



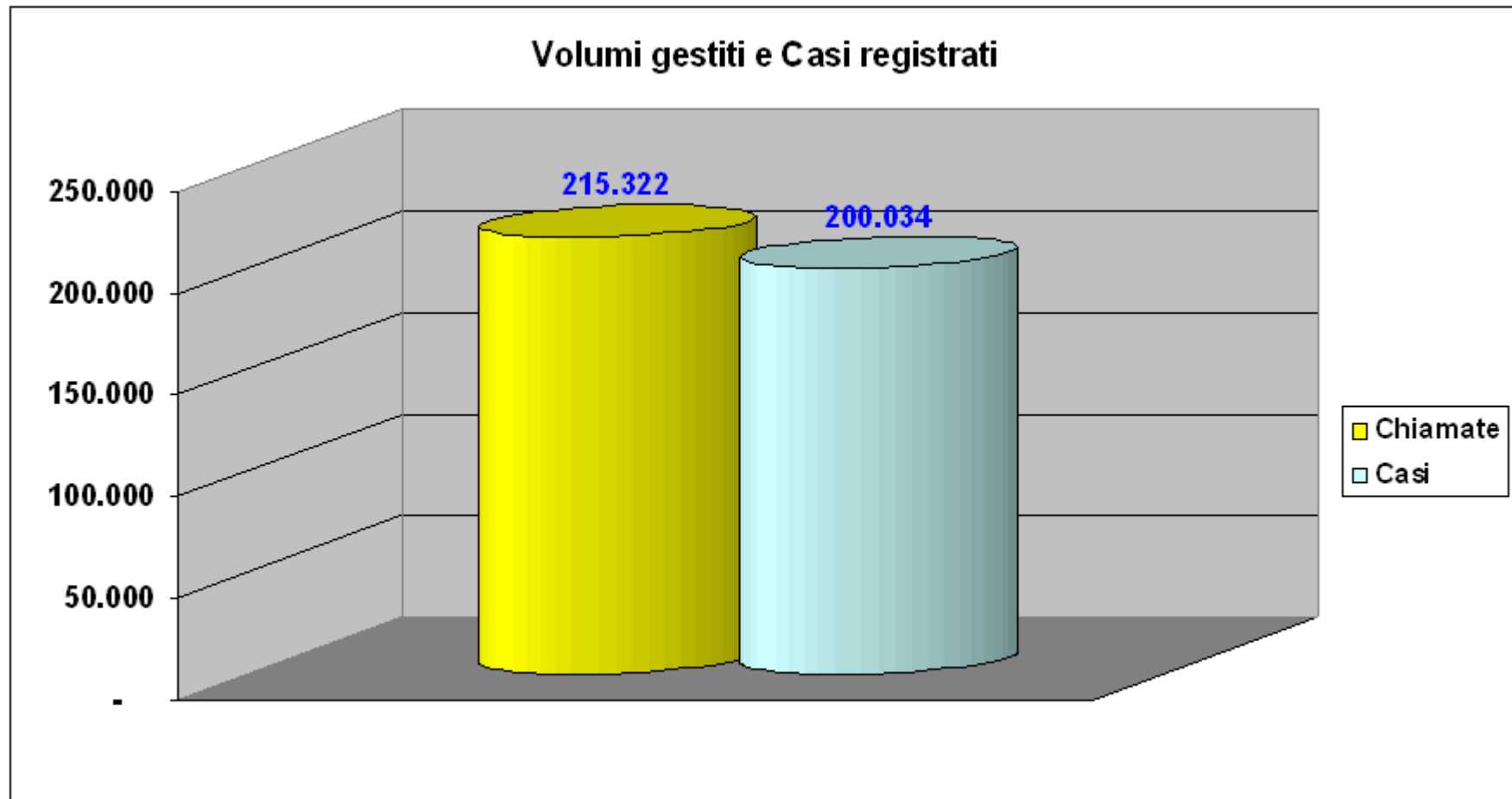
il contact center della capitale



Executive Summary
Gennaio 2011

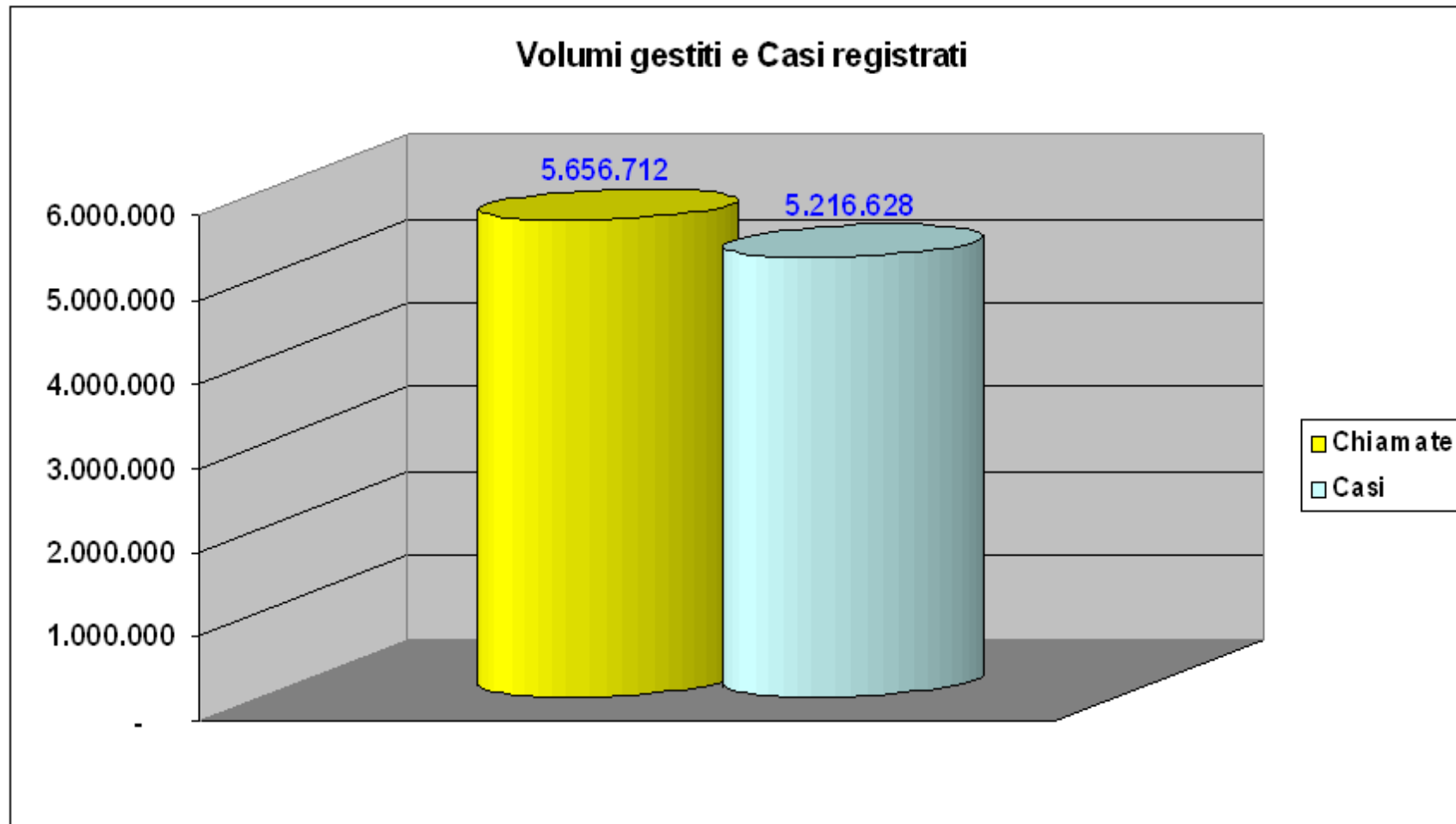
Volumi

Nel mese di gennaio al Contact Center ChiamaRoma060606 sono arrivate 223.528 chiamate ed il tempo medio di gestione è stato di 236 secondi

