



il contact center della capitale

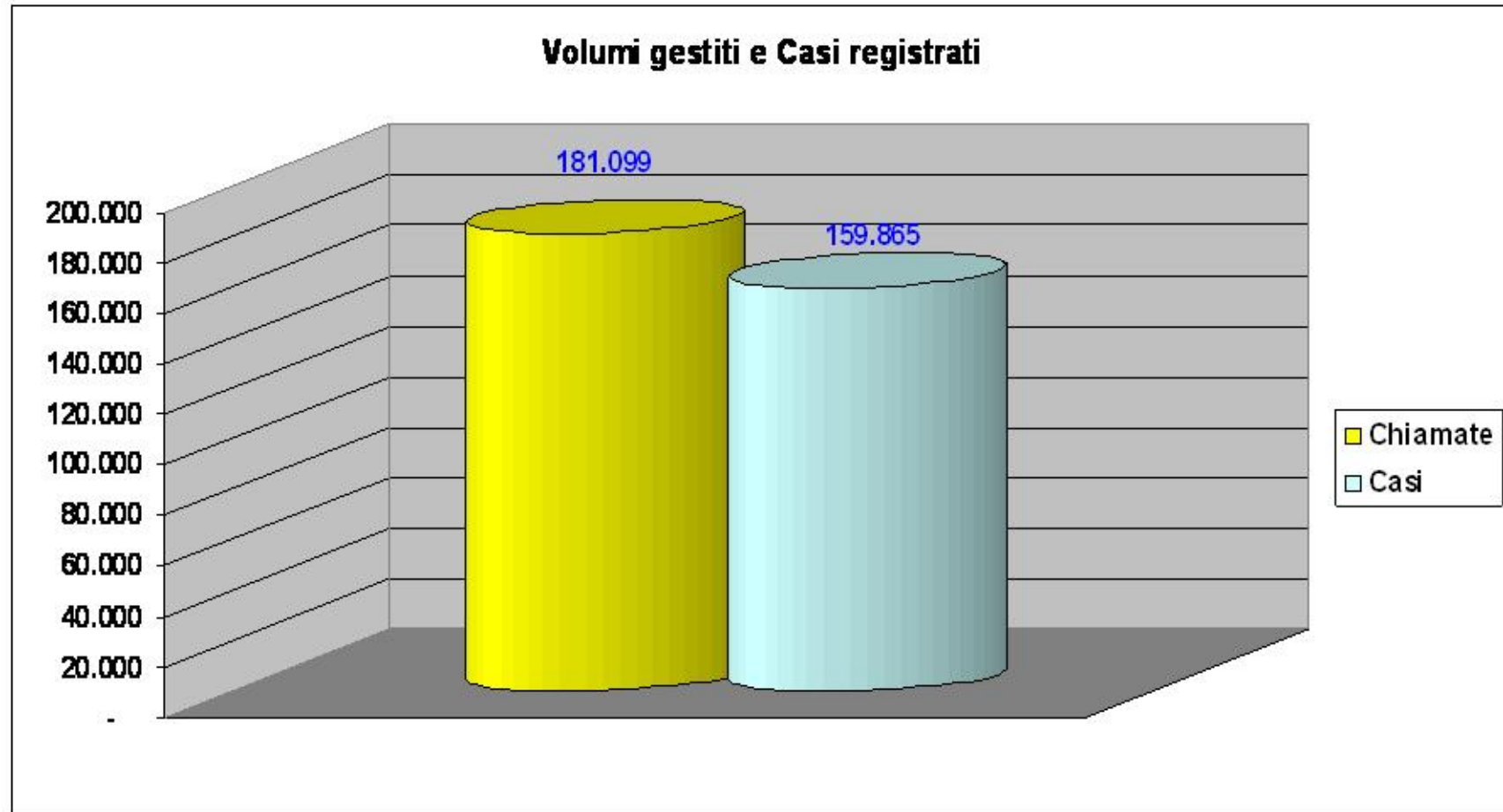


LA CITTÀ CHE TI ASCOLTA.

