



ROMA CAPITALE

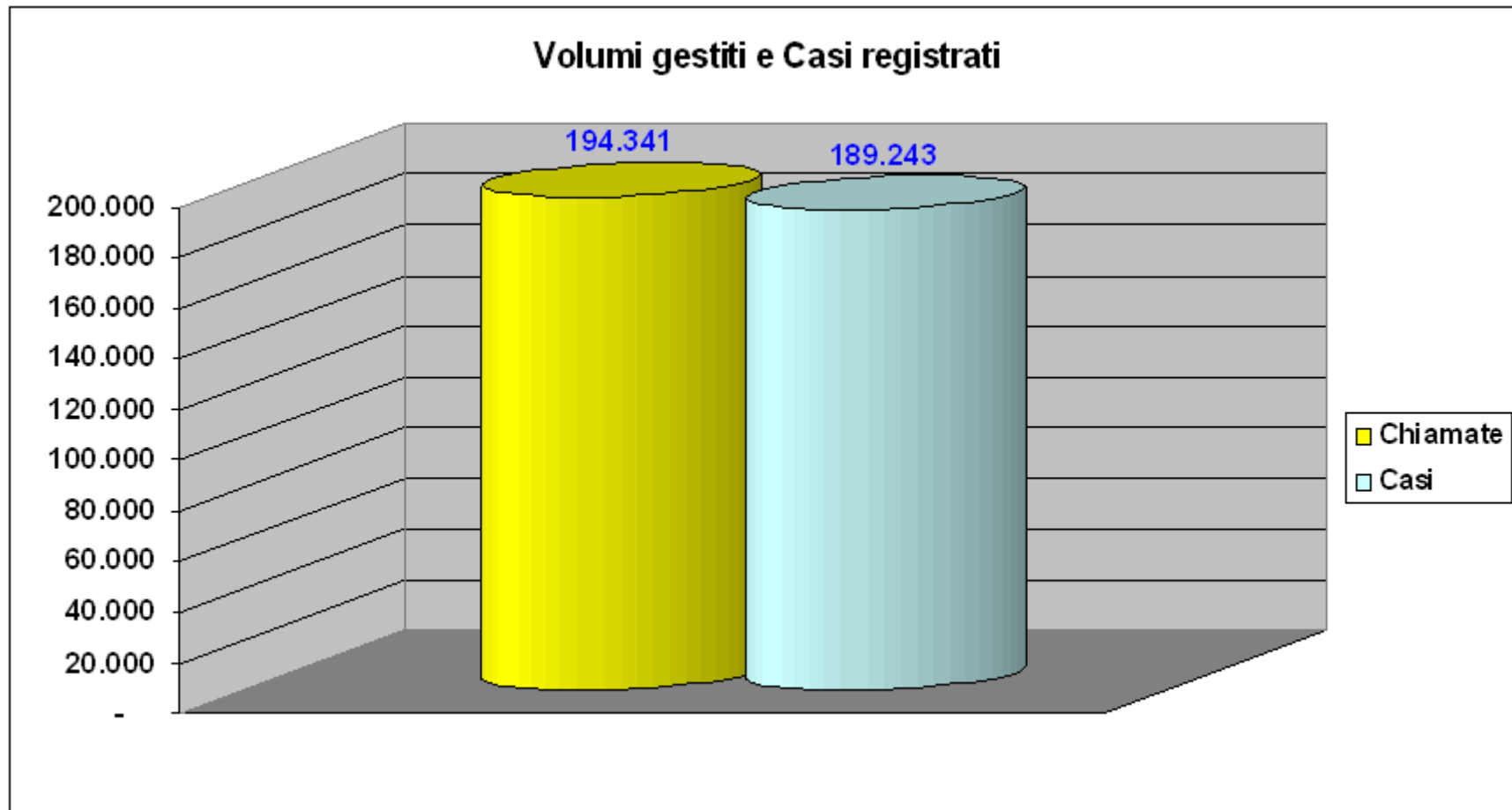
il contact center della capitale



Executive Summary
Febbraio 2011

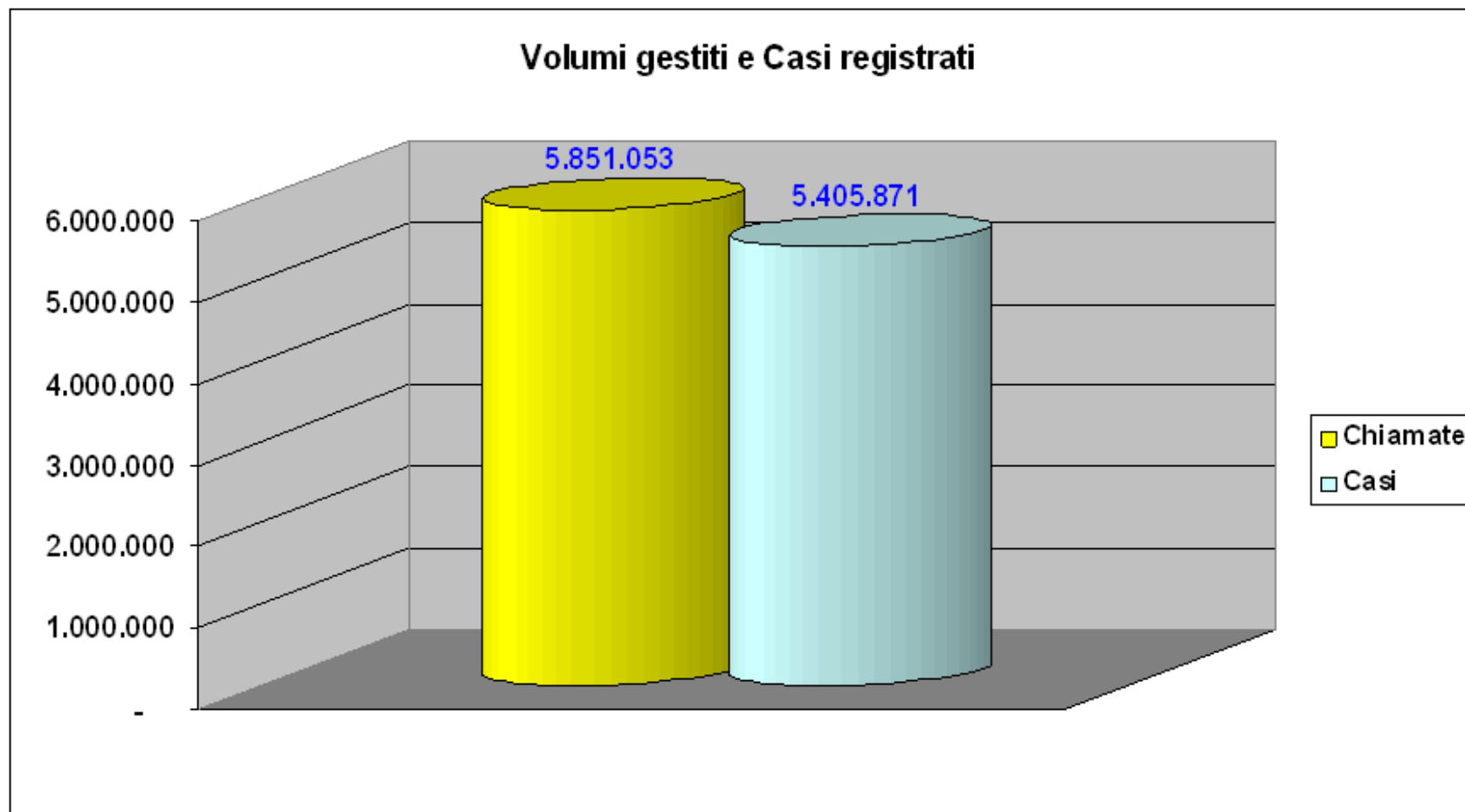
Volumi

Nel mese di febbraio al Contact Center ChiamaRoma060606 sono arrivate 197.338 chiamate ed il tempo medio di gestione è stato di 231 secondi