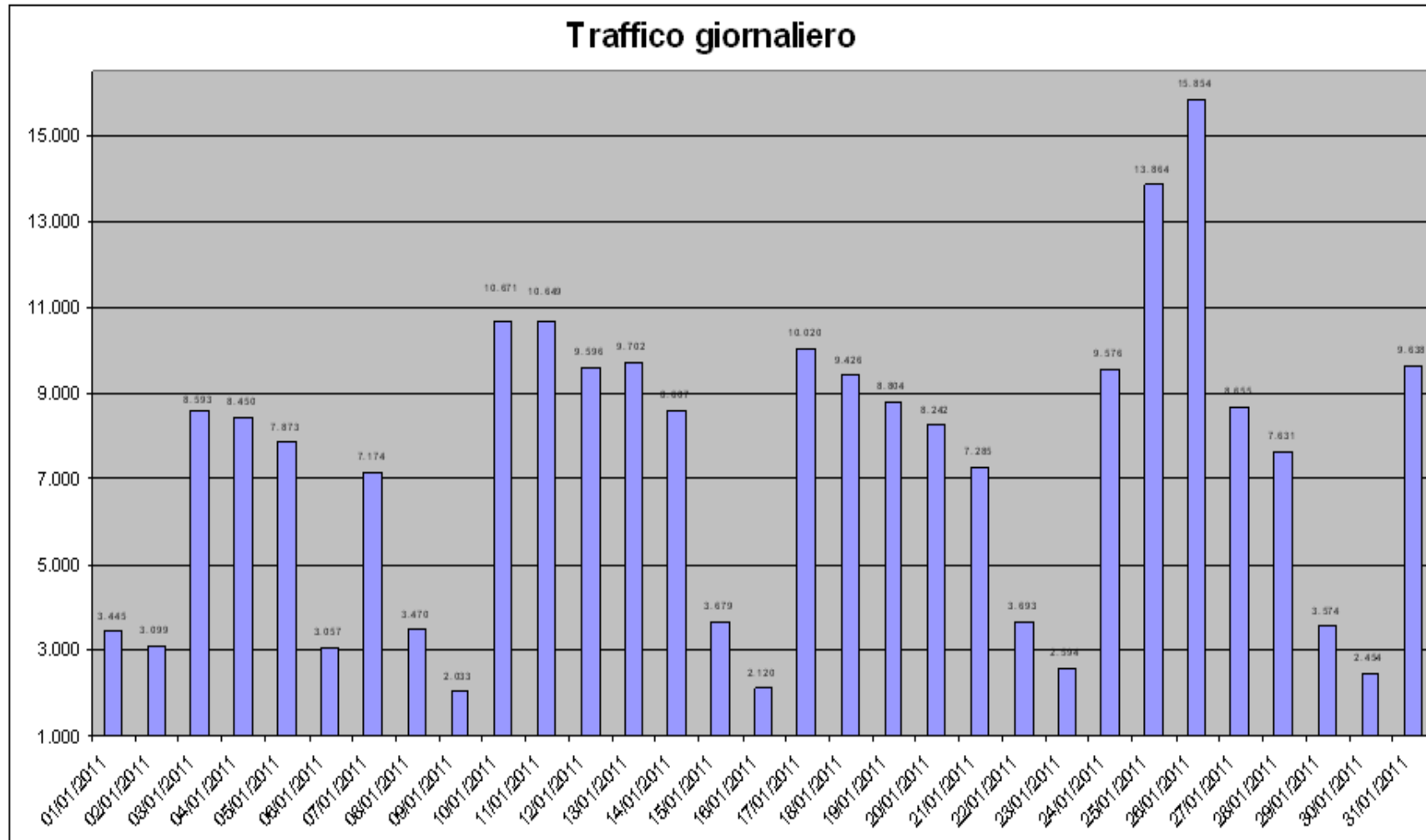


Volumi riepilogativo anno

Dal 1 novembre 2008 al 31 gennaio 2011 abbiamo gestito 5.656.712 chiamate

