



ROMA CAPITALE

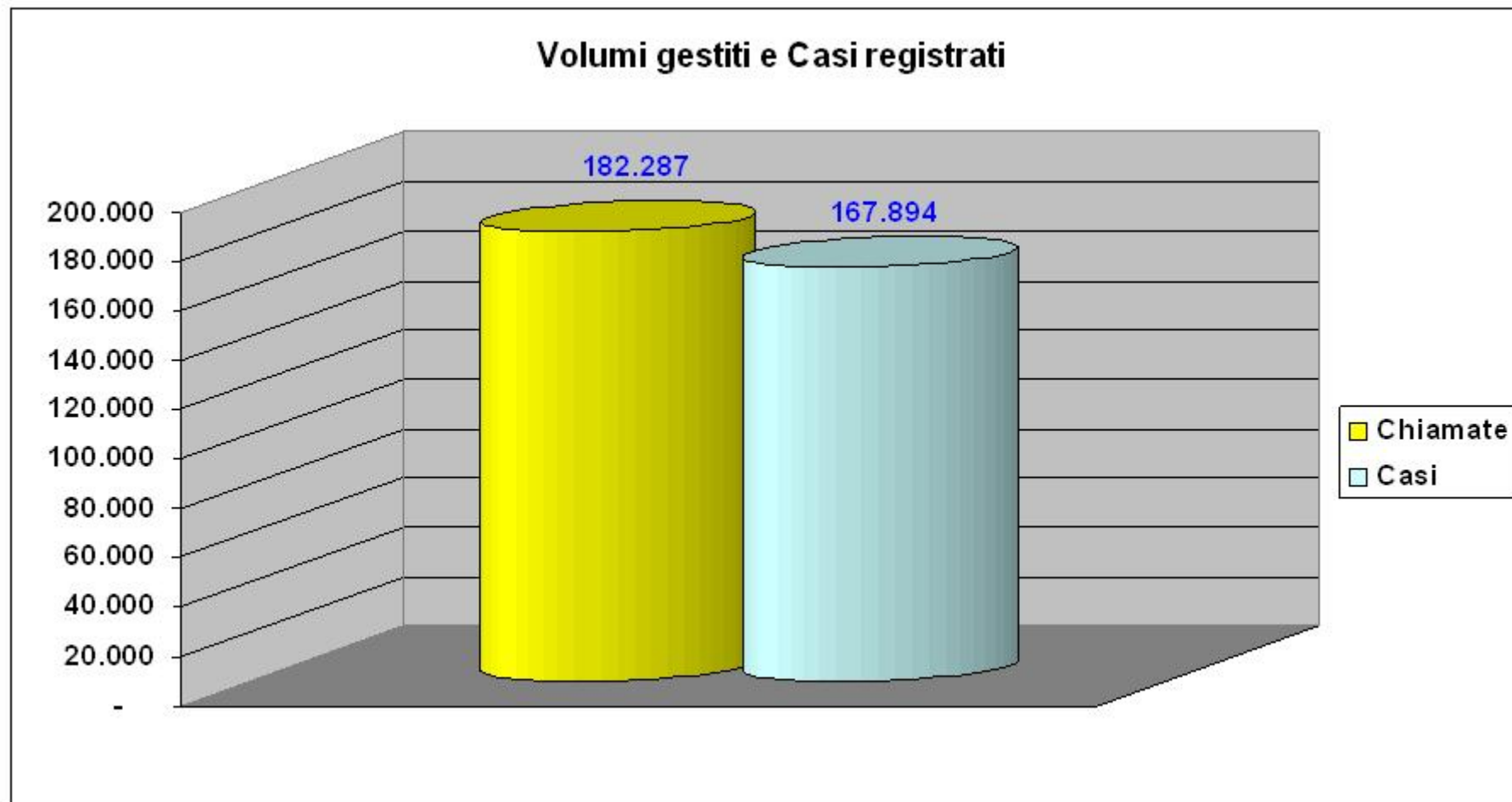
il contact center della capitale



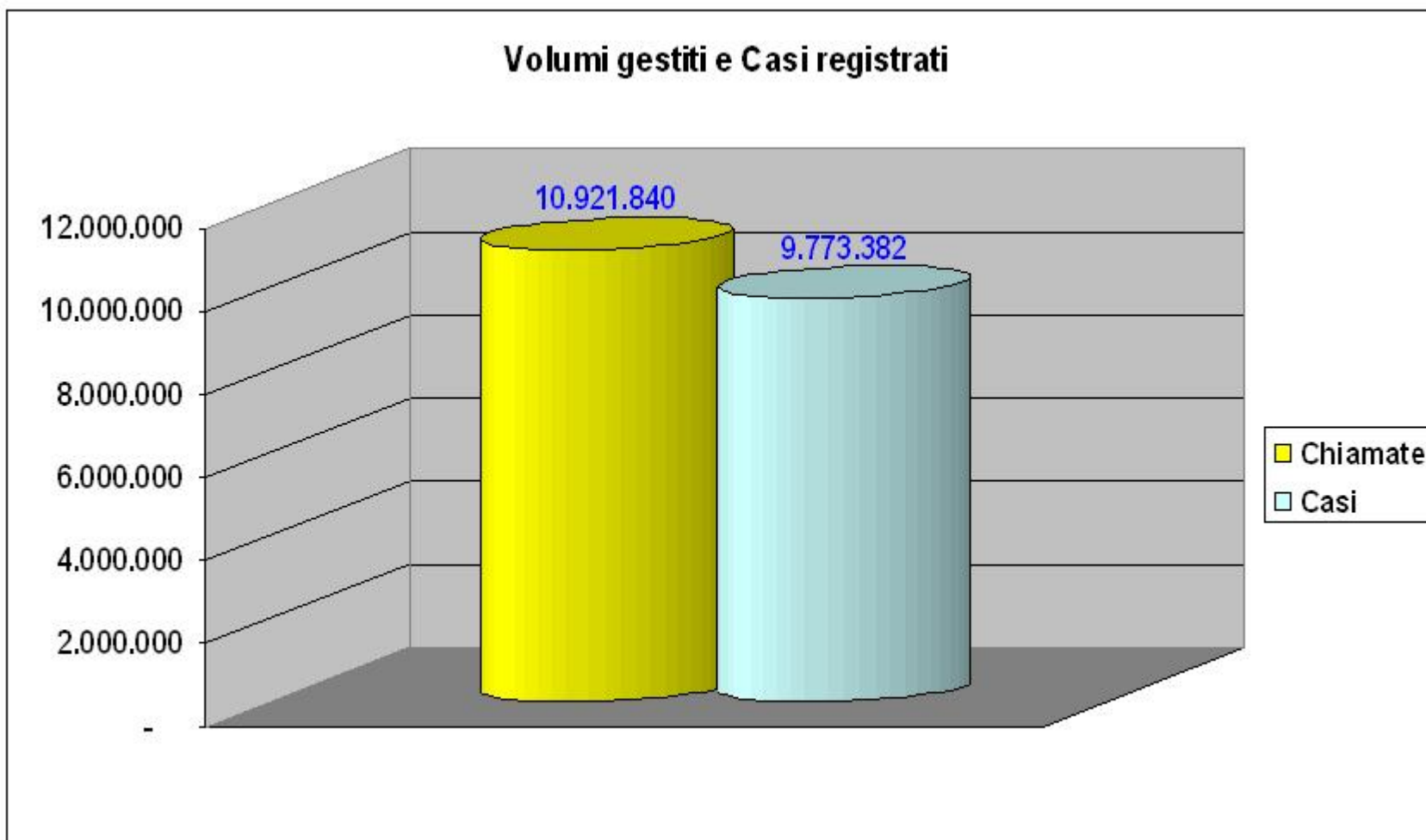
LA CITTÀ CHE TI ASCOLTA.

