



ROMA CAPITALE

il contact center della capitale



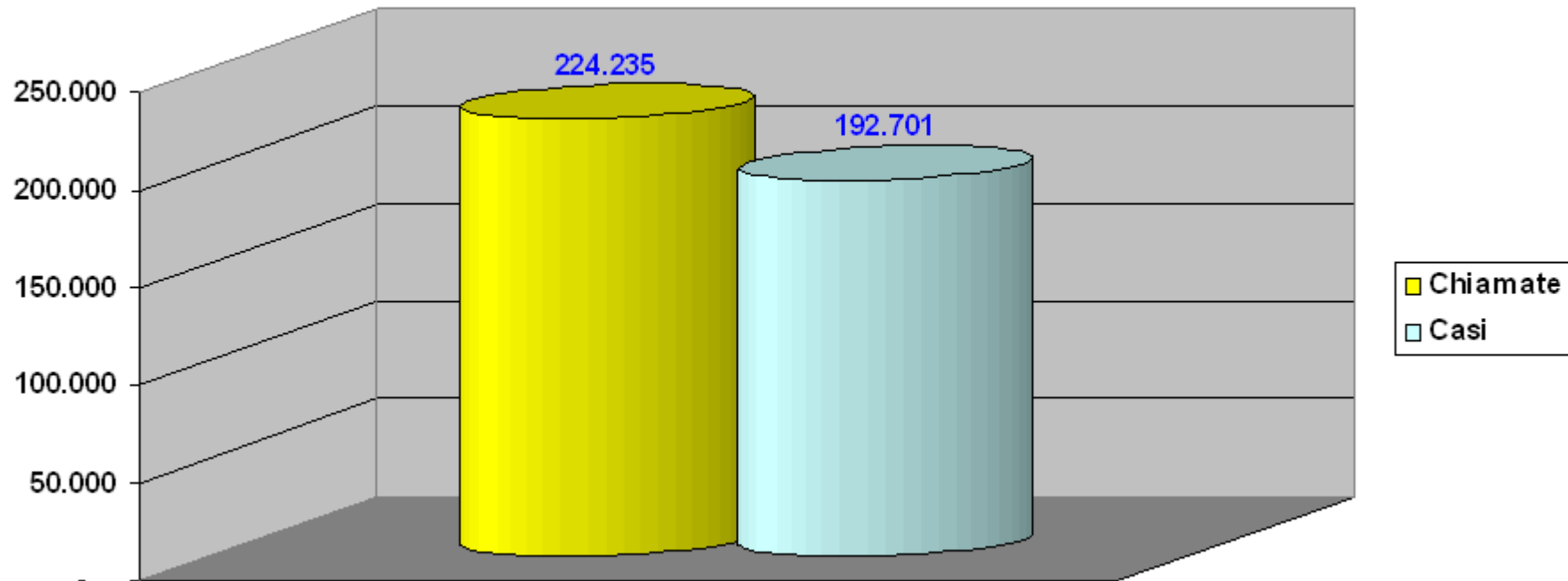
LA CITTÀ CHE TI ASCOLTA.

Executive Summary
Dicembre 2011

Volumi

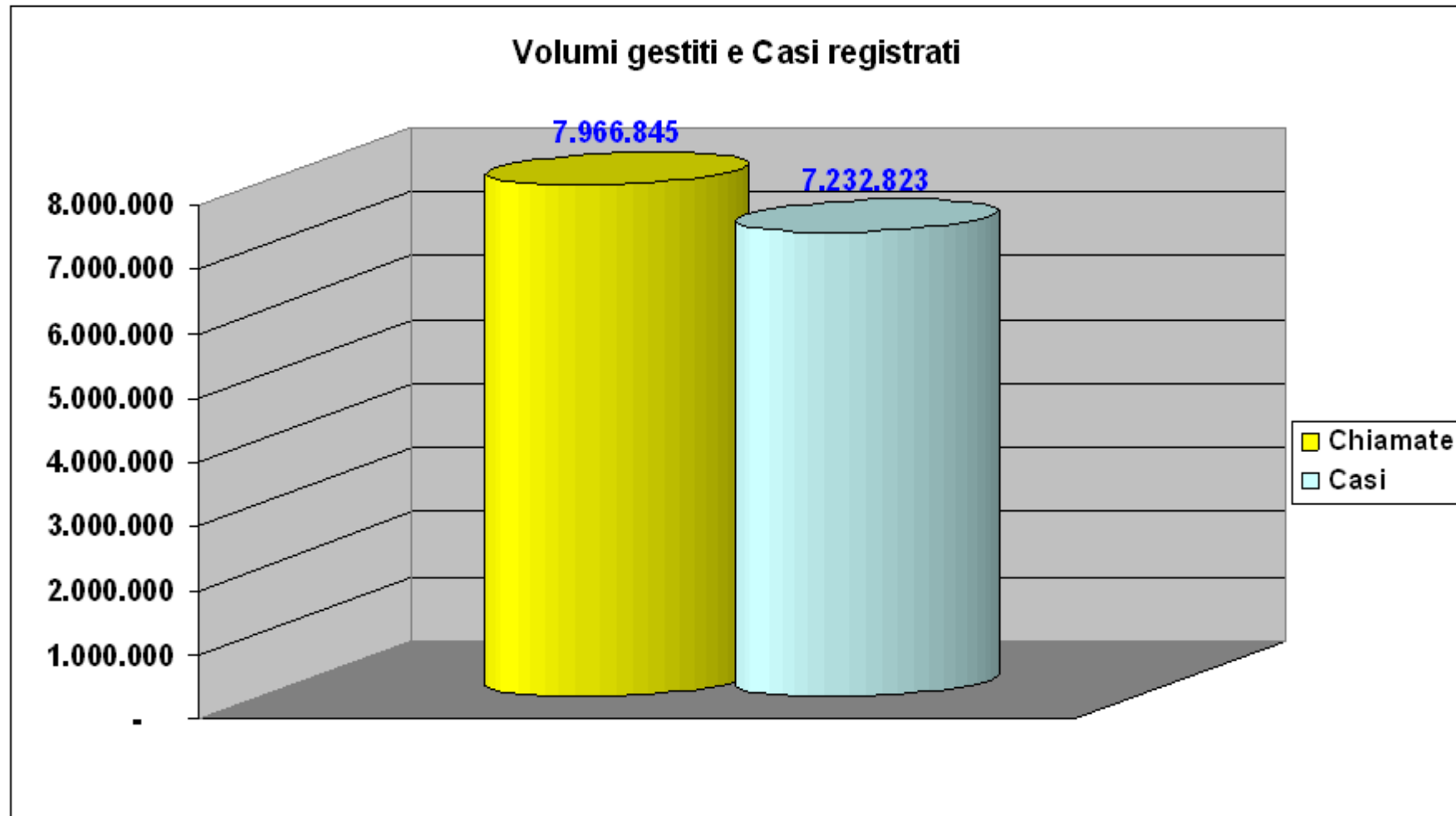
Nel mese di dicembre al Contact Center ChiamaRoma060606 sono arrivate 285.572 chiamate ed il tempo medio di gestione è stato di 149 secondi. Le chiamate totali gestite sono 238.836, nel grafico le gestite da operatore

