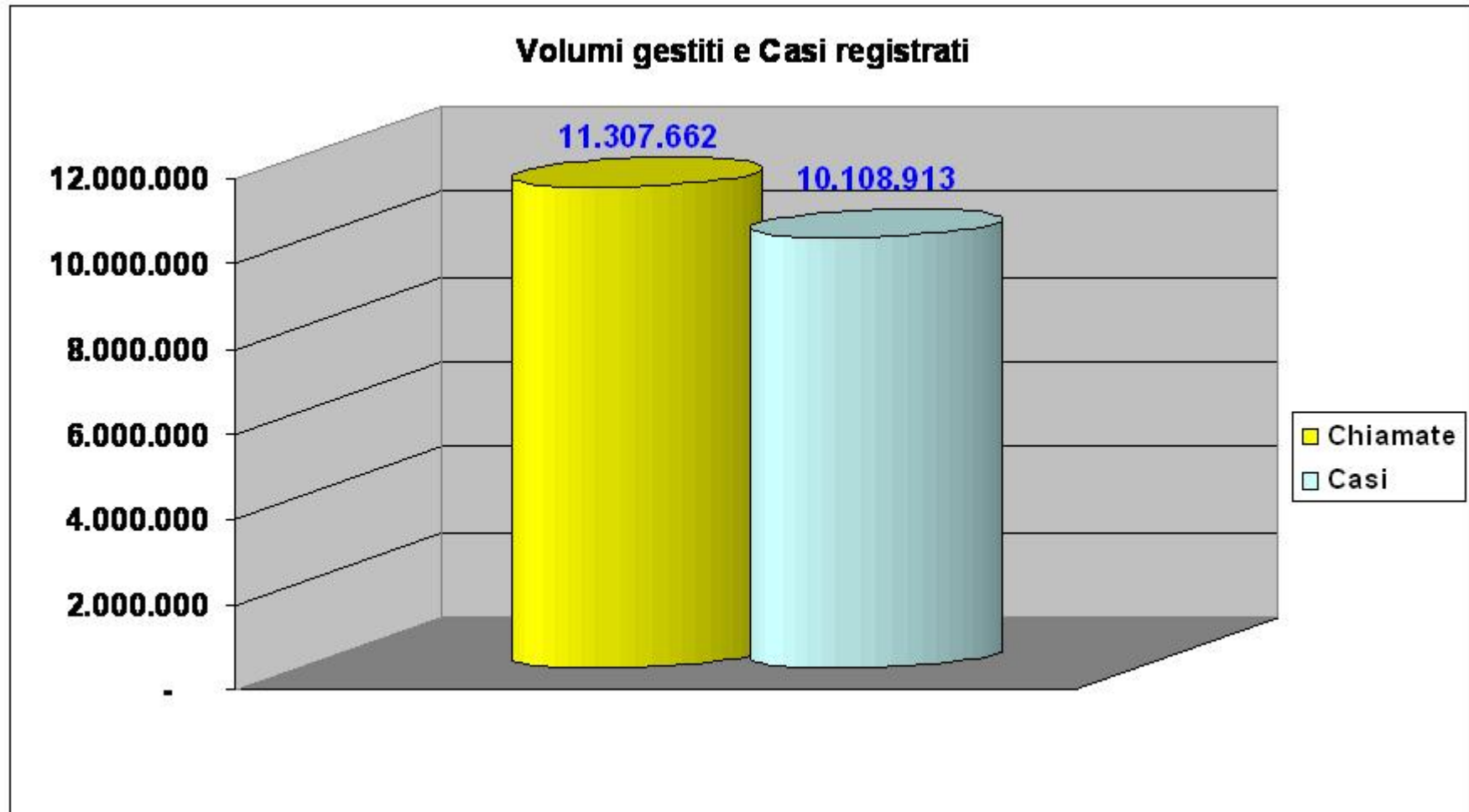
Volumi

Nel mese di maggio al Contact Center ChiamaRoma060606 sono arrivate 251.353 chiamate ed il tempo medio di gestione è stato di 160 secondi. Le chiamate totali gestite sono 210.646, 805 le prenotazioni CBA, nel grafico le gestite da operatore