Executive Summary
Aprile 2013

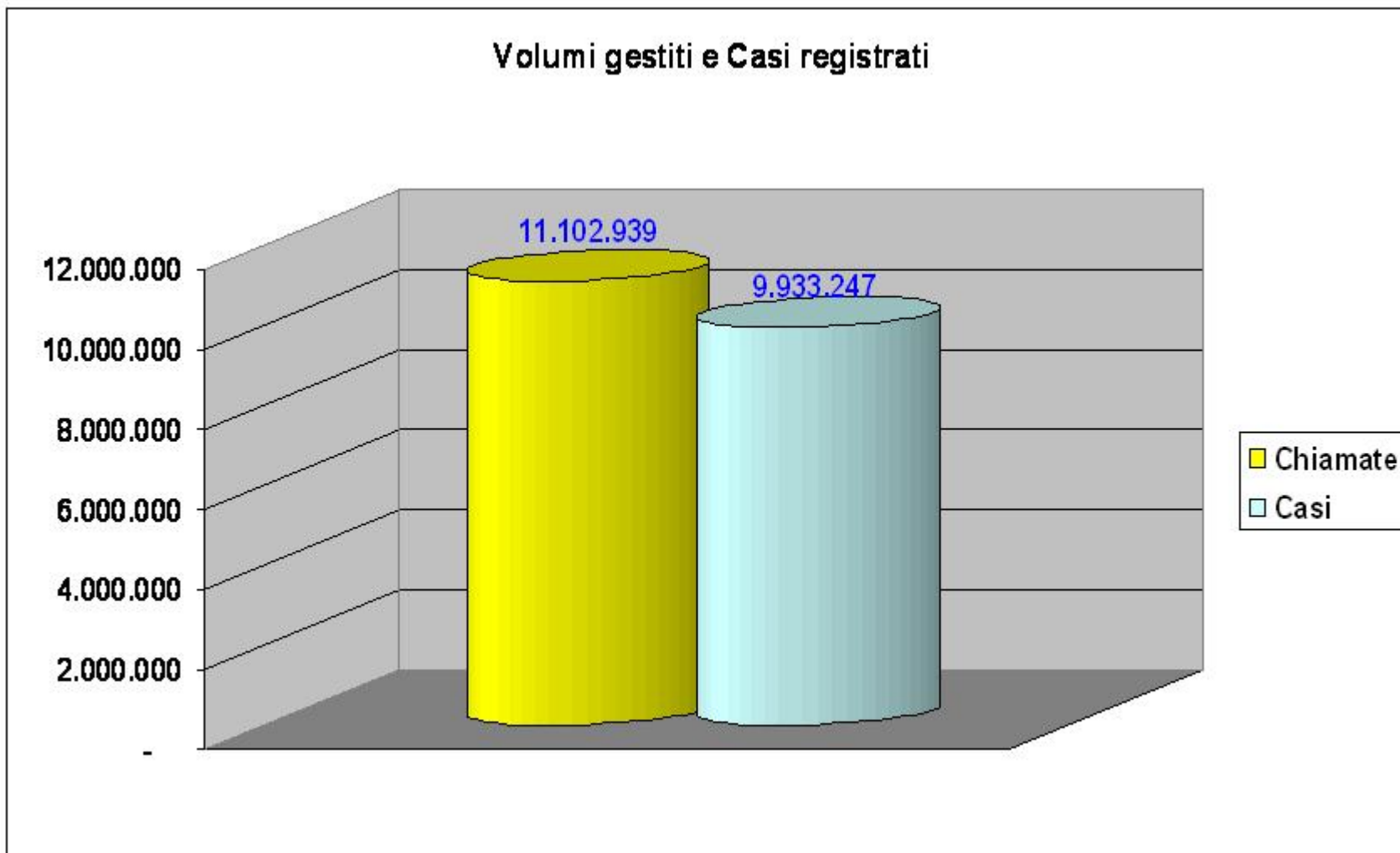
Volumi

Nel mese di aprile al Contact Center ChiamaRoma060606 sono arrivate 203.637 chiamate ed il tempo medio di gestione è stato di 148 secondi. Le chiamate totali gestite sono 184.022, 332 le prenotazioni CBA, nel grafico le gestite da operatore

