



ROMA CAPITALE

il contact center della capitale

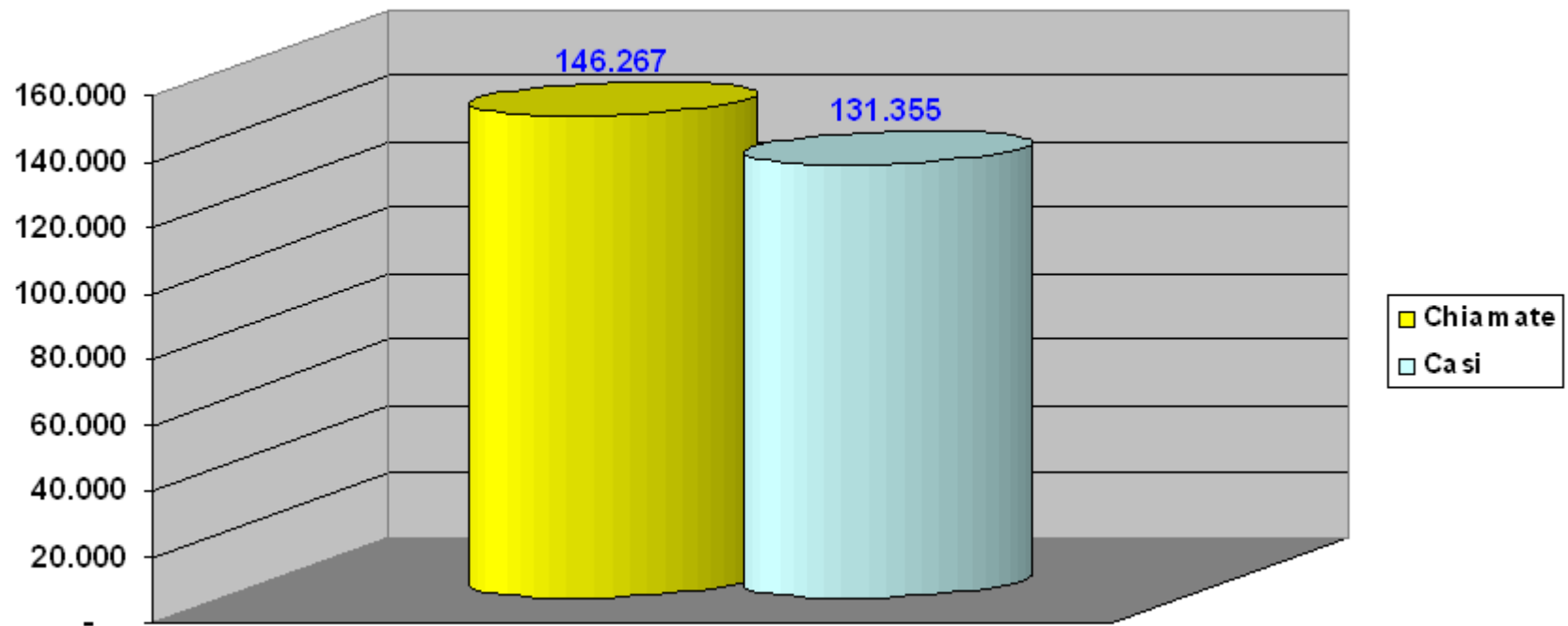


Executive Summary
Agosto 2011

Volumi

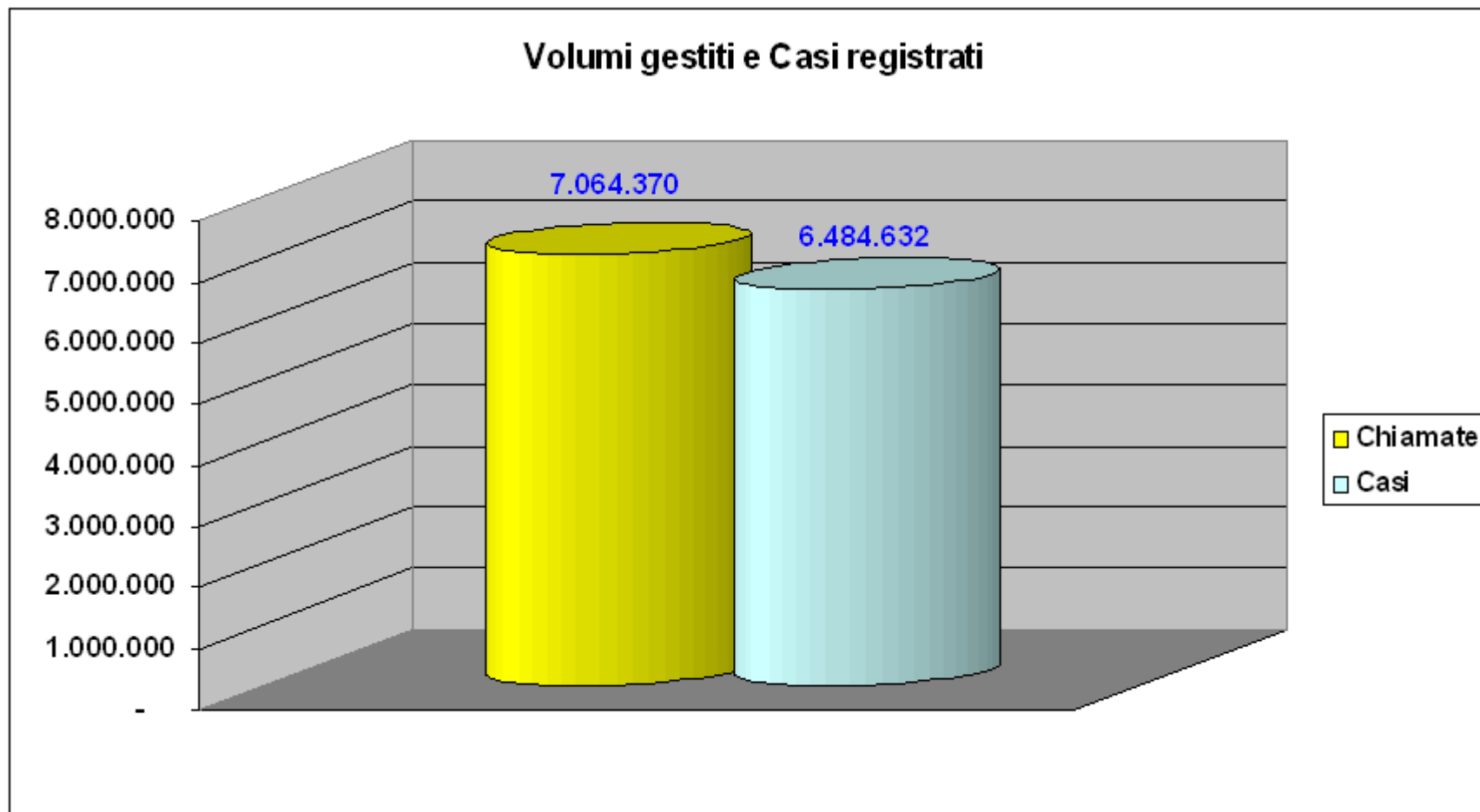
Nel mese di agosto al Contact Center ChiamaRoma060606 sono arrivate 147.110 chiamate ed il tempo medio di gestione è stato di 304 secondi