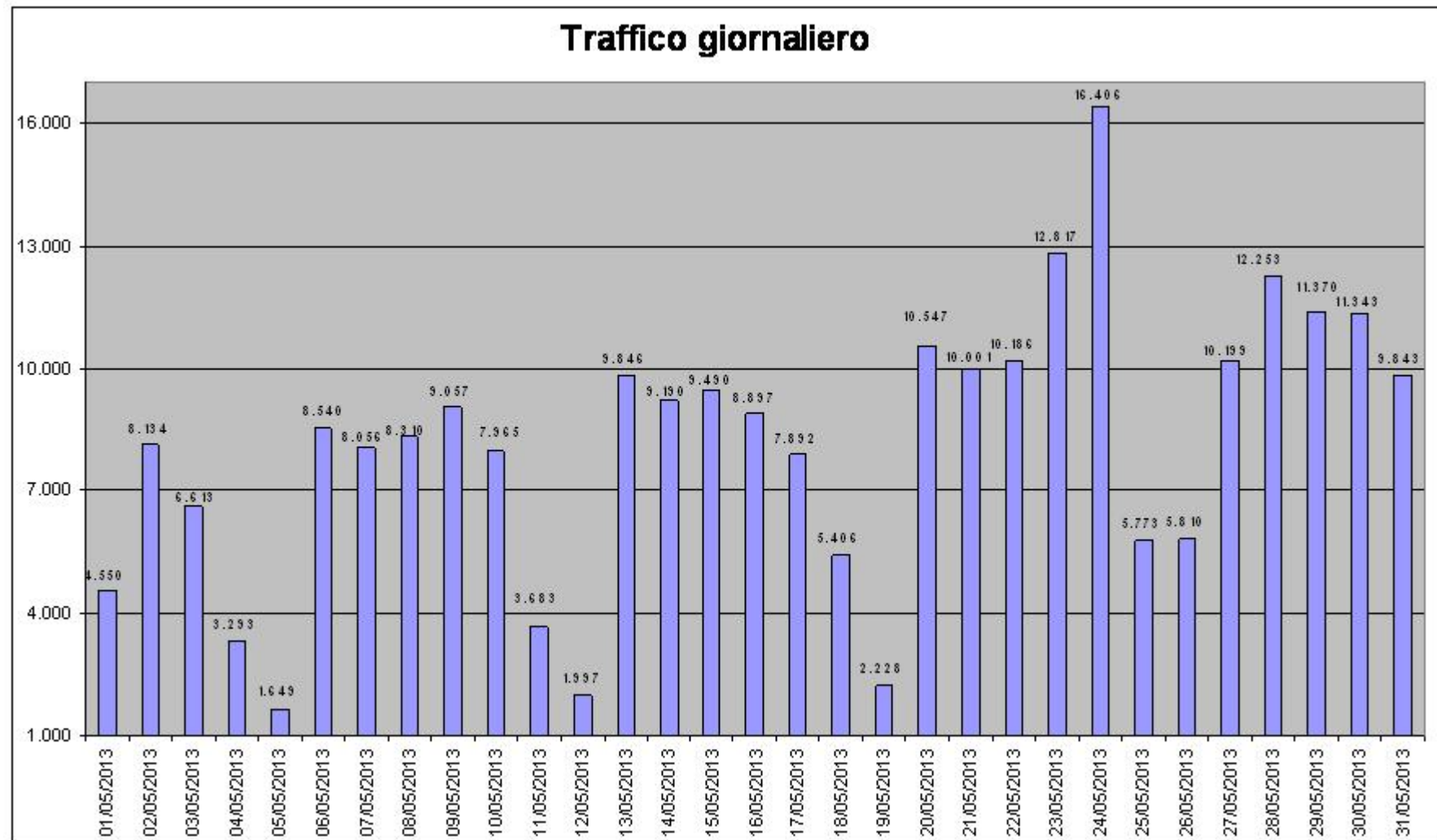


Volumi riepilogativi

Dal 1 novembre 2008 al 31 maggio 2013 abbiamo gestito 11.307.662 chiamate



Volumi traffico giornaliero

