



ROMA CAPITALE

il contact center della capitale

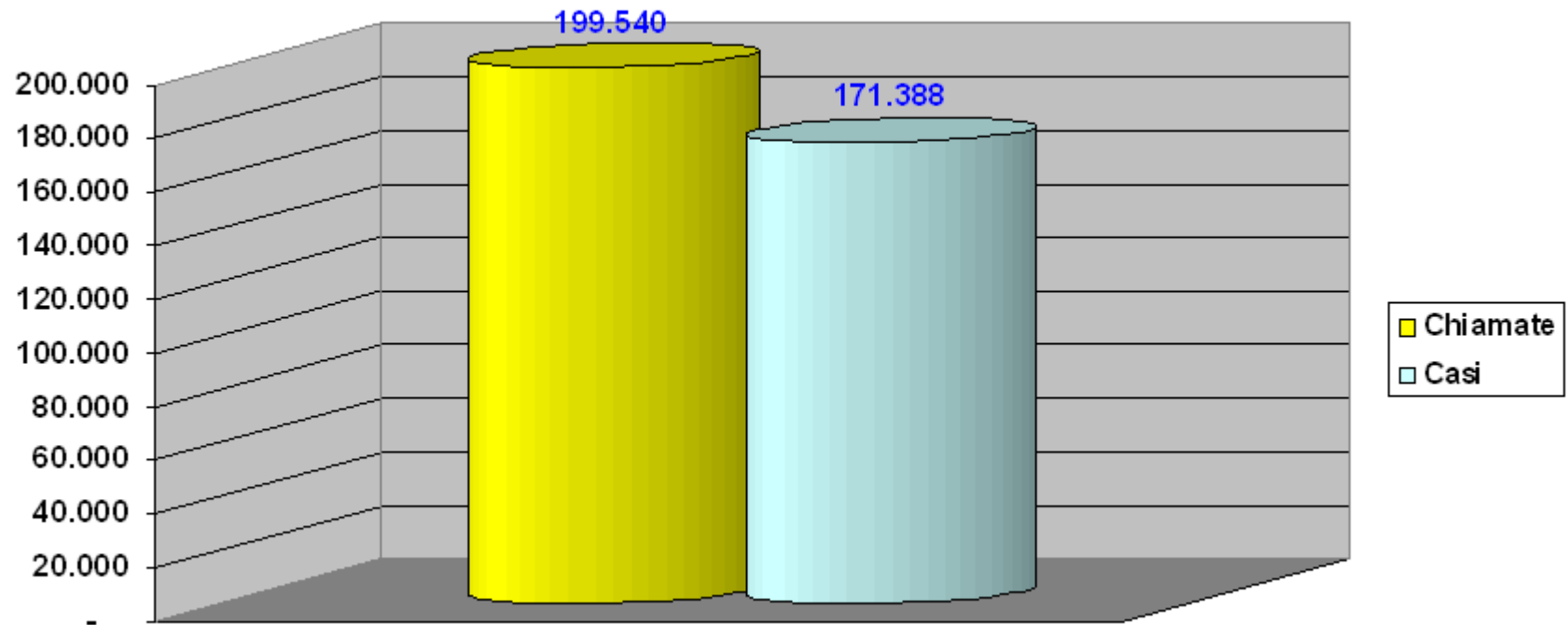


Executive Summary
Luglio 2011

Volumi

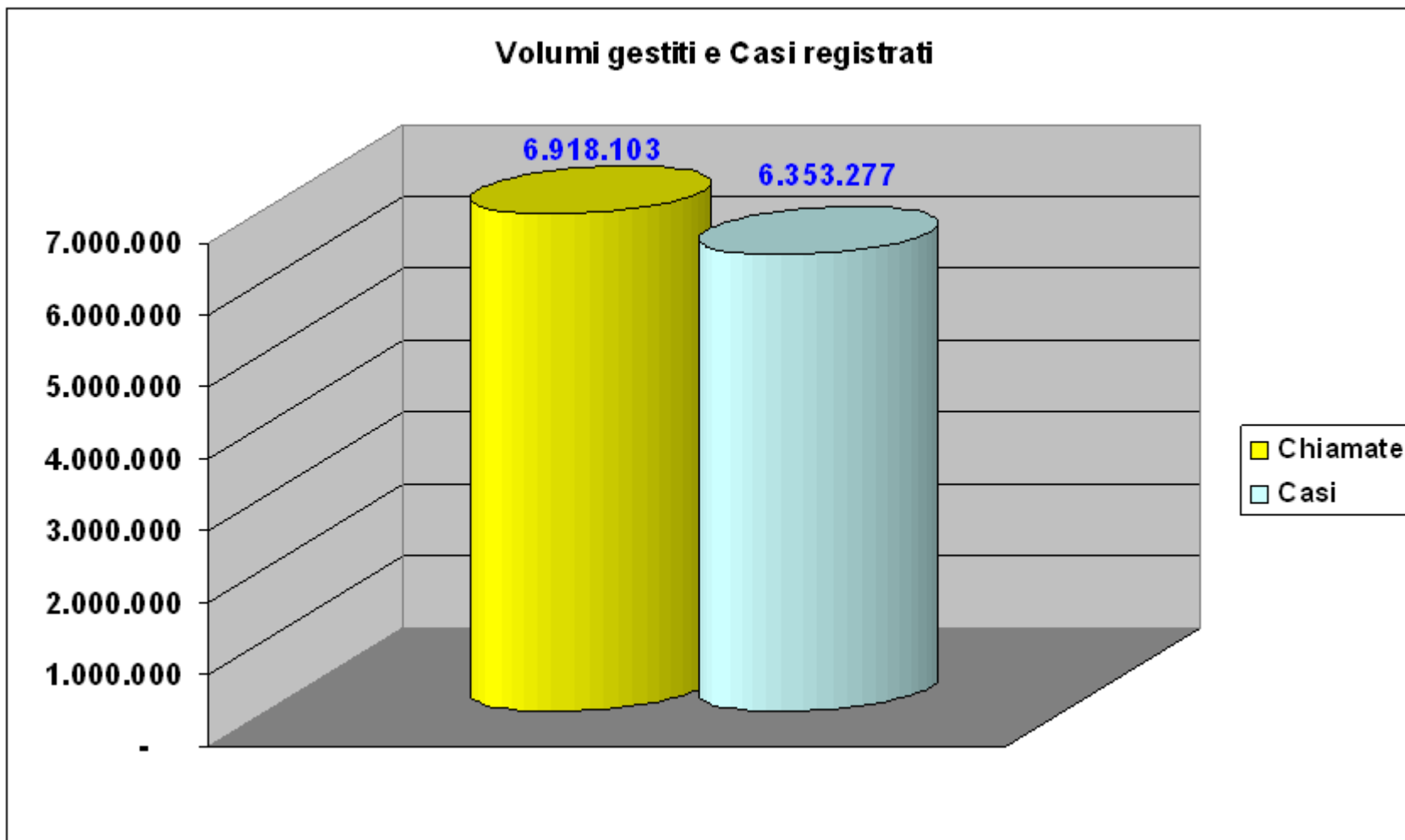
Nel mese di luglio al Contact Center ChiamaRoma060606 sono arrivate 205.438 chiamate ed il tempo medio di gestione è stato di 247 secondi

