



ROMA CAPITALE

il contact center della capitale

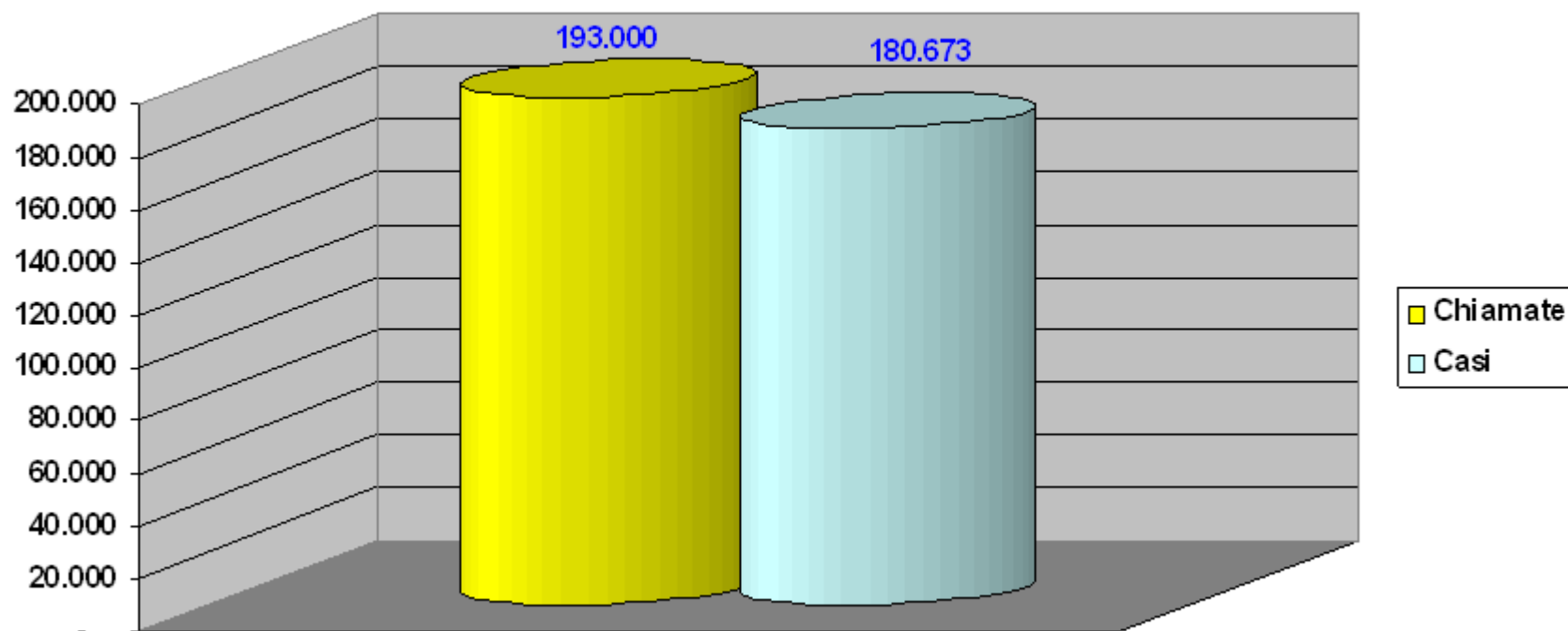


Executive Summary
Aprile 2011

Volumi

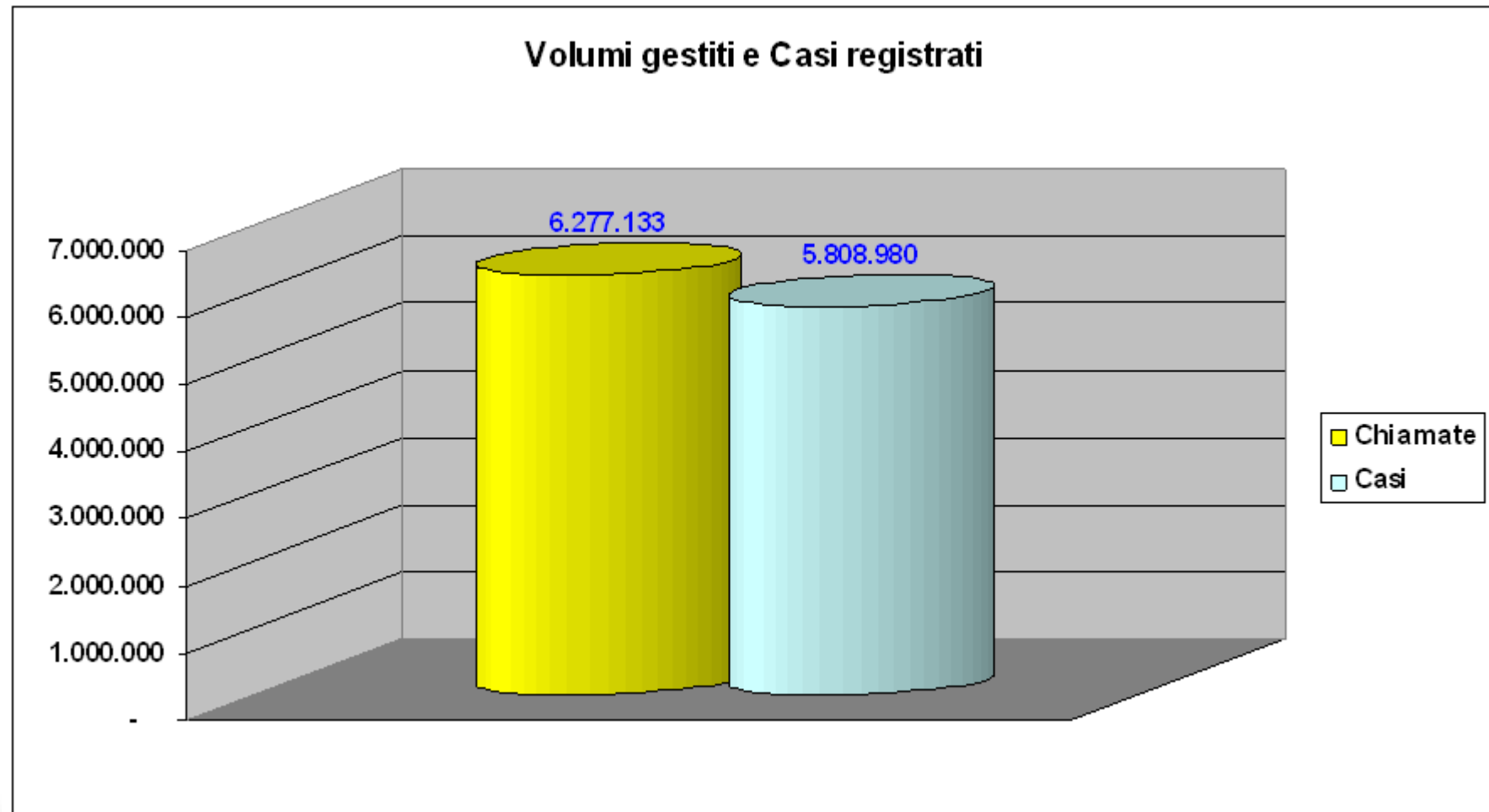
Nel mese di aprile al Contact Center ChiamaRoma060606 sono arrivate 207.192 chiamate ed il tempo medio di gestione è stato di 258 secondi