Volumi gestiti e Casi registrati

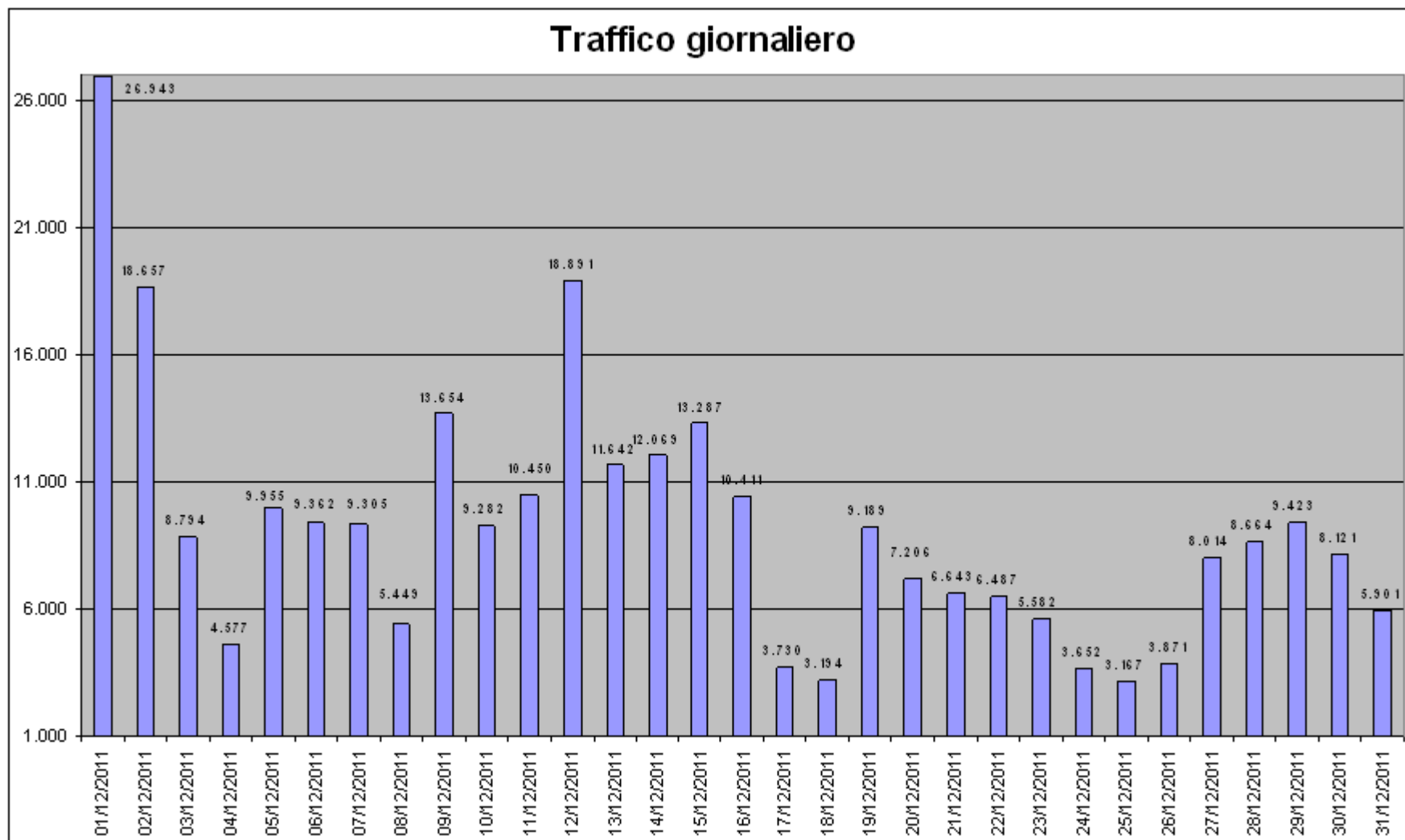


Volumi riepilogativo anno

Dal 1 novembre 2008 al 31 dicembre 2011 abbiamo gestito 7.966.845 chiamate



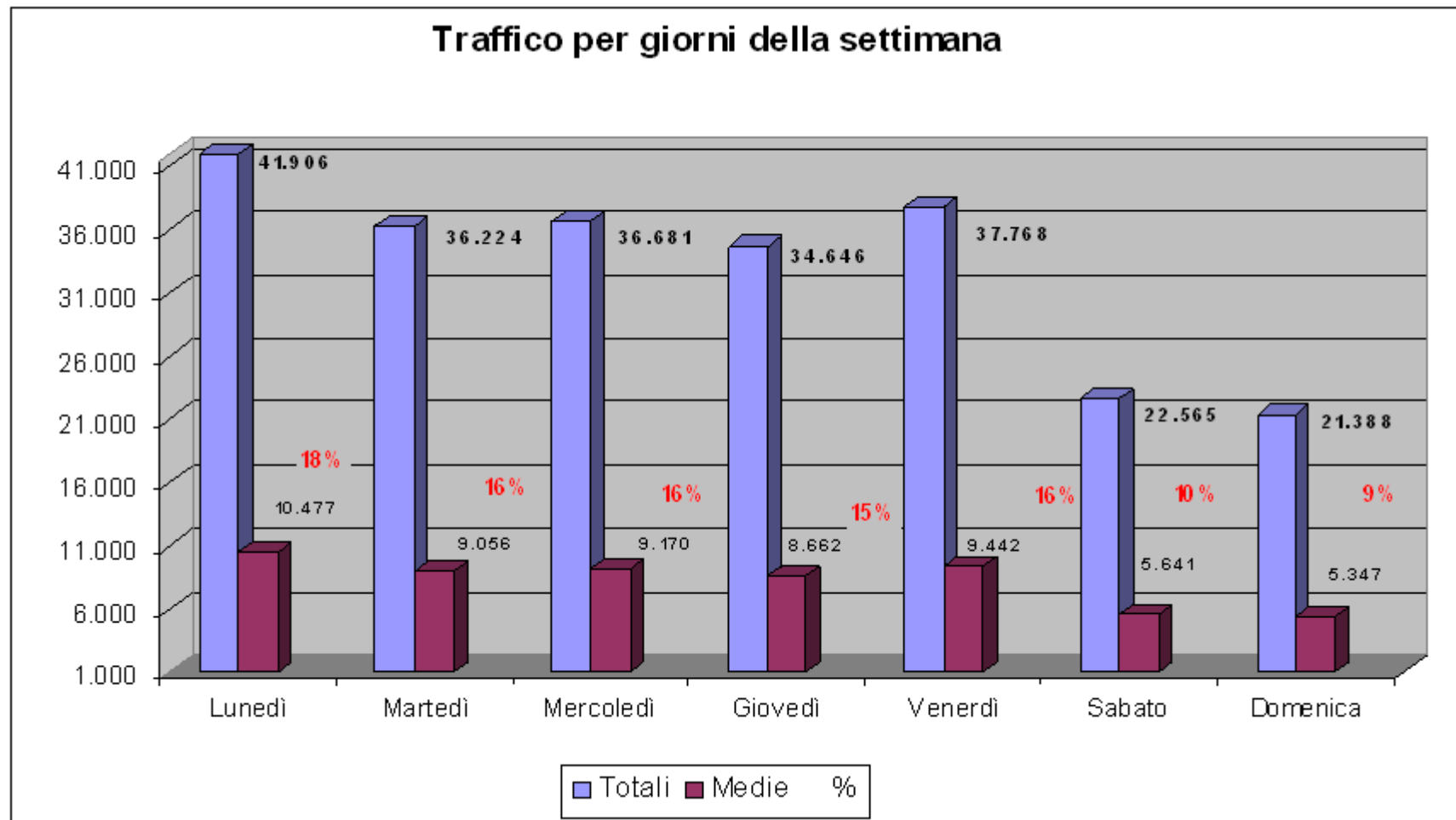