Volumi gestiti e Casi registrati

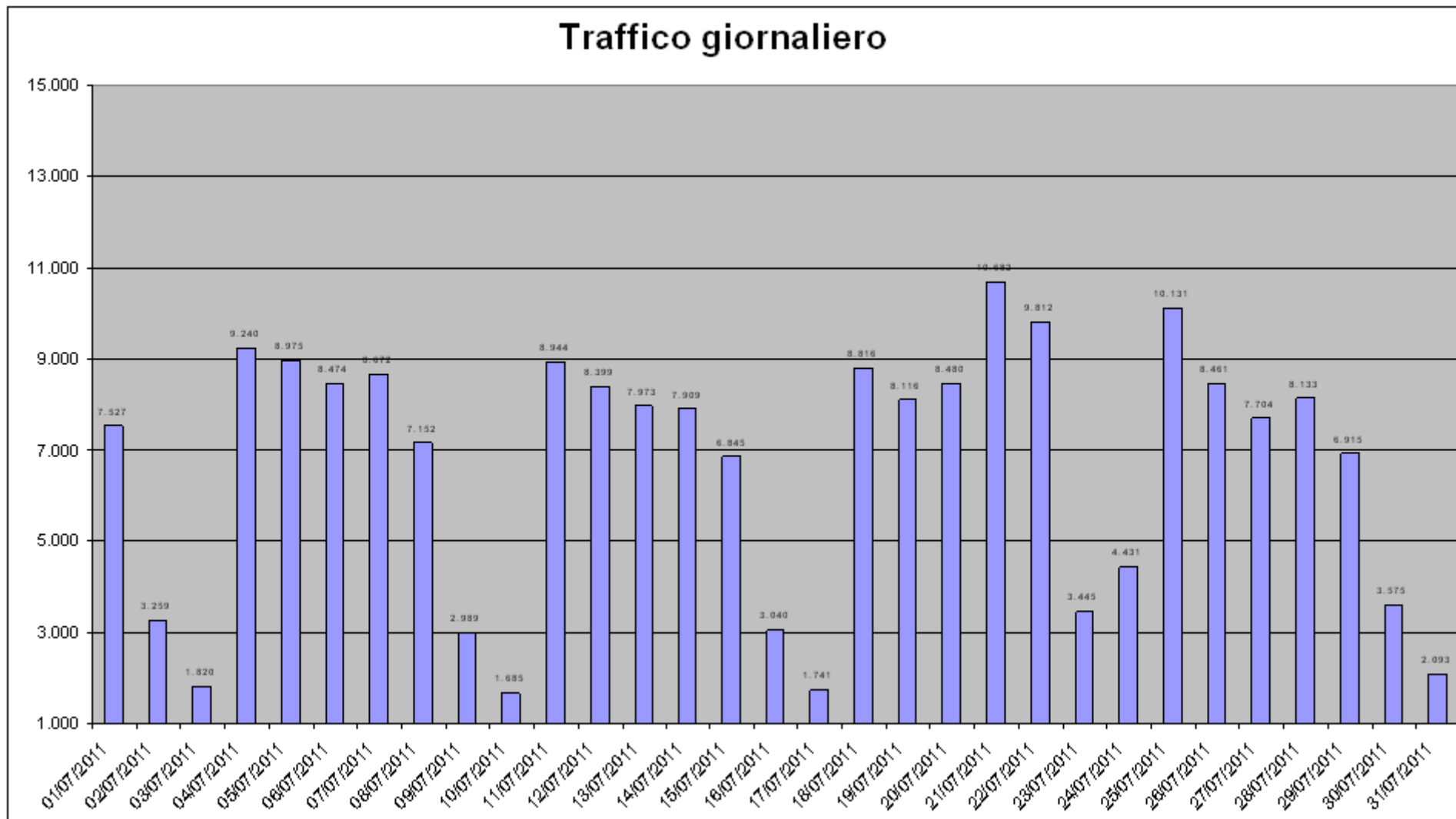


Volumi riepilogativo anno

Dal 1 novembre 2008 al 