Volumi gestiti e Casi registrati

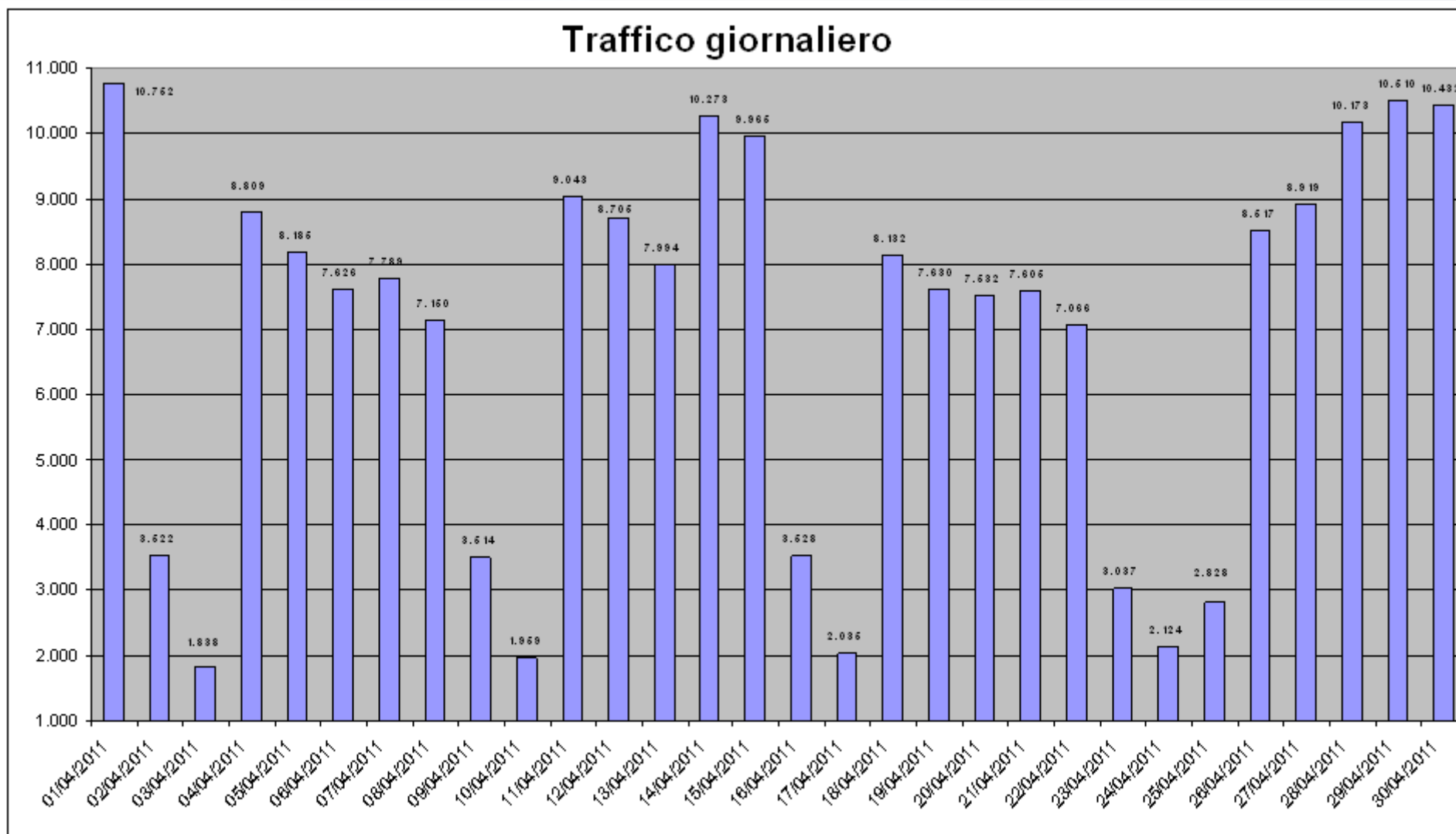


Volumi riepilogativo anno

Dal 1 novembre 2008 al 30 aprile 2011 abbiamo gestito 6.277.133 chiamate