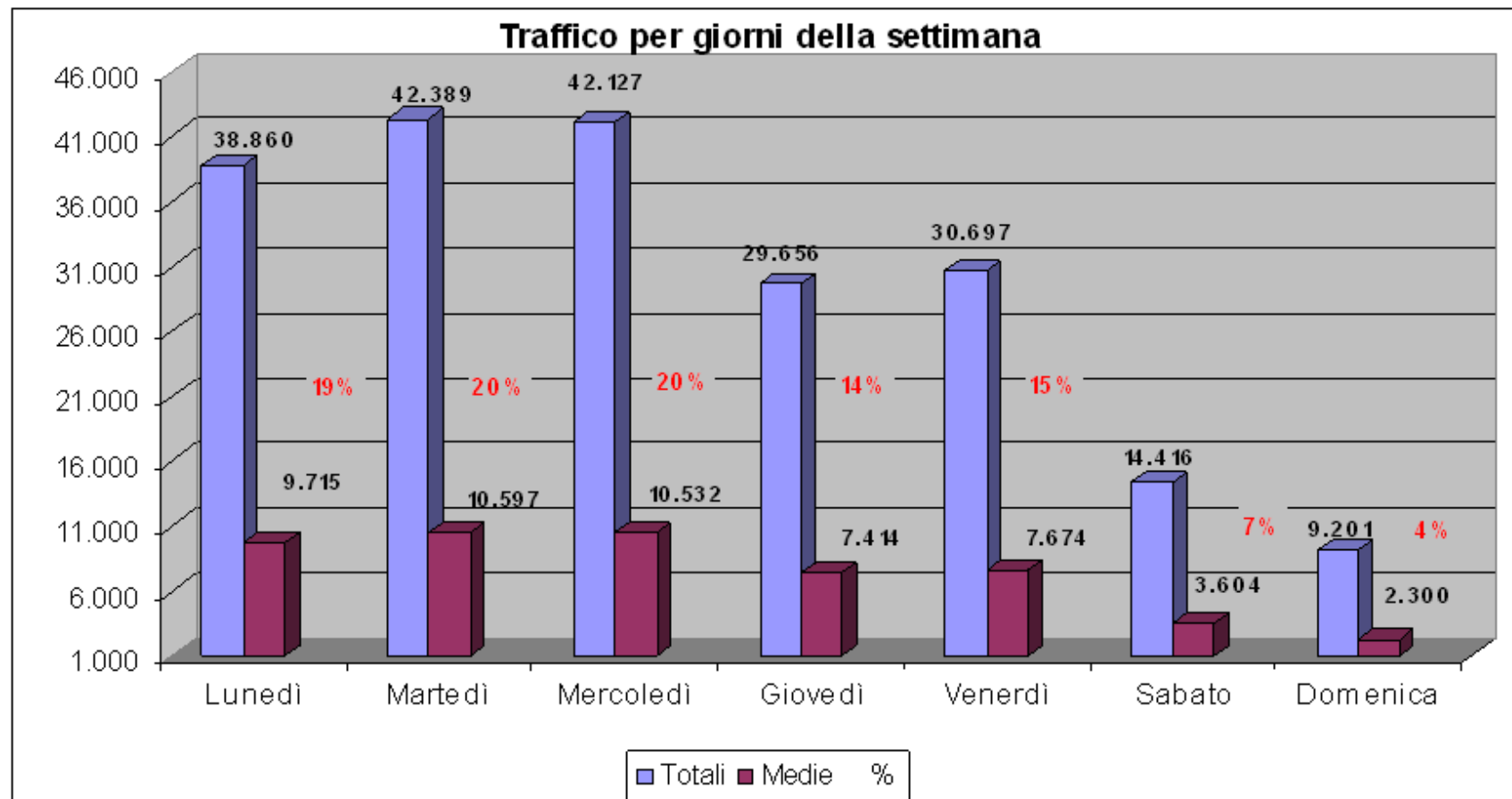


Volumi traffico giornaliero

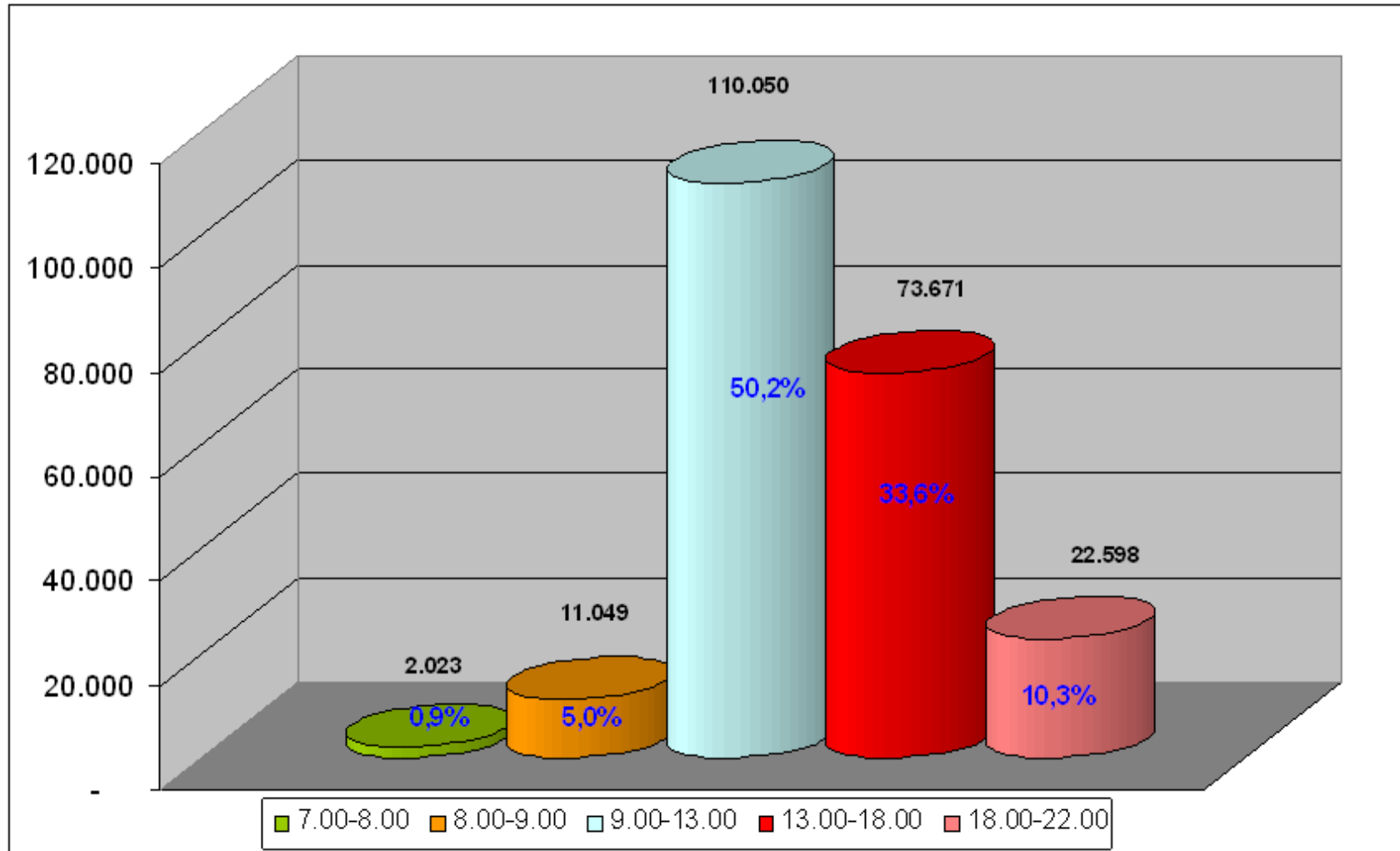


Volumi traffico per giorni della settimana