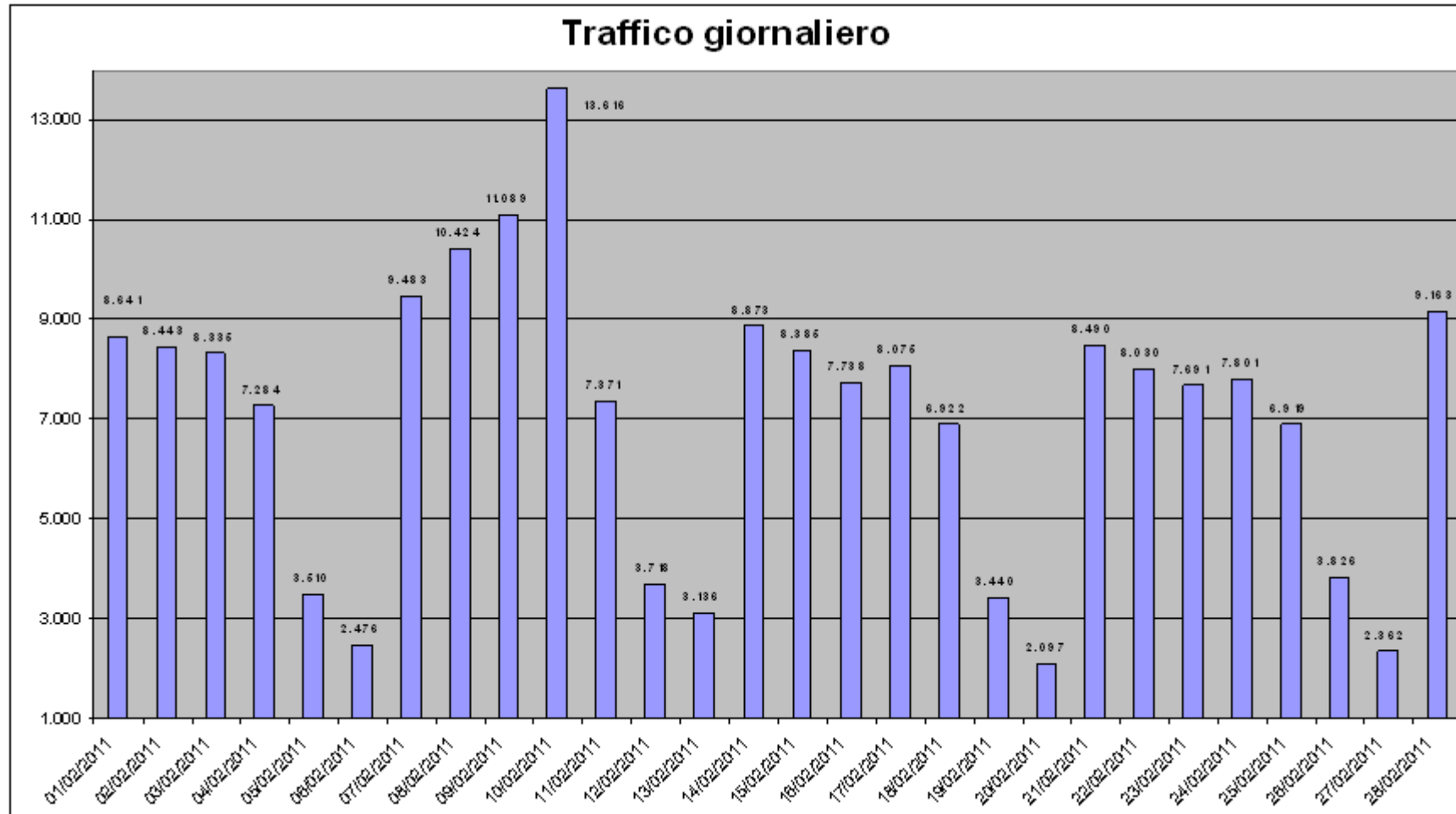


Volumi riepilogativo anno

Dal 1 novembre 2008 al 28 febbraio 2011 abbiamo gestito 5.851.053 chiamate