Volumi gestiti e Casi registrati

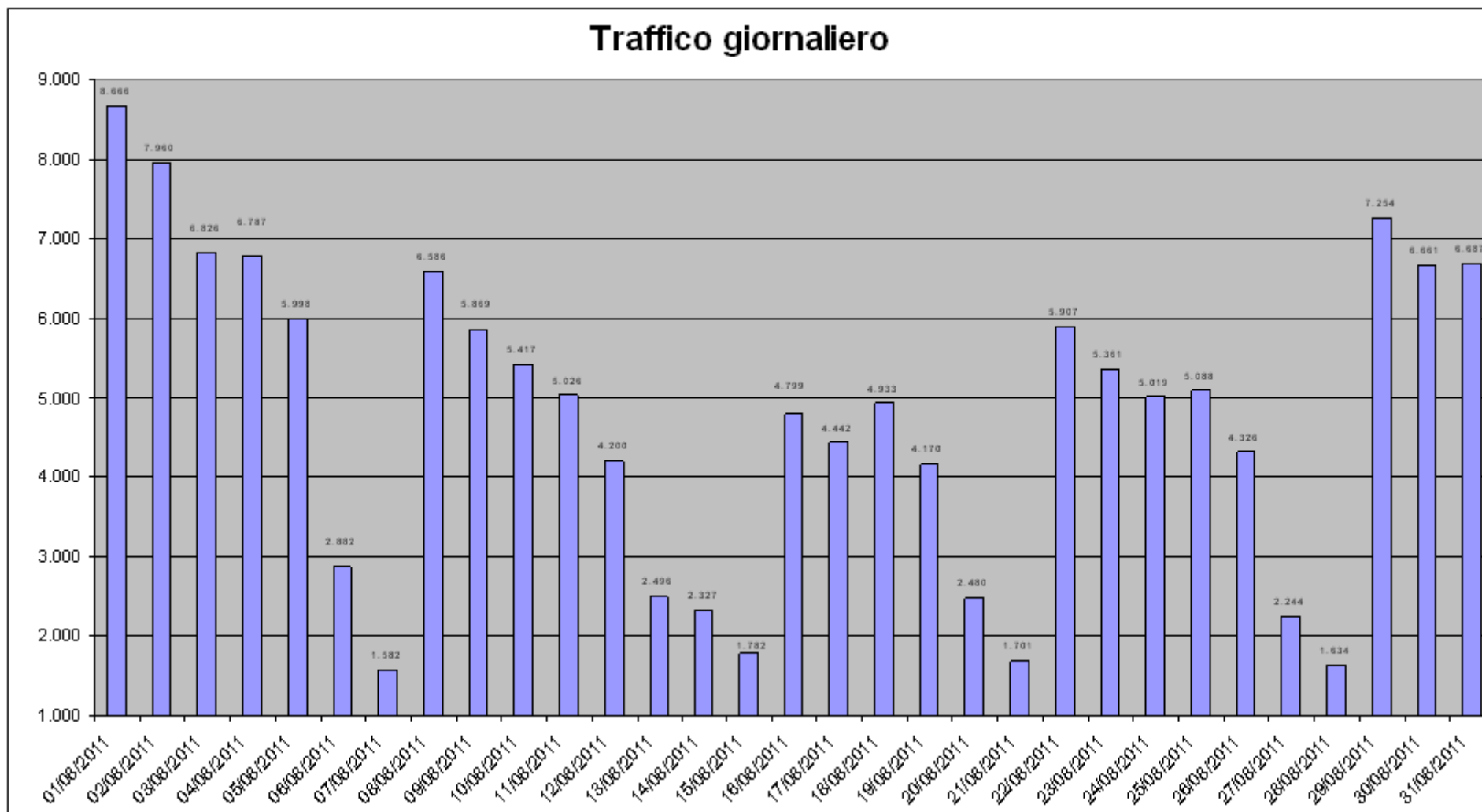


Volumi riepilogativo anno

Dal 1 novembre 2008 al 31 agosto 2011 abbiamo gestito 7.064.370 chiamate