31 luglio 2011 abbiamo gestito 6.918.103 chiamate

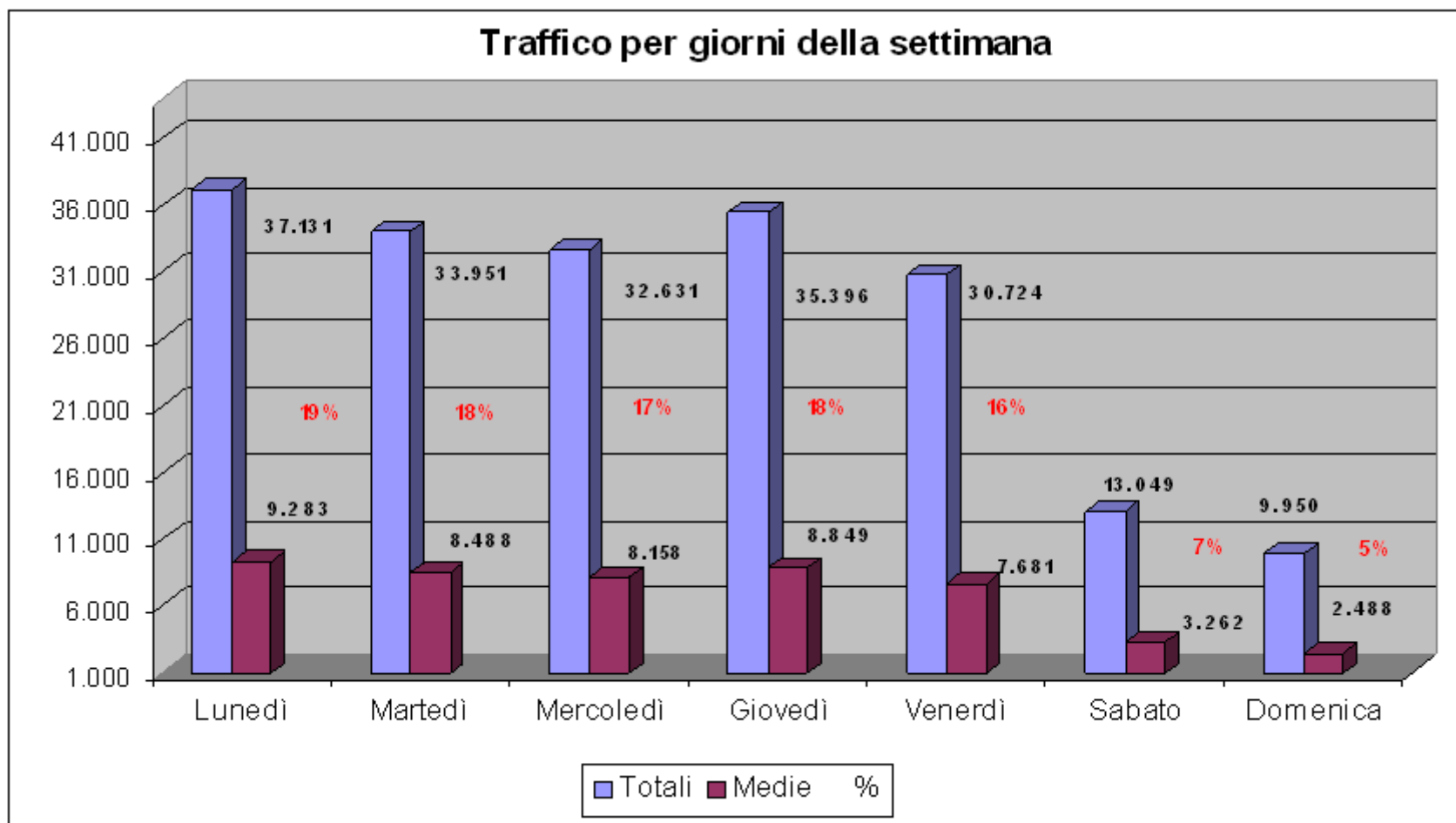


Volumi traffico giornaliero