Executive Summary Marzo 2013

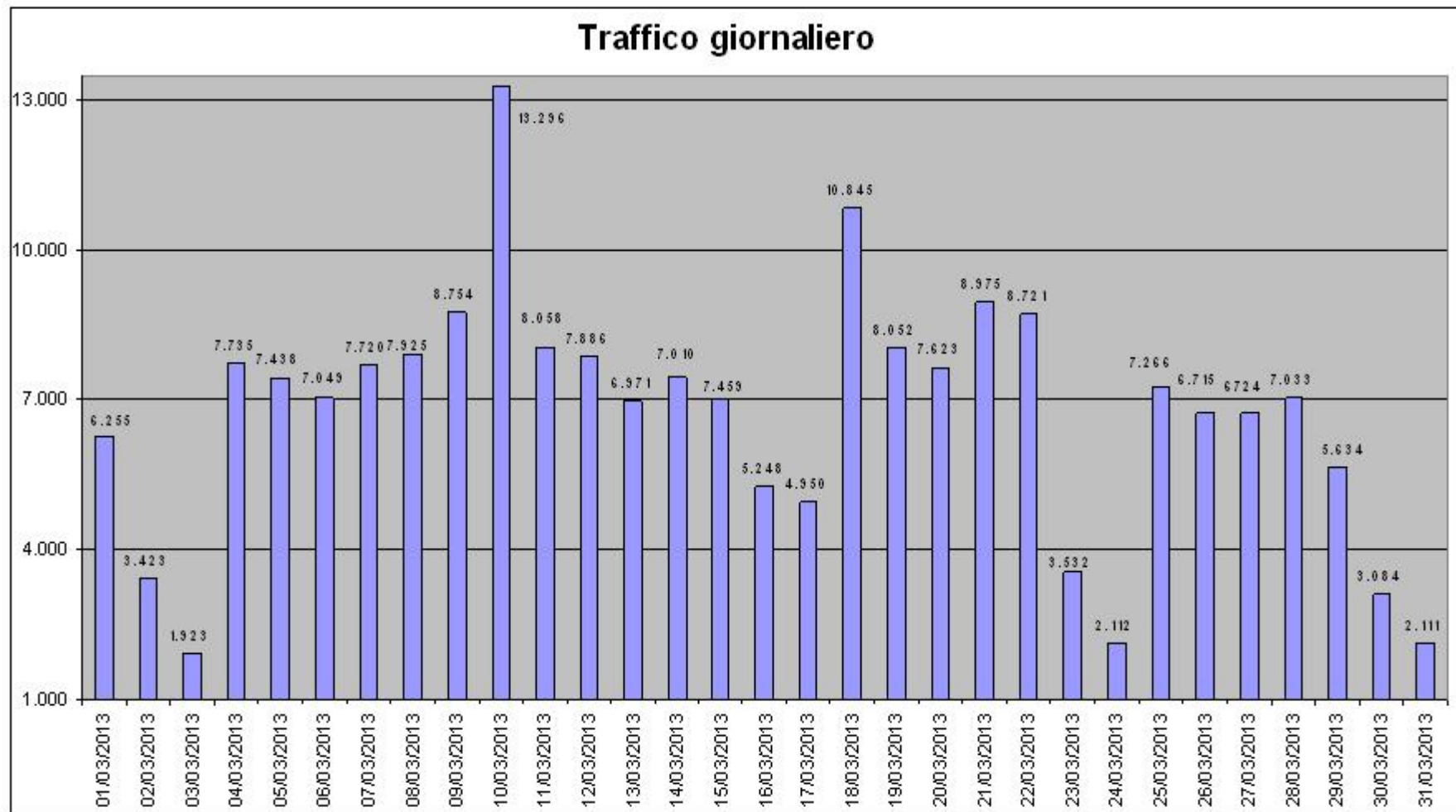
Nel mese di marzo al Contact Center ChiamaRoma060606 sono arrivate 207.527 chiamate ed il tempo medio di gestione è stato di 141 secondi. Le chiamate totali gestite sono 184.794, 406 le prenotazioni CBA, nel grafico le gestite da operatore



