



ROMA CAPITALE

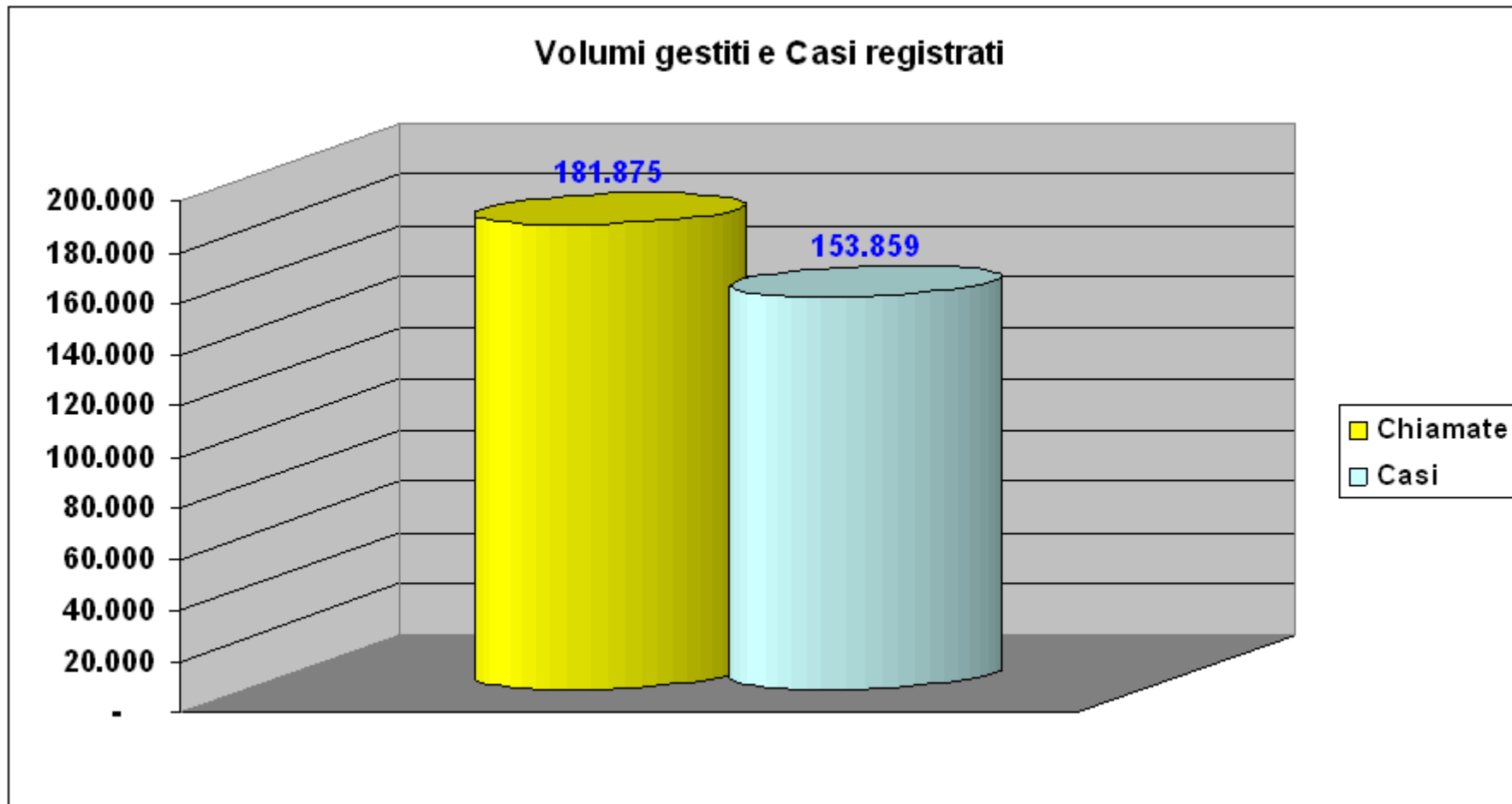
il contact center della capitale



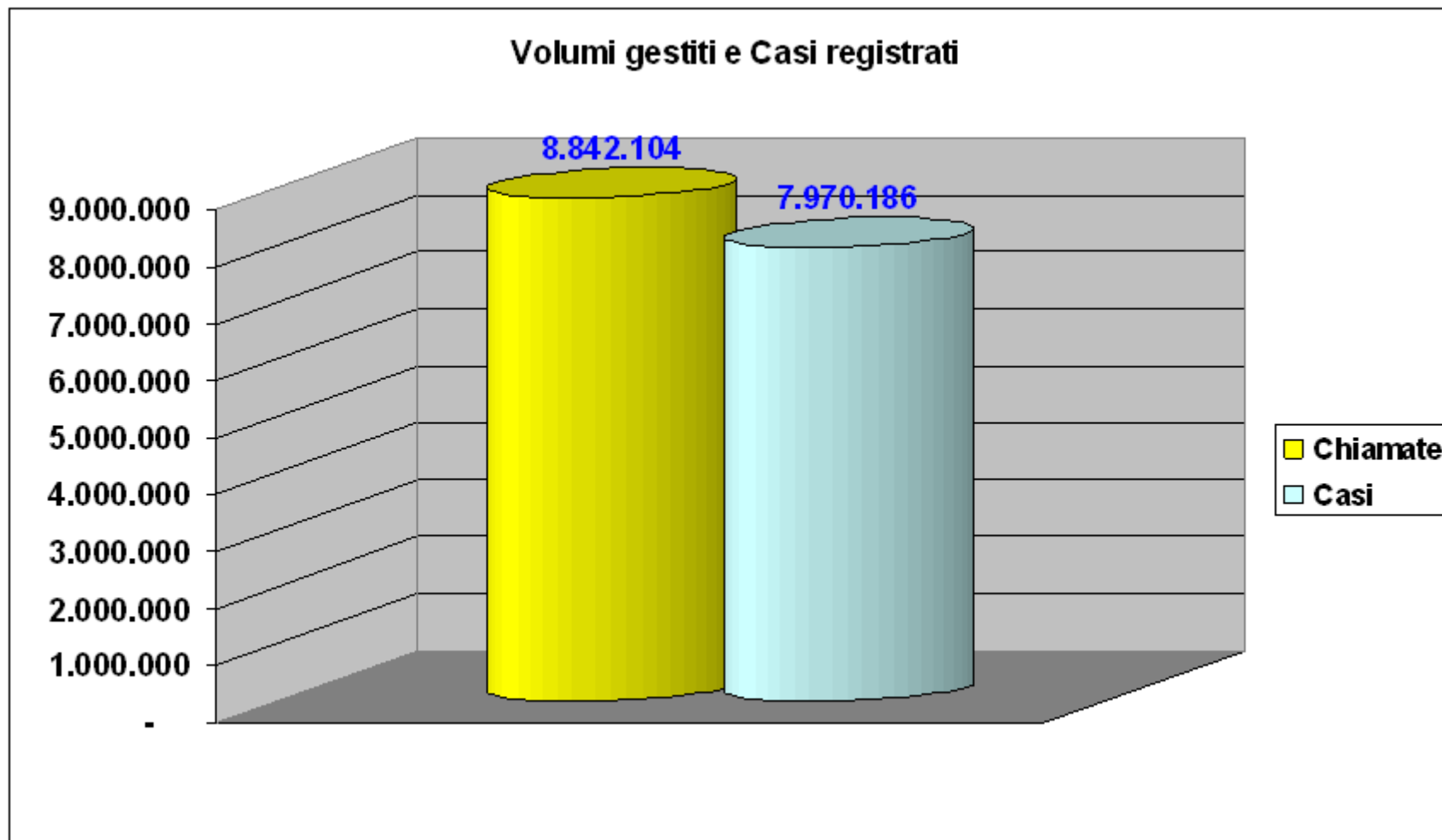
LA CITTÀ CHE TI ASCOLTA.