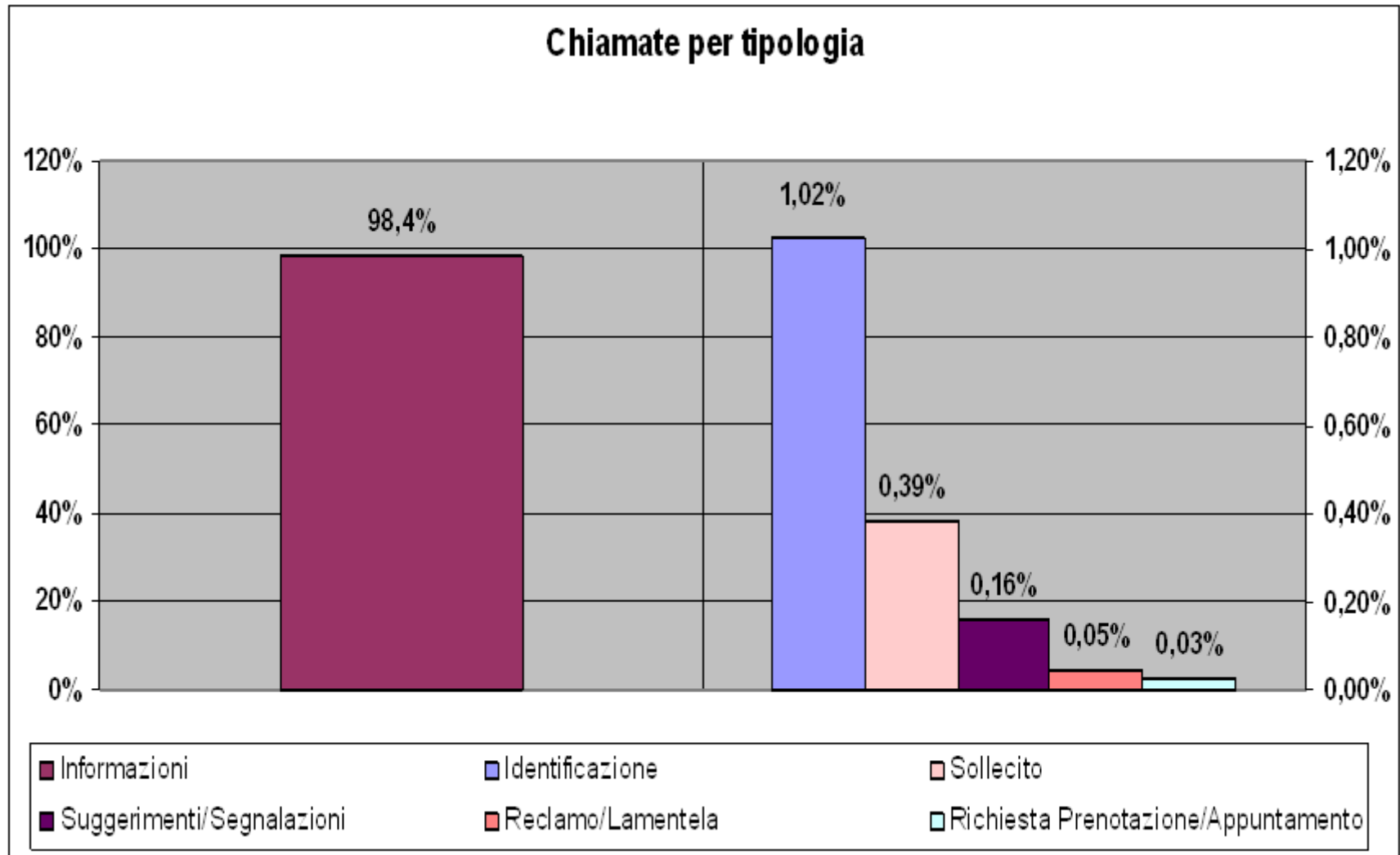
Nel mese di gennaio sono arrivate in media circa 52.000 chiamate a settimana, distribuite secondo le percentuali sotto riportate:



Volumi Mensili per Fascia Oraria

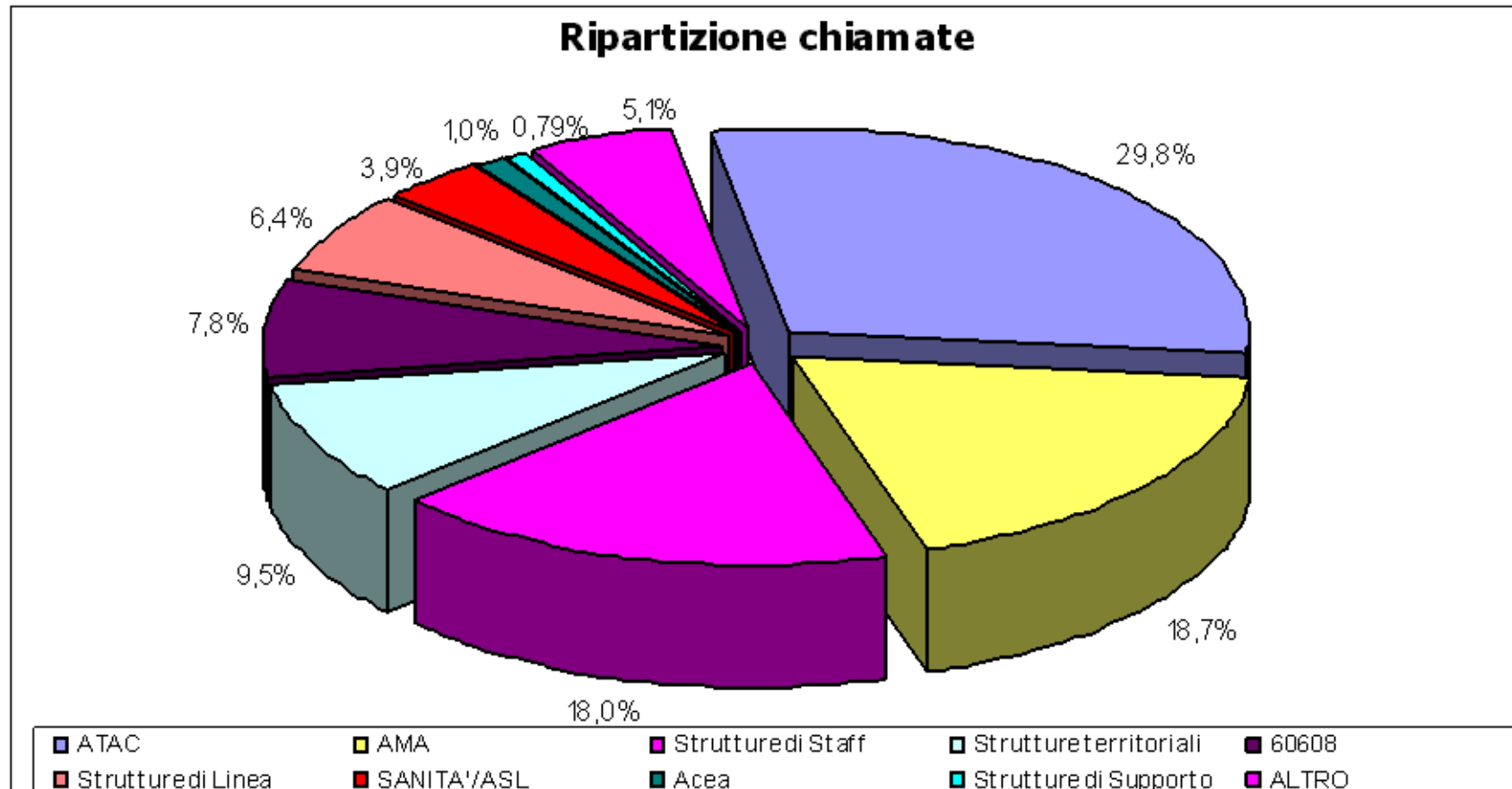


Volumi e tipologia di chiamate



Volumi e tipologia di chiamate

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

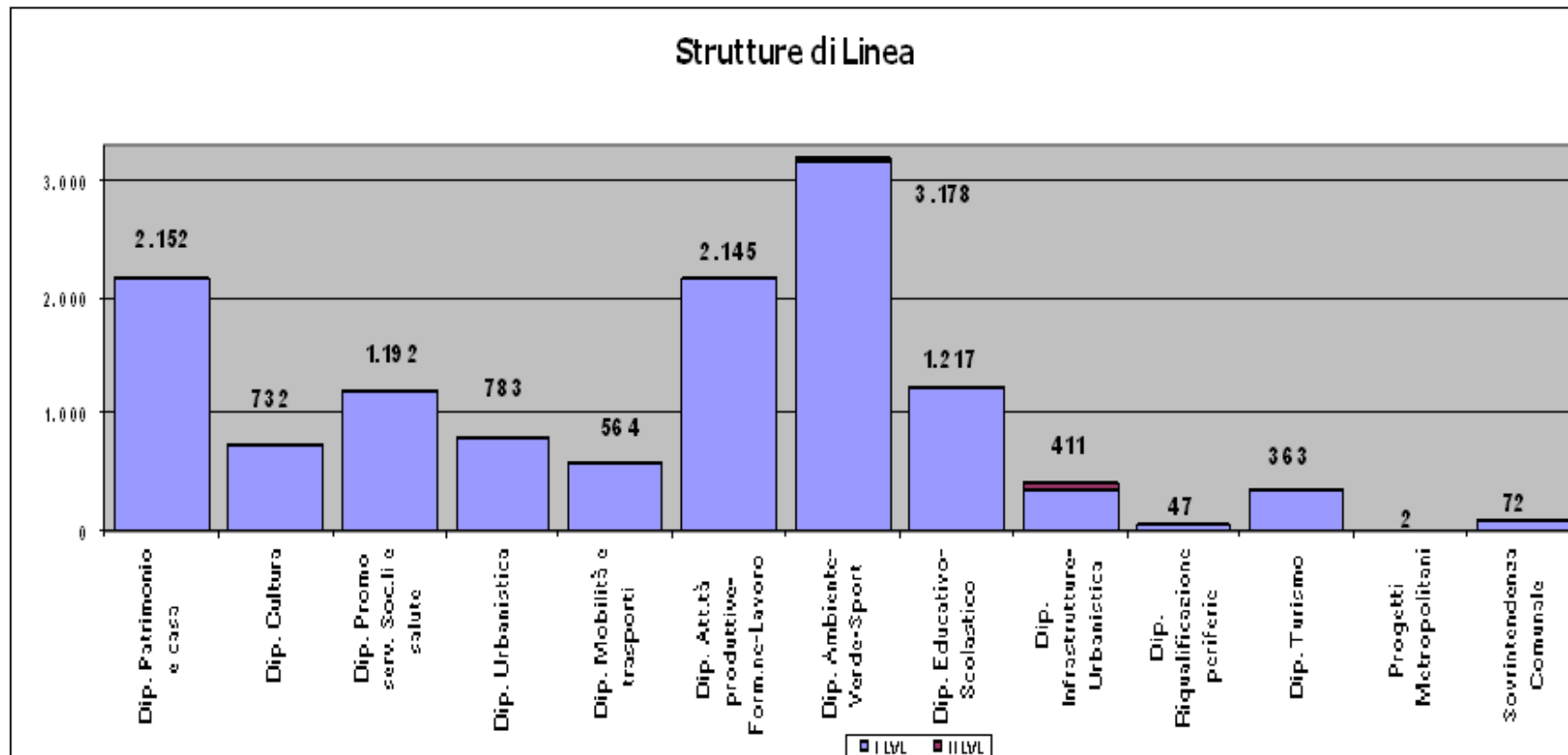


La percentuale delle chiamate risolte al primo livello è del 97%; al II livello è stato assegnato il 3% delle chiamate gestite