Dal 1 novembre 2008 al 31 marzo 2013 abbiamo gestito 10.921.840 chiamate



Volumi traffico giornaliero

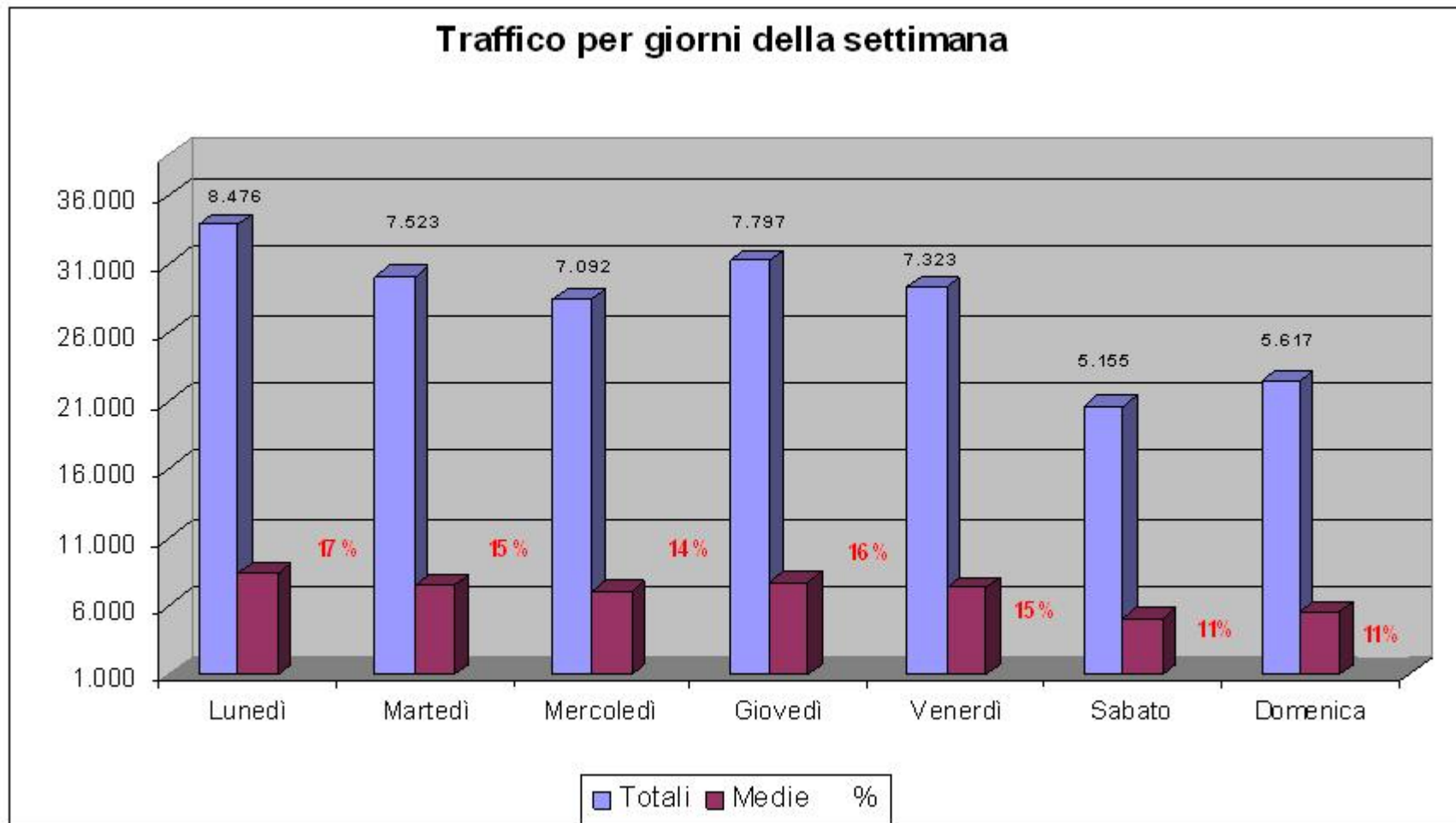


Da evidenziare nel mese di Marzo:

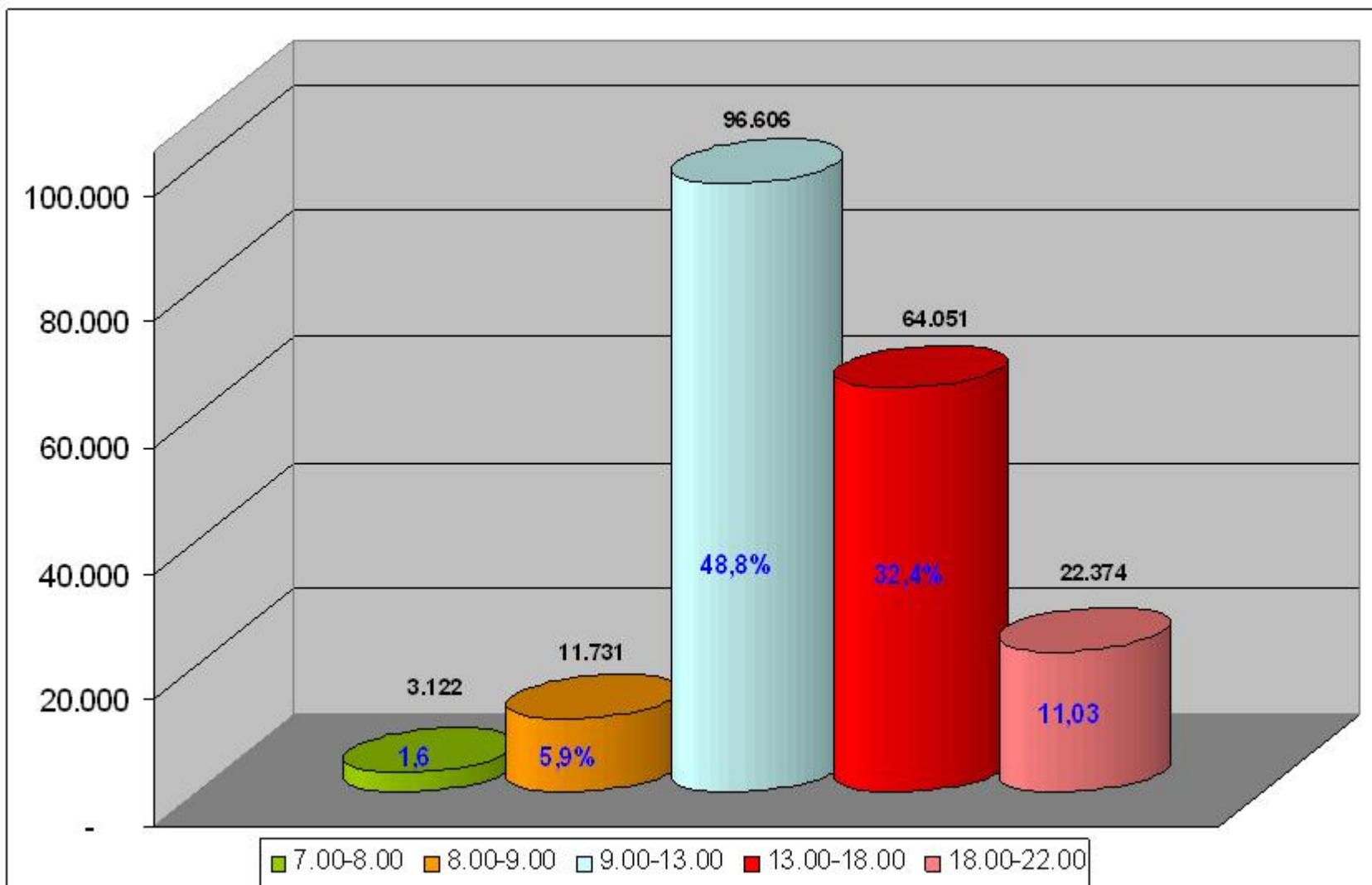
La domenica ecologica del 10 marzo; proclamazione e cerimonie del nuovo Papa Francesco