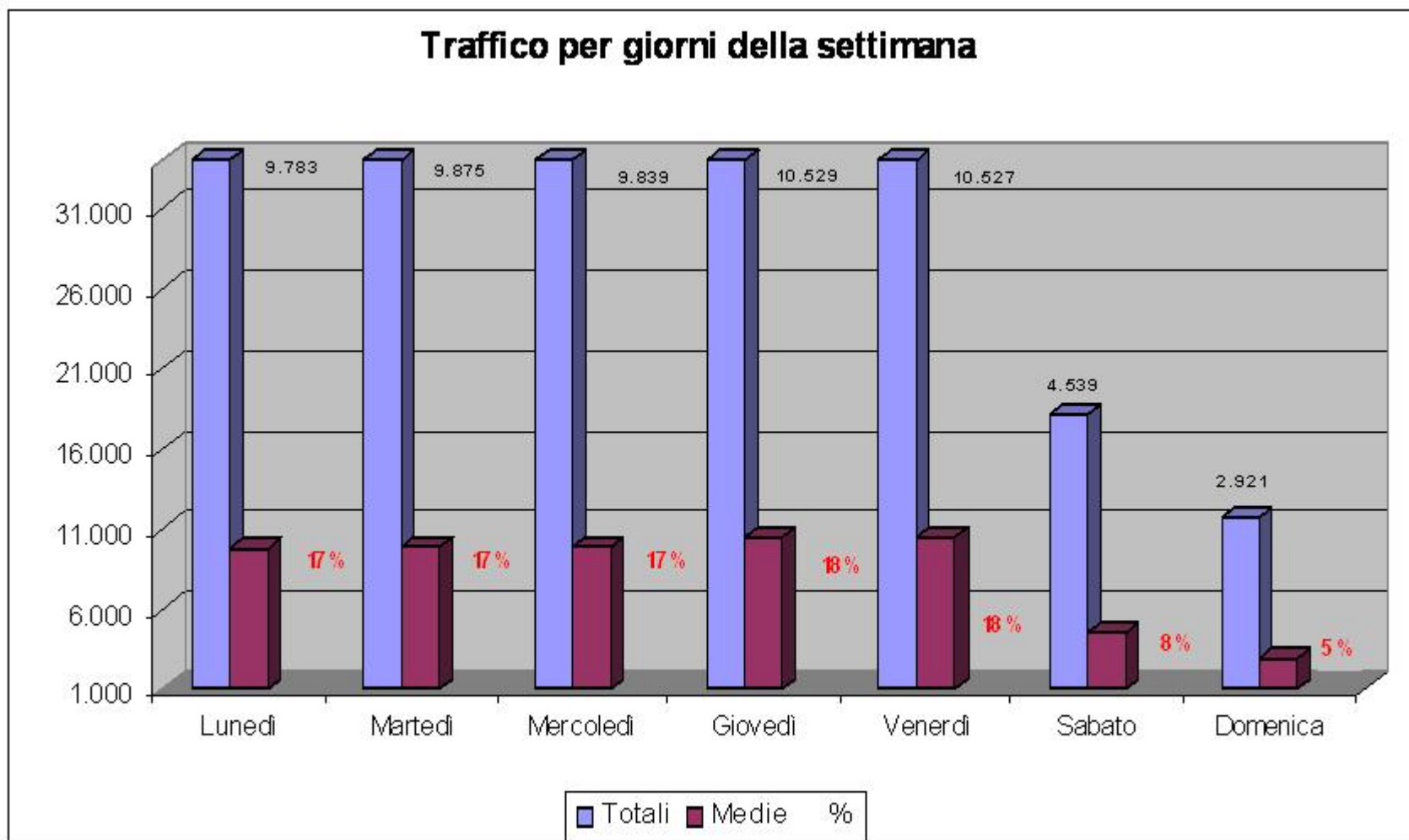


Da evidenziare nel mese di Maggio:

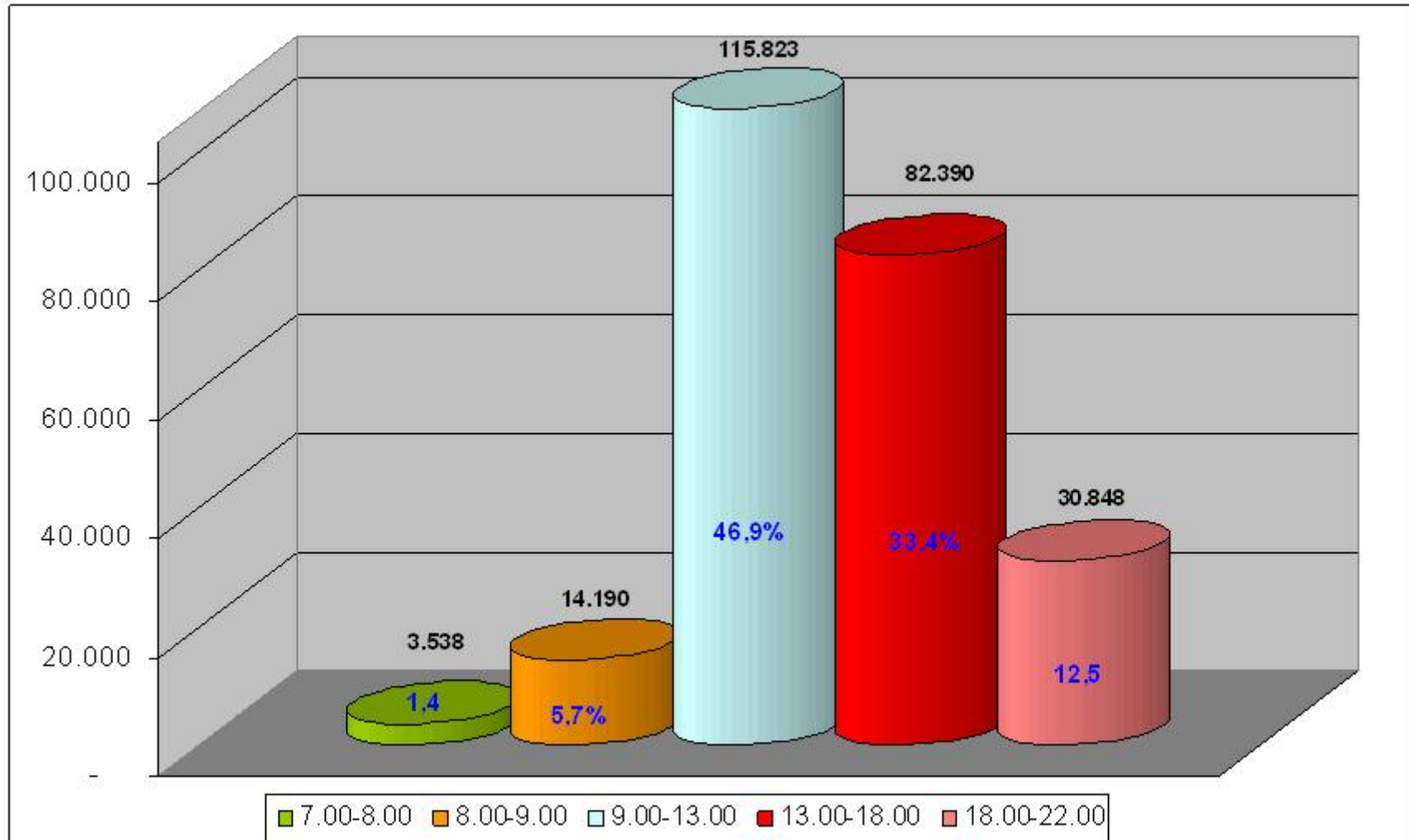
Le elezioni del Sindaco del 26 e 27 maggio