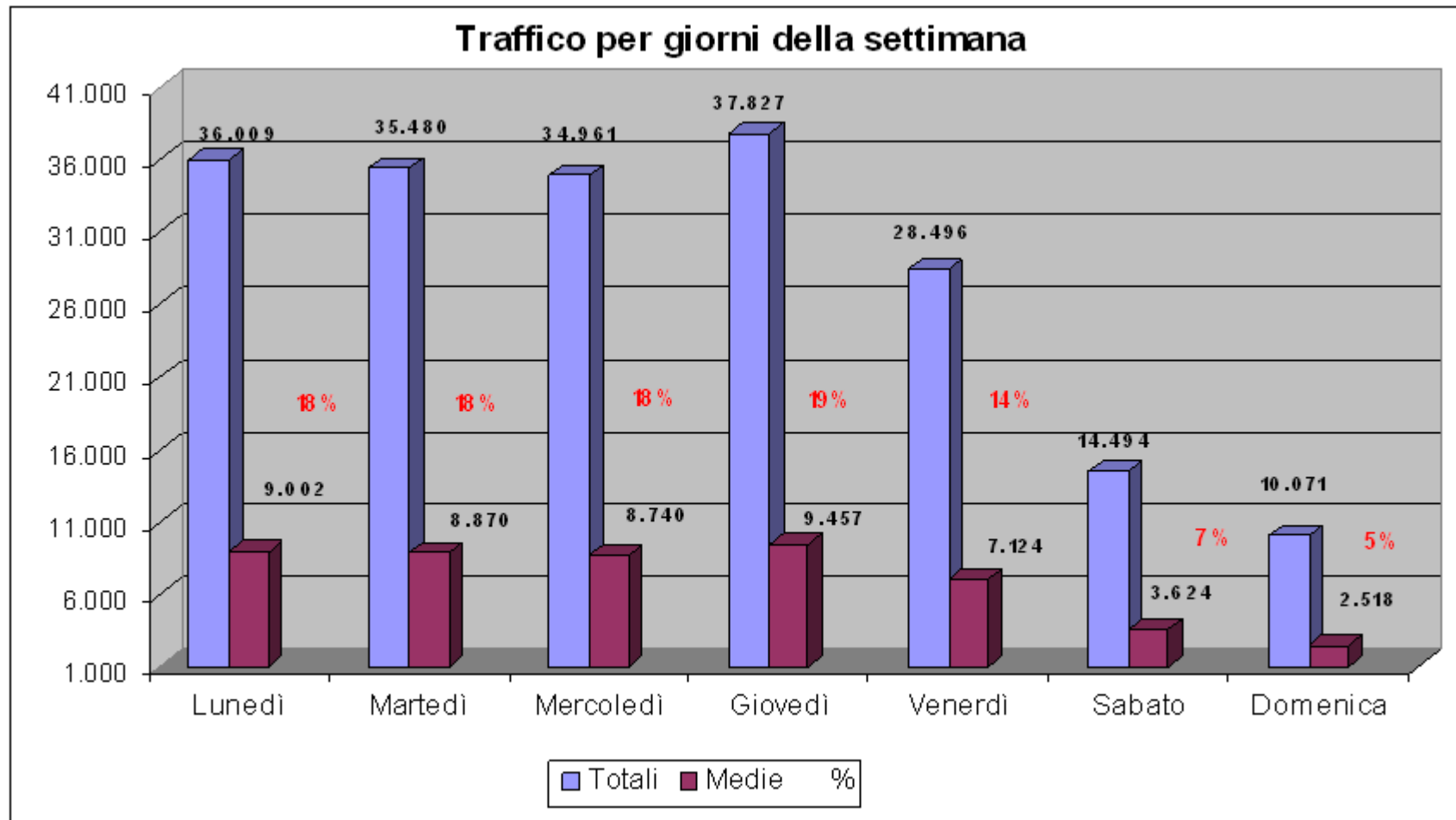


Volumi traffico giornaliero

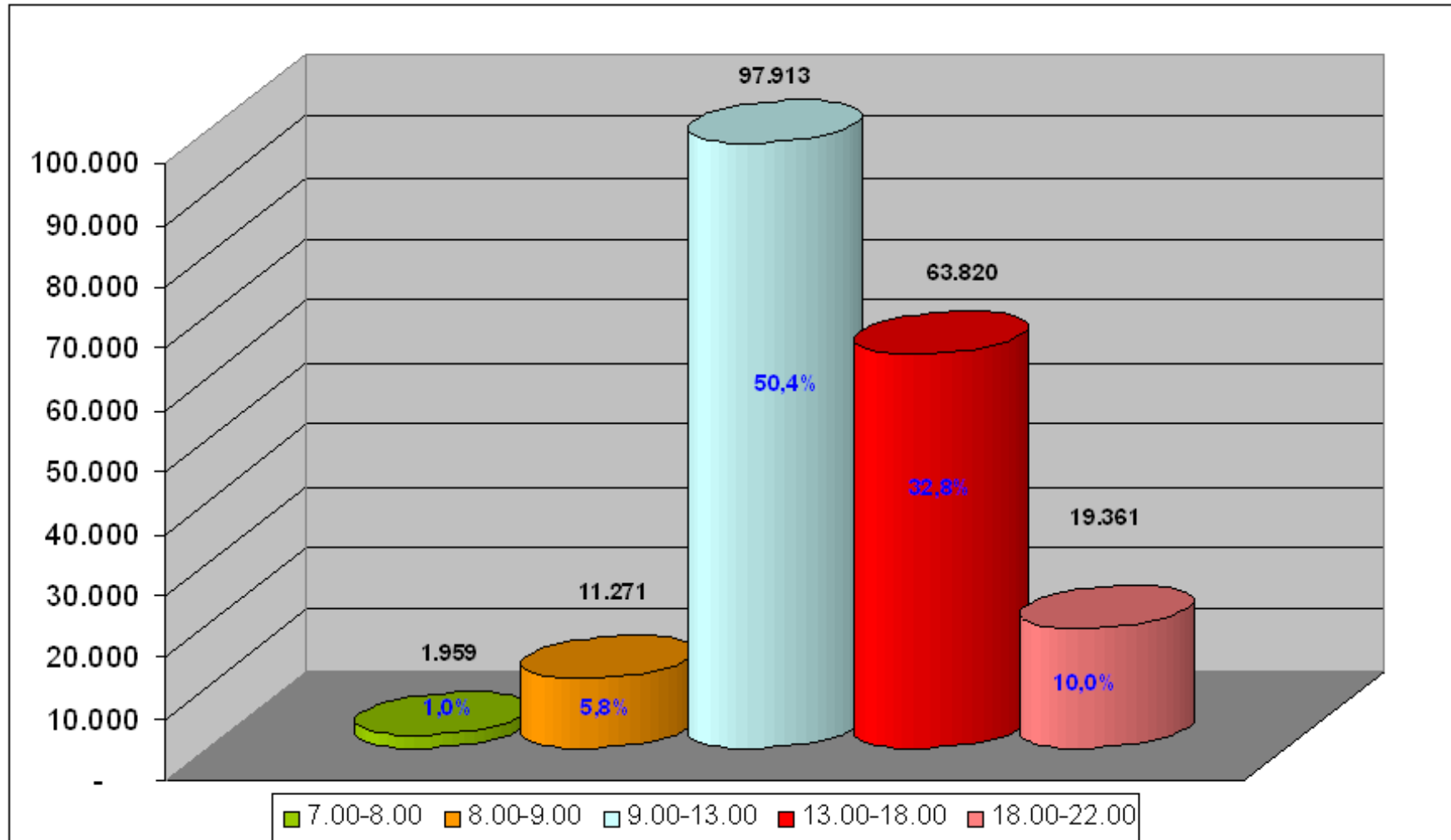


Volumi traffico per giorni della settimana