Volumi traffico per giorni della settimana

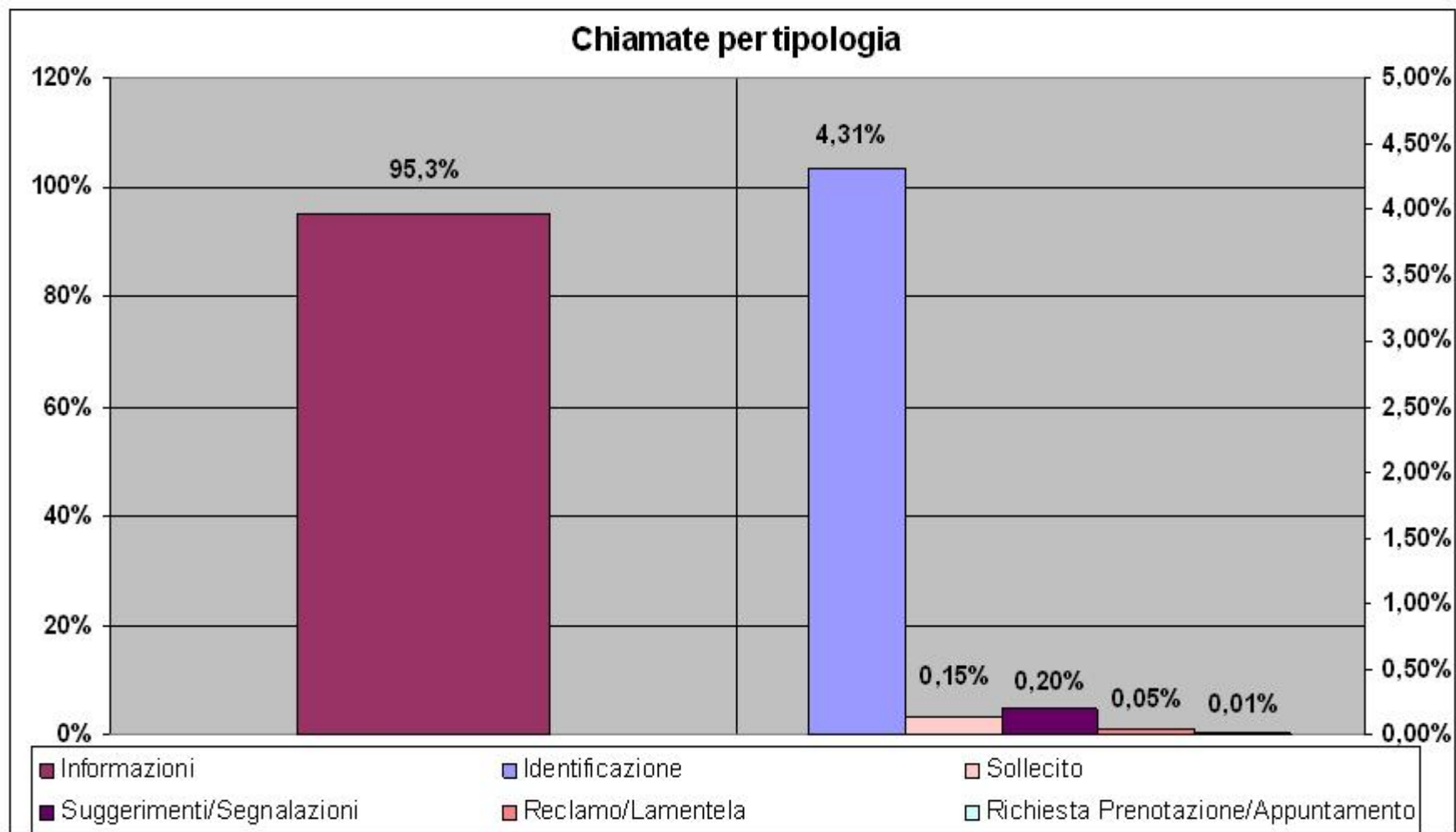
Nel mese di marzo sono arrivate in media circa 51.000 chiamate a settimana distribuite secondo le percentuali sotto riportate.