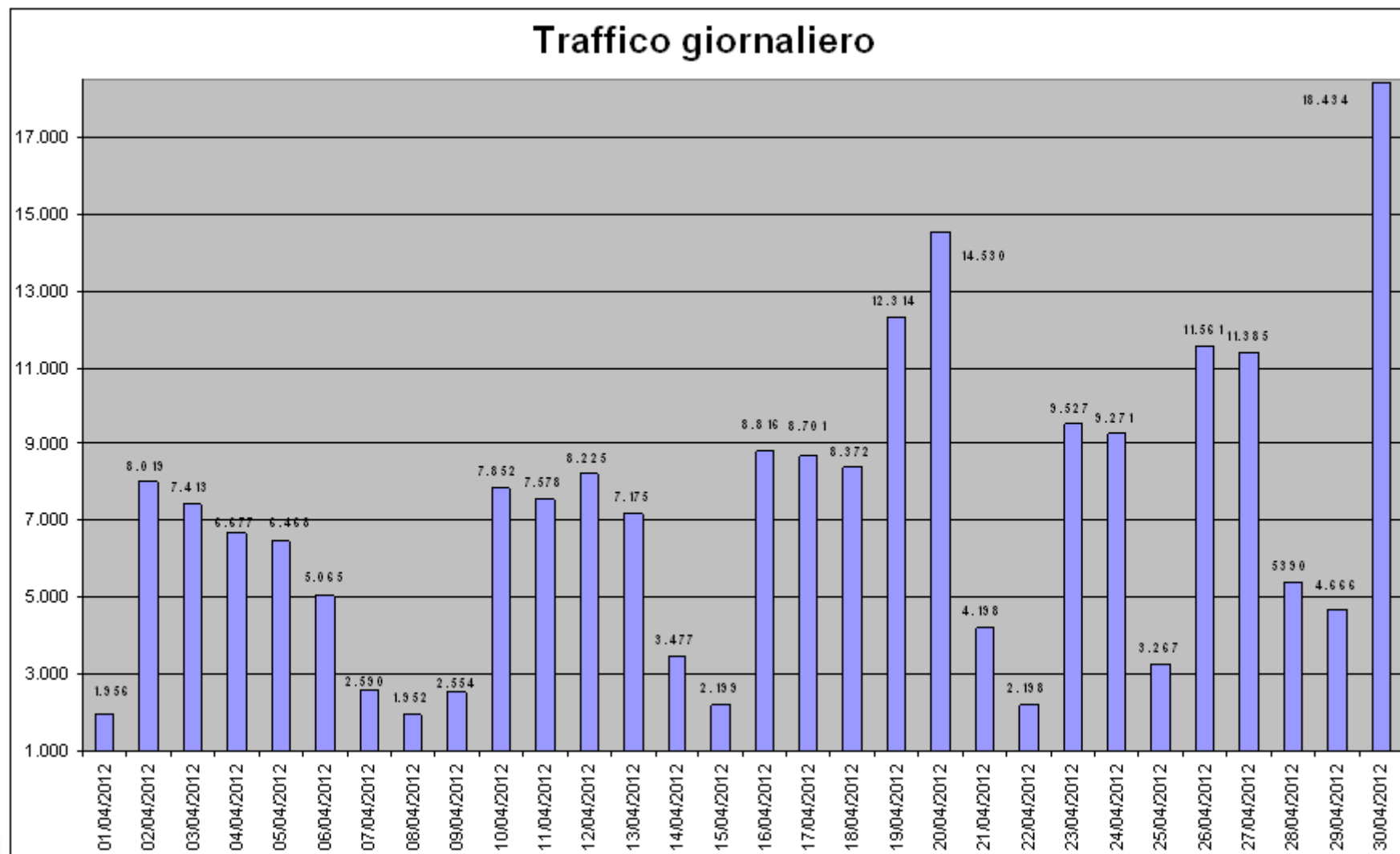
Executive Summary
Aprile 2012

Nel mese di aprile al Contact Center ChiamaRoma060606 sono arrivate 211.840 chiamate ed il tempo medio di gestione è stato di 147 secondi. Le chiamate totali gestite sono 187.182, nel grafico le gestite da operatore