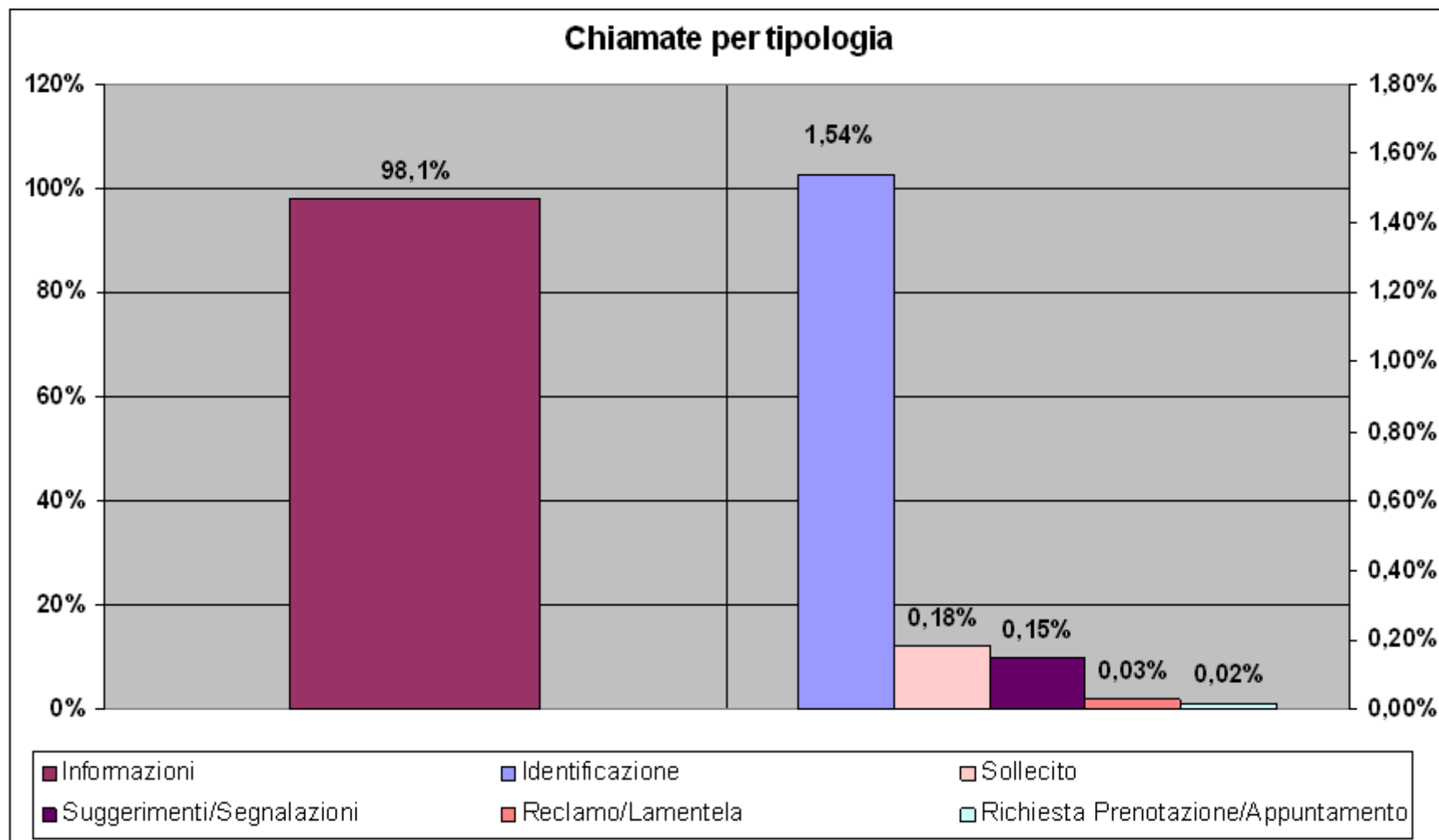
Nel mese di febbraio sono arrivate in media circa 48.000 chiamate a settimana, distribuite secondo le percentuali sotto riportate:



Volumi Mensili per Fascia Oraria

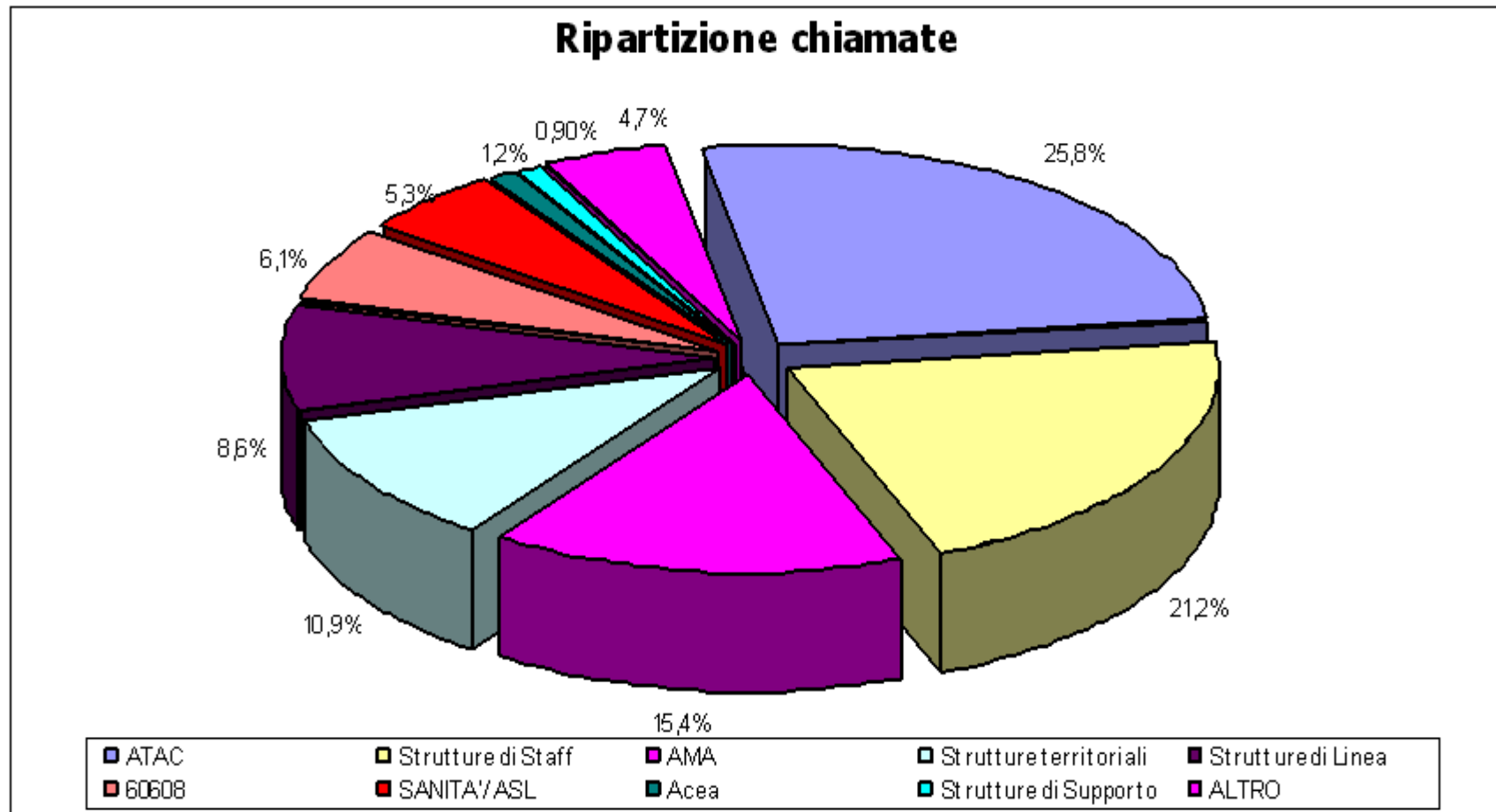


Volumi e tipologia di chiamate



Volumi e tipologia di chiamate

Le chiamate ricevute hanno riguardato principalmente, Atac, Strutture di Staff, AMA, Strutture territoriali, Strutture di Linea, 060608.