Volumi traffico per giorni della settimana

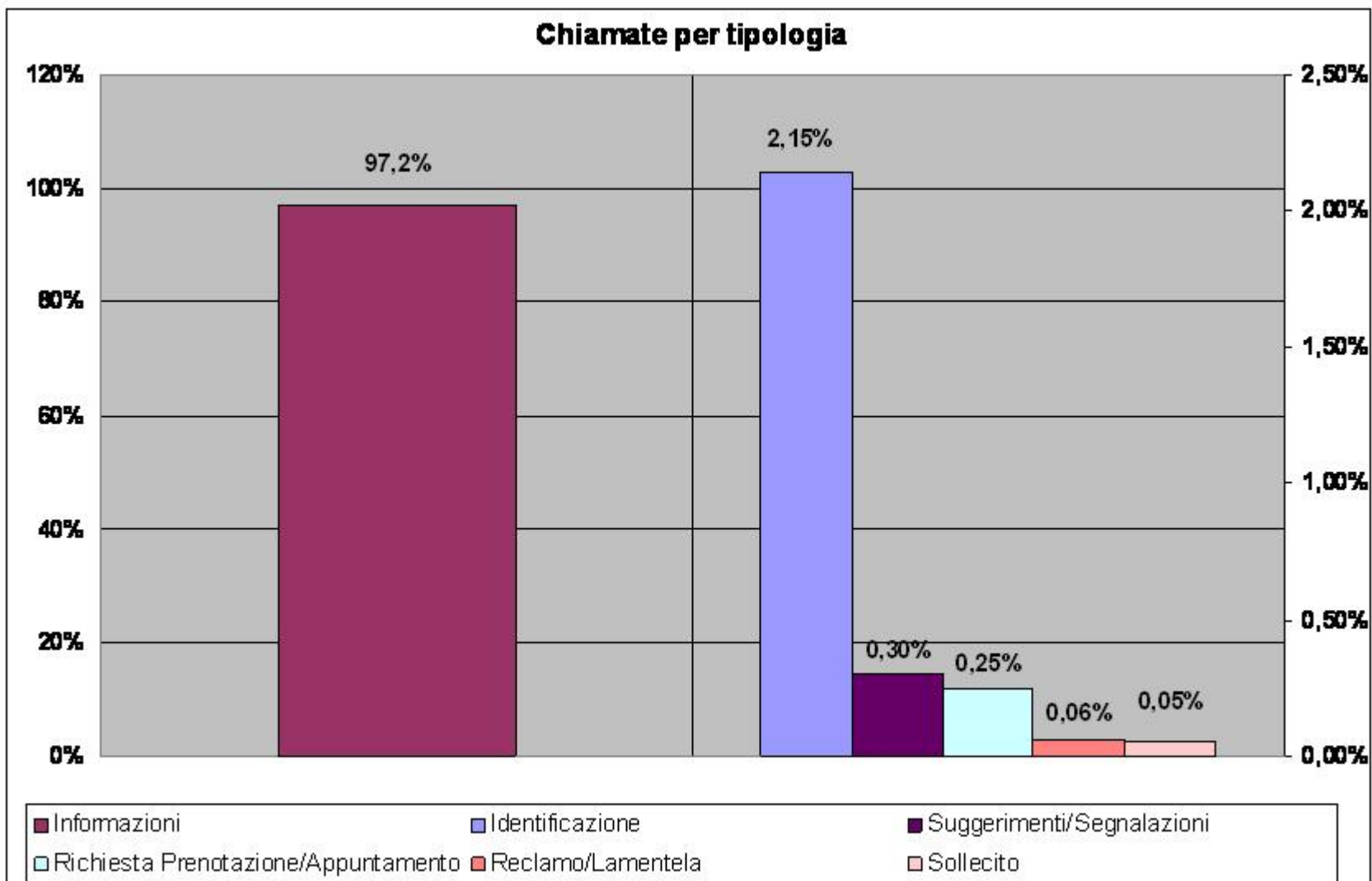
Nel mese di maggio sono arrivate in media circa 61.000 chiamate a settimana distribuite secondo le percentuali sotto riportate.