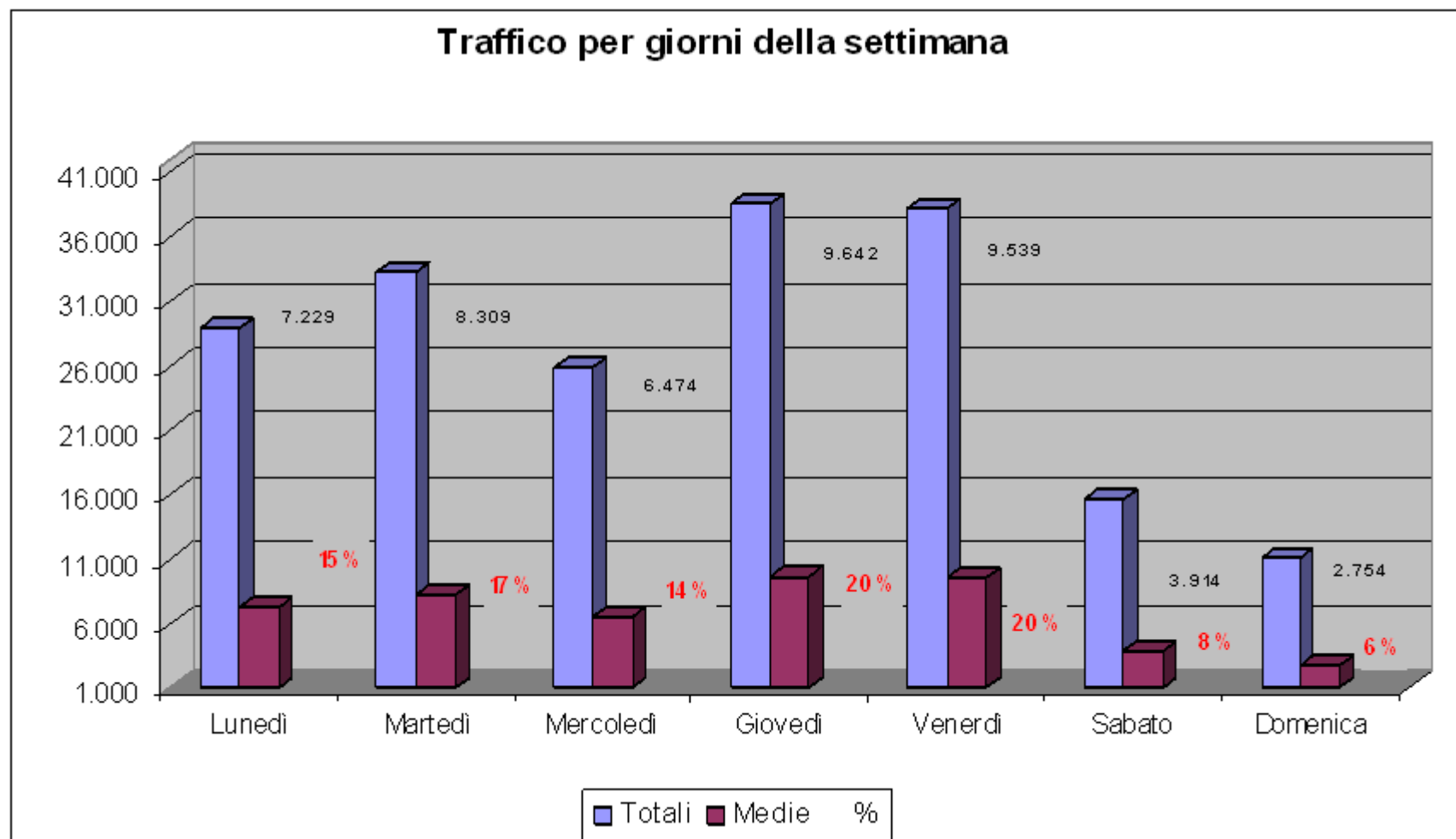


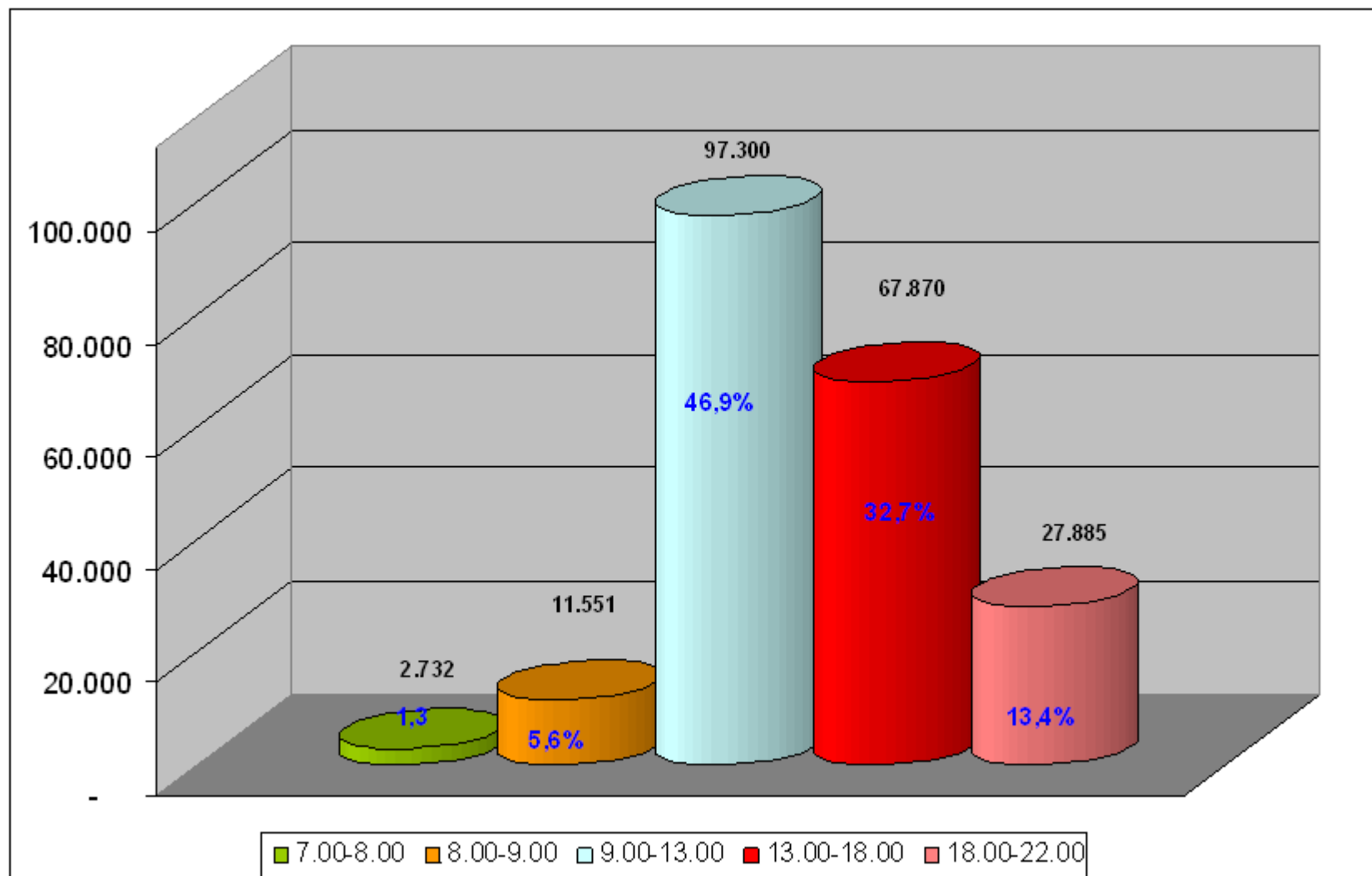
Dal 1 novembre 2008 al 30 aprile 2012 abbiamo gestito 8.842.104 chiamate