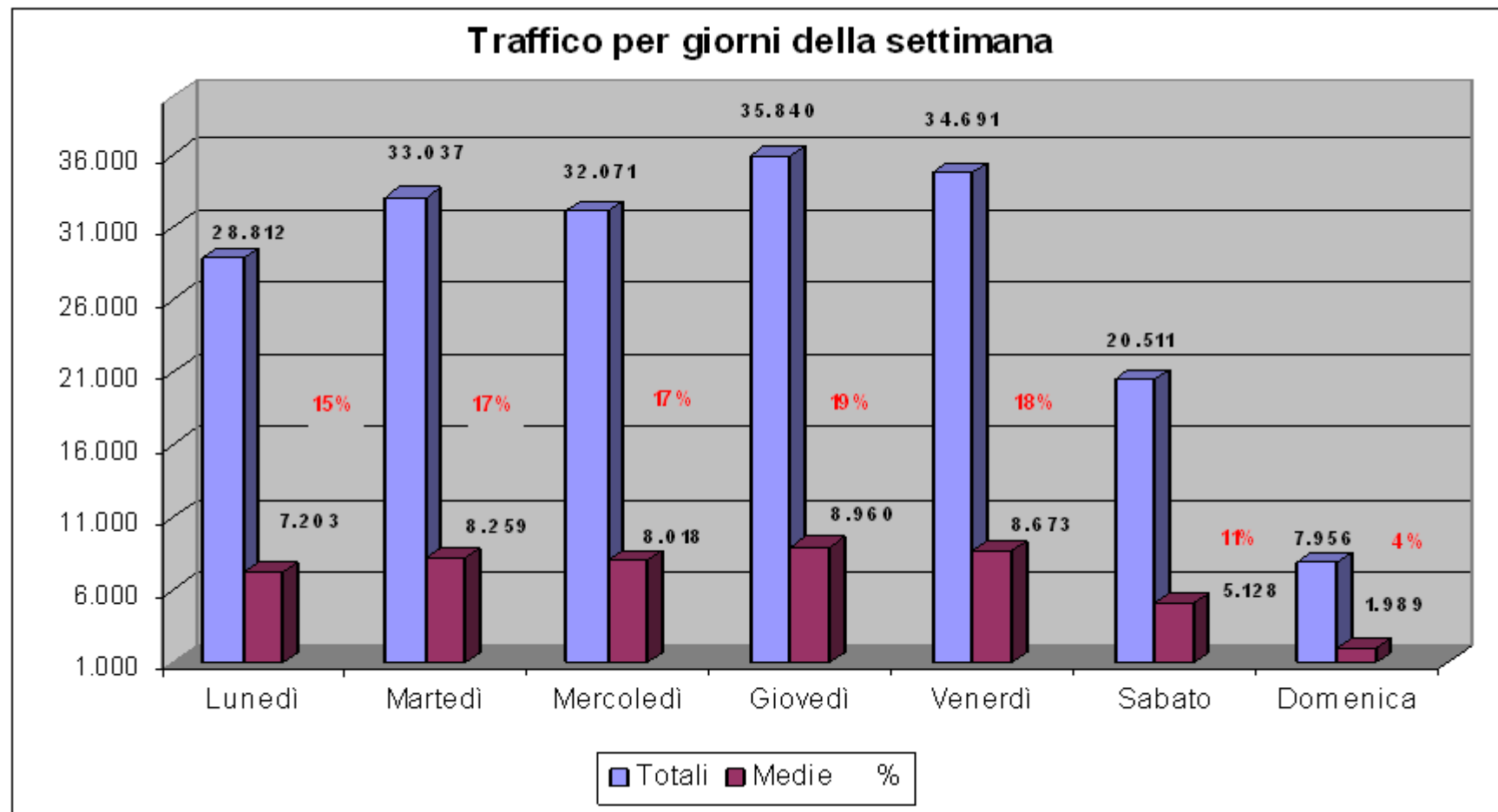


Volumi traffico giornaliero

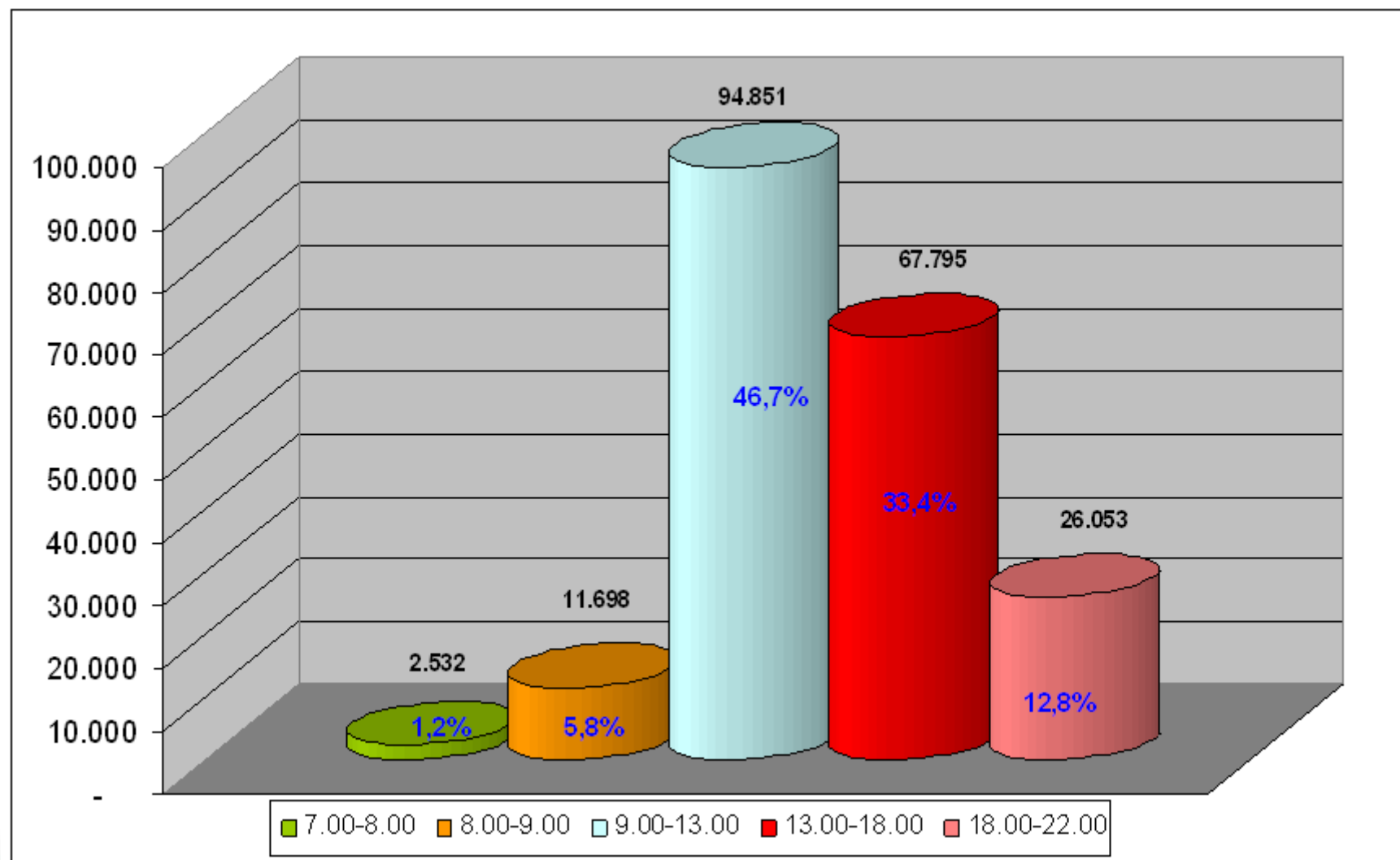


Volumi traffico per giorni della settimana