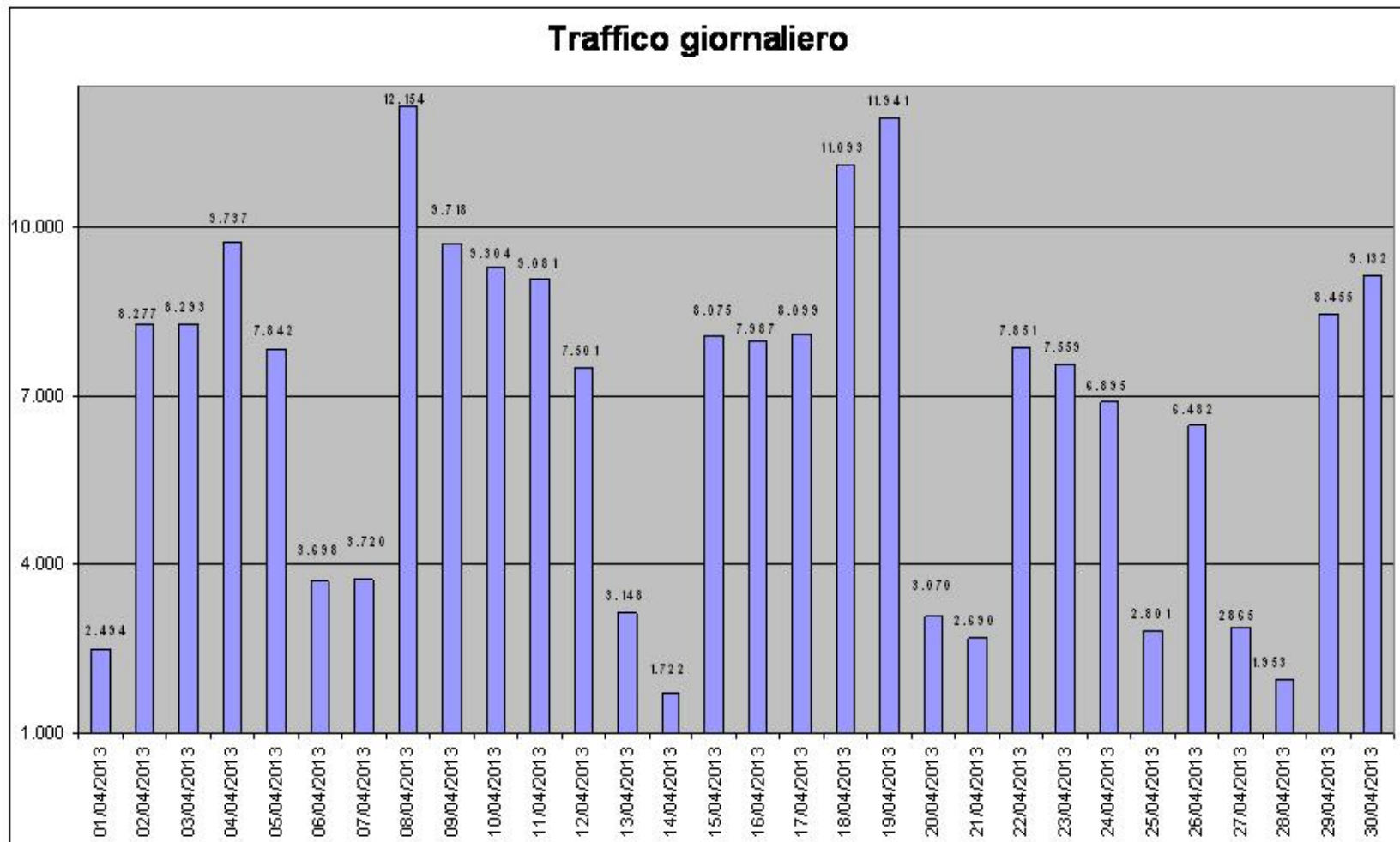


Volumi riepilogativi

Dal 1 novembre 2008 al 30 aprile 2013 abbiamo gestito 11.102.939 chiamate



Volumi traffico giornaliero

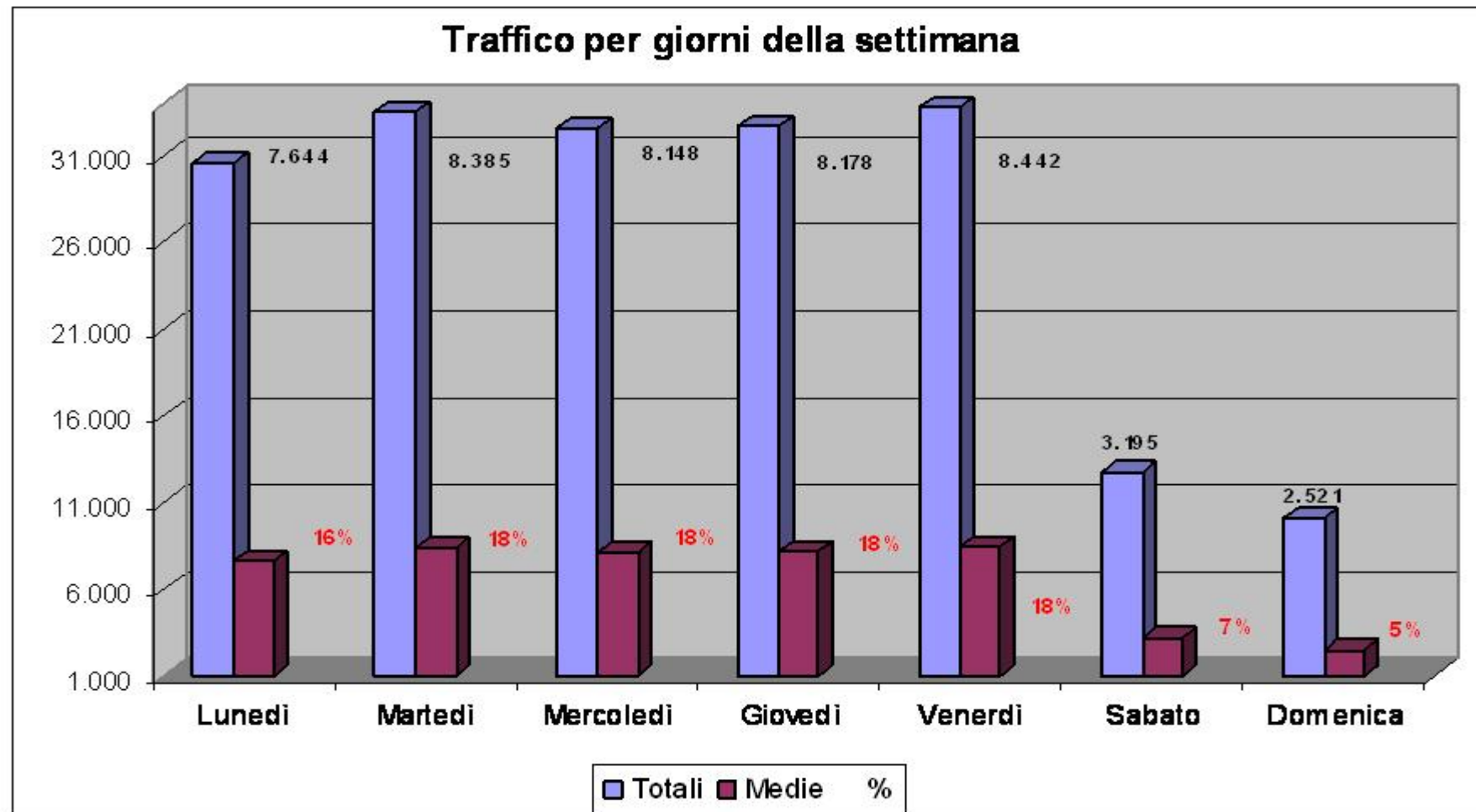


Da evidenziare nel mese di Aprile:

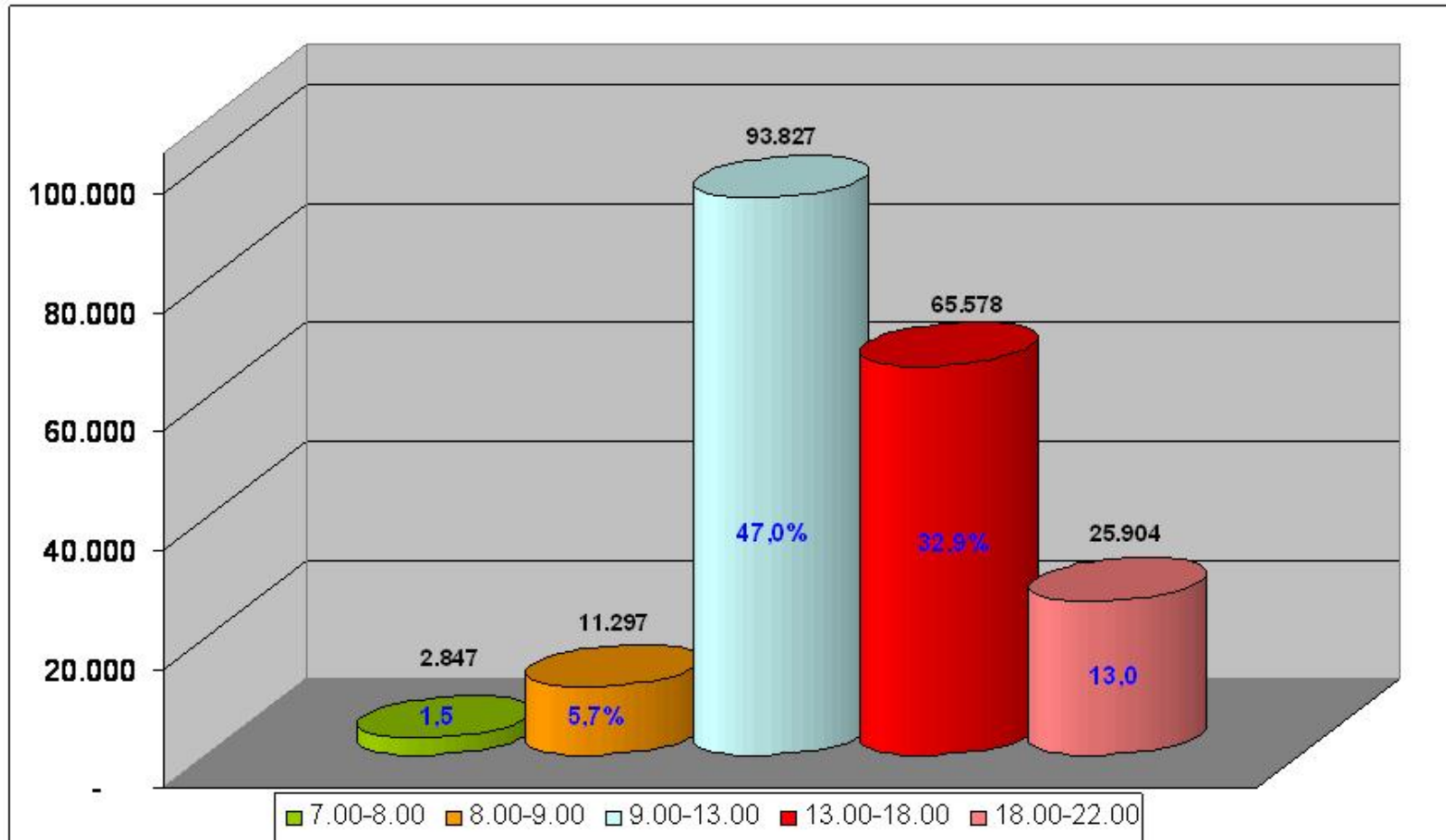
Sciopero dei mezzi pubblici: 8 e 19 aprile