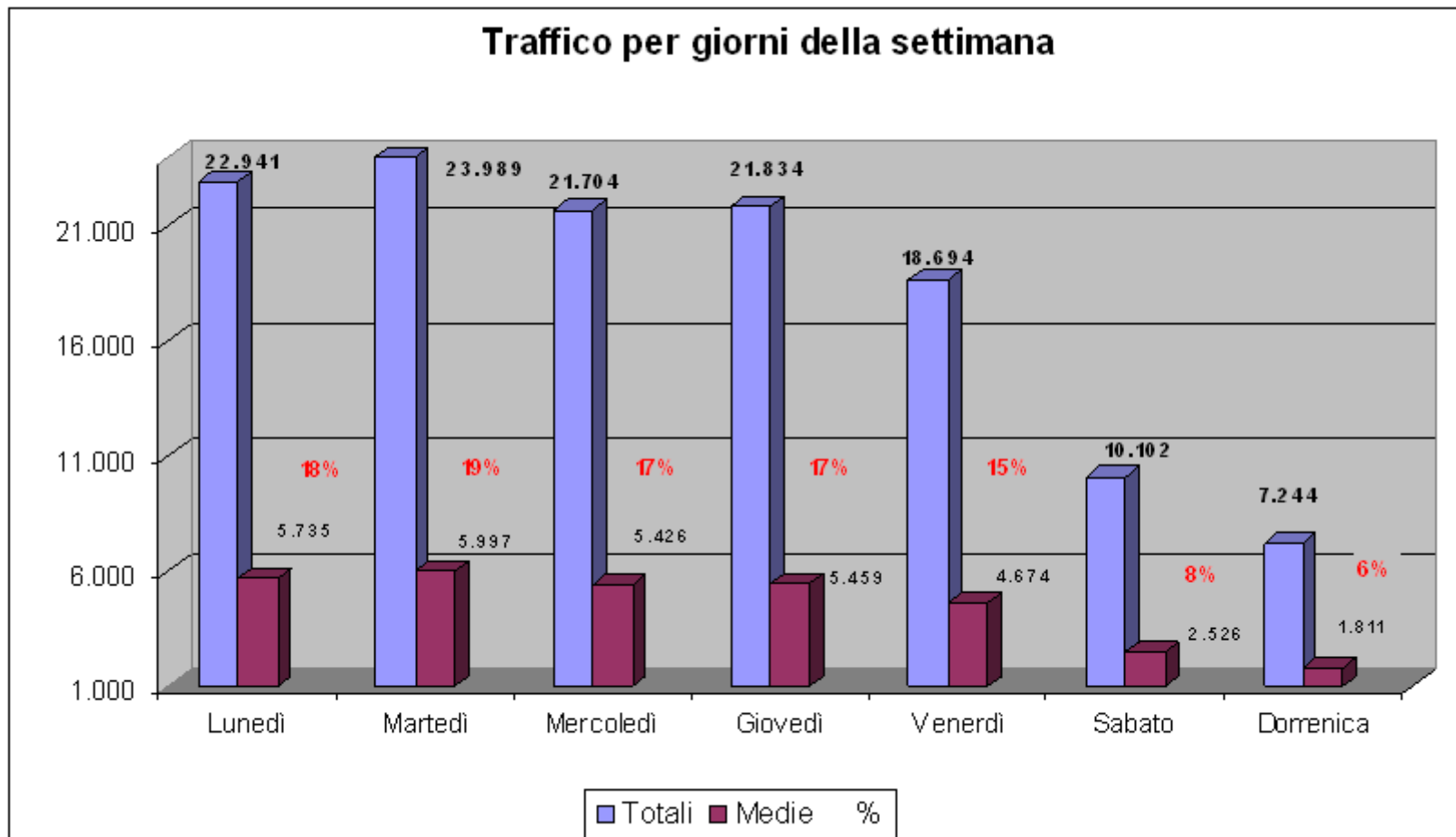


Volumi traffico giornaliero

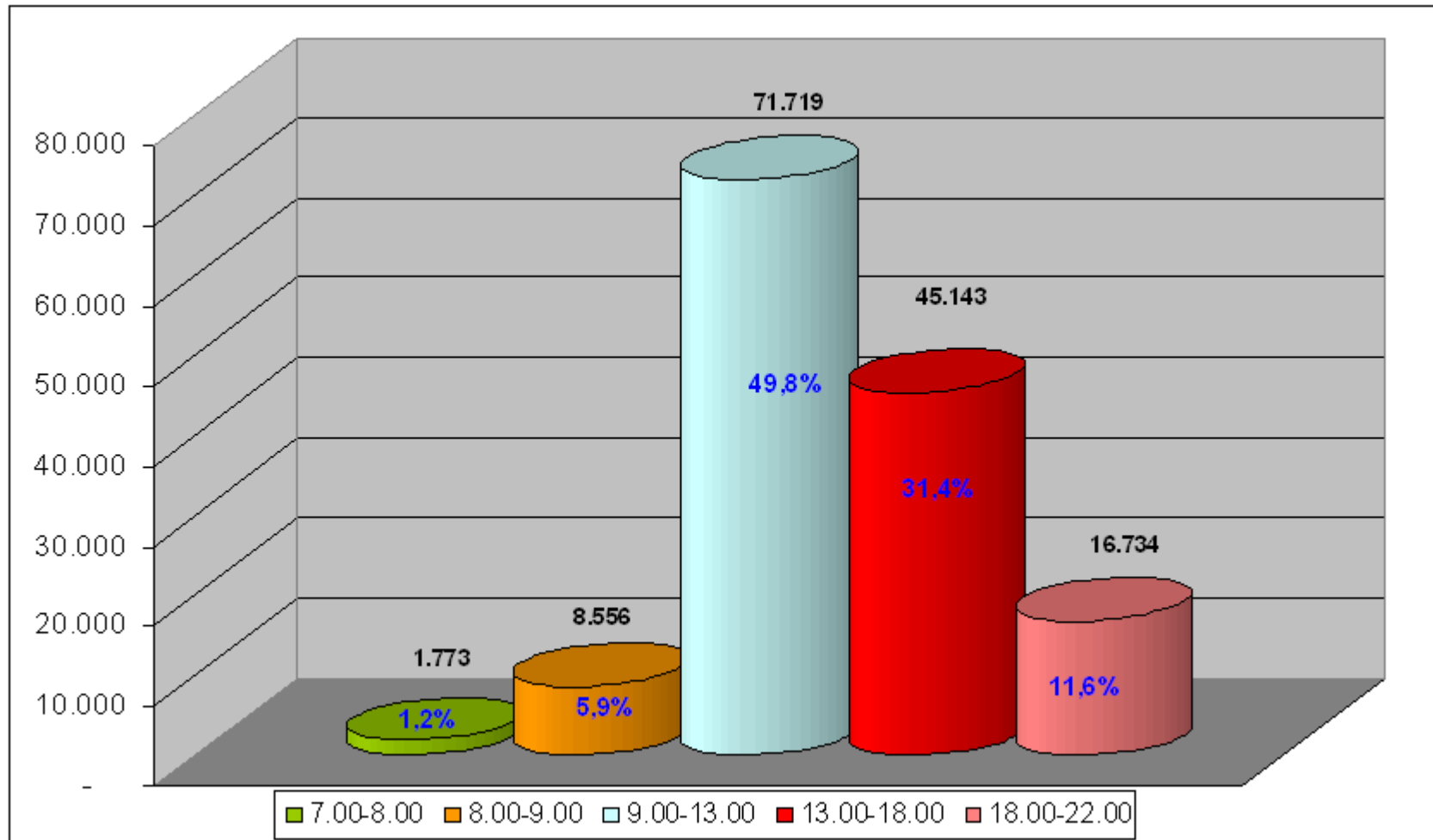


Volumi traffico per giorni della settimana