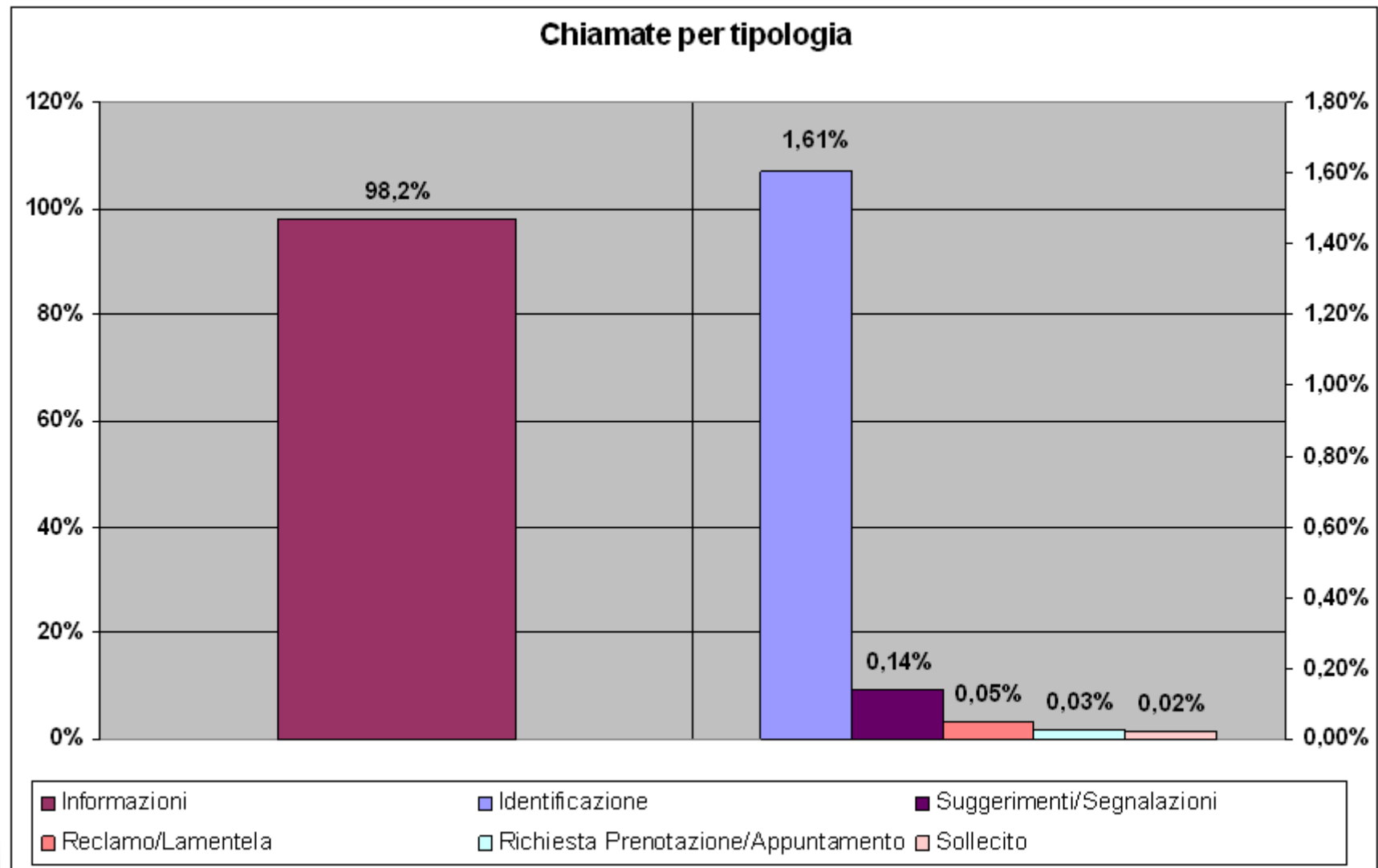
Nel mese di marzo sono arrivate in media circa 48.000 chiamate a settimana, distribuite secondo le percentuali sotto riportate:



Volumi Mensili per Fascia Oraria

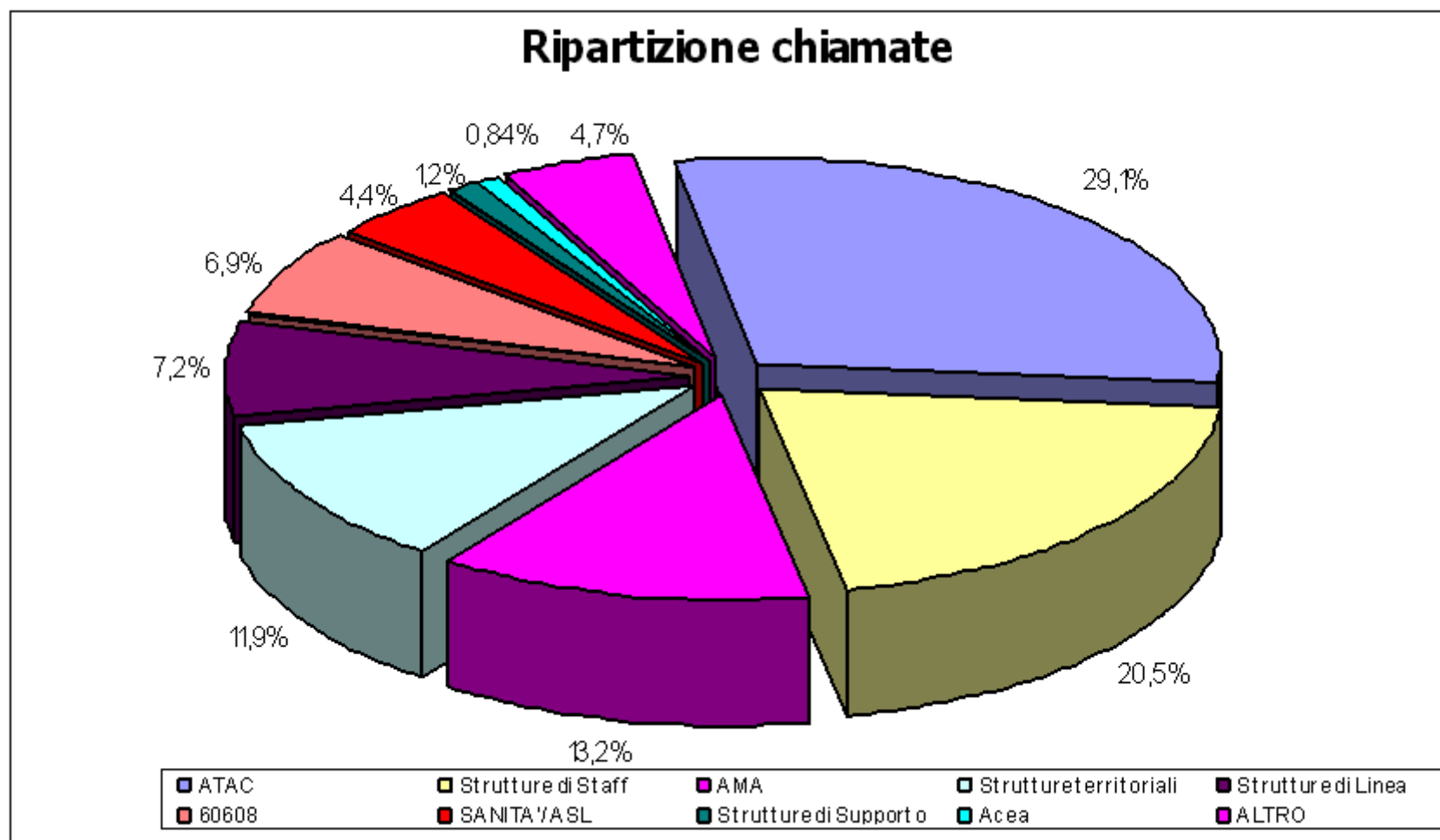


Volumi e tipologia di chiamate



Volumi e tipologia di chiamate

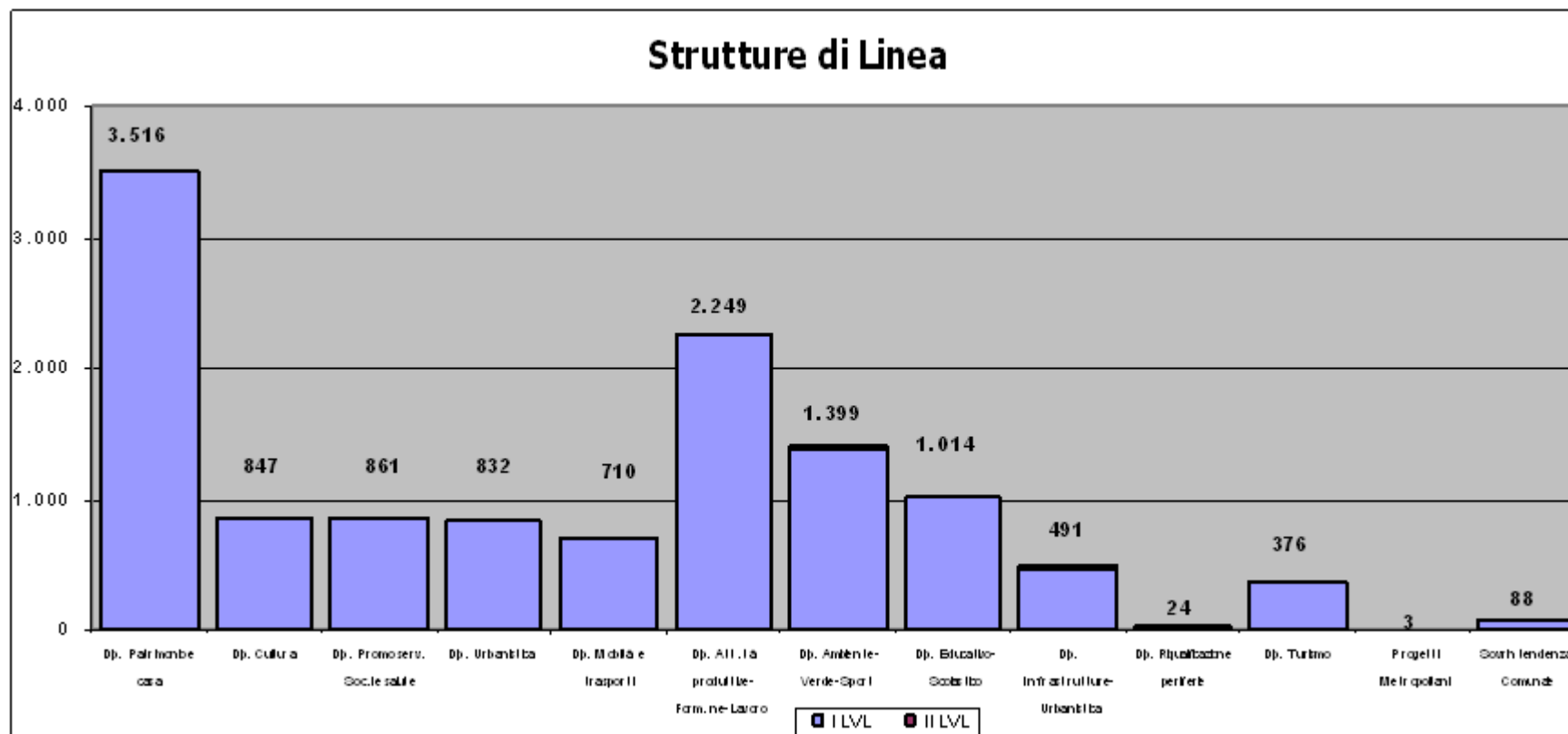
Le chiamate ricevute hanno riguardato principalmente, Atac, Strutture di Staff, AMA, Strutture territoriali, Strutture di Linea. Nel mese di aprile in occasione della Beatificazione di Papa Giovanni Paolo II sono state ricevute 7.777 chiamate di informazioni in pochi giorni