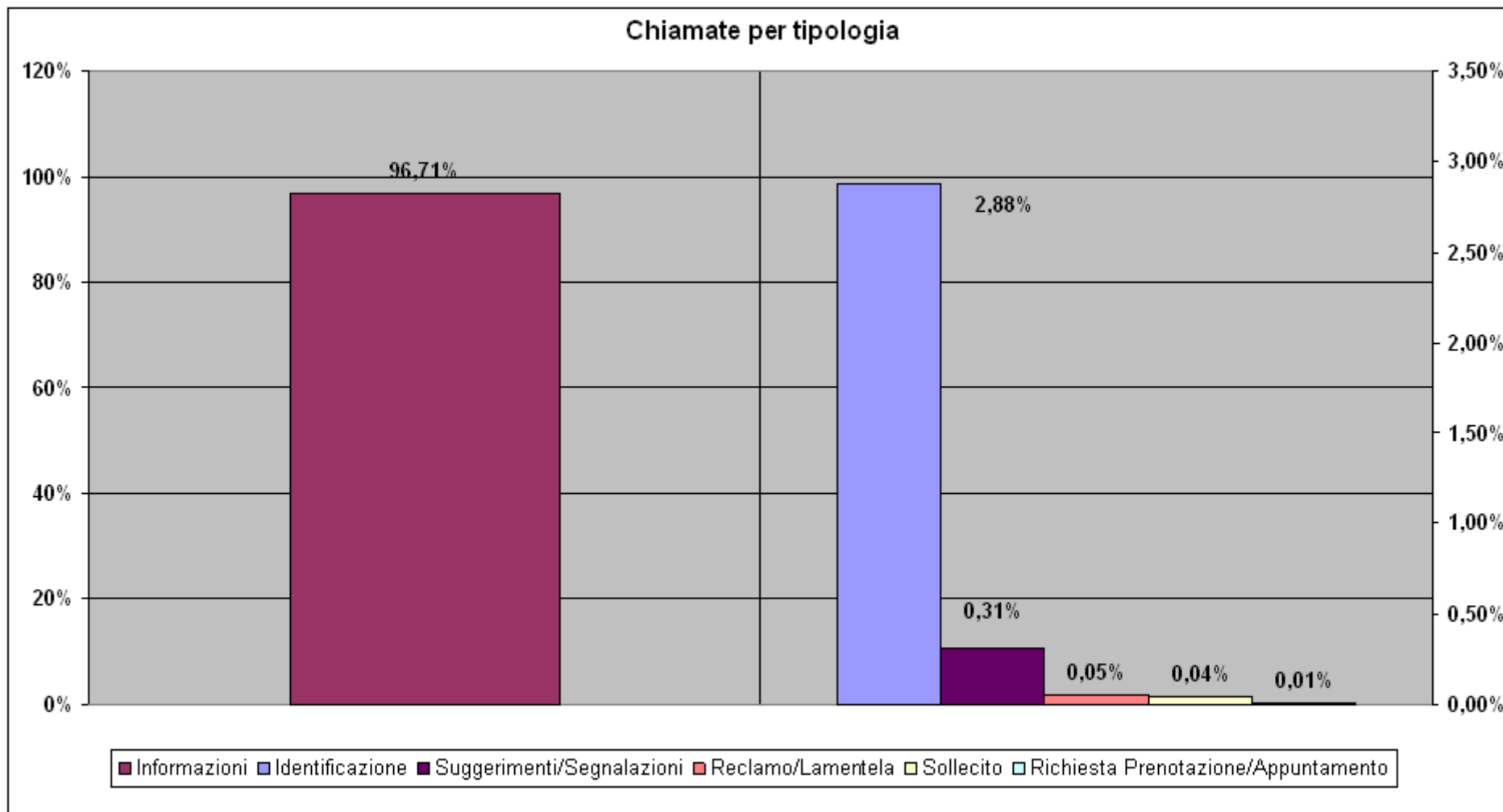




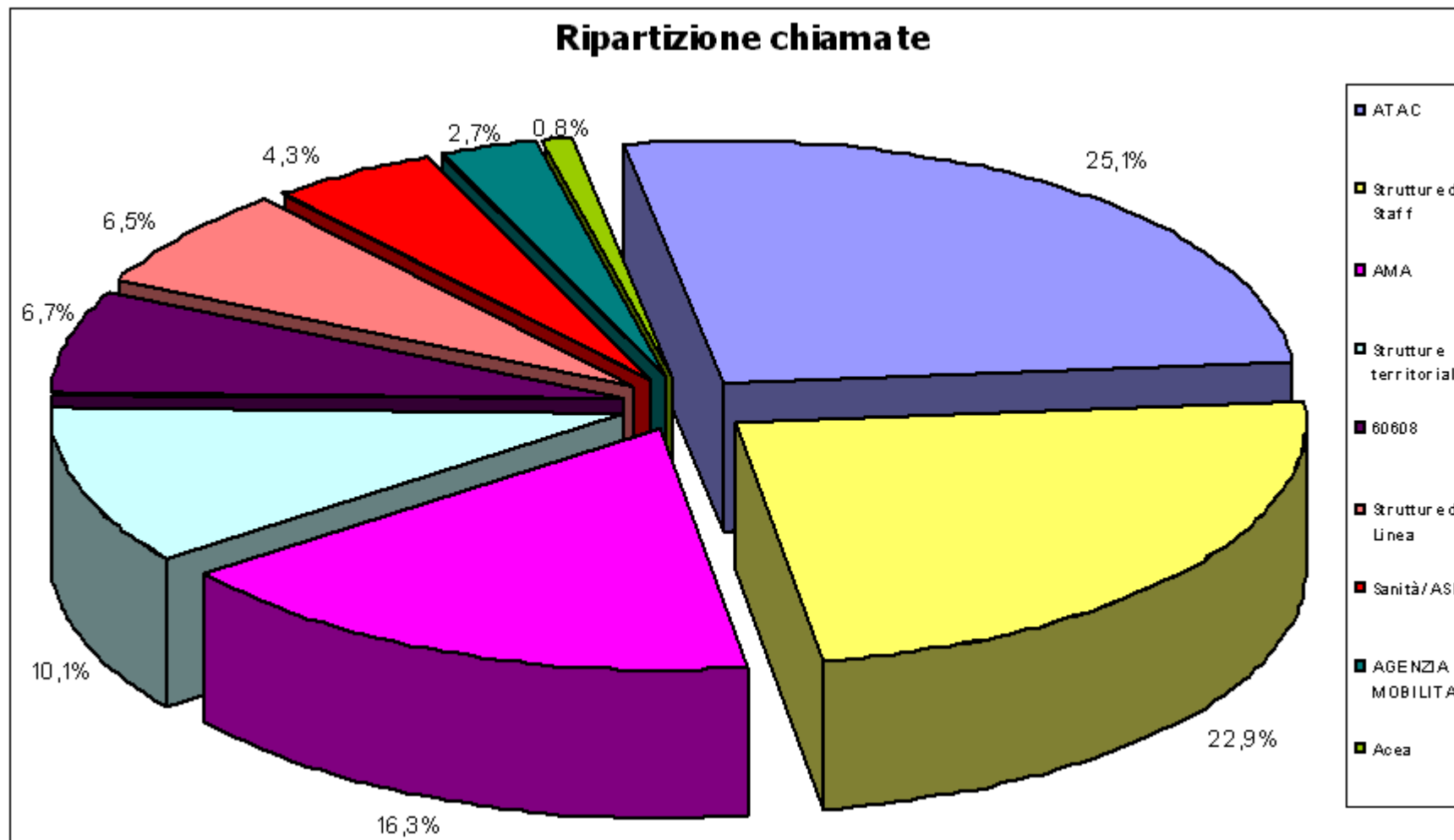
Nel mese di aprile sono arrivate in media circa 48.000 chiamate a settimana distribuite secondo le percentuali sotto riportate:





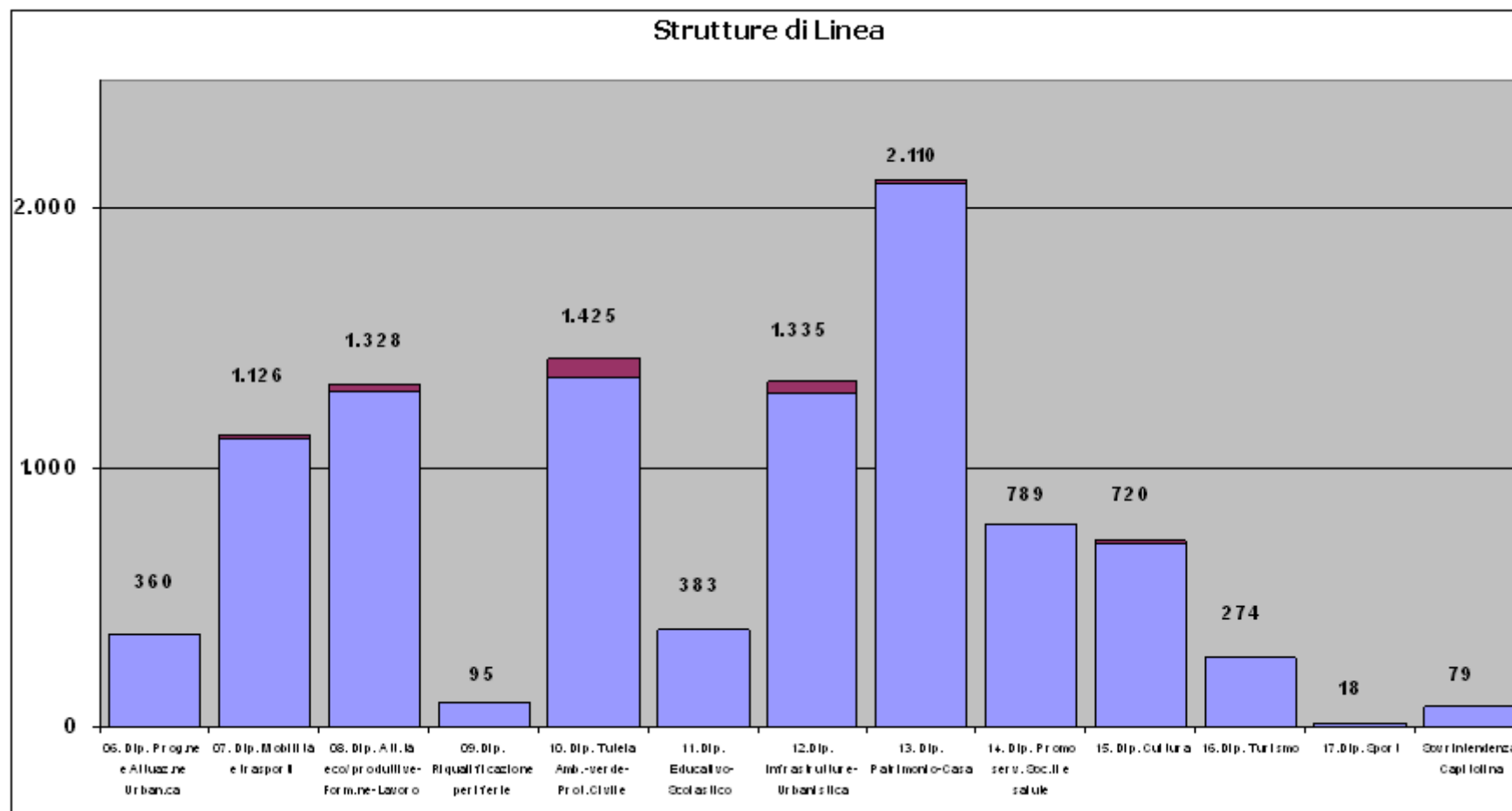


Le chiamate ricevute hanno riguardato principalmente Strutture di Staff, Atac, Ama, Strutture territoriali, 060606

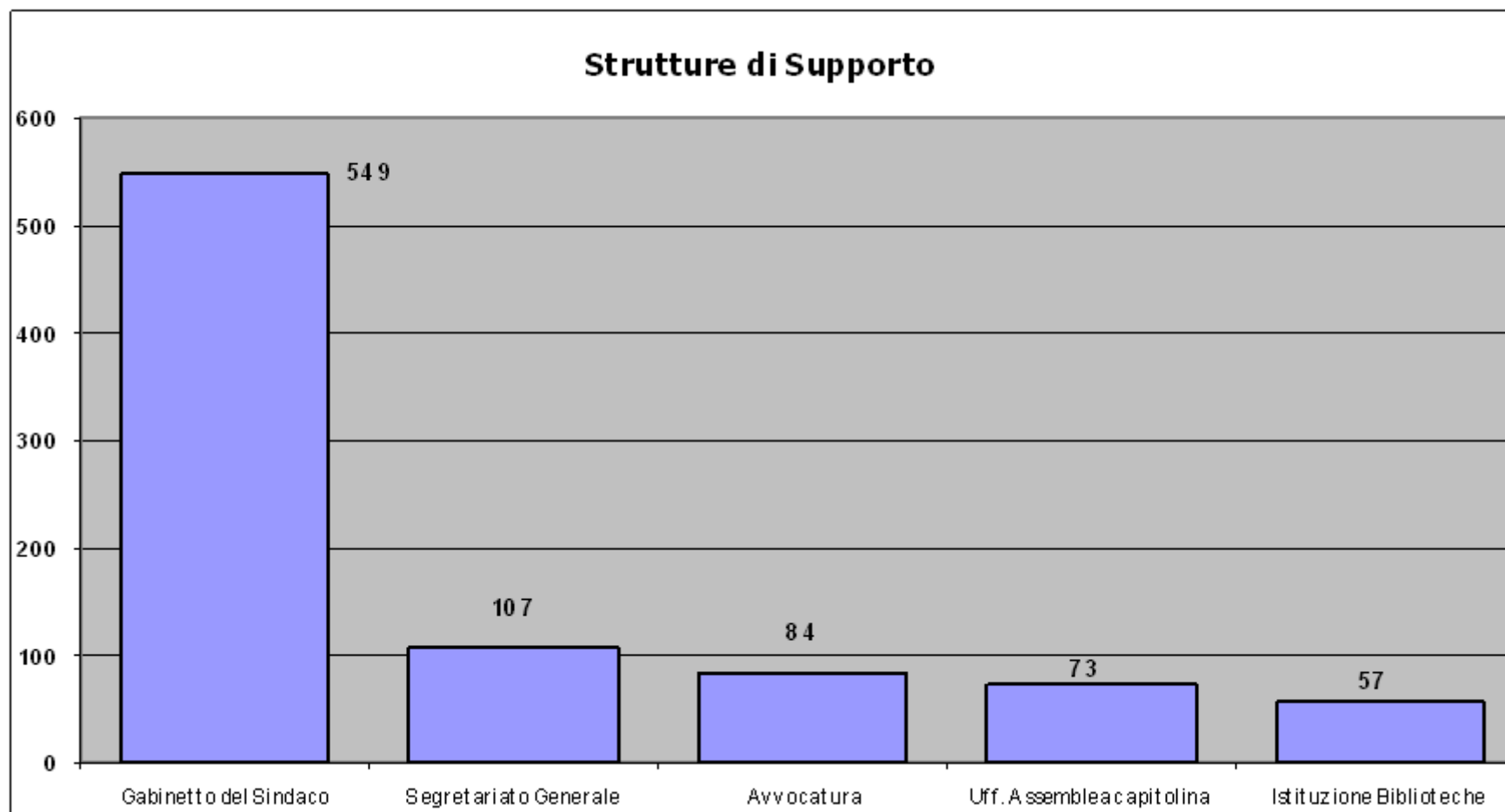


Strutture di Linea: 10.042 chiamate pari al 6,5% del totale

- **Dip. Patrimoni e casa** → 2.110 chiamate di cui:
 - 76% ha riguardato CONTRIBUTI PER IL PAGAMENTO ICI E AFFITTO