Volumi Mensili per Fascia Oraria



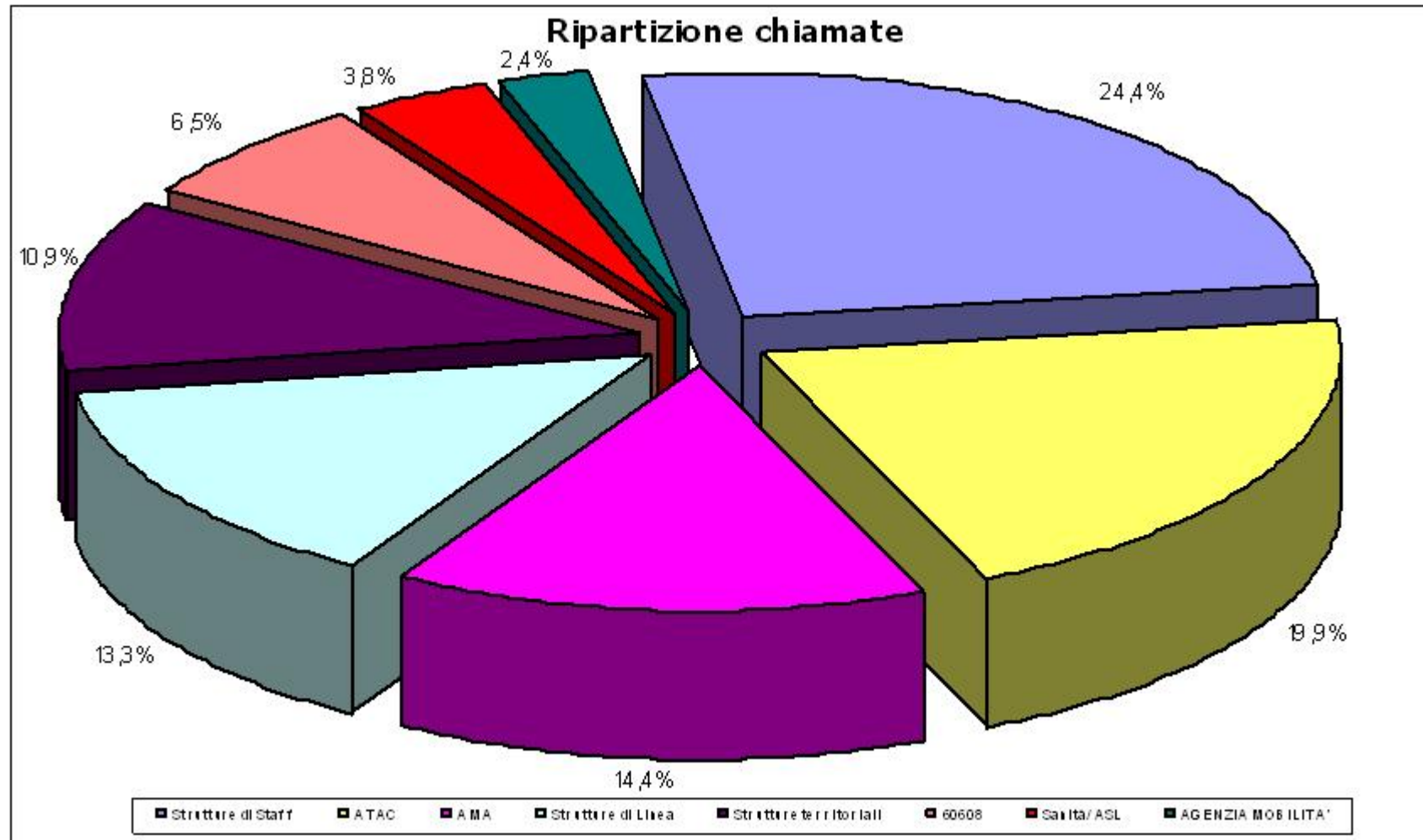
Volumi e tipologia di chiamate



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

Volumi e tipologia di chiamate

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



I numeri per tipologia: Strutture di Linea

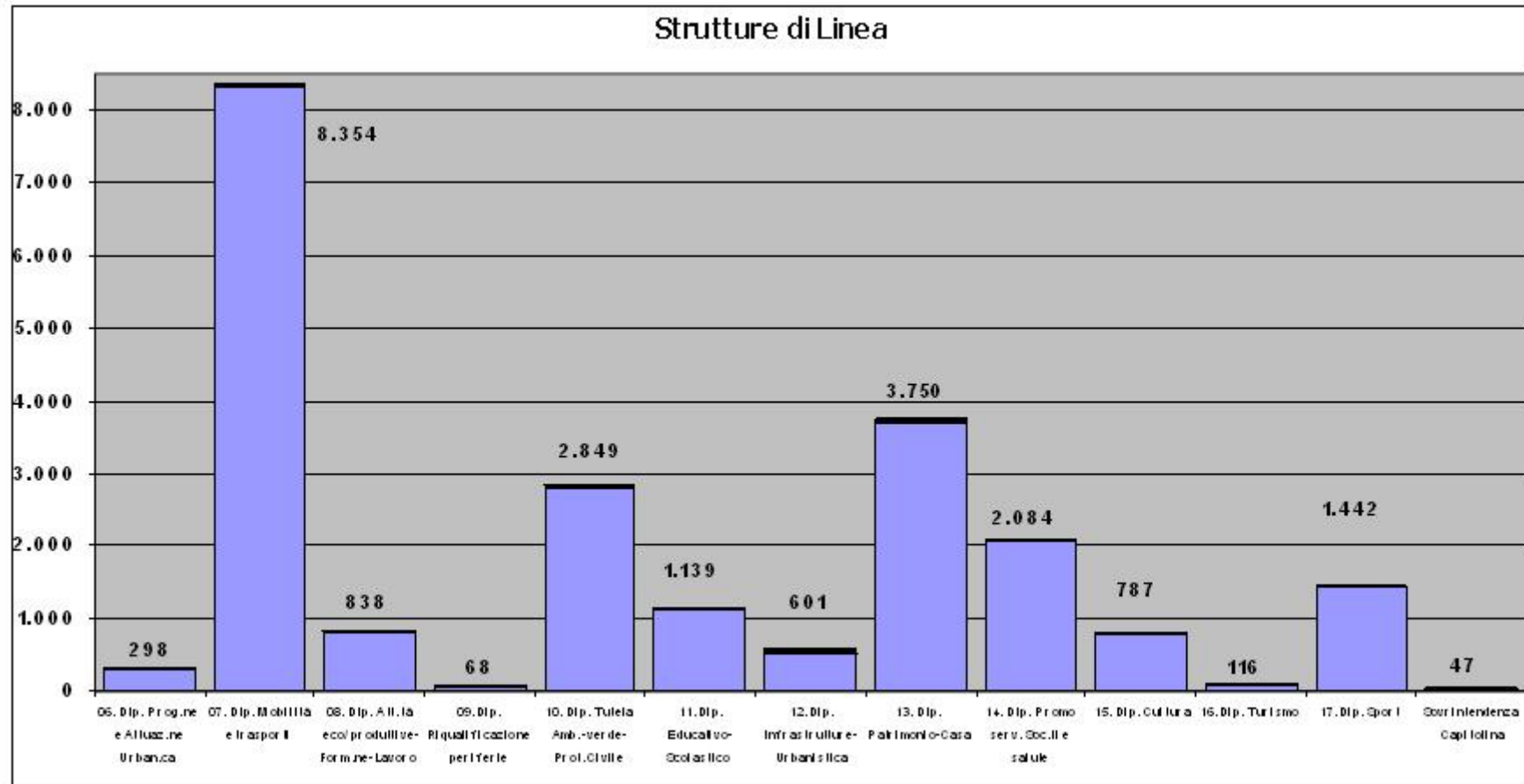
Strutture di Linea: 22.373 chiamate pari al 13,3% del totale