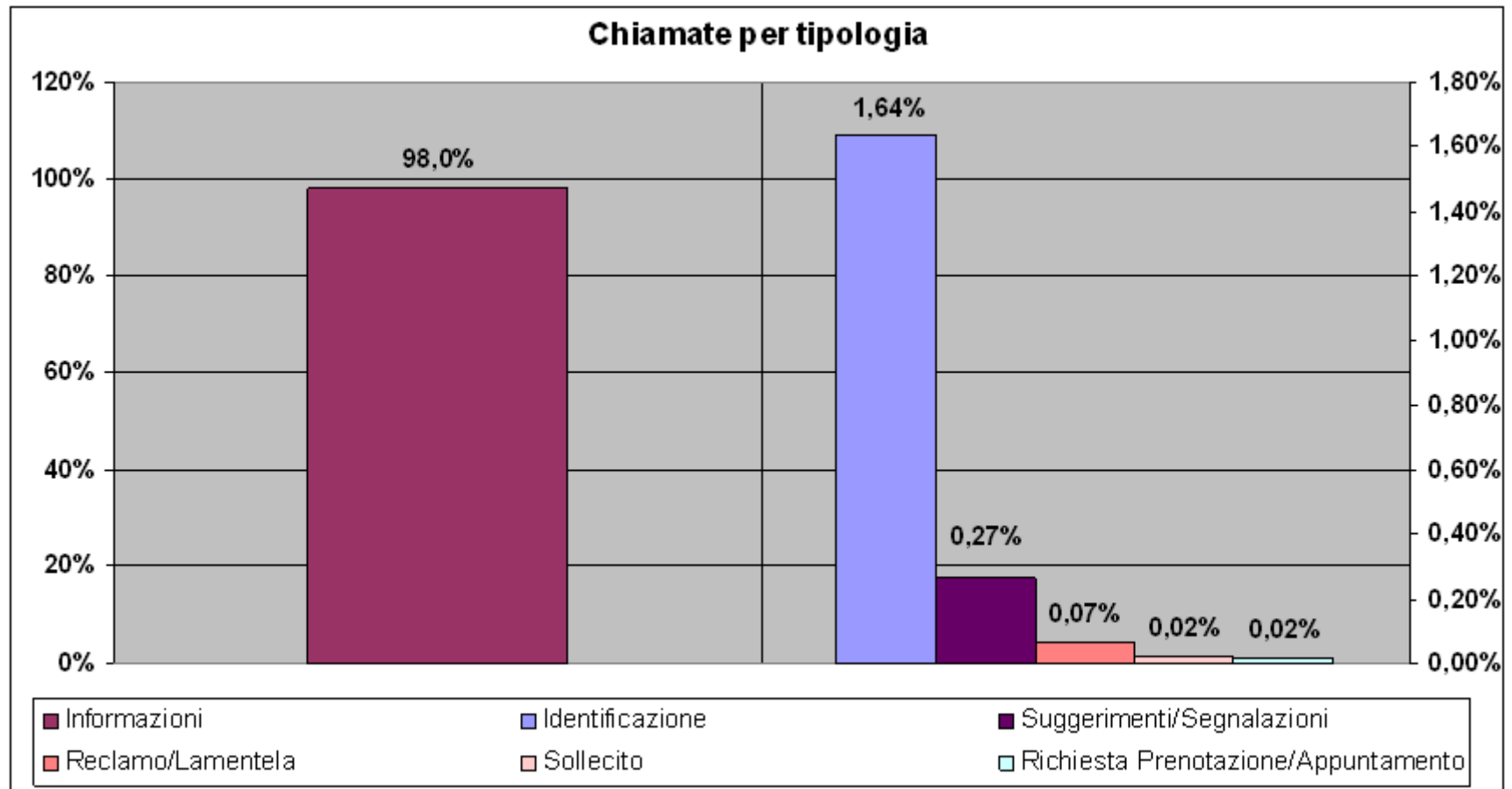
Nel mese di agosto sono arrivate in media circa 32.000 chiamate a settimana, distribuite secondo le percentuali sotto riportate:



Volumi Mensili per Fascia Oraria

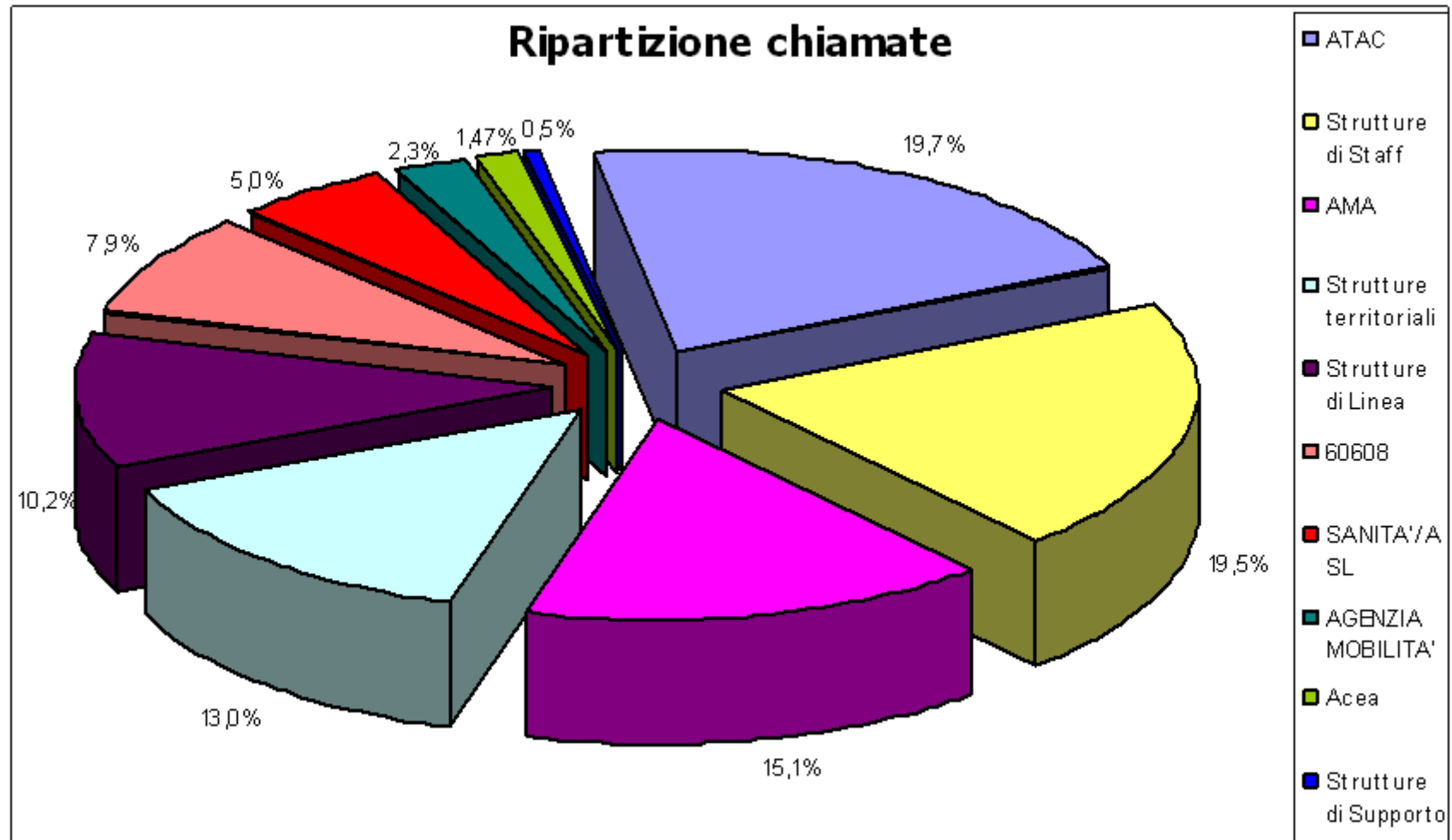


Volumi e tipologia di chiamate



Volumi e tipologia di chiamate

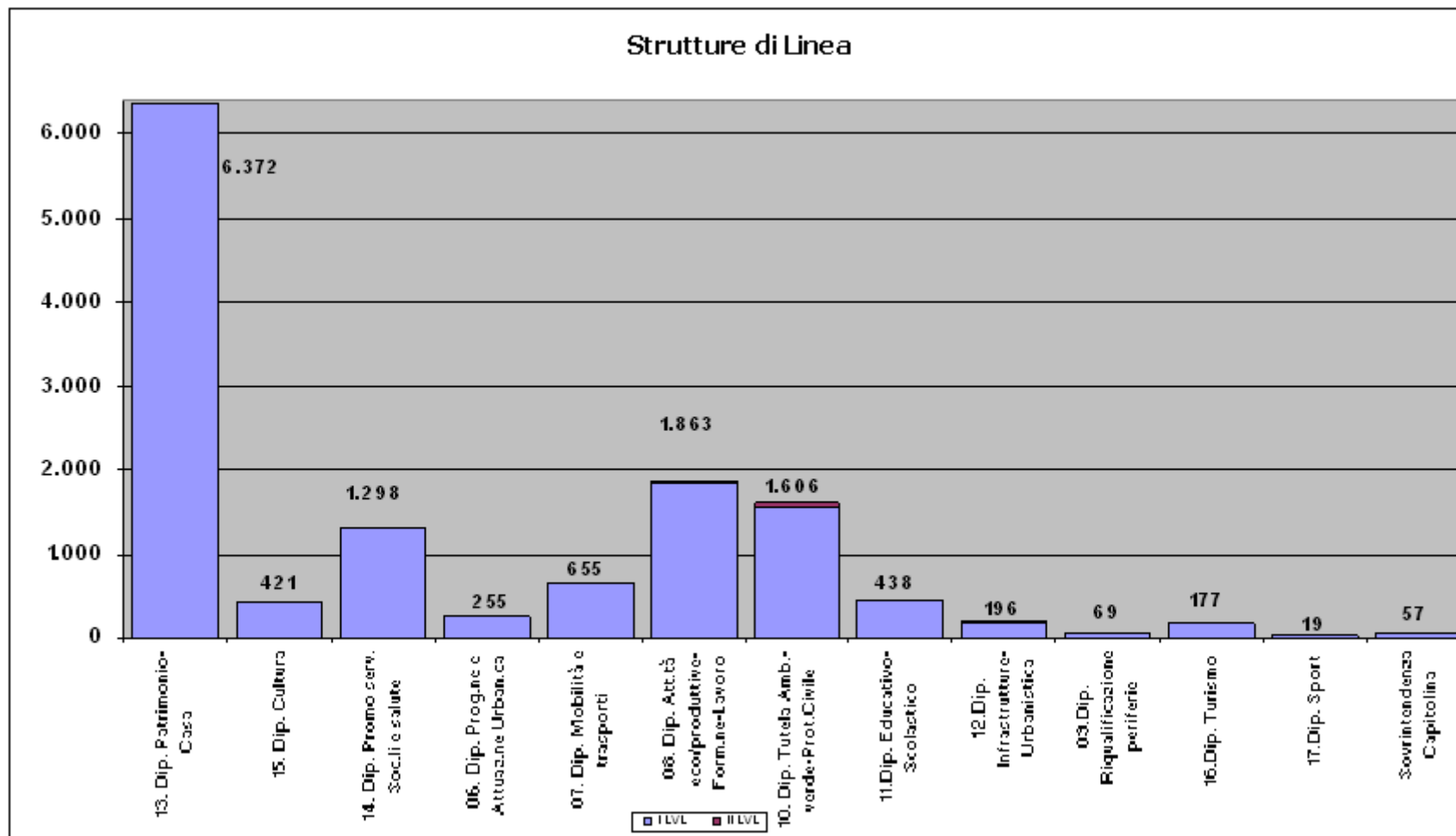
Le chiamate ricevute hanno riguardato principalmente, Atac, Strutture di Staff, Ama, Strutture territoriali, Strutture di Linea.