Volumi traffico giornaliero



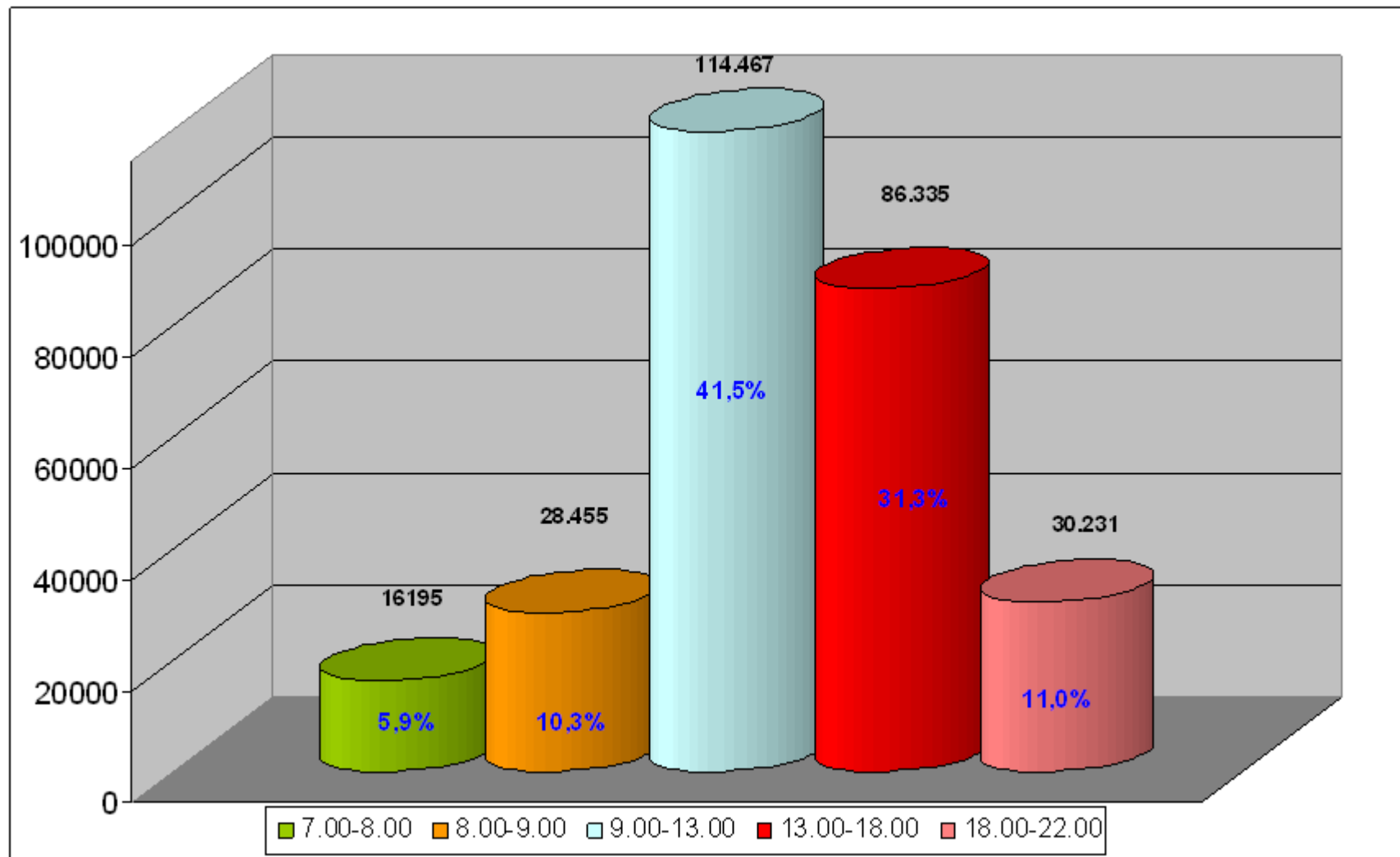
Il mese di dicembre è stato caratterizzato dai blocchi del traffico, dallo sciopero dei mezzi pubblici (15-16) e dallo sciopero nazionale del 12.