Volumi traffico per giorni della settimana

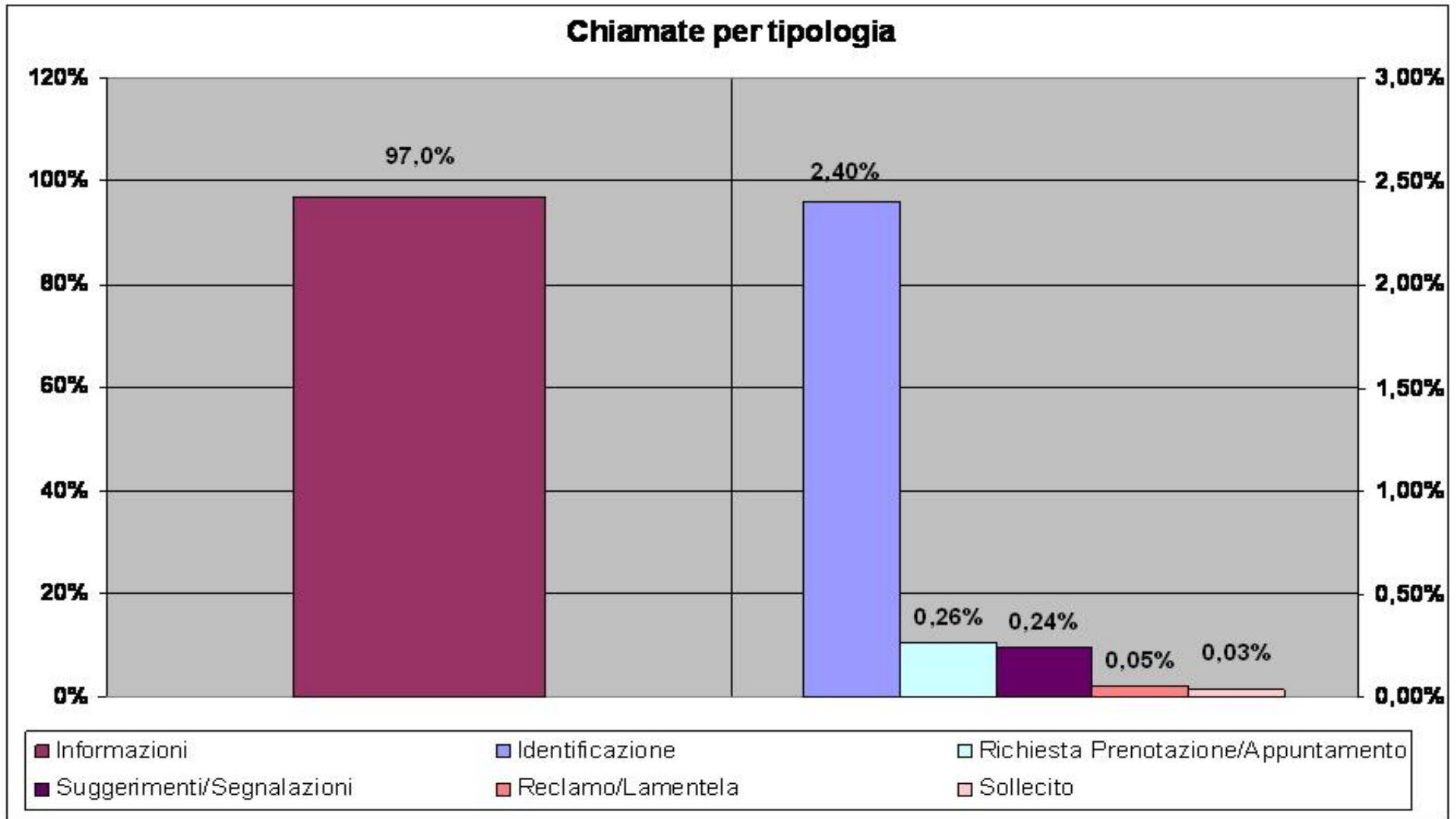
Nel mese di aprile sono arrivate in media circa 47.000 chiamate a settimana distribuite secondo le percentuali sotto riportate.