I numeri per tipologia: Strutture di Linea

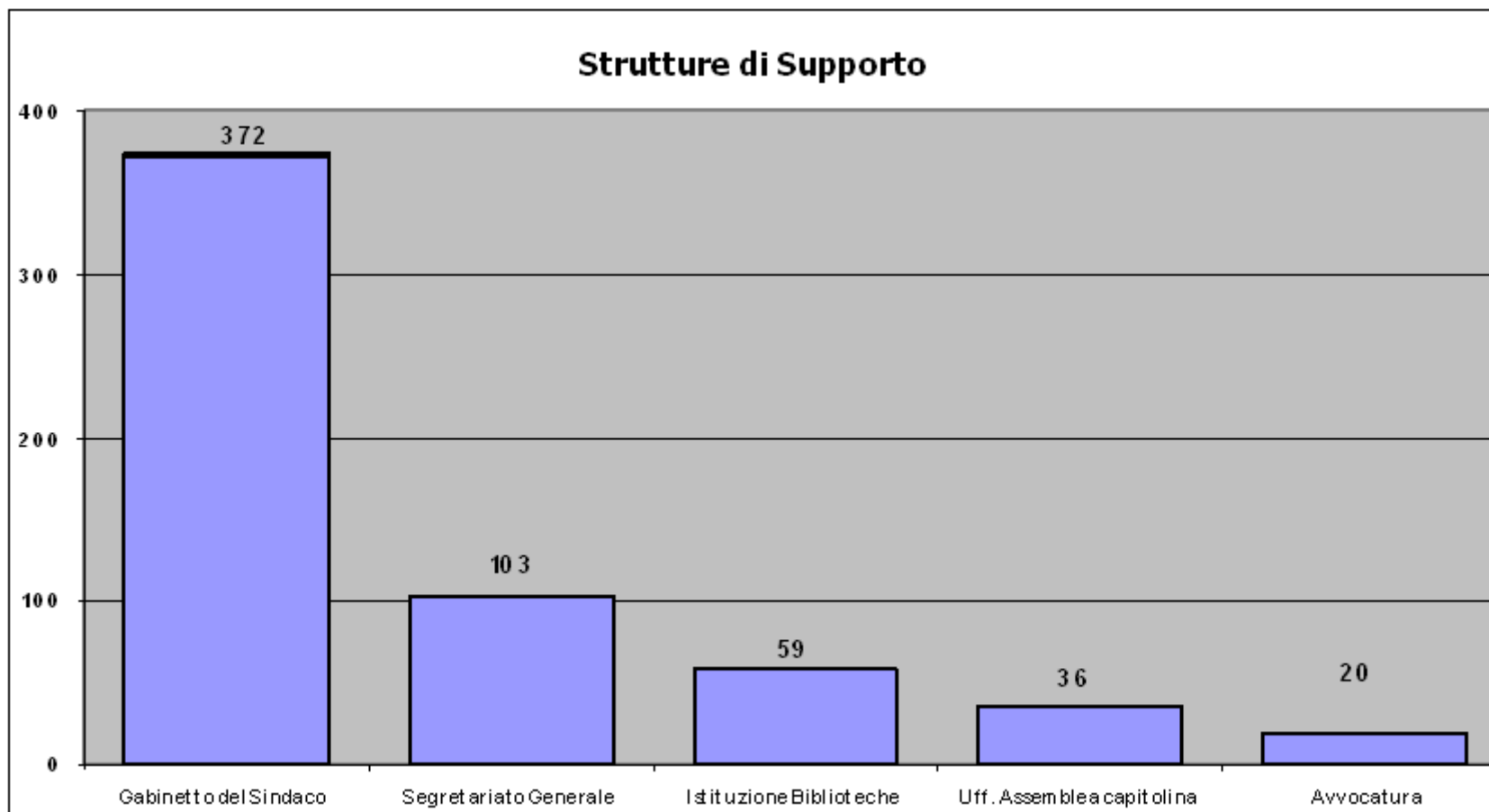
Strutture di Linea: 13.426 chiamate pari al 10,2% del totale

- **Dip. Patrimonio e casa** → 6.372 chiamate di cui:
 - 85% ha riguardato i contributi per pagamento ICI e affitto
- **Dip. Att.tà prouitive-Form.one-Lavoro** → 1.863 chiamate di cui:
 - 36% ha riguardato la disciplina delle attività commerciali
 - 13% ha riguardato i Servizi on line per le imprese (SCIA)
- **Dip. Ambiente-Verde-Protezione c.le** → 1.606 chiamate di cui:
 - 45% ha riguardato i diritti degli animali
 - 15% ha riguardato il Servizio Giardini



I numeri per tipologia: Strutture di Supporto

- **Strutture di Supporto** → 598 chiamate pari allo 0,5% del totale di cui :
 - 62% ha riguardato il Gabinetto del Sindaco