Volumi traffico per giorni della settimana

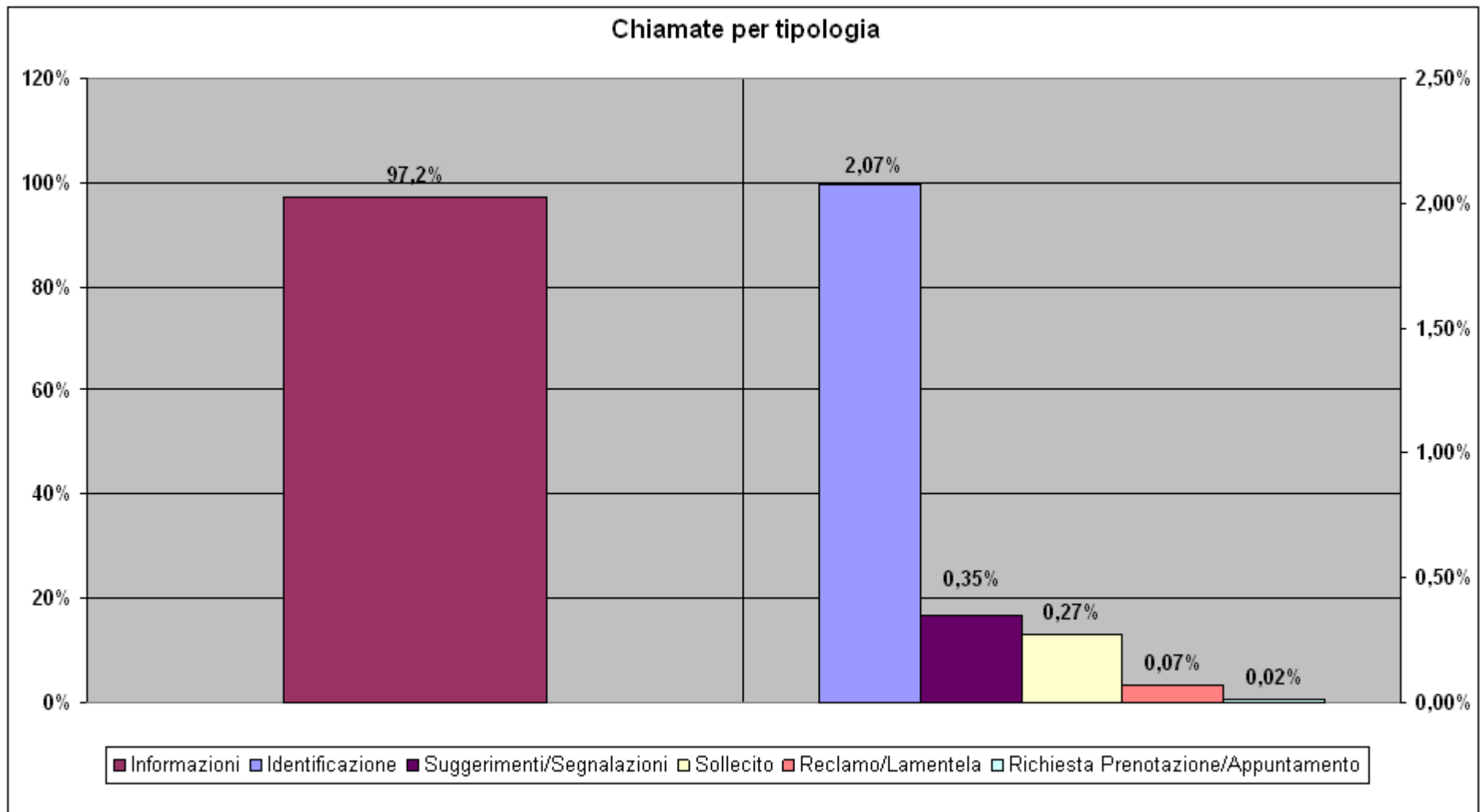
Nel mese di dicembre sono arrivate in media circa 58.000 chiamate a settimana, distribuite secondo le percentuali sotto riportate:



Volumi Mensili per Fascia Oraria

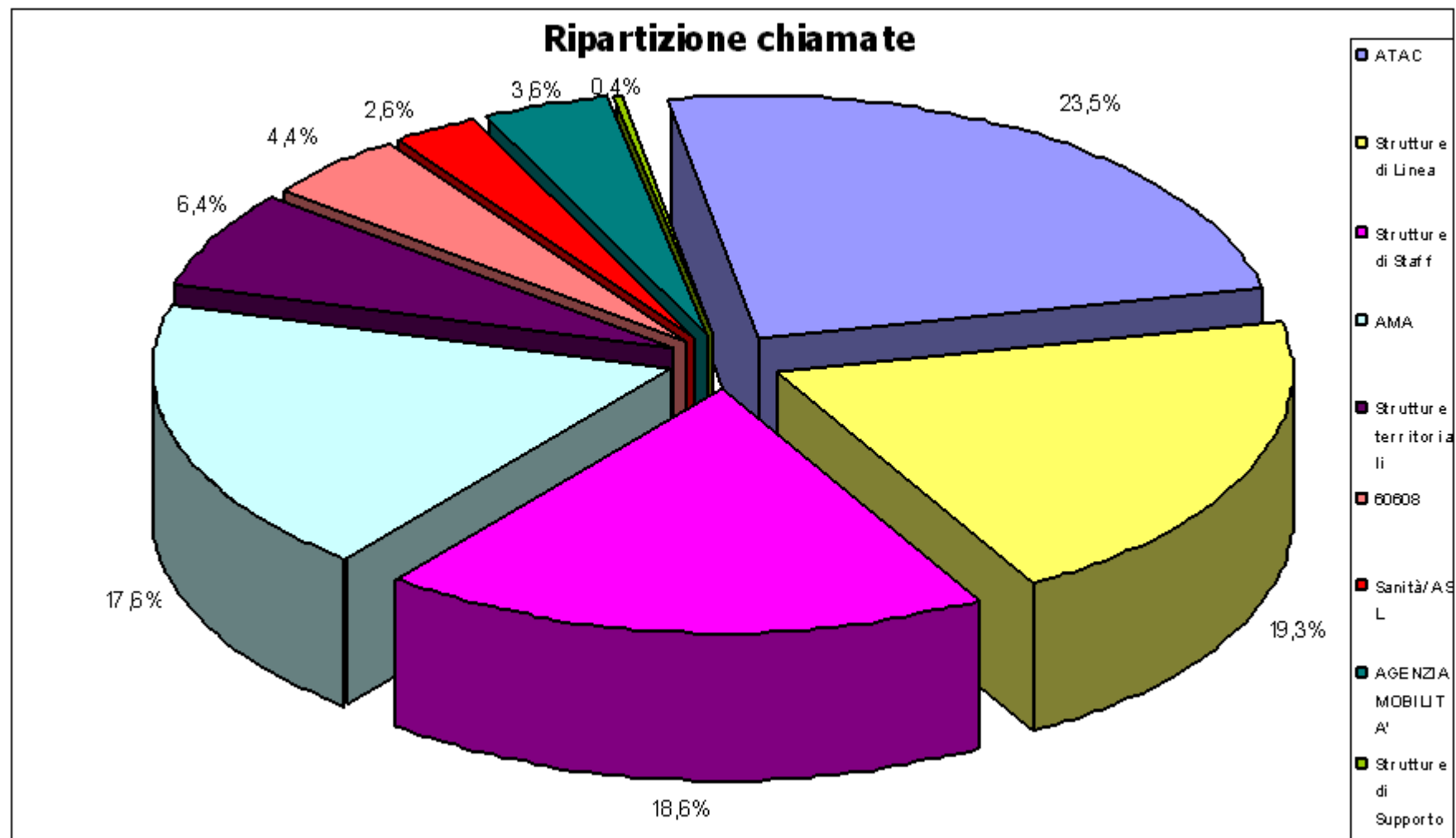


Volumi e tipologia di chiamate



Volumi e tipologia di chiamate

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

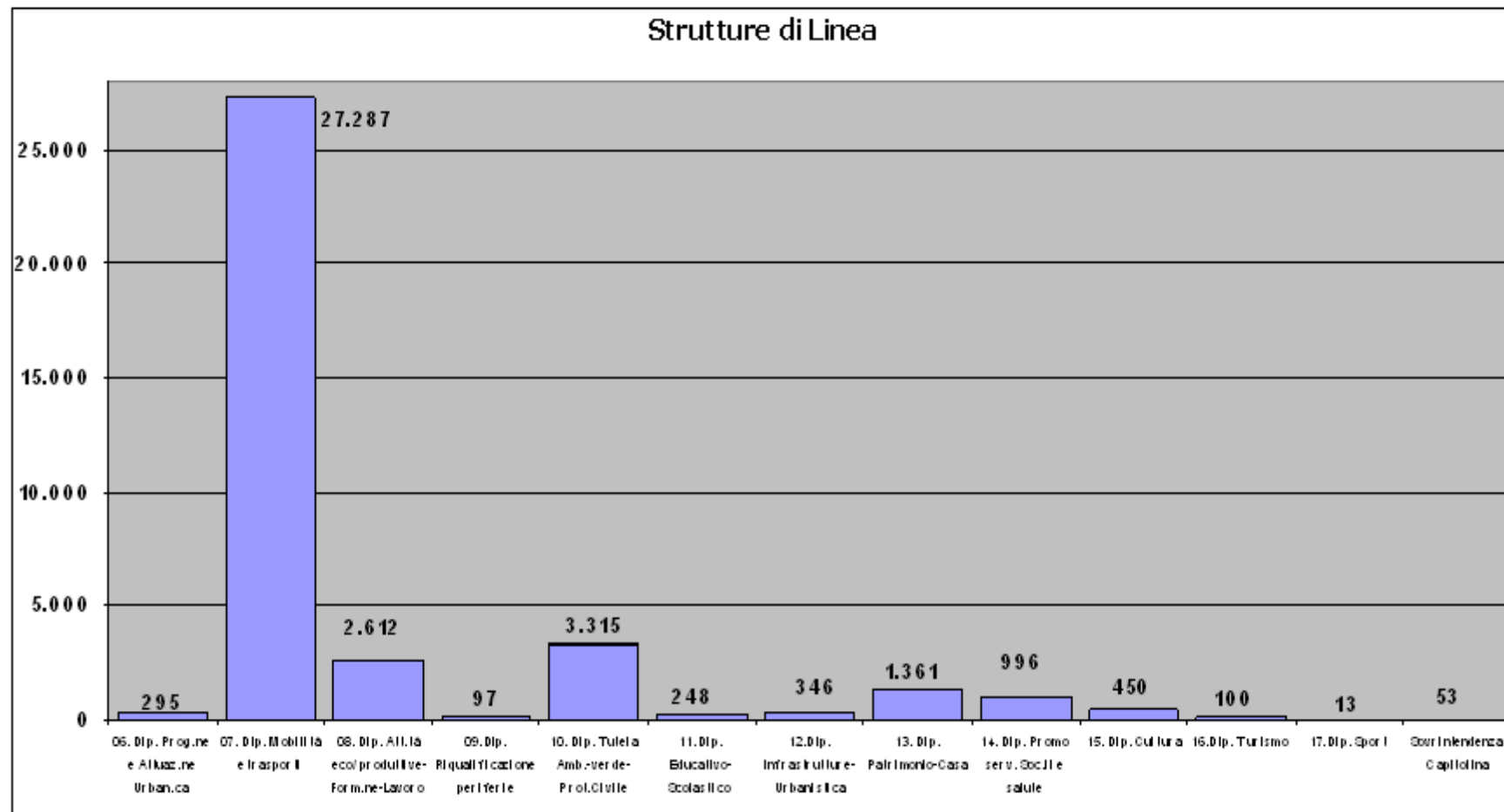


I numeri per tipologia: Strutture di Linea

Strutture di Linea: 37.173 chiamate pari al 19,3% del totale

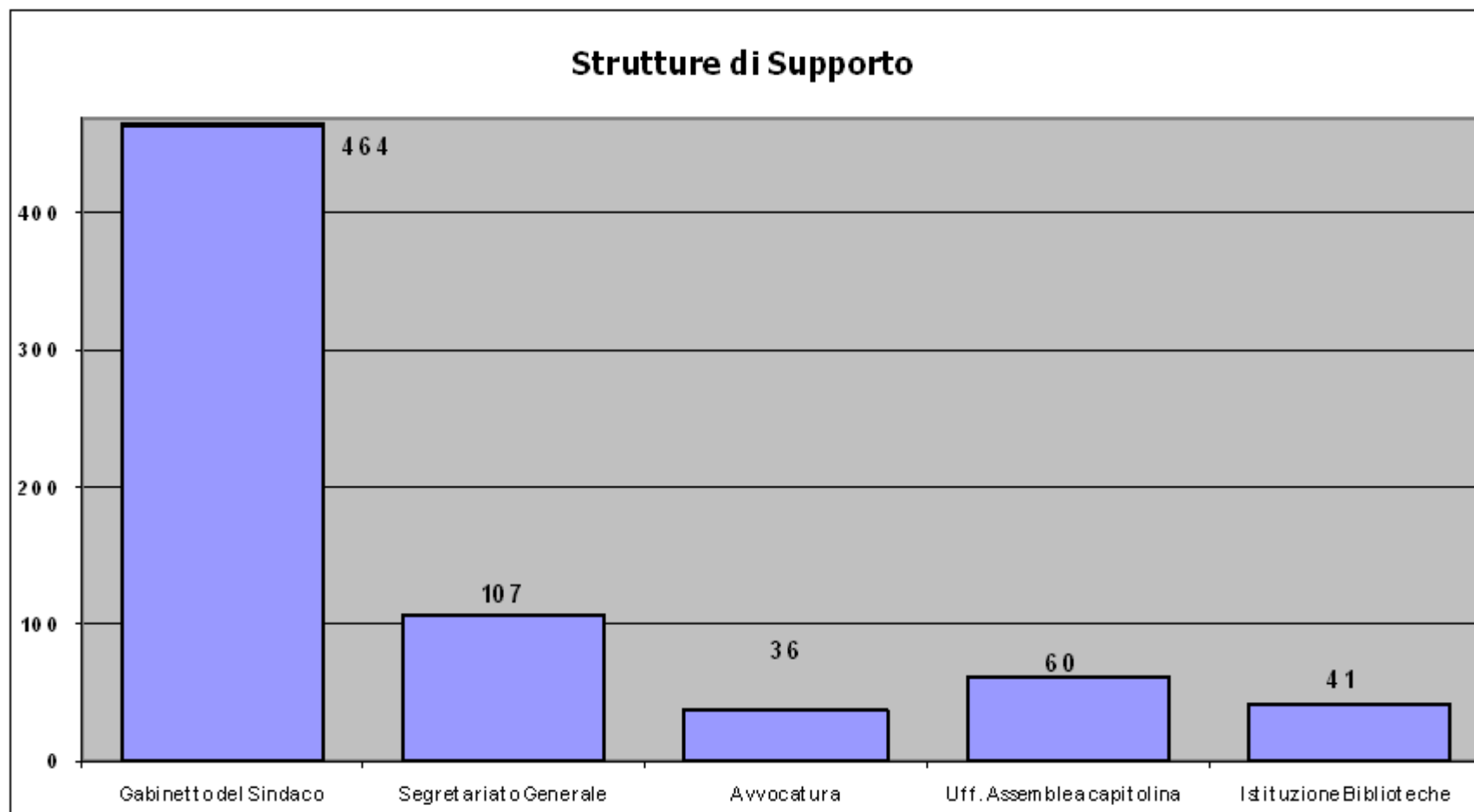
- **Dip. Mobilità e Trasporti** → 27.287 chiamate di cui:
 - 99% ha riguardato il blocco del traffico

- **Dip. Ambiente-Verde-Protezione c.le** → 3.315 chiamate di cui:
 - 82% ha riguardato informazioni sulla fascia verde



I numeri per tipologia: Strutture di Supporto

- **Strutture di Supporto** → 710 chiamate pari allo 0,4% del totale di cui :
 - 65% ha riguardato il Gabinetto del Sindaco