Volumi Mensili per Fascia Oraria



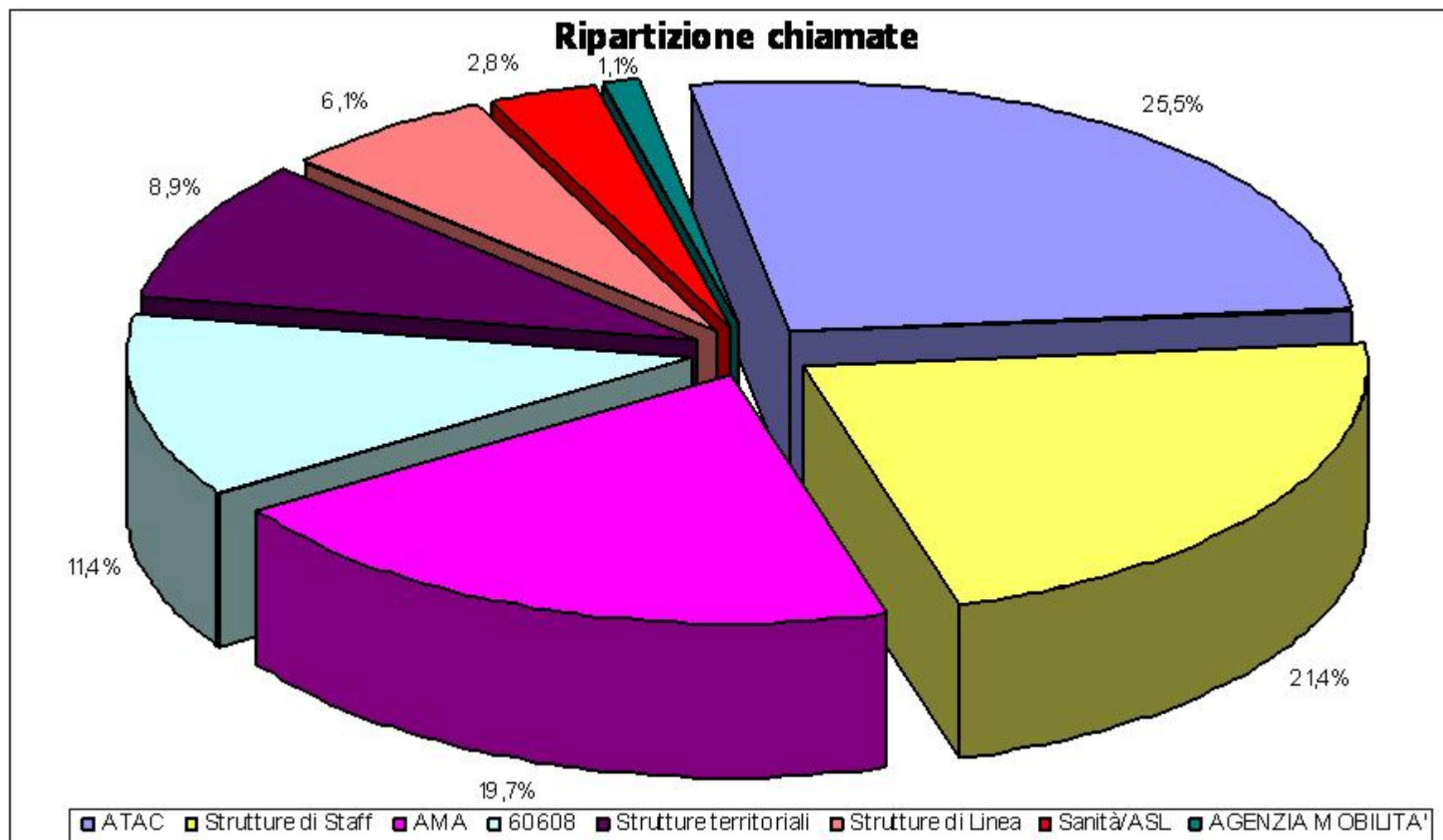
Volumi e tipologia di chiamate



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

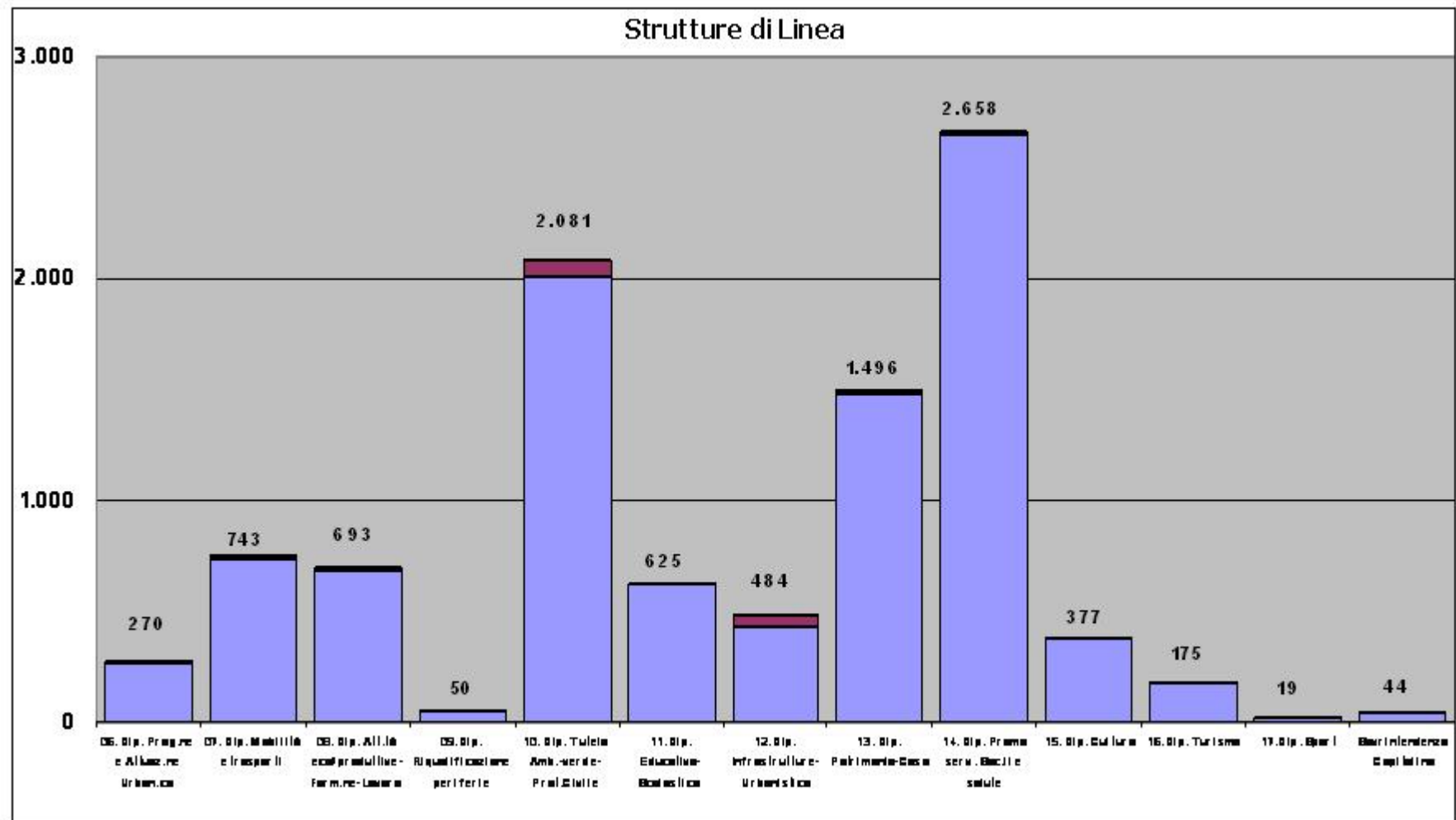
Volumi e tipologia di chiamate

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