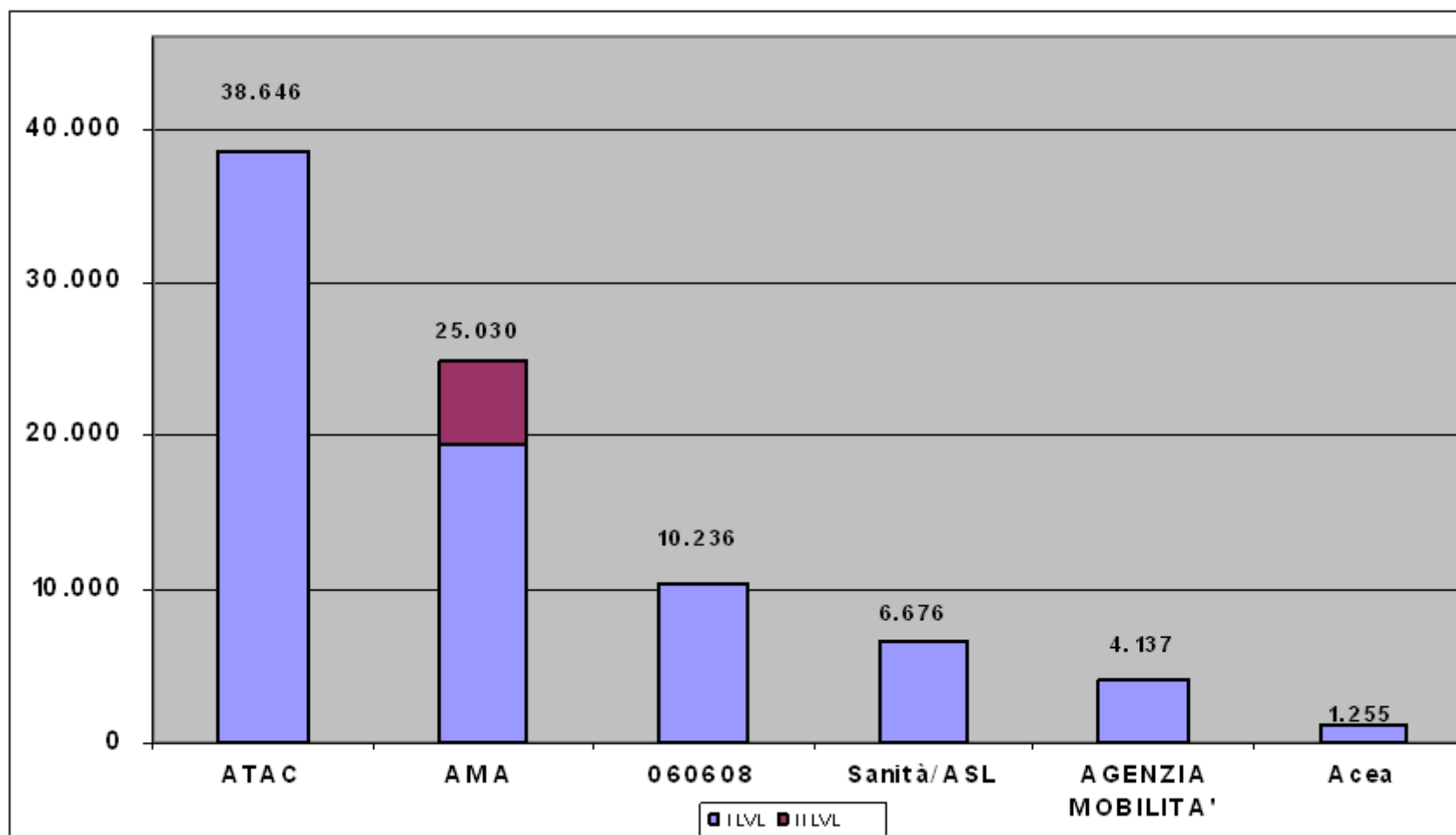


- **Strutture di Supporto** → 874 chiamate pari allo 0,6% del totale di cui :
 - 63% ha riguardato il Gabinetto del Sindaco