Dip. Mobilità e Trasporti → 8.354 chiamate di cui:

93% ha riguardato STRATEGIE di TRAFFICO E VIABILITÀ

Dip. Patrimoni e casa → 3.750 chiamate di cui:

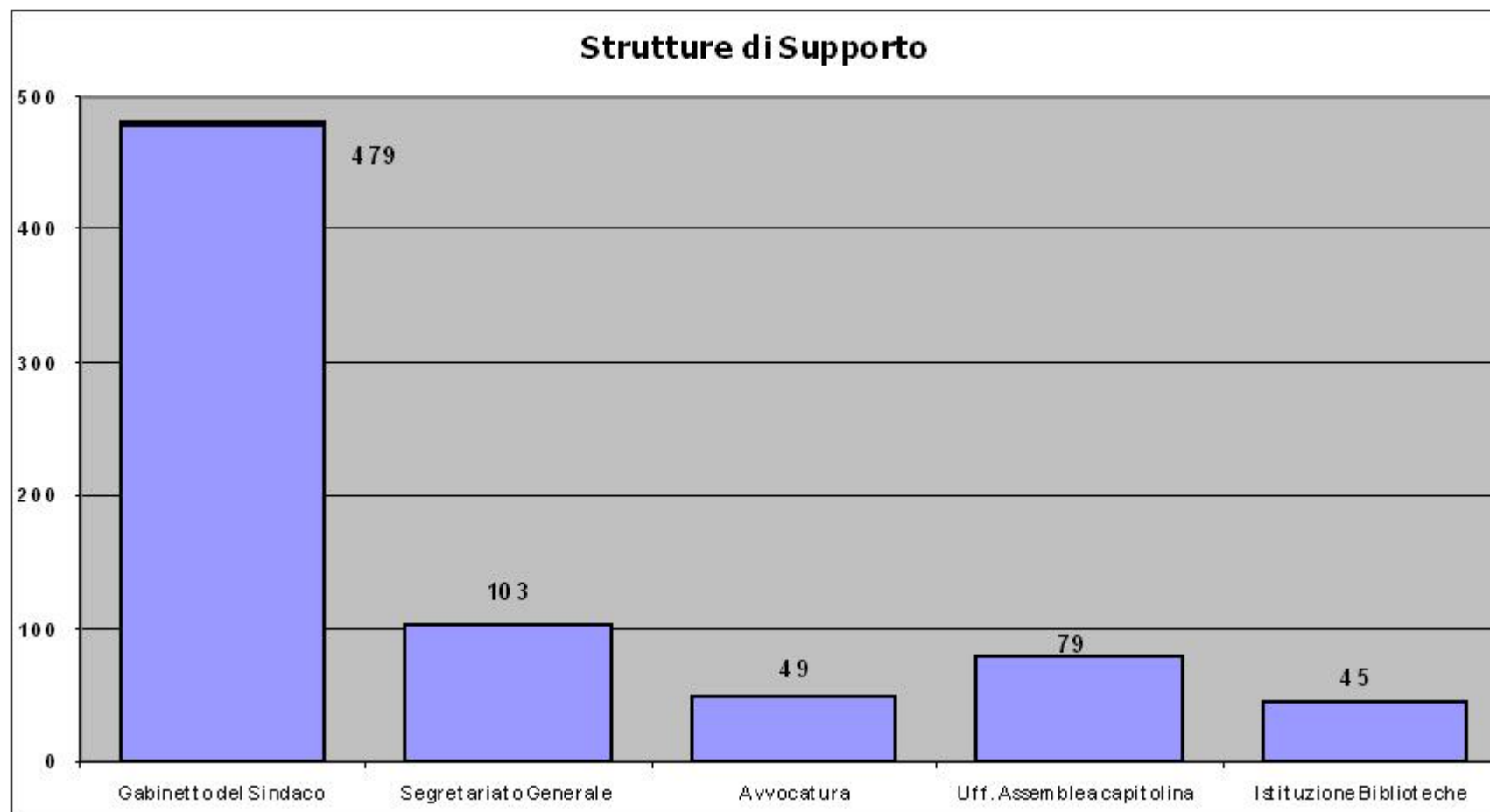
79% ha riguardato CONTRIBUTI PER IL PAGAMENTO IMU E AFFITTO



I numeri per tipologia: Strutture di Supporto

Strutture di Supporto → 757 chiamate pari allo 0,5% del totale di cui :