I numeri per tipologia: Strutture di Linea

Strutture di Linea: 9.715 chiamate pari al 6,1% del totale

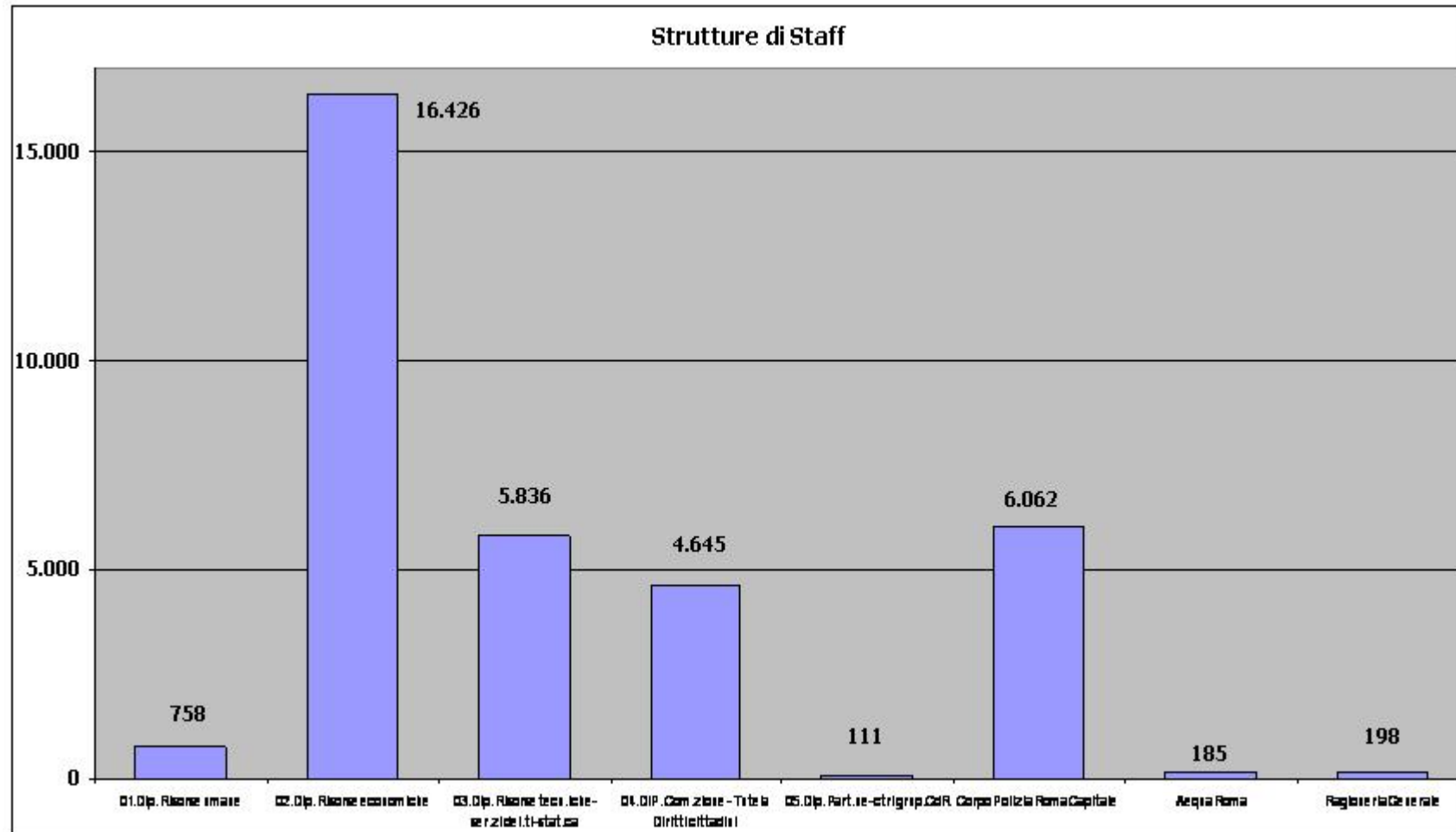


I numeri per tipologia: Strutture di Staff

Strutture di Staff → 34.553 chiamate pari al 21,4% del totale di cui :