Volumi Mensili per Fascia Oraria



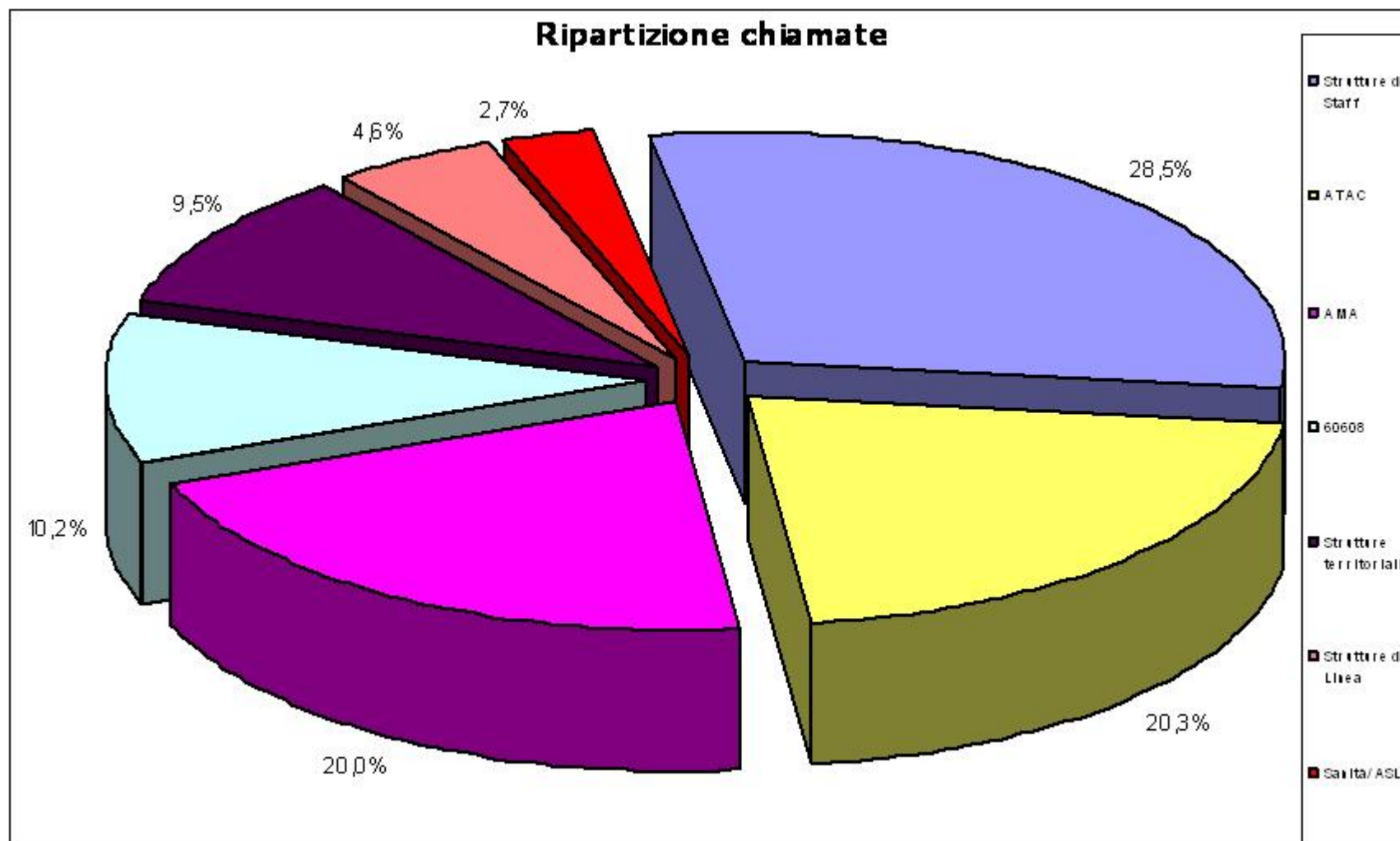
Volumi e tipologia di chiamate



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

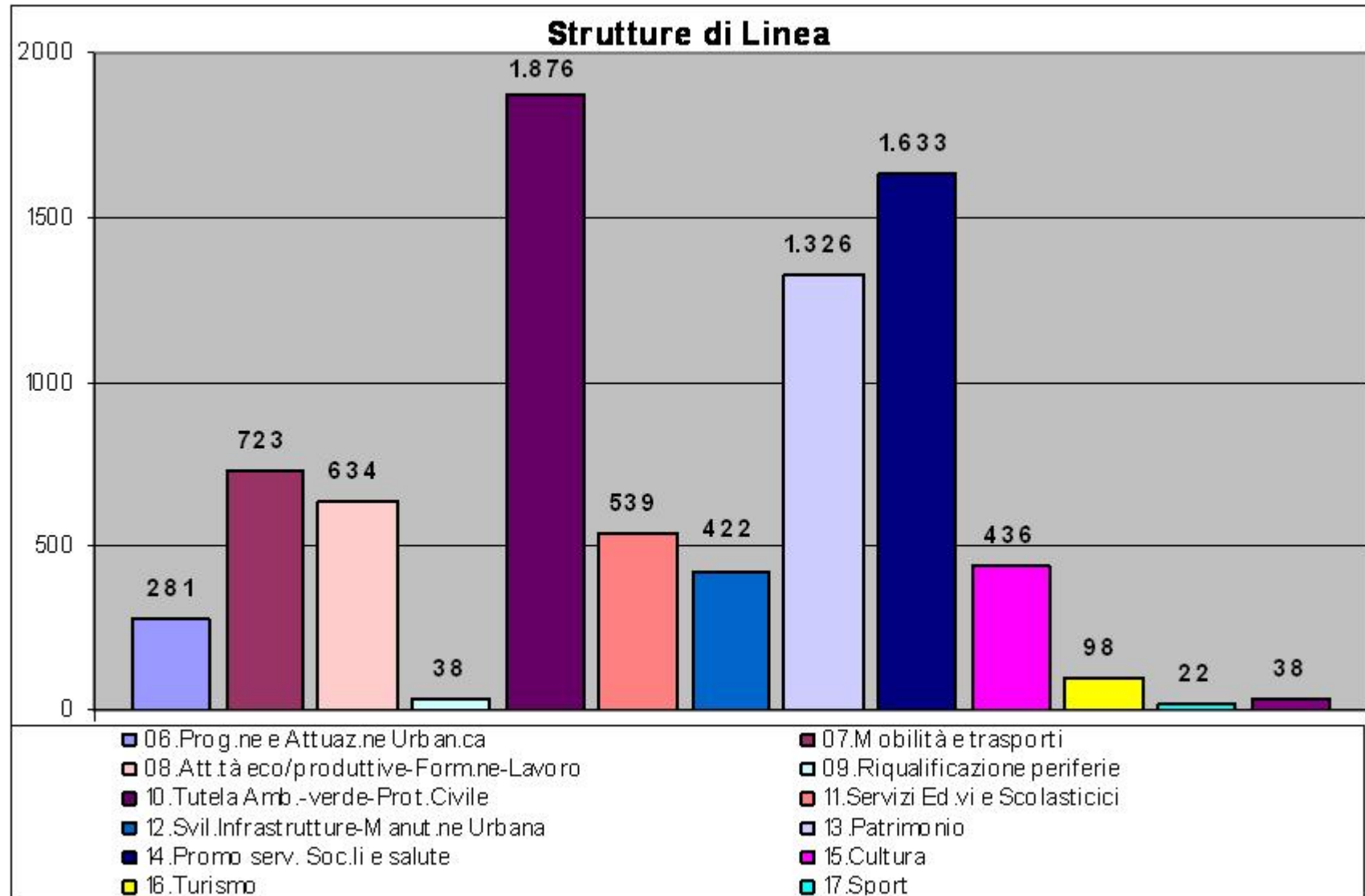
Volumi e tipologia di chiamate

Le chiamate ricevute hanno riguardato principalmente Strutture di Staff, Atac, Ama, 060608.