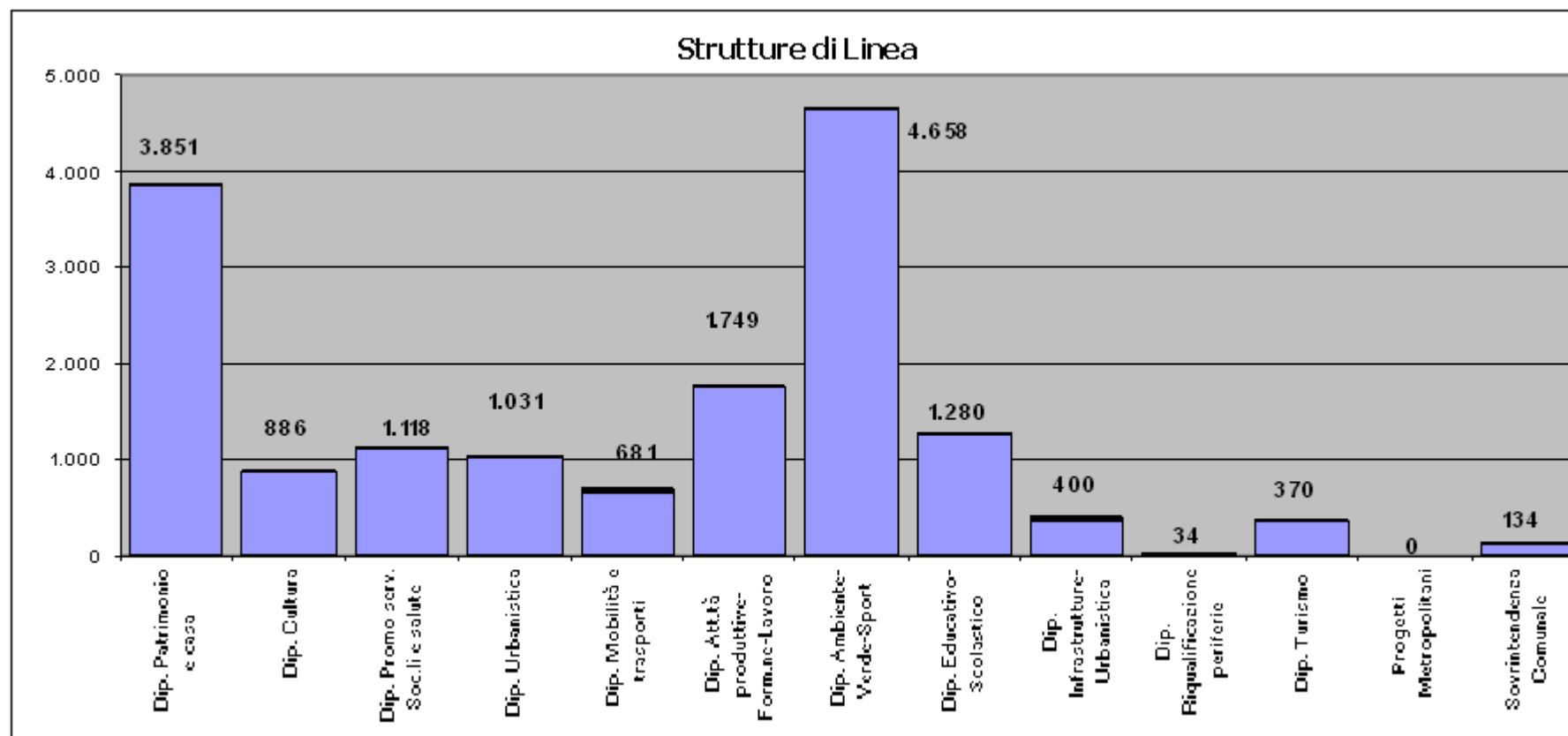


La percentuale delle chiamate risolte al primo livello è del 97%; al II livello è stato assegnato il 3% delle chiamate gestite

I numeri per tipologia: Strutture di Linea

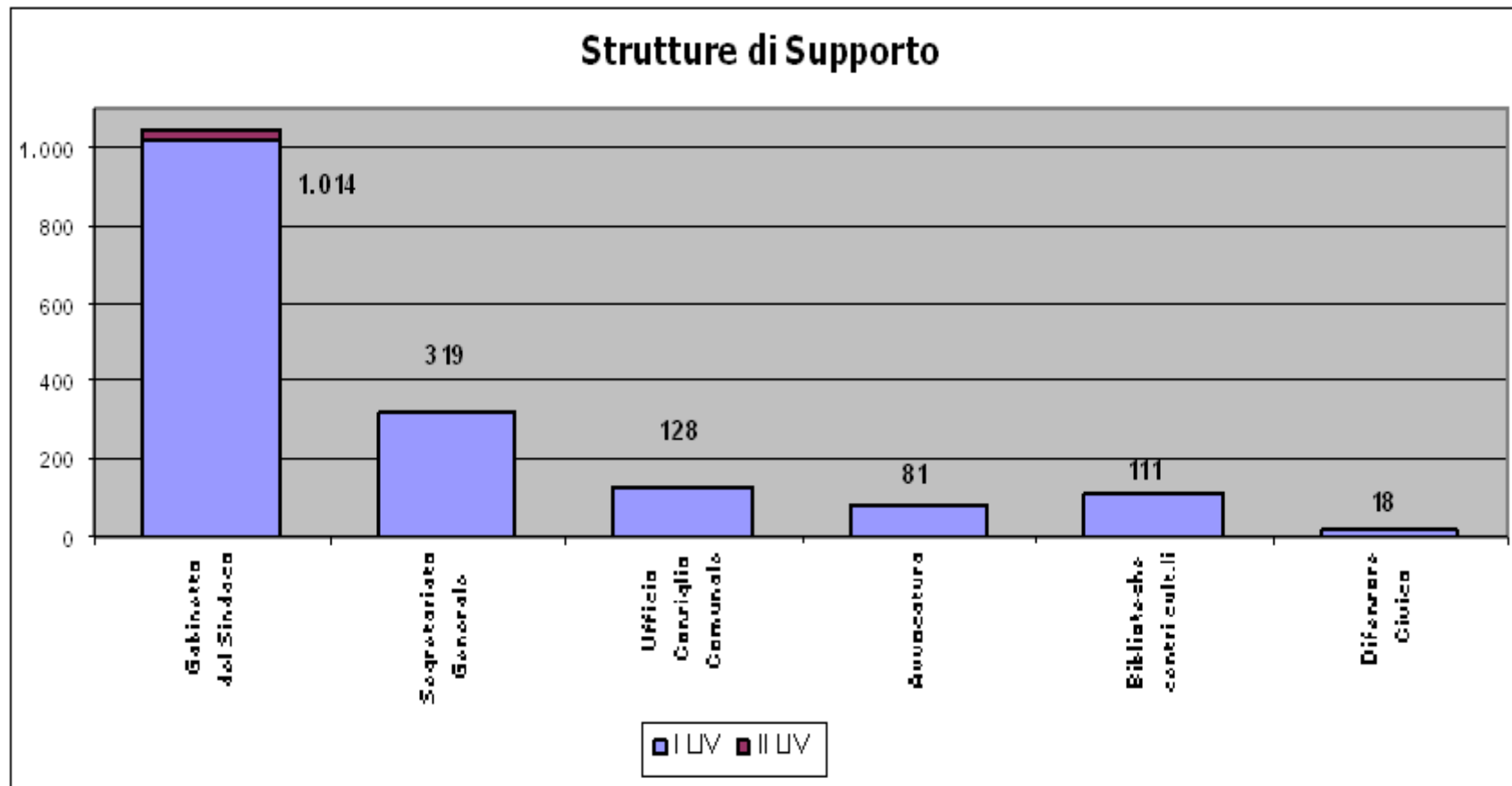
Strutture di Linea: 16.192 chiamate pari al 8,6% del totale

- **Dip. Ambiente-Verde-Sport** → 4.658 chiamate di cui:
 - 73% ha riguardato il blocco del traffico
 - 9% ha riguardato i diritti degli animali
 - 5% ha riguardato il Servizio Giardini
- **Dip. Patrimonio e casa** → 3.851 chiamate di cui:
 - 40% la gestione del patrimonio immobiliare del Comune
 - 55% ha riguardato i contributi per pagamento ICI e affitto
- **Dip. Att.tà prouttive-Form.one-Lavoro** → 1.749 chiamate di cui:
 - 44% ha riguardato la disciplina degli esercizi commerciali



I numeri per tipologia: Strutture di Supporto

- **Strutture di Supporto** → 1.702 chiamate pari allo 1,2% del totale di cui :
 - 60% ha riguardato il Gabinetto del Sindaco
 - 19% ha riguardato il Segretariato Generale