48% ha riguardato il Dipartimento Risorse Economiche

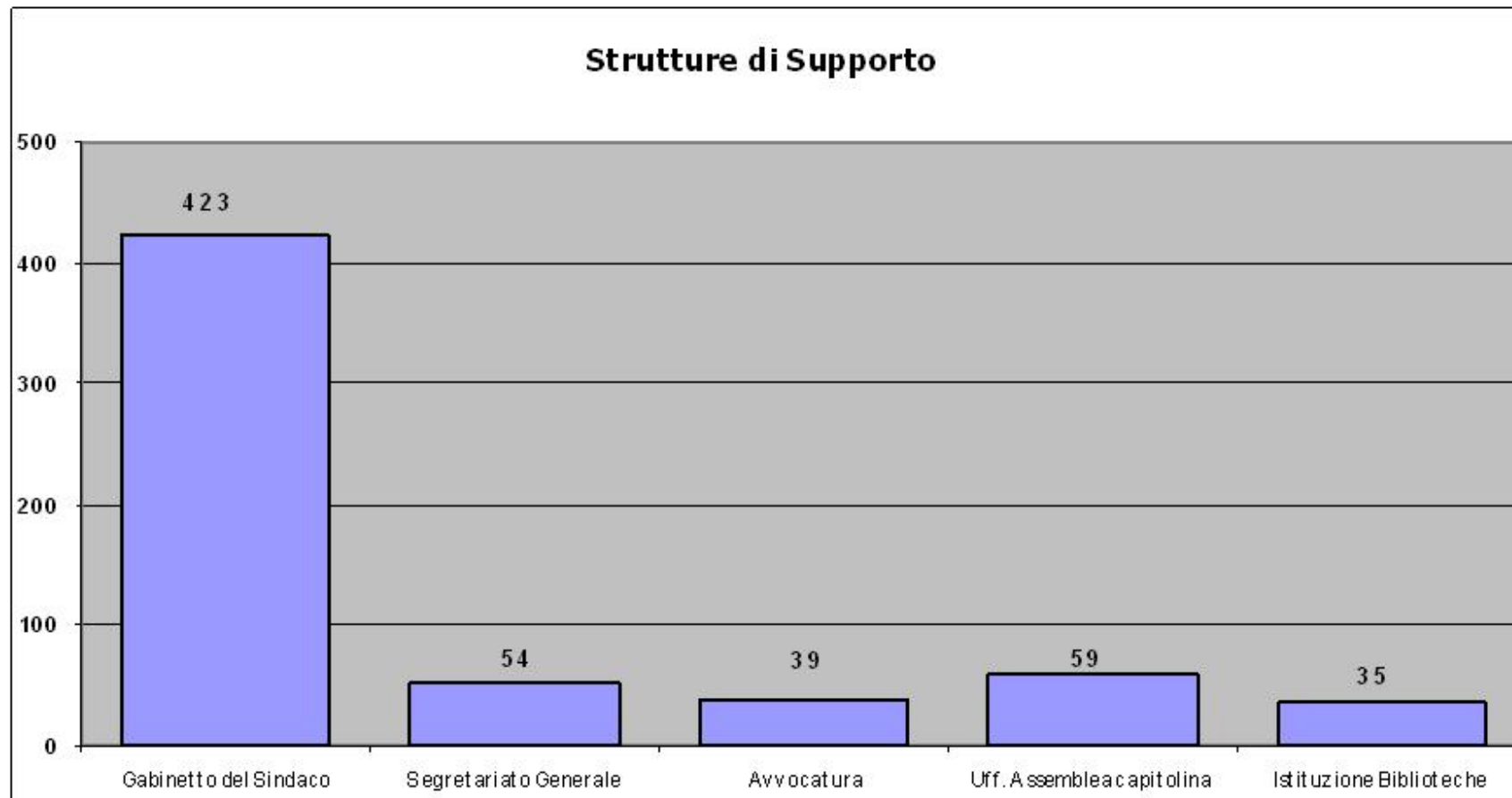
18% ha riguardato il Corpo di Polizia Roma Capitale



I numeri per tipologia: Strutture di Supporto

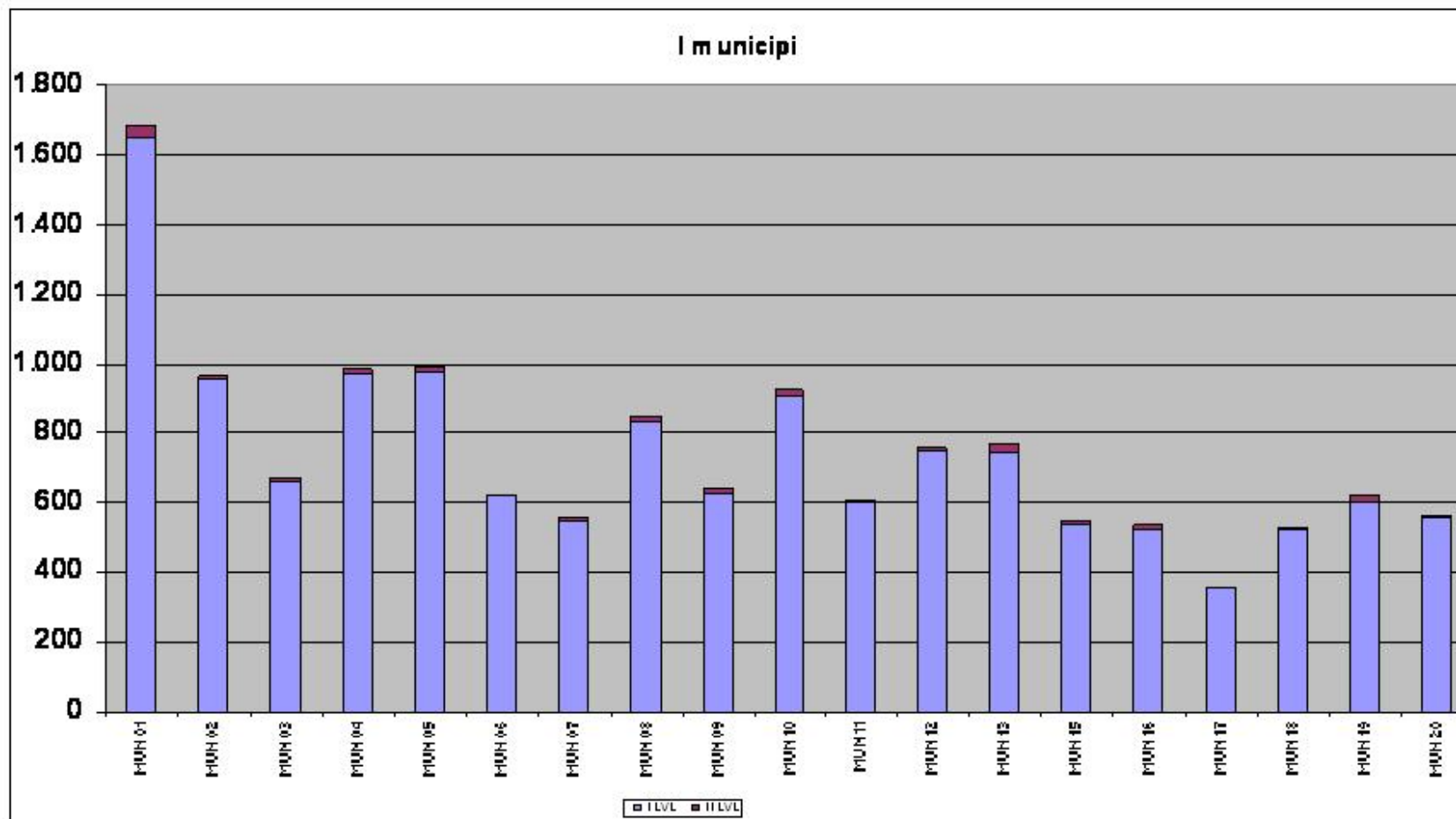
Strutture di Supporto → 610 chiamate pari allo 0,4% del totale di cui :