I numeri per tipologia: Strutture di Linea

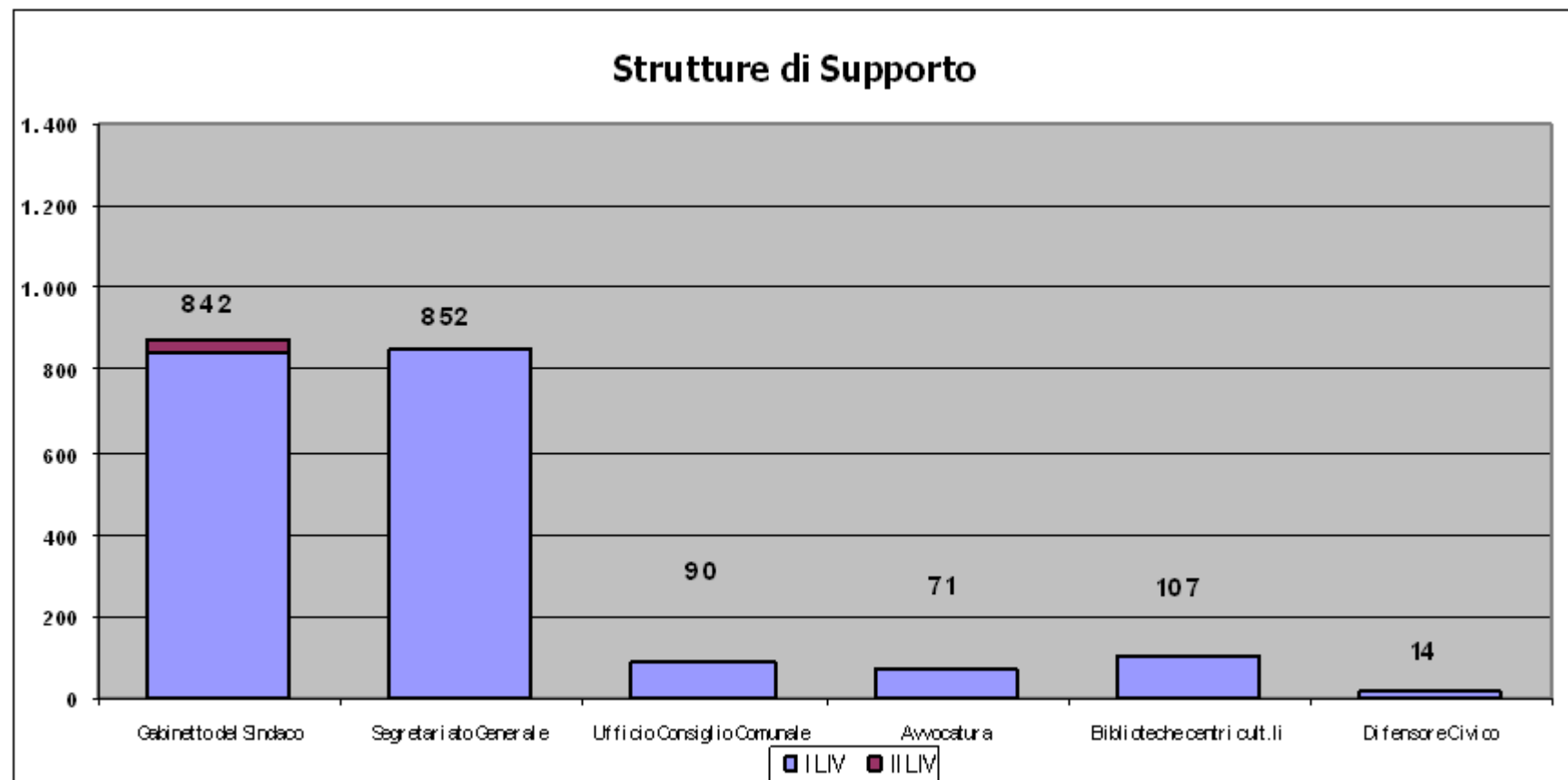
Strutture di Linea: 17.559 chiamate pari al 7,2% del totale

- **Dip. Patrimonio e casa** → 3.516 chiamate di cui:
 - 56% ha riguardato i contributi per pagamento ICI e affitto
- **Dip. Att.tà prouitive-Form.one-Lavoro** → 2.249 chiamate di cui:
 - 38% ha riguardato la disciplina degli esercizi commerciali
- **Dip. Ambiente-Verde-Sport** → 1.399 chiamate di cui:
 - 30% ha riguardato i diritti degli animali
 - 20% ha riguardato il Servizio Giardini
 - 13% ha riguardato il blocco del traffico



I numeri per tipologia: Strutture di Supporto

- **Strutture di Supporto** → 1.995 chiamate pari allo 1,2% del totale di cui :
 - 42% ha riguardato il Gabinetto del Sindaco
 - 43% ha riguardato il Segretariato Generale