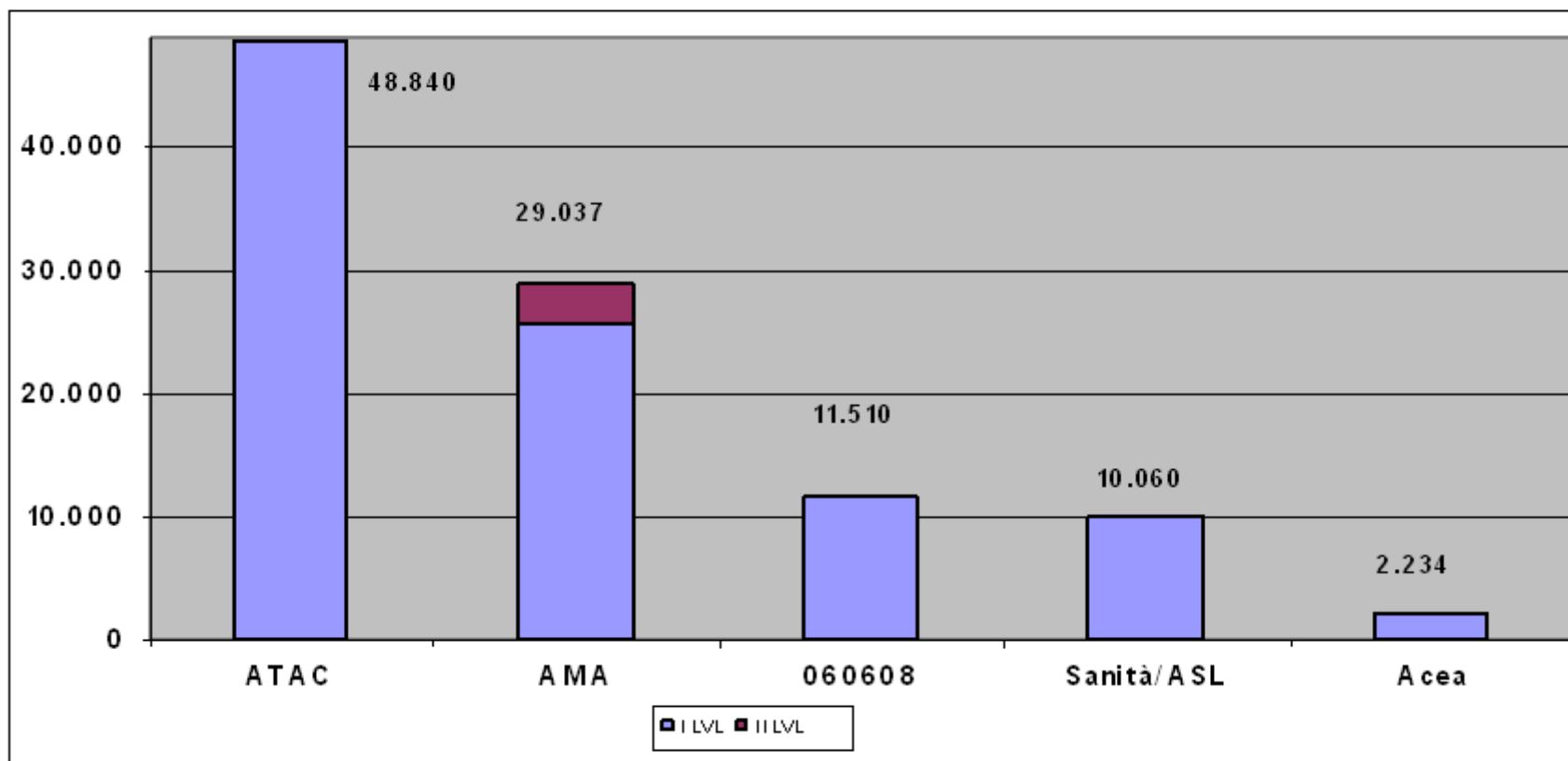
I numeri per tipologia: Aziende del Comune

● **ATAC** → 48.840 chiamate pari al 25,8% del totale di cui:

- 90% ha riguardato il Trasporto pubblico locale

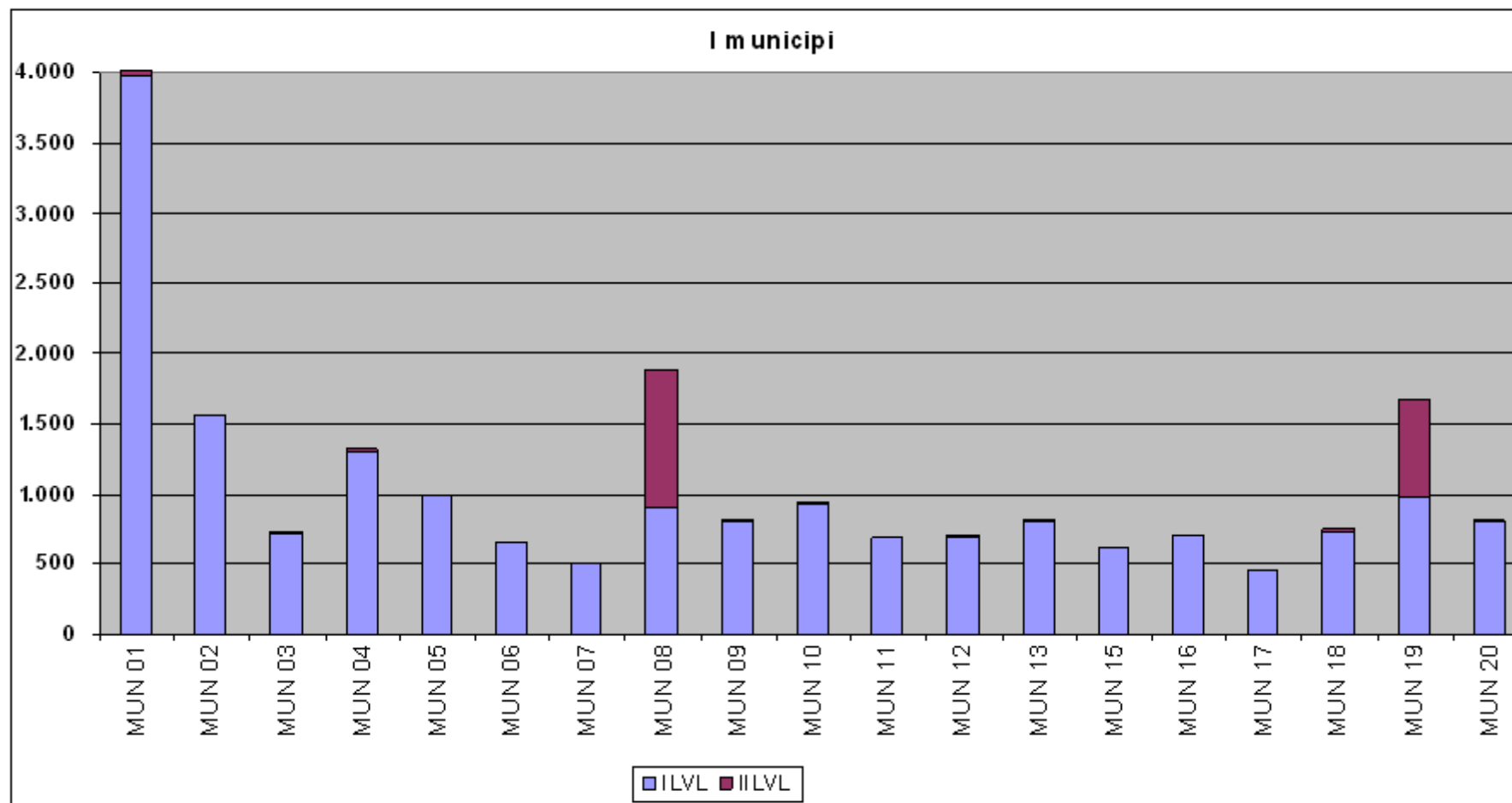
● **AMA** → 29.037 chiamate pari al 15,4% del totale di cui:

- 42% ha riguardato la Ta.Ri Domestiche
- 28% ha riguardato il servizio RiciclaCasa
- 23% ha riguardato il servizio Linea Verde
- 4% ha riguardato la TaRi non Domestiche



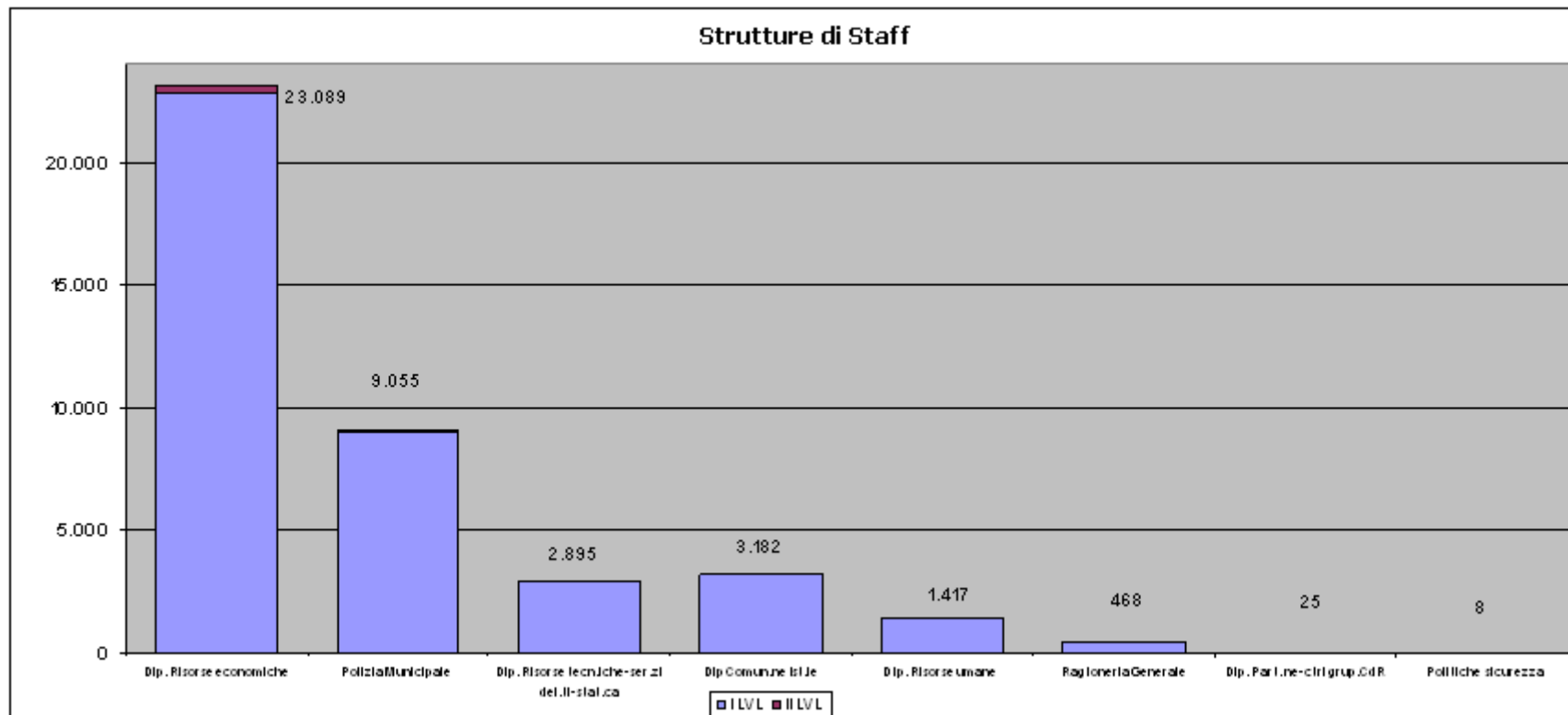
I numeri per tipologia: Strutture Territoriali

Strutture Territoriali: 20.598 chiamate pari al 10,9% del totale



I numeri per tipologia: Strutture di Staff

- **Strutture di Staff** → 40.139 chiamate pari al 21,2% del totale di cui :
 - 58% ha riguardato il Dipartimento Risorse Economiche (di cui l'88% per il servizio Contravvenzioni)
 - 23% ha riguardato la Polizia Municipale
 - 8% ha riguardato il Dip. Comunicazione Istituzionale (di cui il 96% per il Portale)
 - 7% ha riguardato il Dip. Risorse Tecnologiche-Servizi delegati-Statistica (di cui l'64% per i servizi anagrafici)



Volumi lavorazioni Off Line

Volumi altri canali