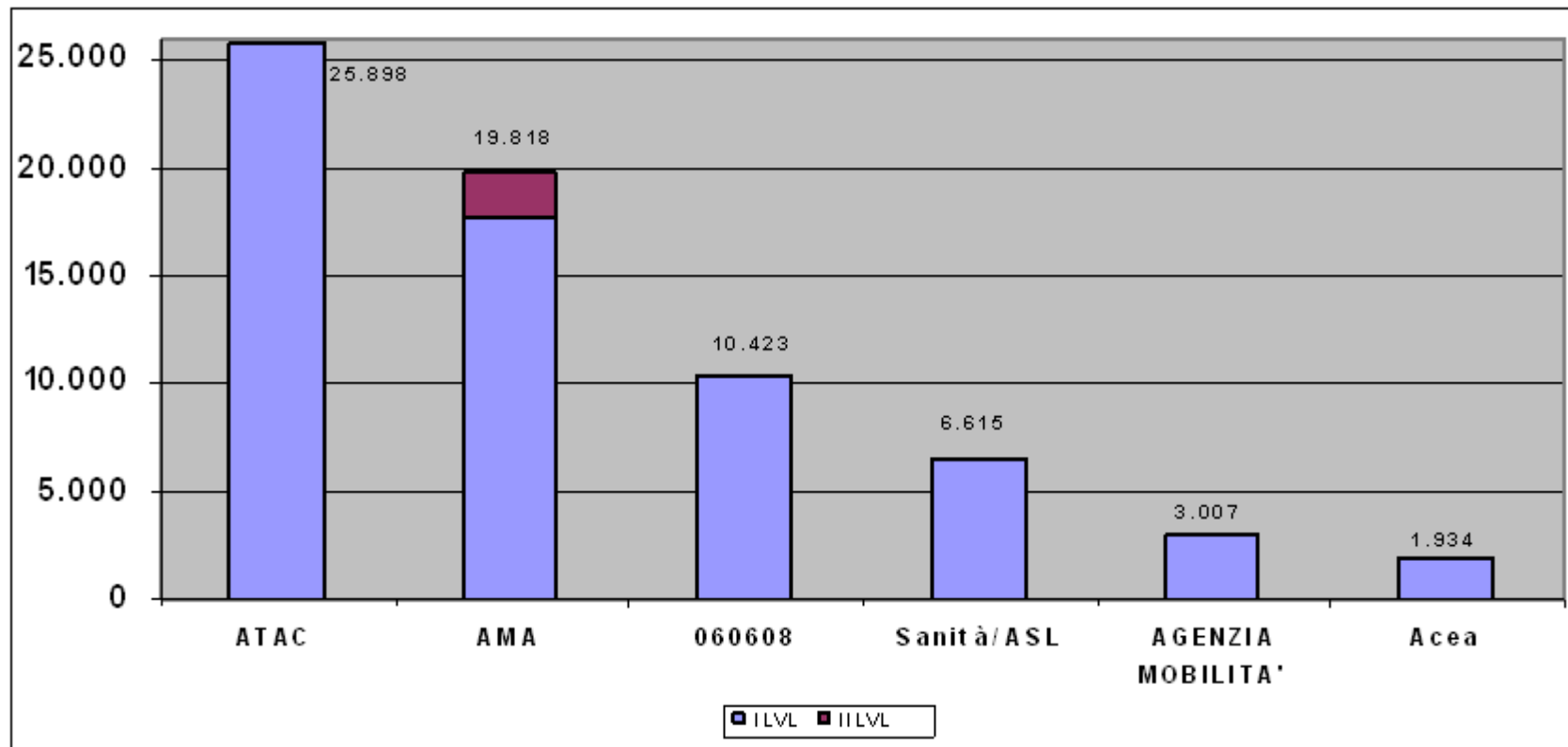


I numeri per tipologia: Aziende del Comune

● **ATAC** → 25.898 chiamate pari al 19,7% del totale di cui:

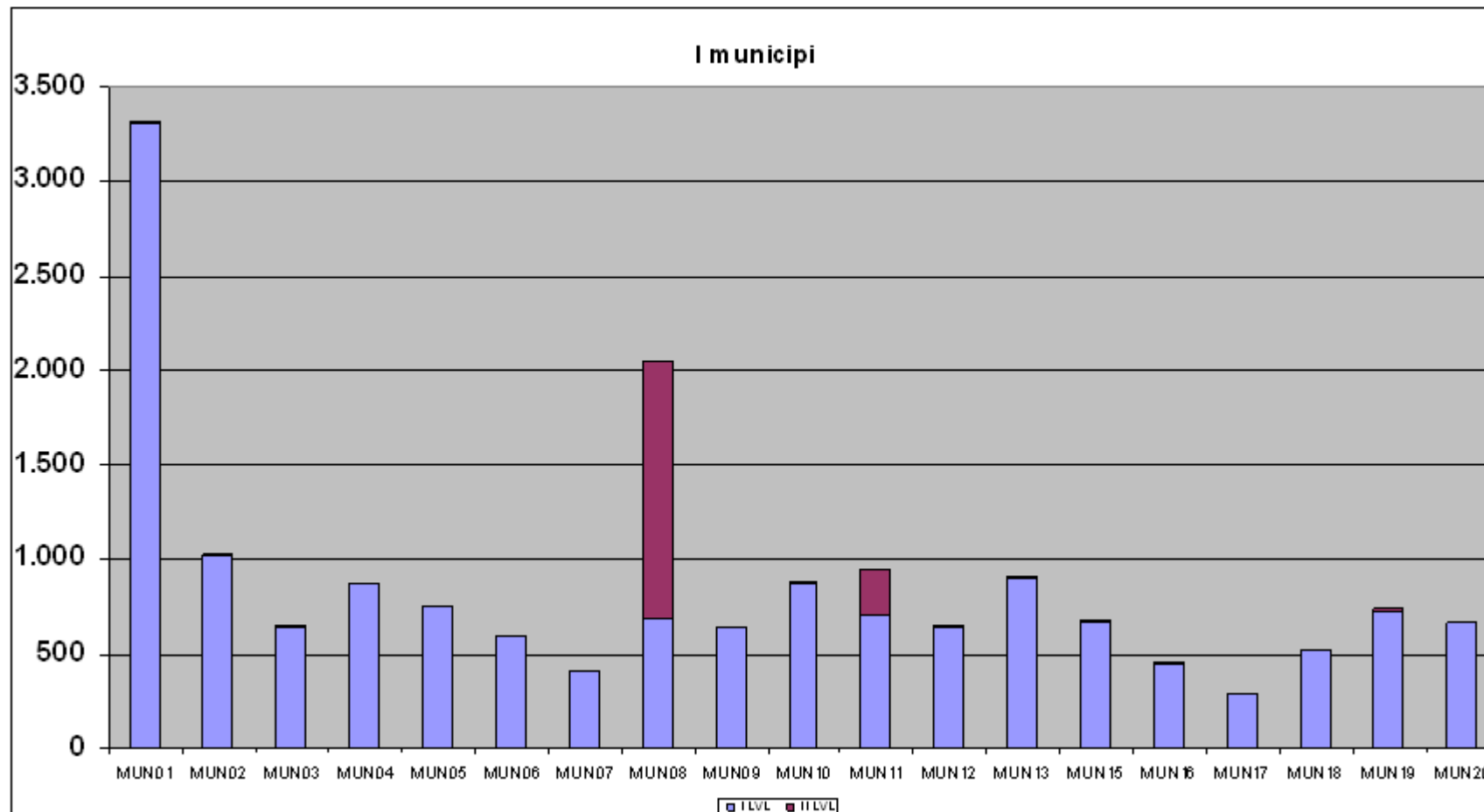
● **AMA** → 19.818 chiamate pari al 15,1% del totale di cui:

- 35% ha riguardato la Ta.Ri Domestiche
- 30% ha riguardato il servizio RiciclaCasa
- 27% ha riguardato il servizio Linea Verde
- 3% ha riguardato la TaRi non Domestiche



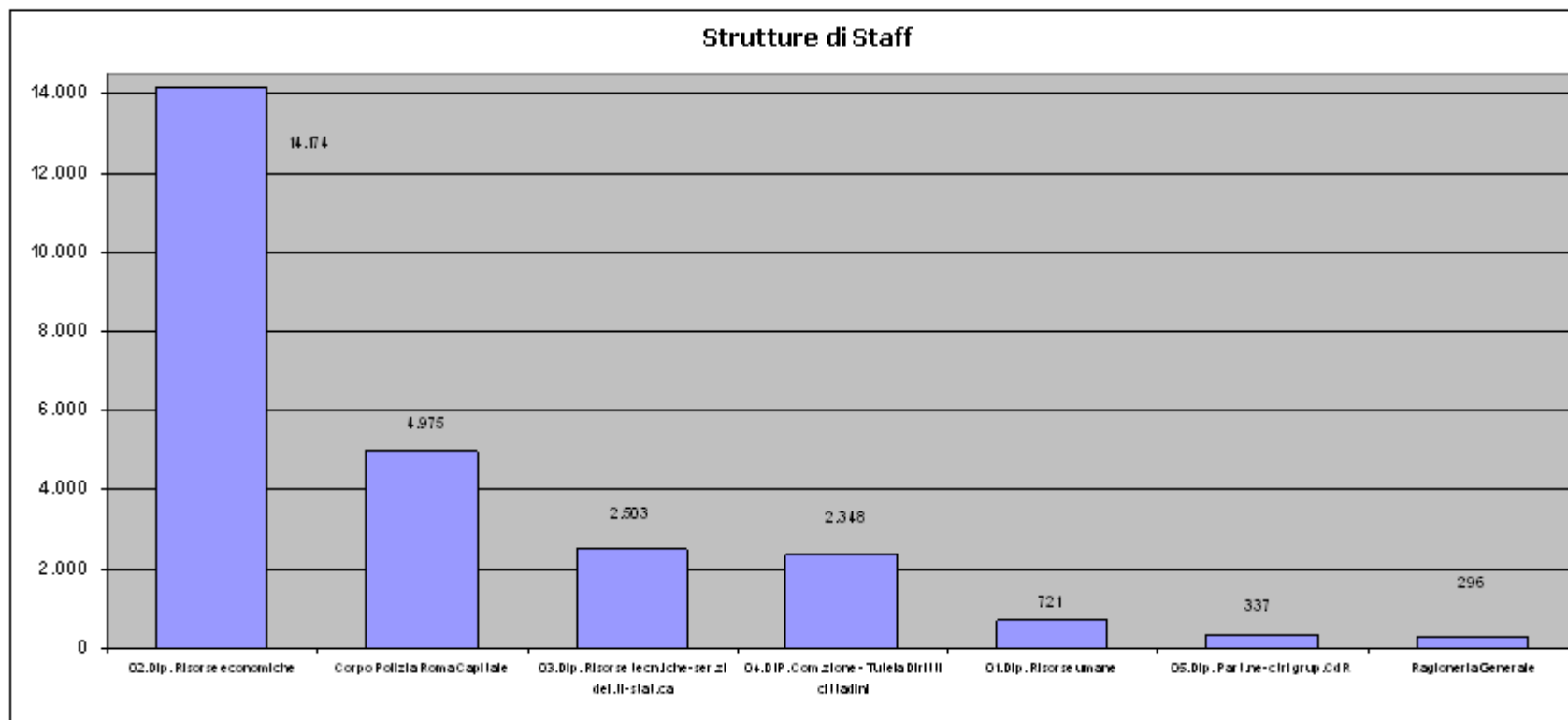
I numeri per tipologia: Strutture Territoriali

Strutture Territoriali: 17.075 chiamate pari al 13% del totale



I numeri per tipologia: Strutture di Staff

- **Strutture di Staff** → 25.555 chiamate pari al 19,5% del totale di cui :
 - 55% ha riguardato il Dipartimento Risorse Economiche
 - 19% ha riguardato il Corpo della Polizia Roma Capitale
 - 10% ha riguardato il Dip. Risorse Tecnologiche-Servizi delegati-Statistica
 - 9% ha riguardato il Dip. Comunicazione Istituzionale



Volumi lavorazioni Off Line

Volumi altri canali