I numeri per tipologia: Strutture di Linea

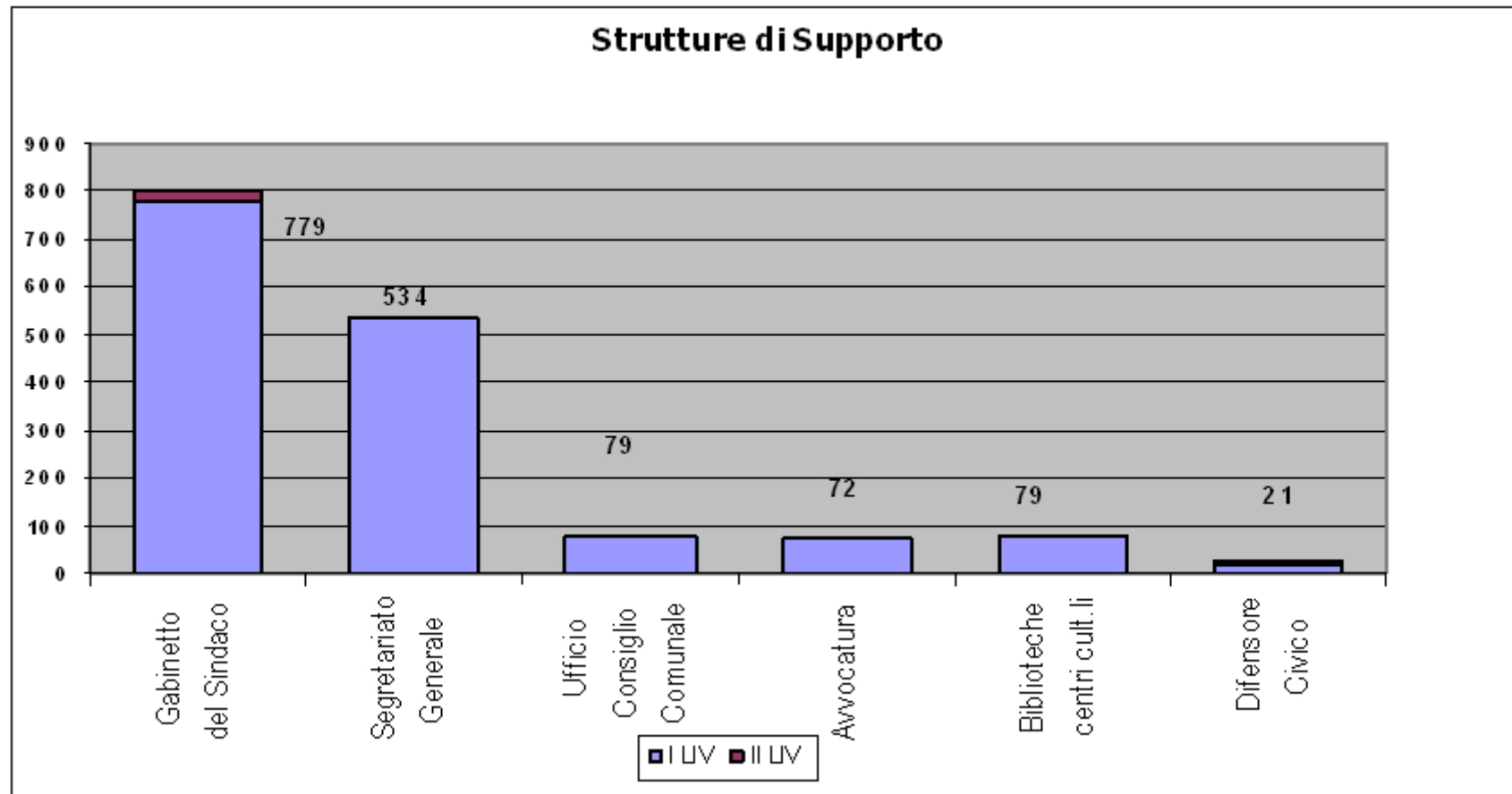
Strutture di Linea: 12.858 chiamate pari al 6,4% del totale

- **Dip. Ambiente-Verde-Sport** → 3.178 chiamate di cui:
 - 62% ha riguardato il blocco del traffico
 - 16% ha riguardato i diritti degli animali
 - 8% ha riguardato il Servizio Giardini
- **Dip. Att.tà prouitive-Form.one-Lavoro** → 2.145 chiamate di cui:
 - 55% ha riguardato la disciplina degli esercizi commerciali
 - 39% ha riguardato il Commercio, nello specifico l'inizio dei saldi invernali
- **Dip. Patrimonio e casa** → 2.152 chiamate di cui:
 - 54% la gestione del patrimonio immobiliare de Comune
 - 38% ha riguardato i contributi per pagamento ICI e affitto



I numeri per tipologia: Strutture di Supporto

- **Strutture di Supporto** → 1.581 chiamate pari allo 0,79% del totale di cui :
 - 49% ha riguardato il Gabinetto del Sindaco
 - 34% ha riguardato il Segretariato Generale