69% ha riguardato il Gabinetto del Sindaco



I numeri per tipologia: Strutture Territoriali

Strutture Territoriali: 14.194 chiamate pari all' 8,9% del totale



I numeri per tipologia: Aziende del Comune

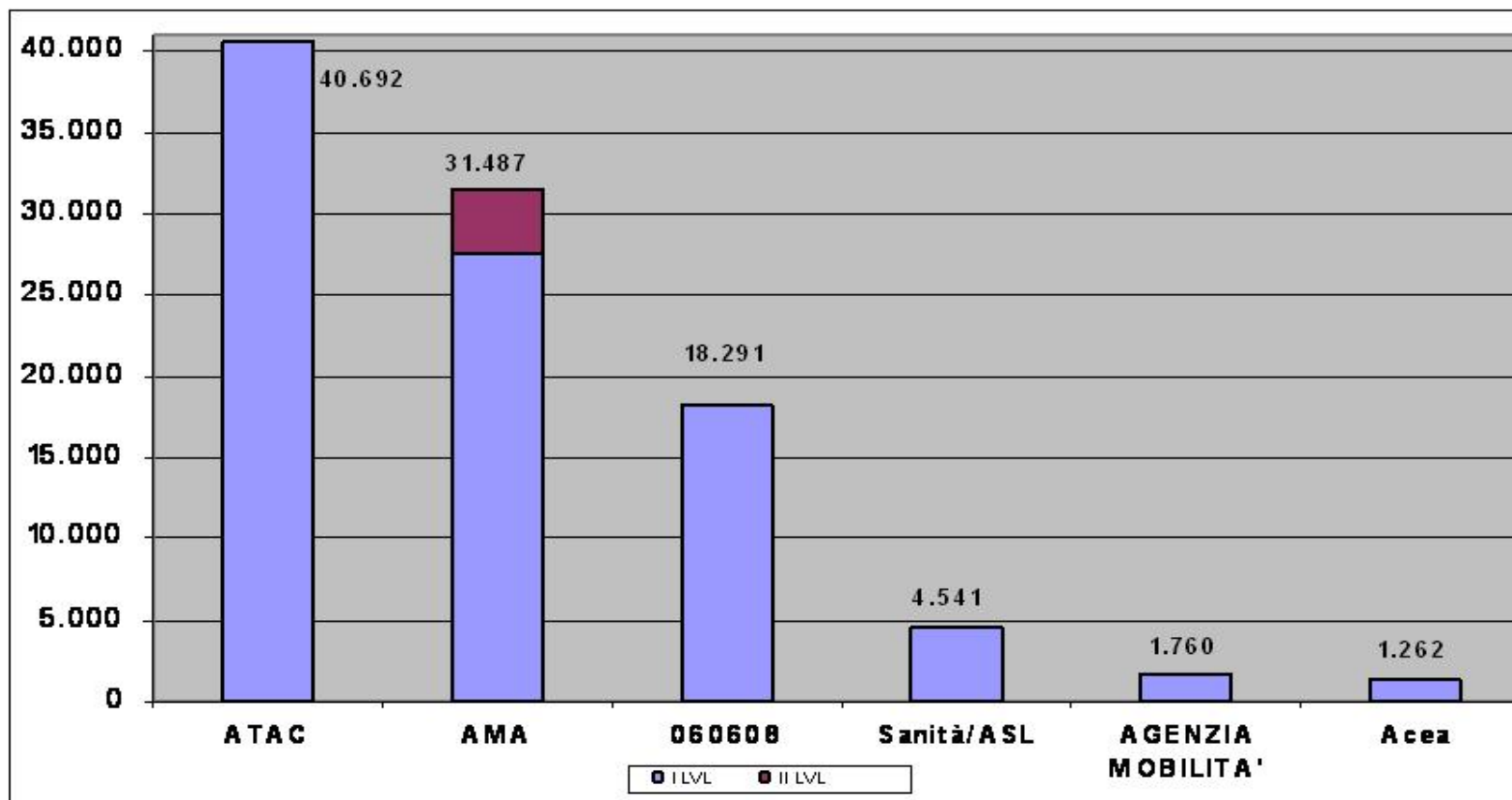
ATAC → 40.692 chiamate pari al 25,5% del totale

AMA → 31.487 chiamate pari al 19,7% del totale di cui:

54% ha riguardato Ricicla Casa

31% ha riguardato la Ta.Ri

13% ha riguardato Linea Verde



Volumi lavorazioni Off Line