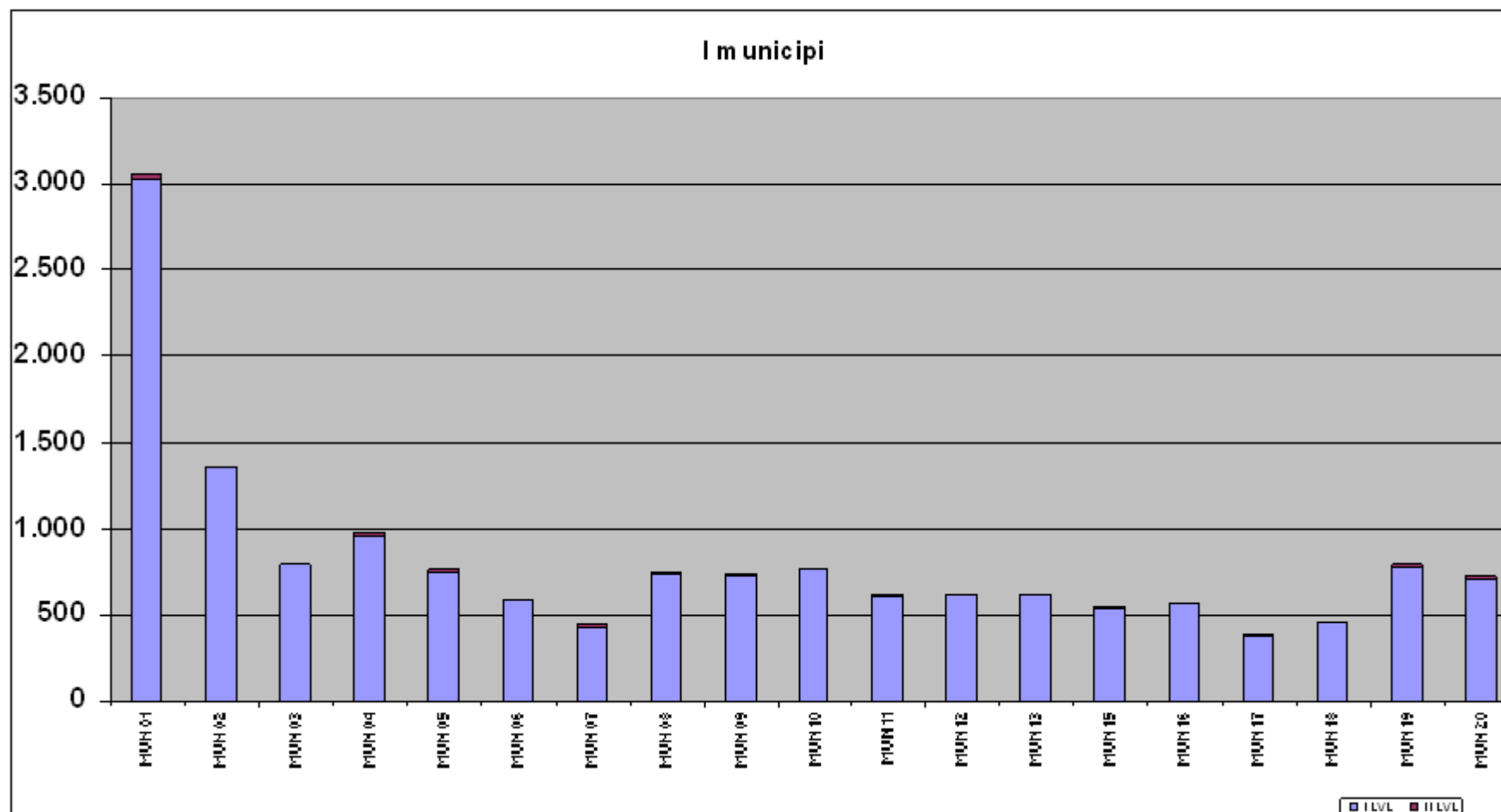


● **ATAC** → 38.646 chiamate pari al 25,1% del totale

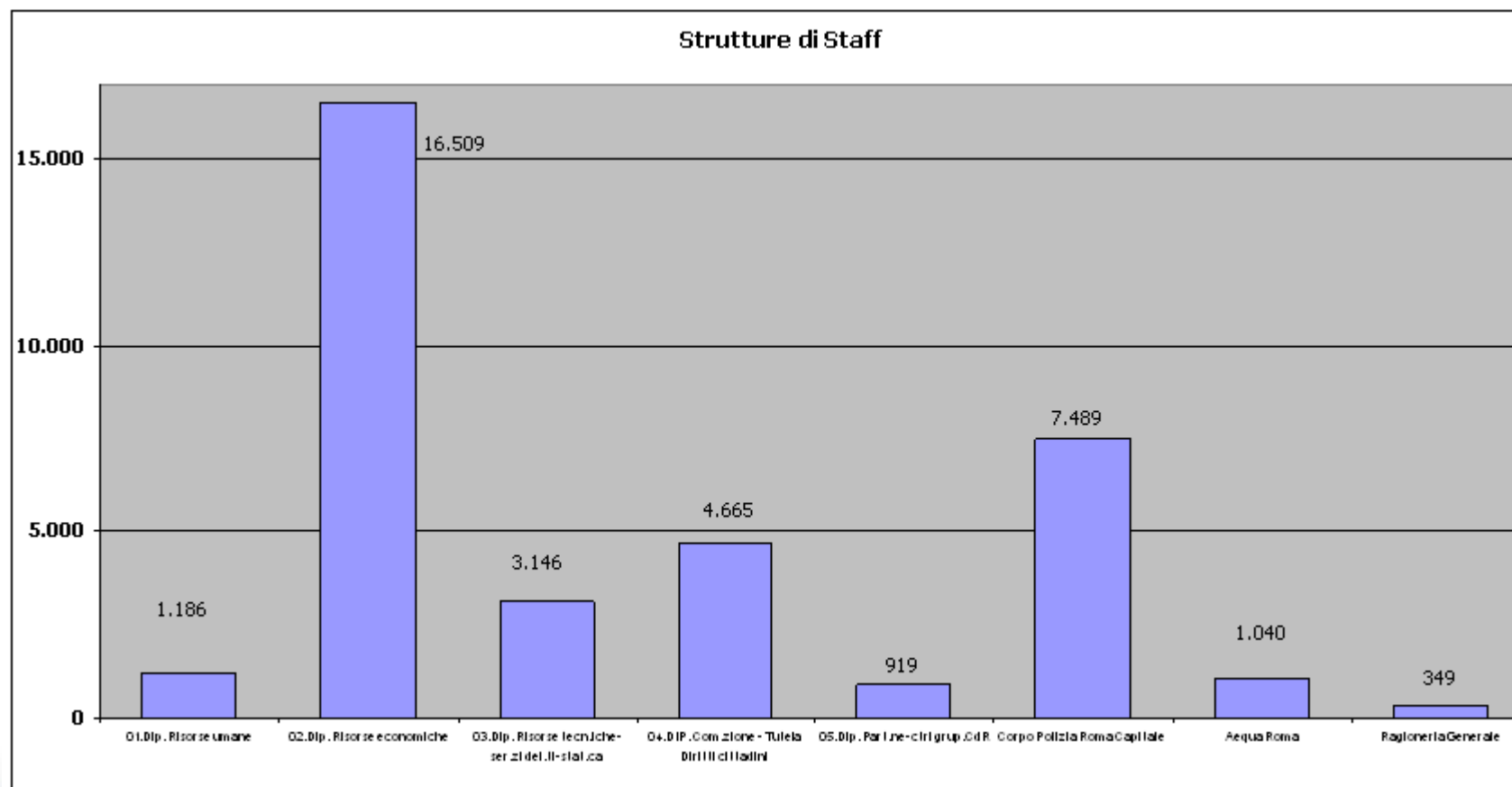
● **AMA** → 25.030 chiamate pari al 16,3% del totale di cui:



Strutture Territoriali: 15.610 chiamate pari al 10,1% del totale



- **Strutture di Staff** → 35.304 chiamate pari al 22,9% del totale di cui :
 - 47% ha riguardato il Dipartimento Risorse Economiche
 - 21% ha riguardato il Corpo Polizia Roma Capitale
 - 13% ha riguardato il Comunicazione – Tutela dei cittadini



Volumi altri canali