63% ha riguardato il Gabinetto del Sindaco



I numeri per tipologia: Aziende del Comune

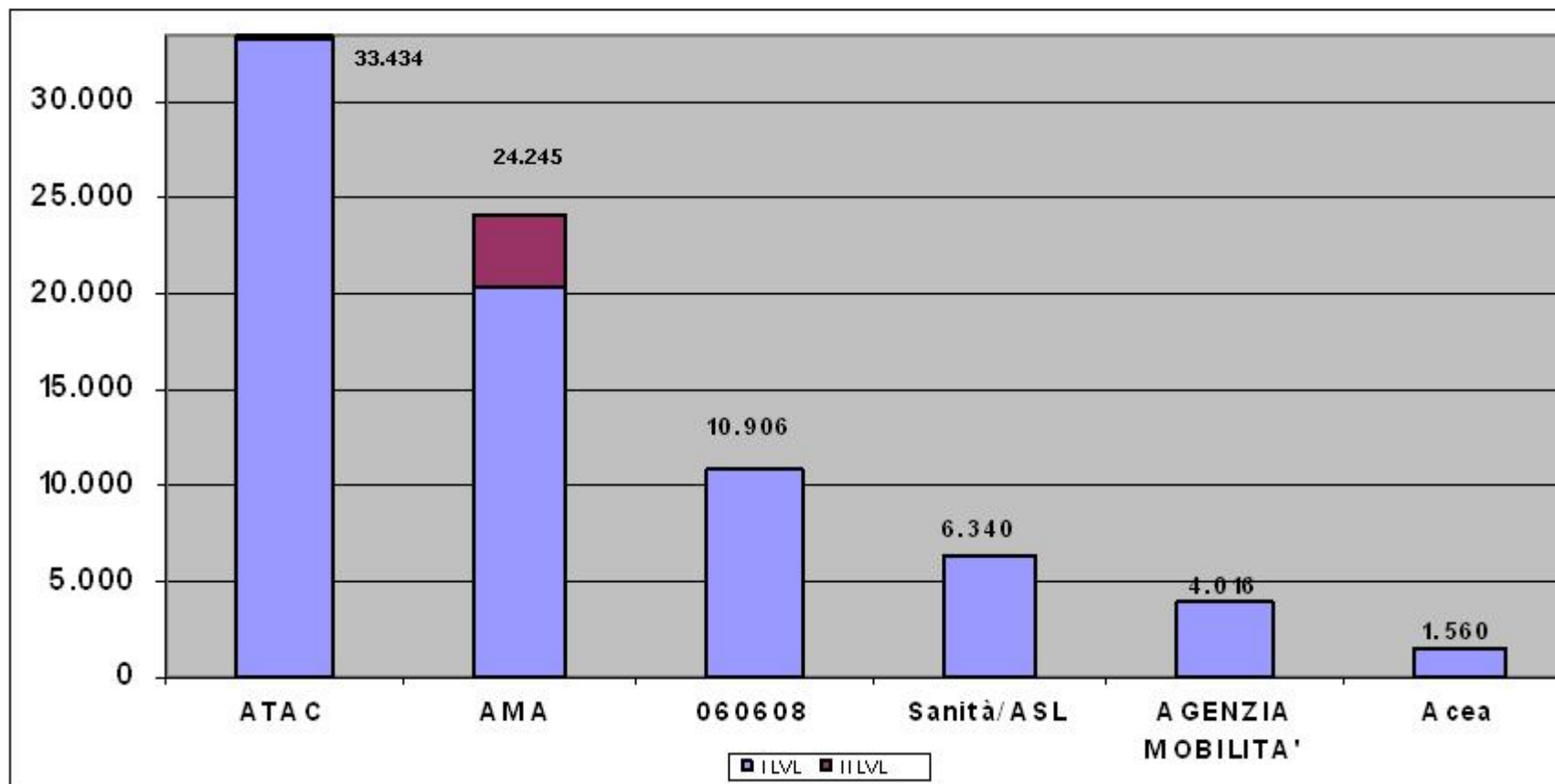
ATAC → 33.434 chiamate pari al 19,9% del totale

AMA → 24.245 chiamate pari al 14,4% del totale di cui:

46% ha riguardato la Ta.Ri

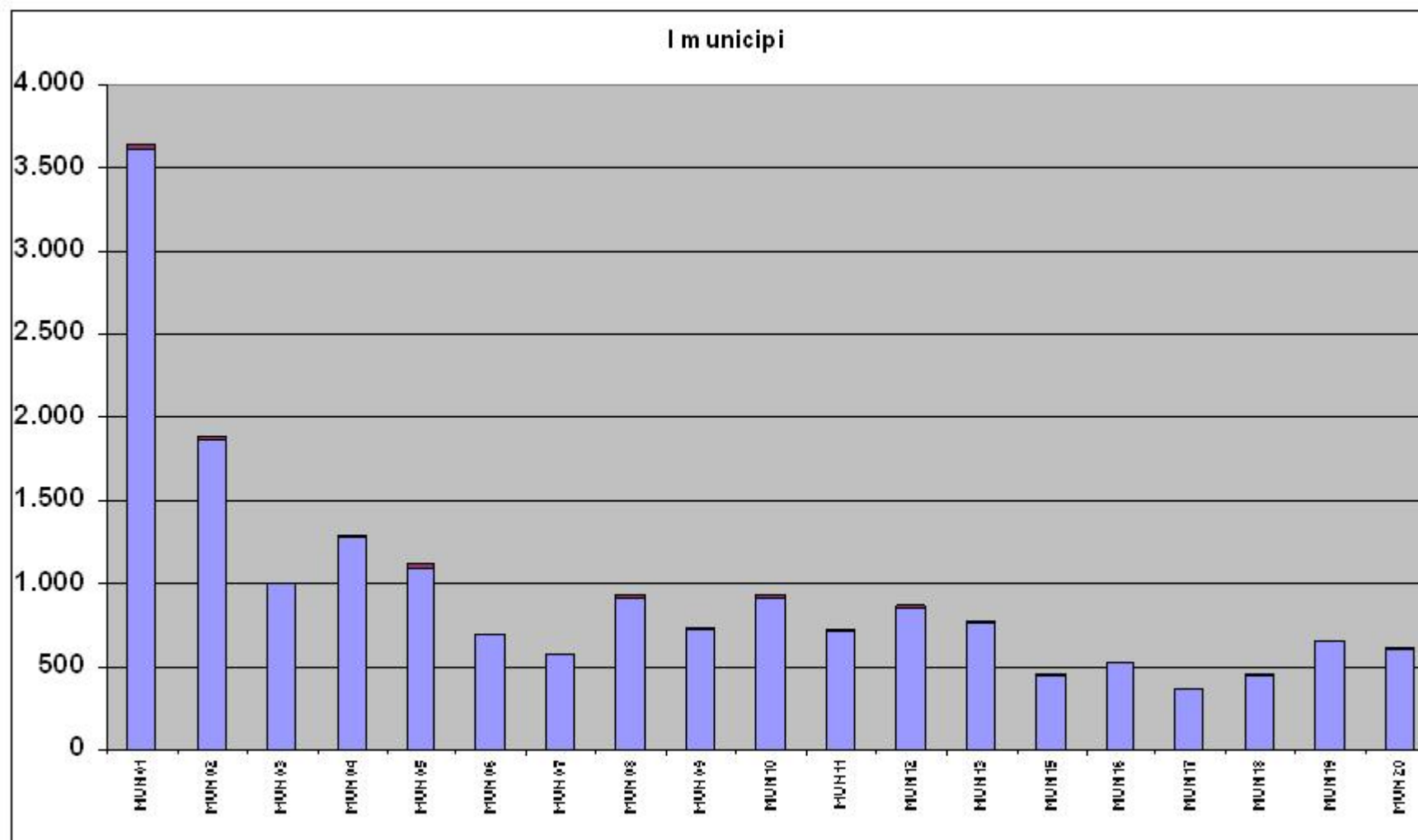
28% ha riguardato Ricicla Casa

23% ha riguardato Linea Verde



I numeri per tipologia: Strutture Territoriali

Strutture Territoriali: 18.299 chiamate pari al 10,9% del totale

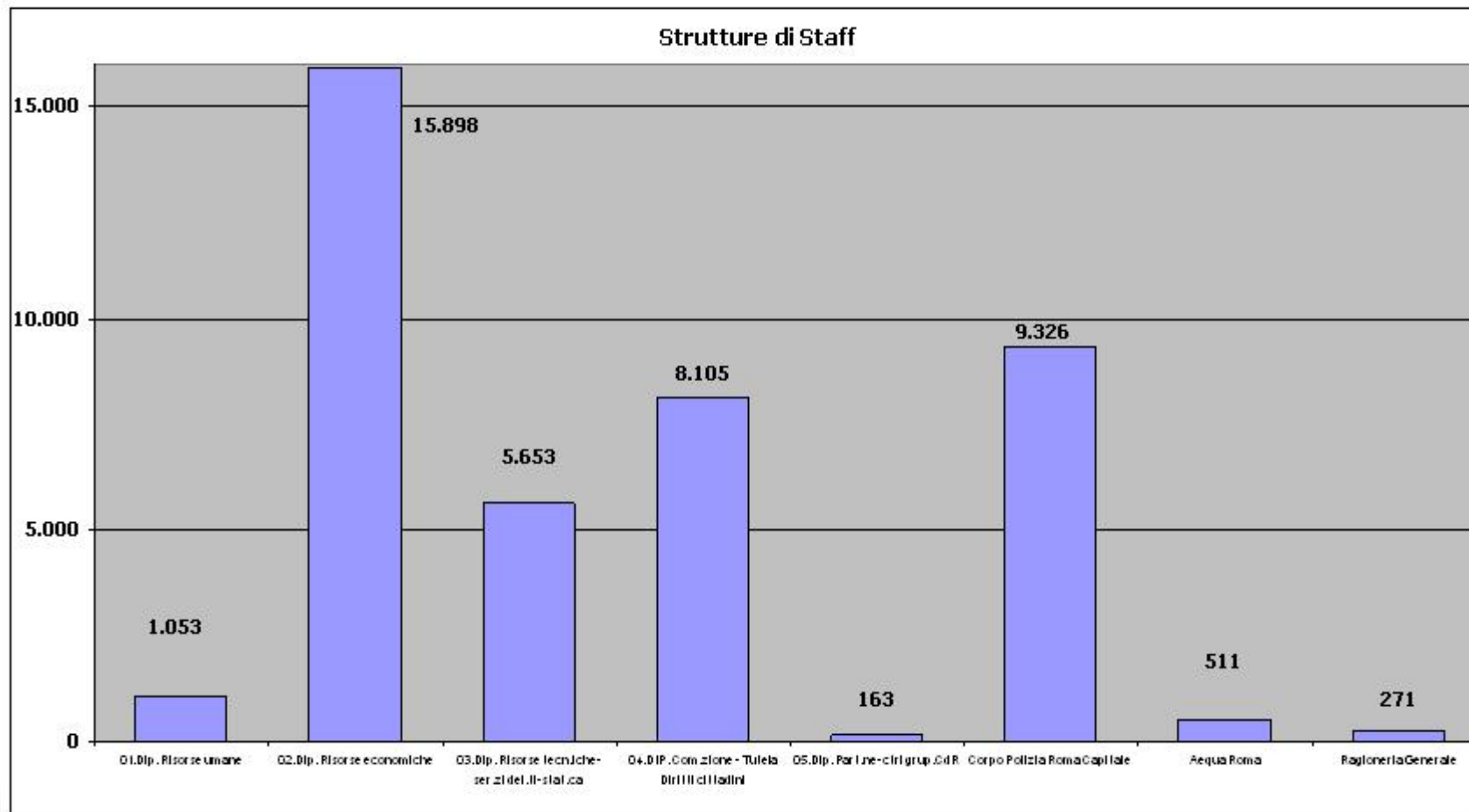


I numeri per tipologia: Strutture di Staff

Strutture di Staff → 40.984 chiamate pari al 24,4% del totale di cui :

39% ha riguardato il Dipartimento Risorse Economiche

23% ha riguardato il Dipartimento risorse tecnologiche



Volumi lavorazioni Off Line

Volumi altri canali