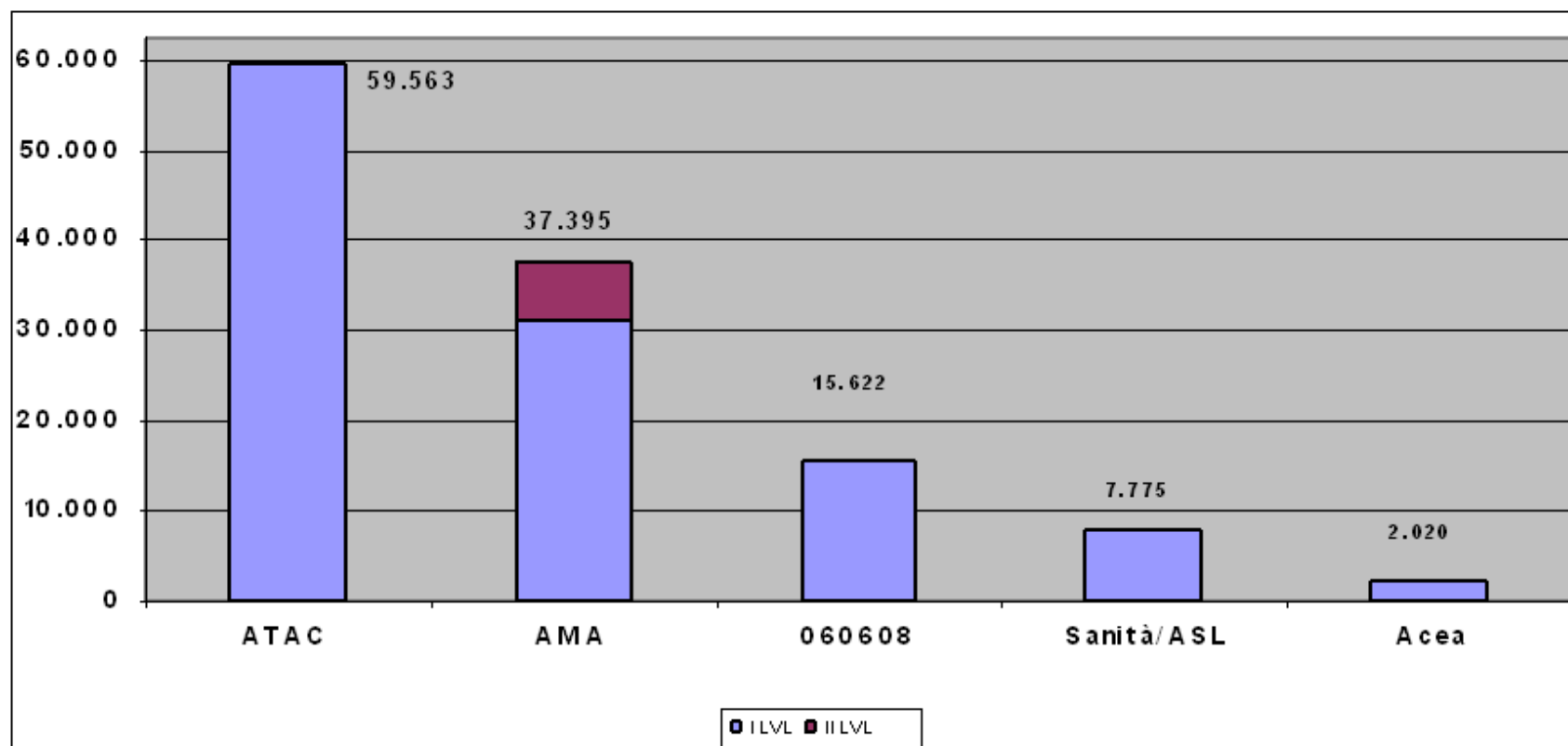
I numeri per tipologia: Aziende del Comune

● **ATAC** → 59.563 chiamate pari al 29,8% del totale di cui:

- 79% ha riguardato il Trasporto pubblico locale

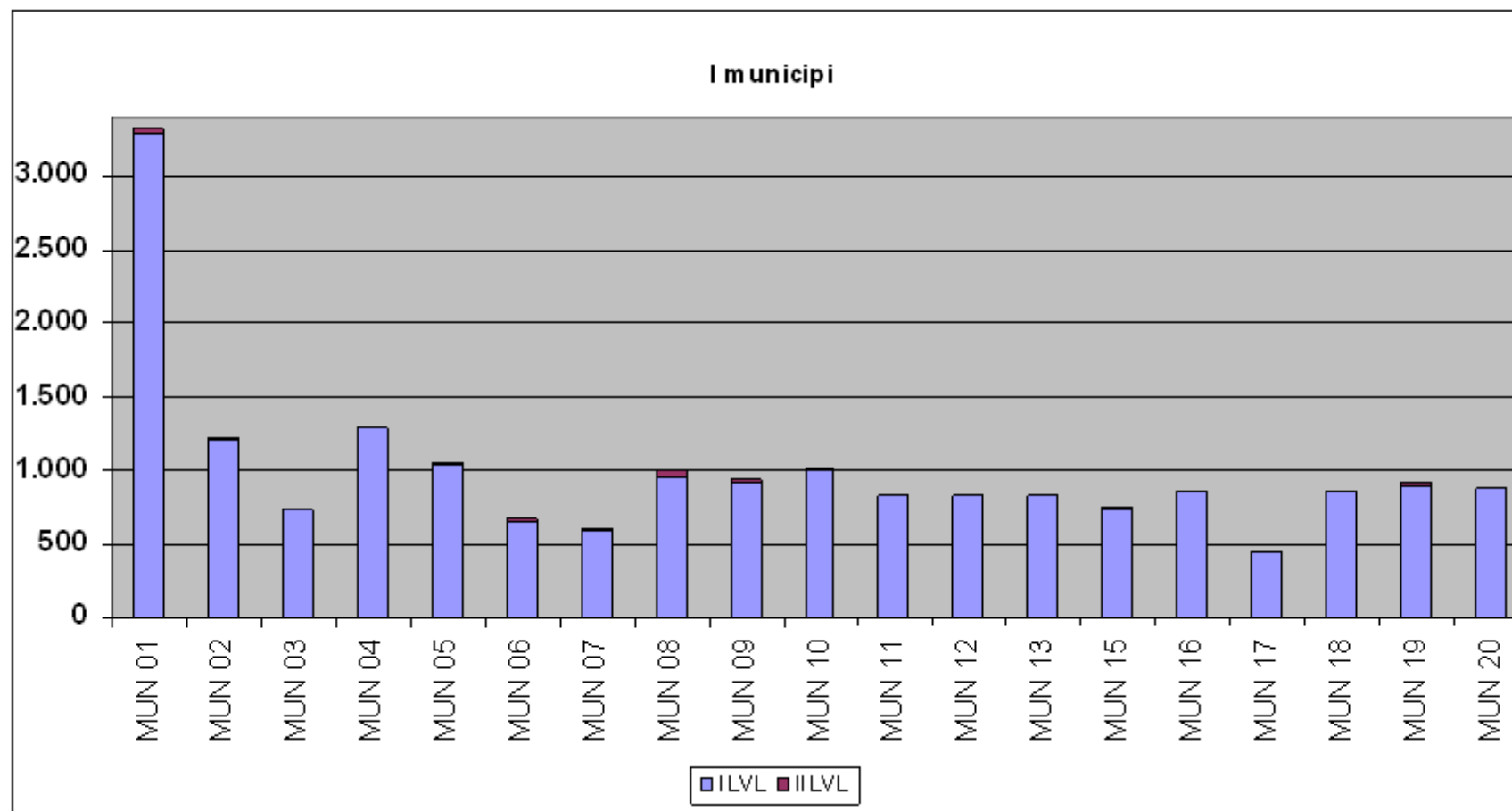
● **AMA** → 37.395 chiamate pari al 18,7% del totale di cui:

- 52% ha riguardato la Ta.Ri Domestiche
- 24% ha riguardato il servizio RiciclaCasa
- 17% ha riguardato il servizio Linea Verde
- 4% ha riguardato la TaRi non Domestiche



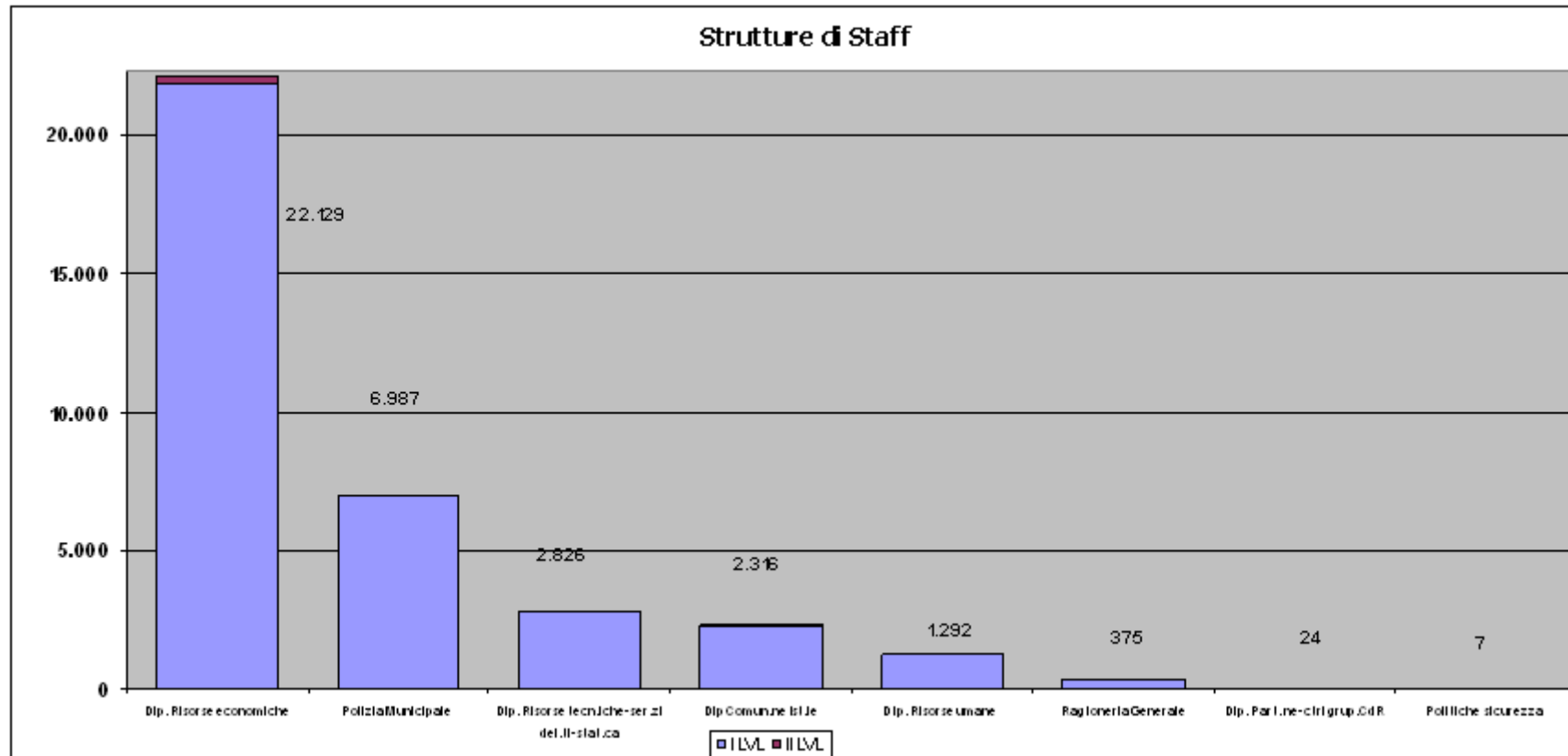
I numeri per tipologia: Strutture Territoriali

Strutture Territoriali: 18.984 chiamate pari al 9,5% del totale



I numeri per tipologia: Strutture di Staff

- **Strutture di Staff** → 35.956 chiamate pari al 18,0% del totale di cui :
 - 62% ha riguardato il Dipartimento Risorse Economiche (di cui l'85% per il servizio Contravvenzioni)
 - 19% ha riguardato la Polizia Municipale
 - 8% ha riguardato il Dip. Risorse Tecnologiche-Servizi delegati-Statistica (di cui l'70% per i servizi anagrafici)
 - 6% ha riguardato il Dip. Comunicazione Istituzionale (di cui il 93% per il Portale)



Volumi lavorazioni Off Line

Volumi altri canali