I numeri per tipologia: Strutture di Linea

Strutture di Linea: 8.076 chiamate pari al 4,6% del totale

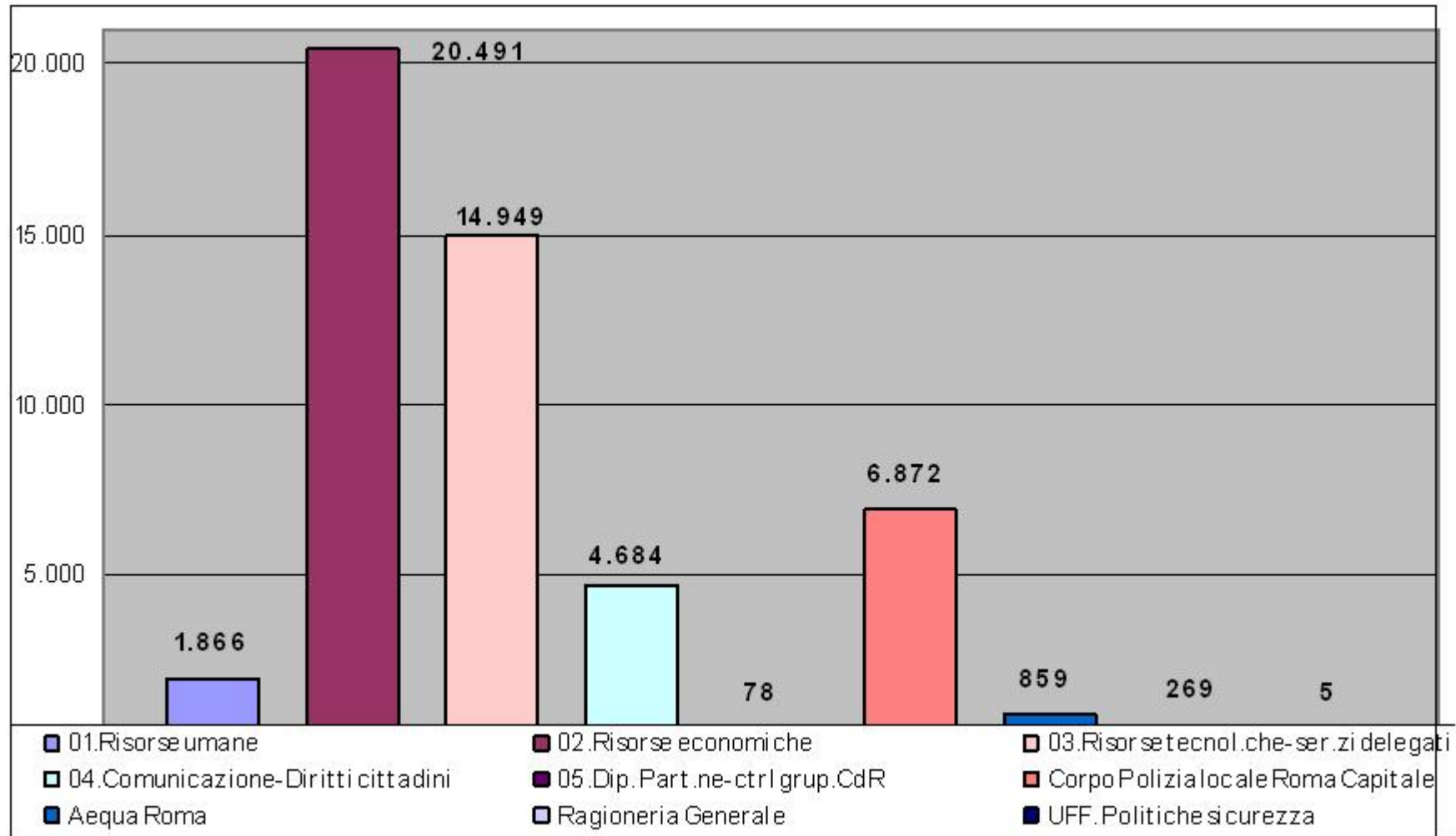


I numeri per tipologia: Strutture di Staff

Strutture di Staff → 50.073 chiamate pari al 28,5% del totale di cui :