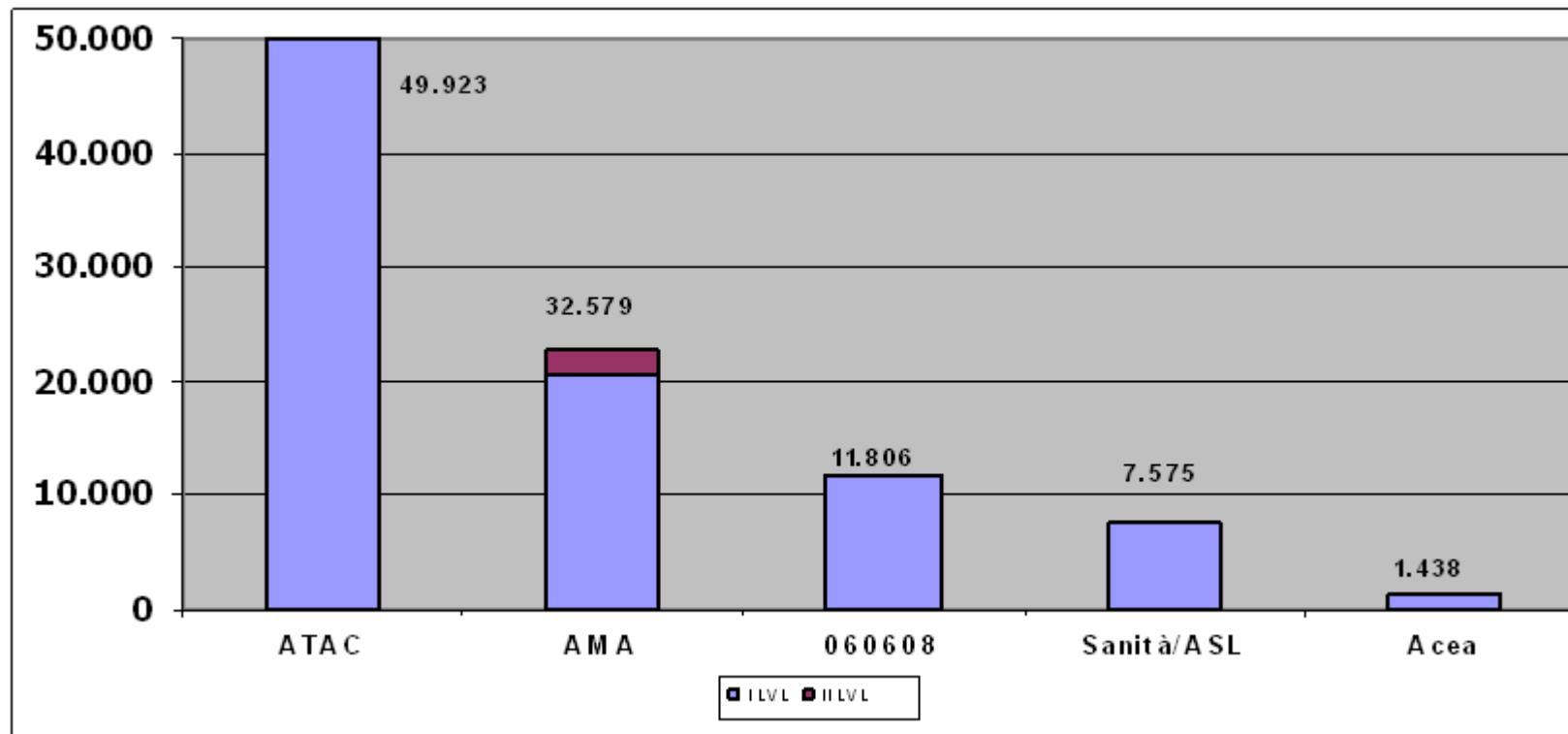
I numeri per tipologia: Aziende del Comune

● **ATAC** → 49.923 chiamate pari al 29,1% del totale di cui:

- 86% ha riguardato il Trasporto pubblico locale

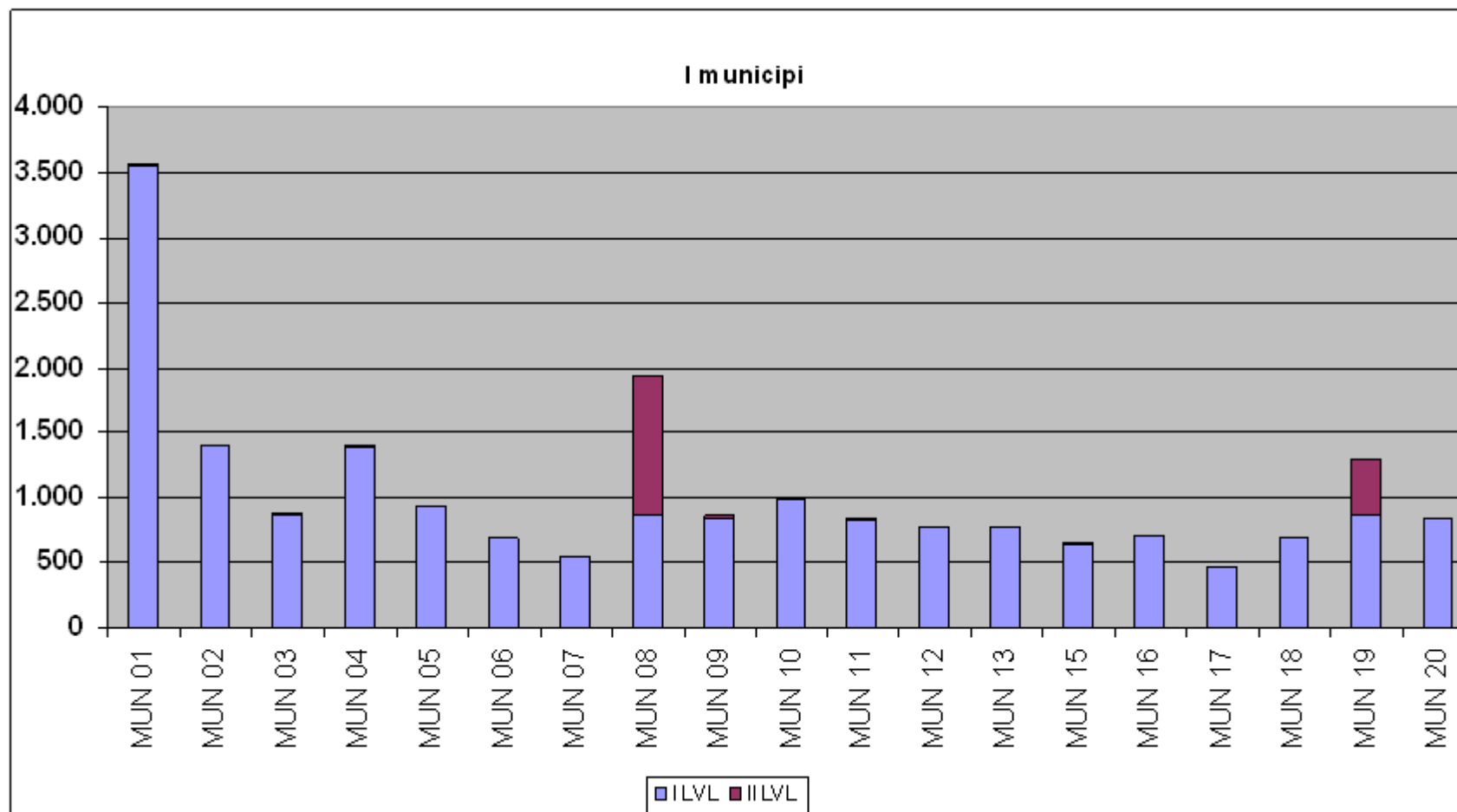
● **AMA** → 32.579 chiamate pari al 13,2% del totale di cui:

- 35% ha riguardato la Ta.Ri Domestiche
- 32% ha riguardato il servizio RiciclaCasa
- 26% ha riguardato il servizio Linea Verde
- 4% ha riguardato la TaRi non Domestiche



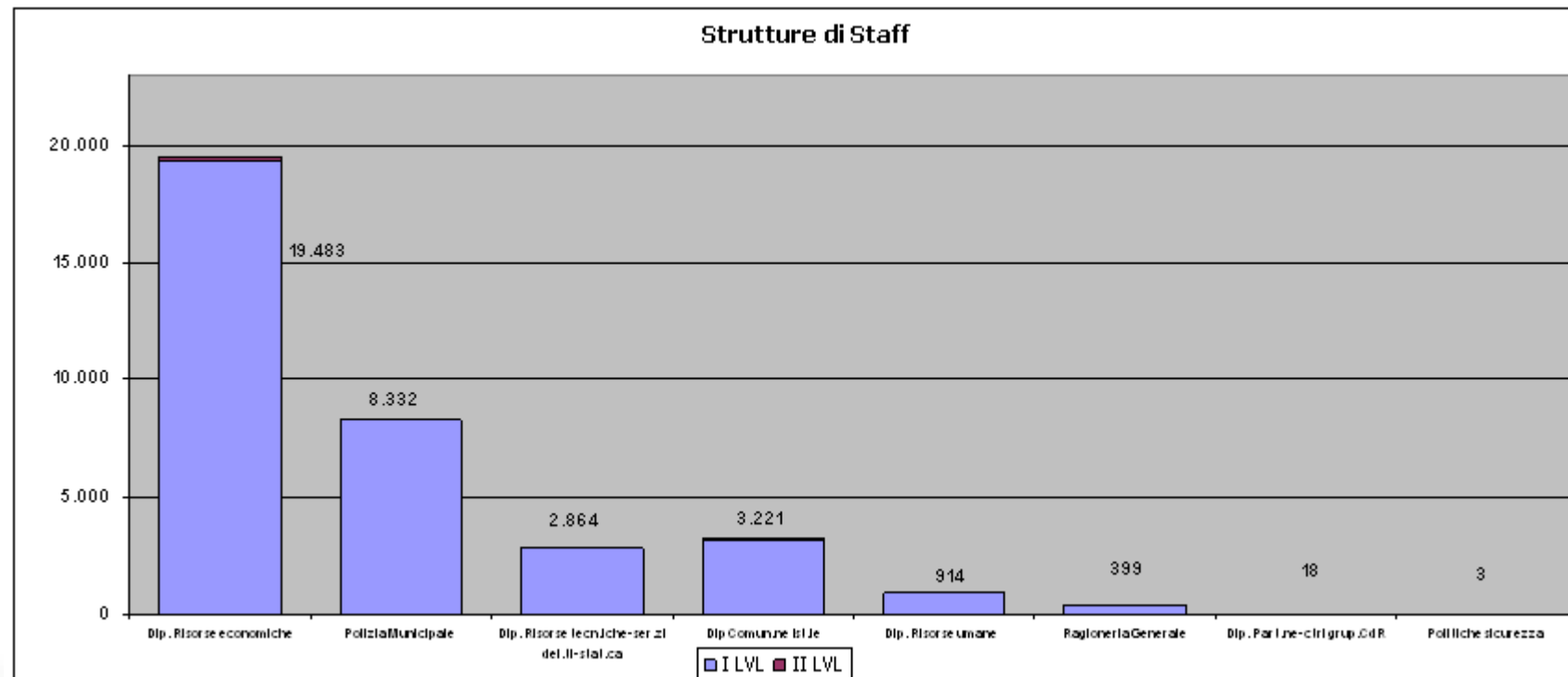
I numeri per tipologia: Strutture Territoriali

Strutture Territoriali: 20.354 chiamate pari al 11,9% del totale



I numeri per tipologia: Strutture di Staff

- **Strutture di Staff** → 35.234 chiamate pari al 20,5% del totale di cui :
 - 55% ha riguardato il Dipartimento Risorse Economiche
 - 24% ha riguardato la Polizia Municipale
 - 9% ha riguardato il Dip. Comunicazione Istituzionale
 - 8% ha riguardato il Dip. Risorse Tecnologiche-Servizi delegati-Statistica



Volumi lavorazioni Off Line

Volumi altri canali