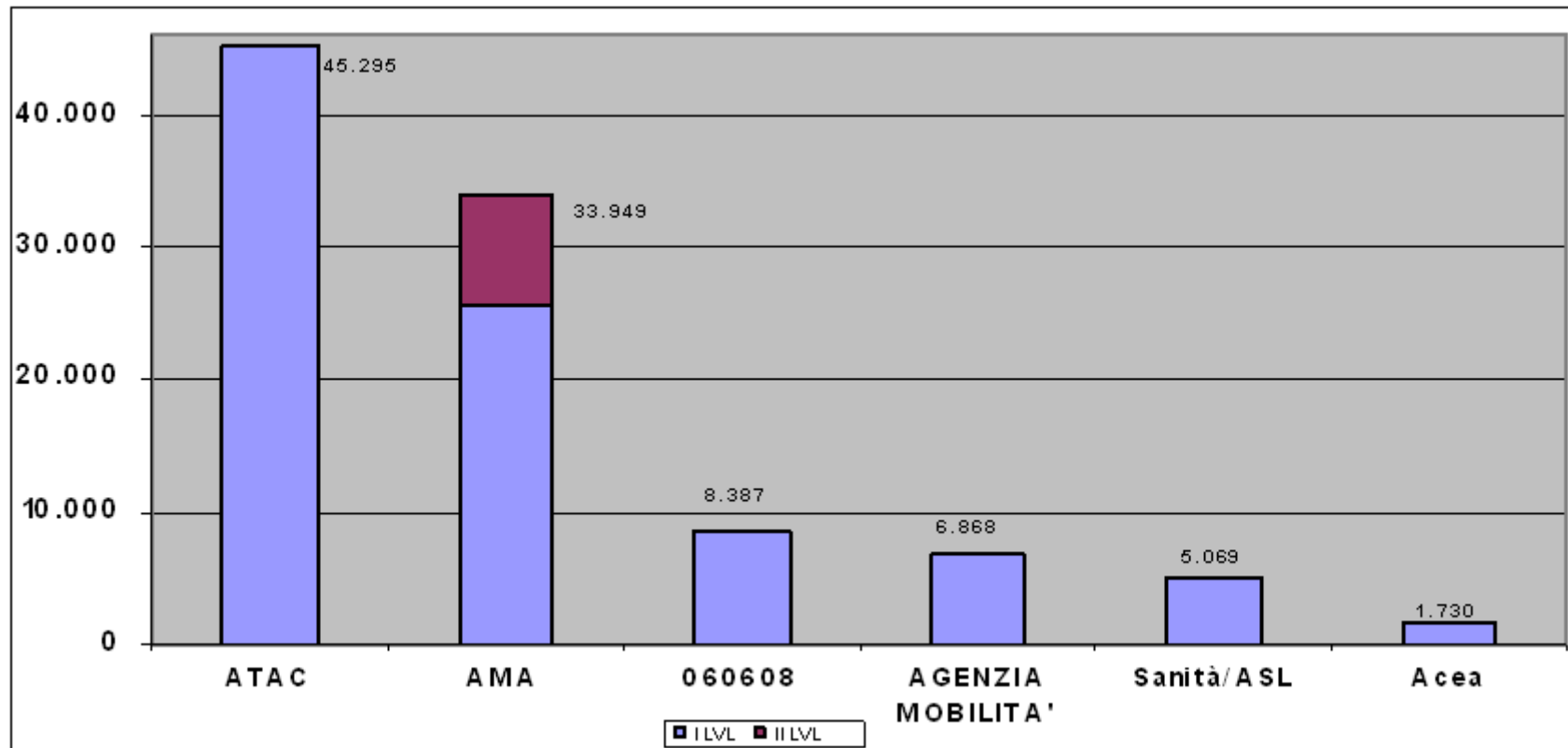


I numeri per tipologia: Aziende del Comune

● **ATAC** → 45.295 chiamate pari al 23,5% del totale

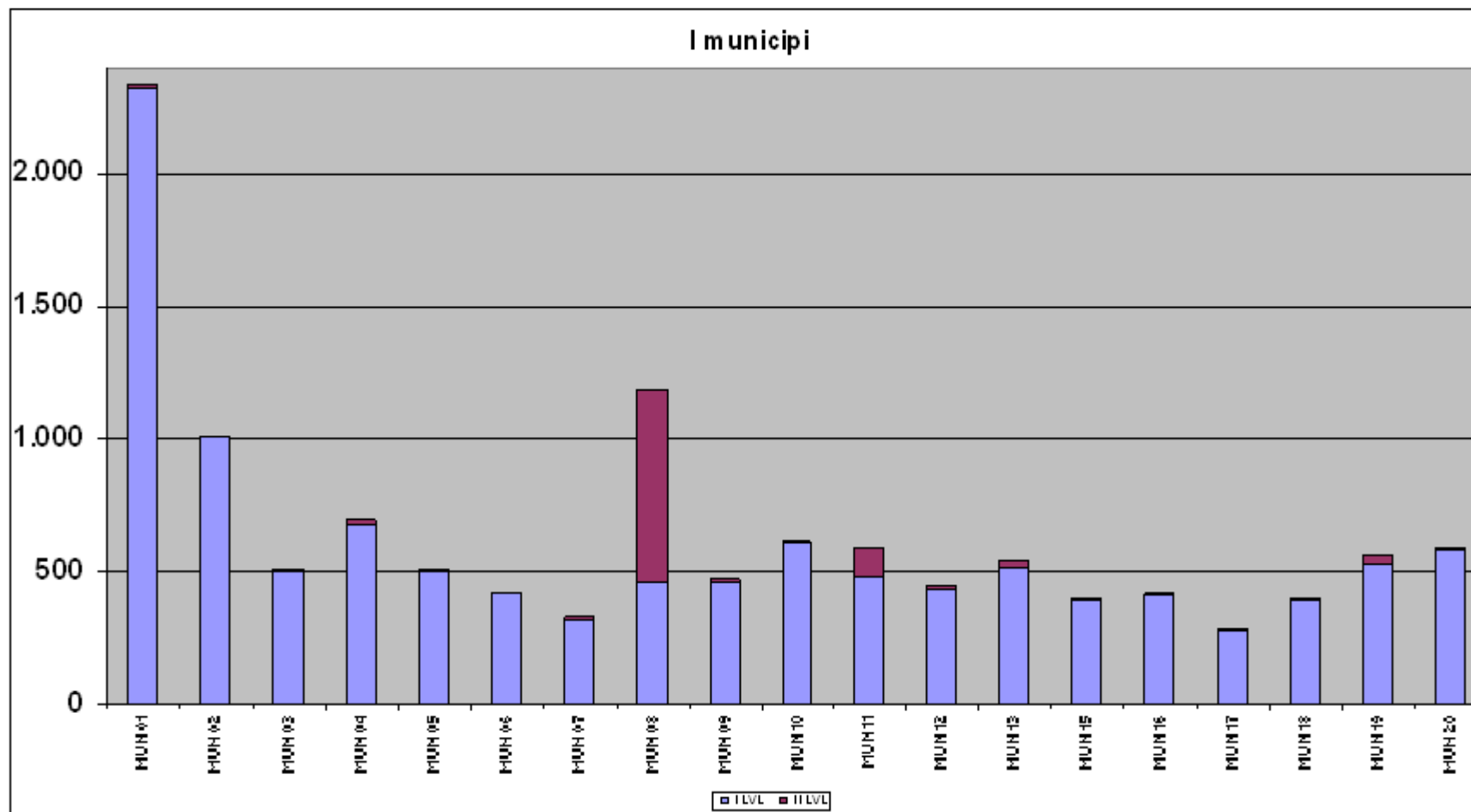
● **AMA** → 33.949 chiamate pari al 17,6% del totale di cui:

- 63% ha riguardato la Ta.Ri Domestiche
- 17% ha riguardato il servizio RiciclaCasa
- 14% ha riguardato il servizio Linea Verde
- 4% ha riguardato la TaRi non Domestiche



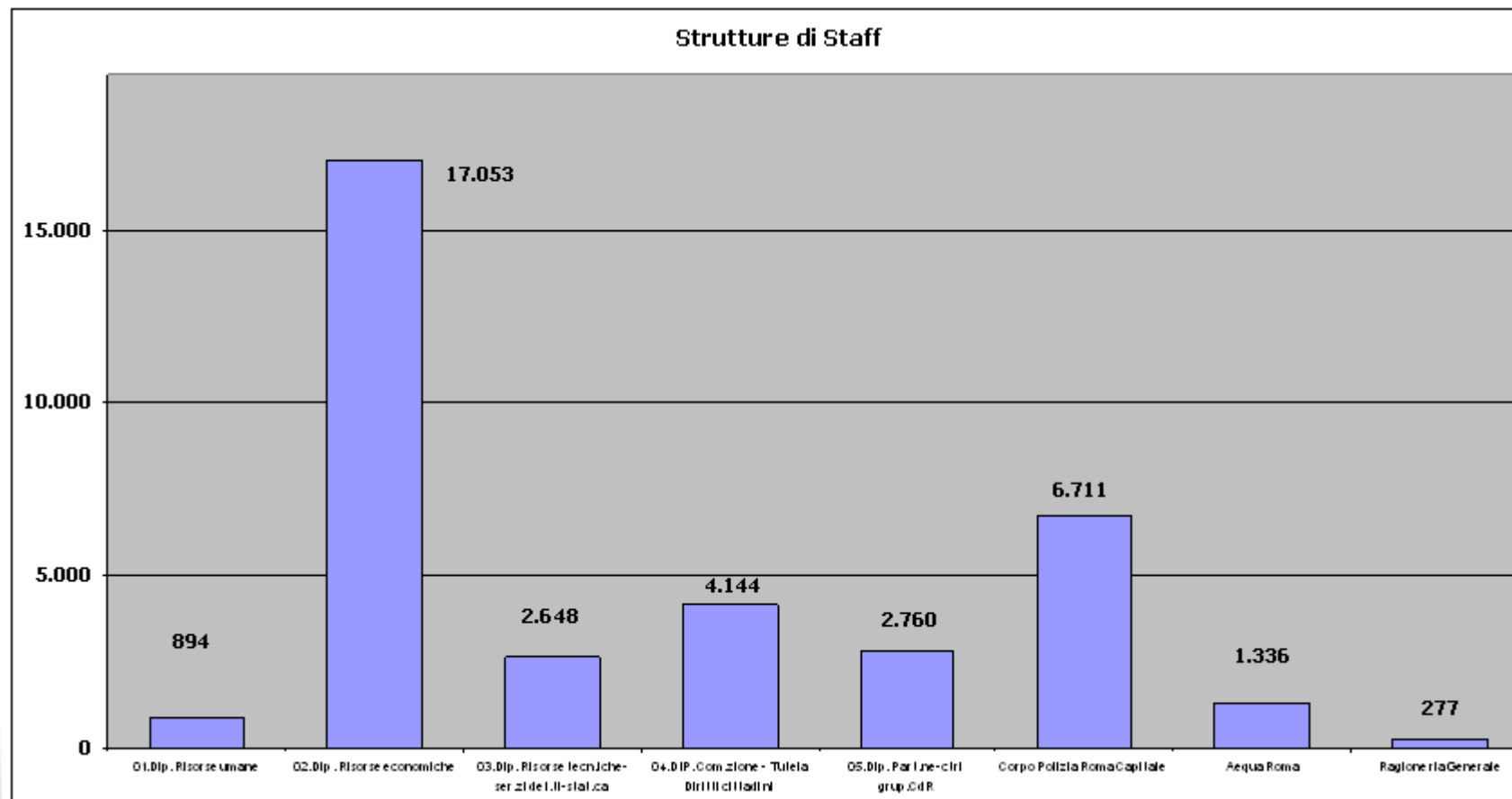
I numeri per tipologia: Strutture Territoriali

Strutture Territoriali: 12.307 chiamate pari al 6,4% del totale



I numeri per tipologia: Strutture di Staff

- **Strutture di Staff** → 35.824 chiamate pari al 18,6% del totale di cui :
 - 48% ha riguardato il Dipartimento Risorse Economiche
 - 19% ha riguardato il Corpo Polizia Roma Capitale
 - 12% ha riguardato il Dip. Comunicazione Istituzionale
 - 8% ha riguardato il Dip. Partecipazione e controllo gruppo Roma Capitale



Volumi lavorazioni Off Line

Volumi altri canali