41% ha riguardato il Dipartimento Risorse Economiche

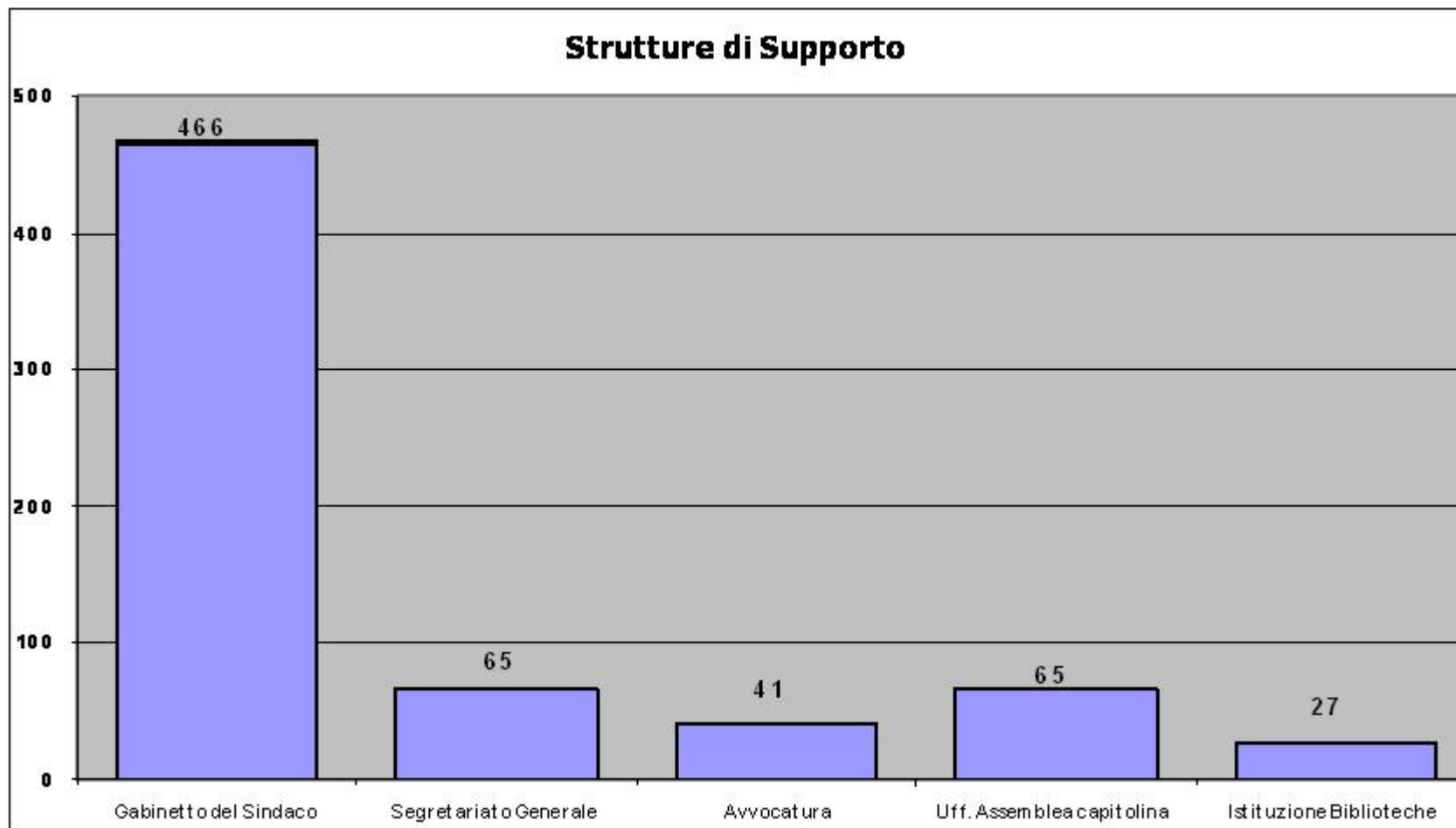
30% ha riguardato il Dipartimento Risorse Tecnologiche-Servizi delegati



I numeri per tipologia: Strutture di Supporto

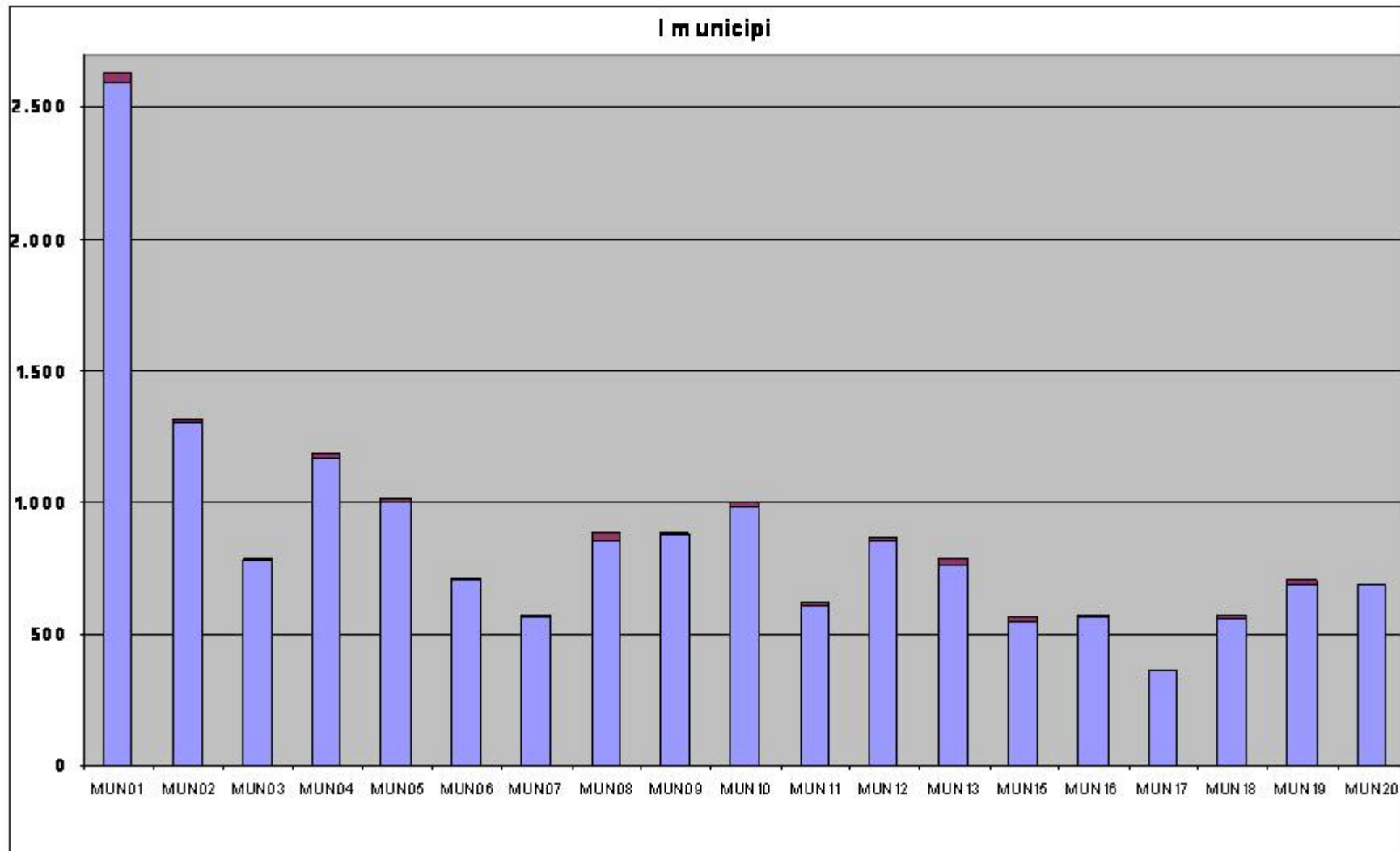
Strutture di Supporto → 664 chiamate pari allo 0,4% del totale di cui :

70% ha riguardato il Gabinetto del Sindaco



I numeri per tipologia: Strutture Territoriali

Strutture Territoriali: 16.707 chiamate pari all' 9,5% del totale



I numeri per tipologia: Aziende del Comune

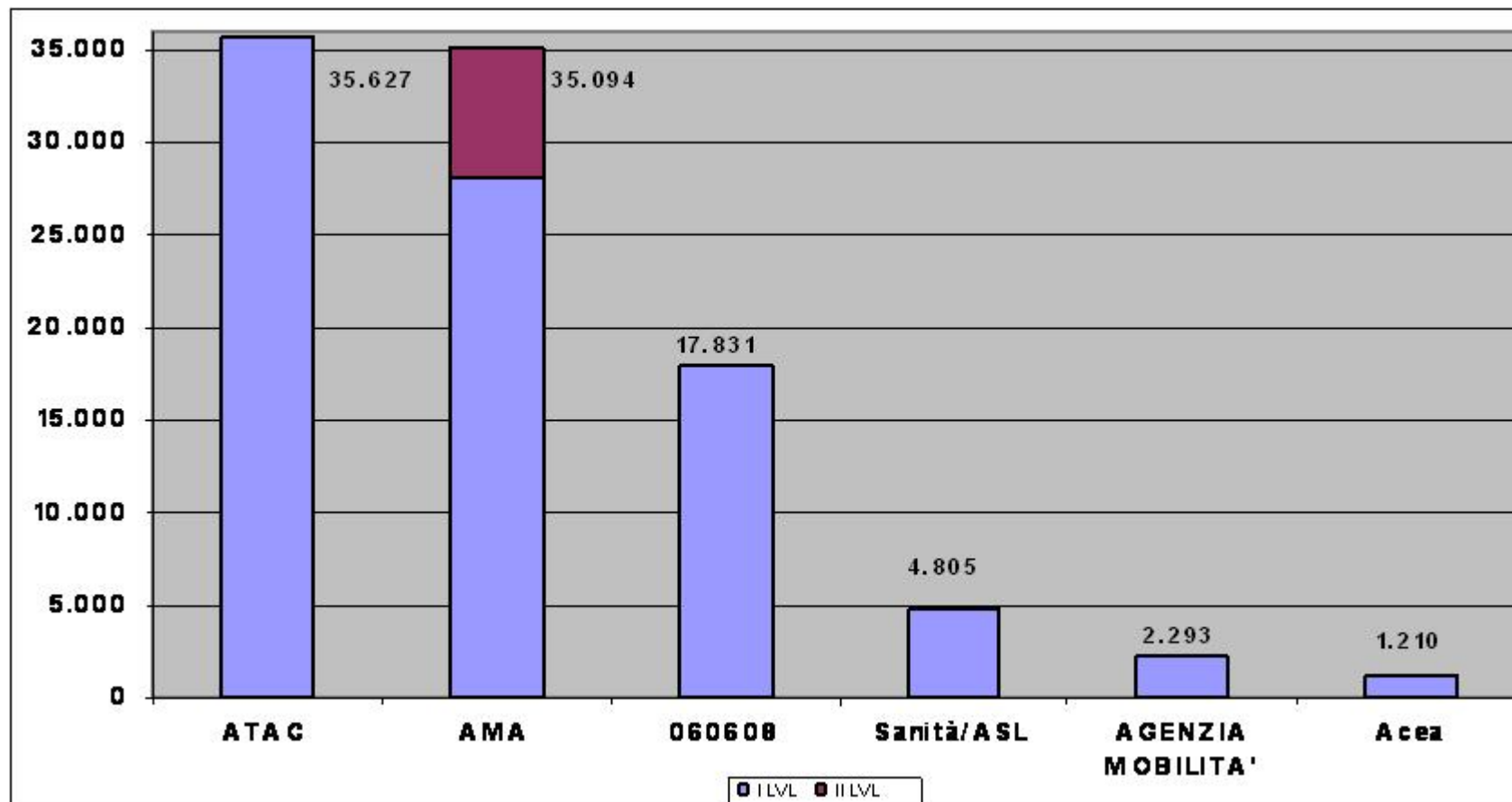
ATAC → 35.627 chiamate pari al 20,3% del totale

AMA → 35.094 chiamate pari al 20% del totale di cui:

47% ha riguardato Ricicla Casa

30% ha riguardato la Ta.Ri

21% ha riguardato Linea Verde



Volumi lavorazioni Off Line