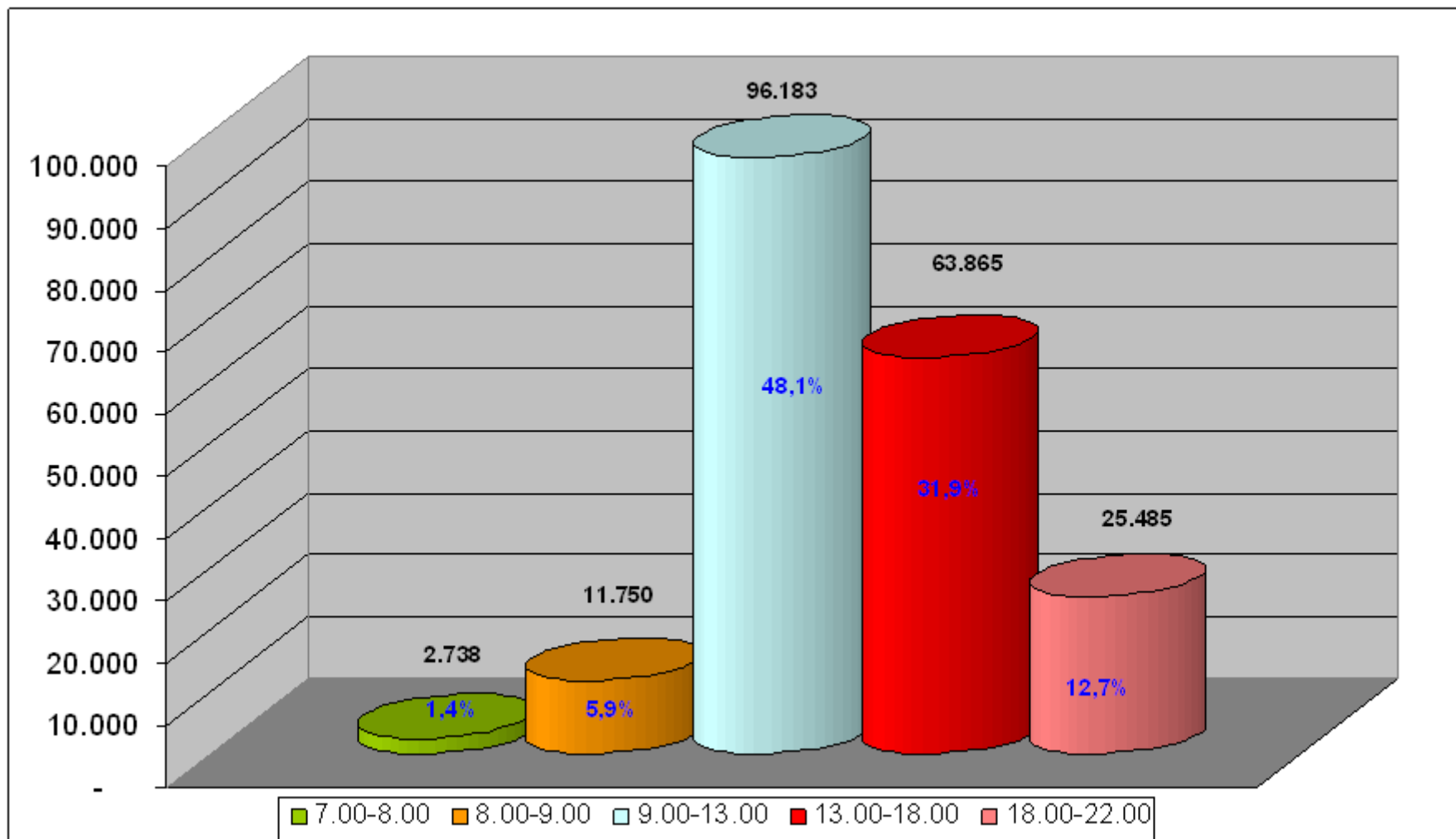


Volumi traffico per giorni della settimana

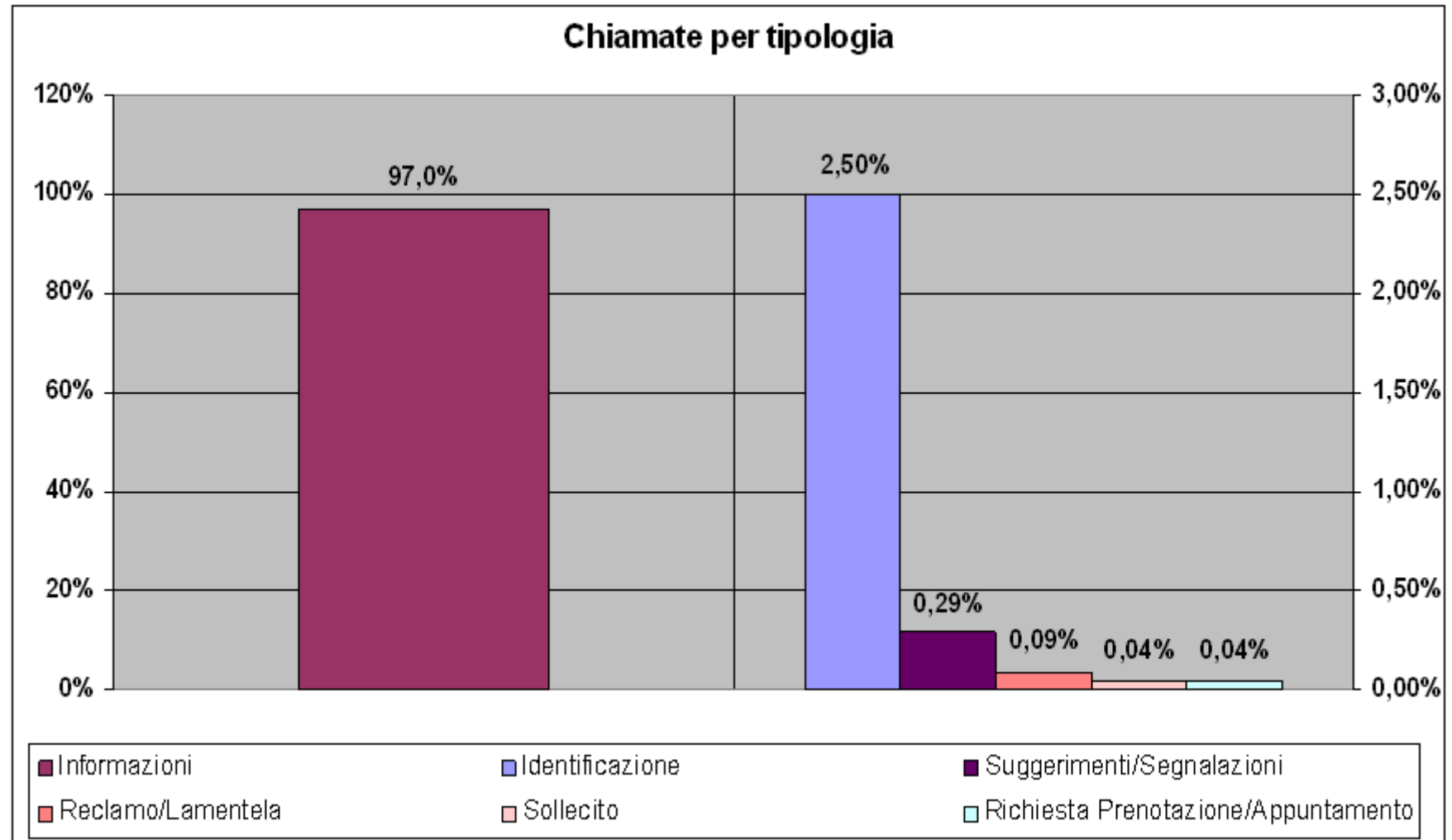
Nel mese di luglio sono arrivate in media circa 48.000 chiamate a settimana, distribuite secondo le percentuali sotto riportate:



Volumi Mensili per Fascia Oraria

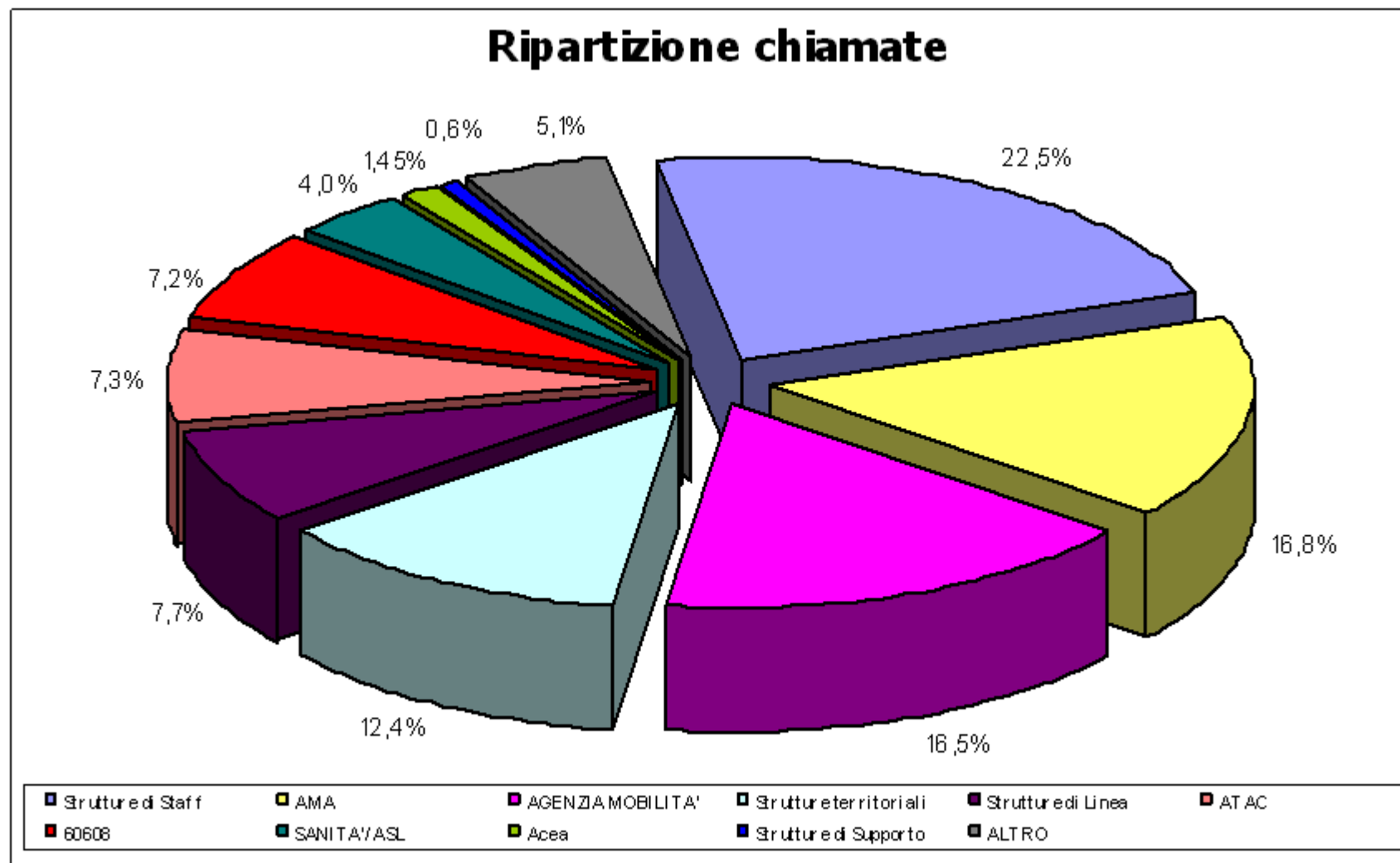


Volumi e tipologia di chiamate



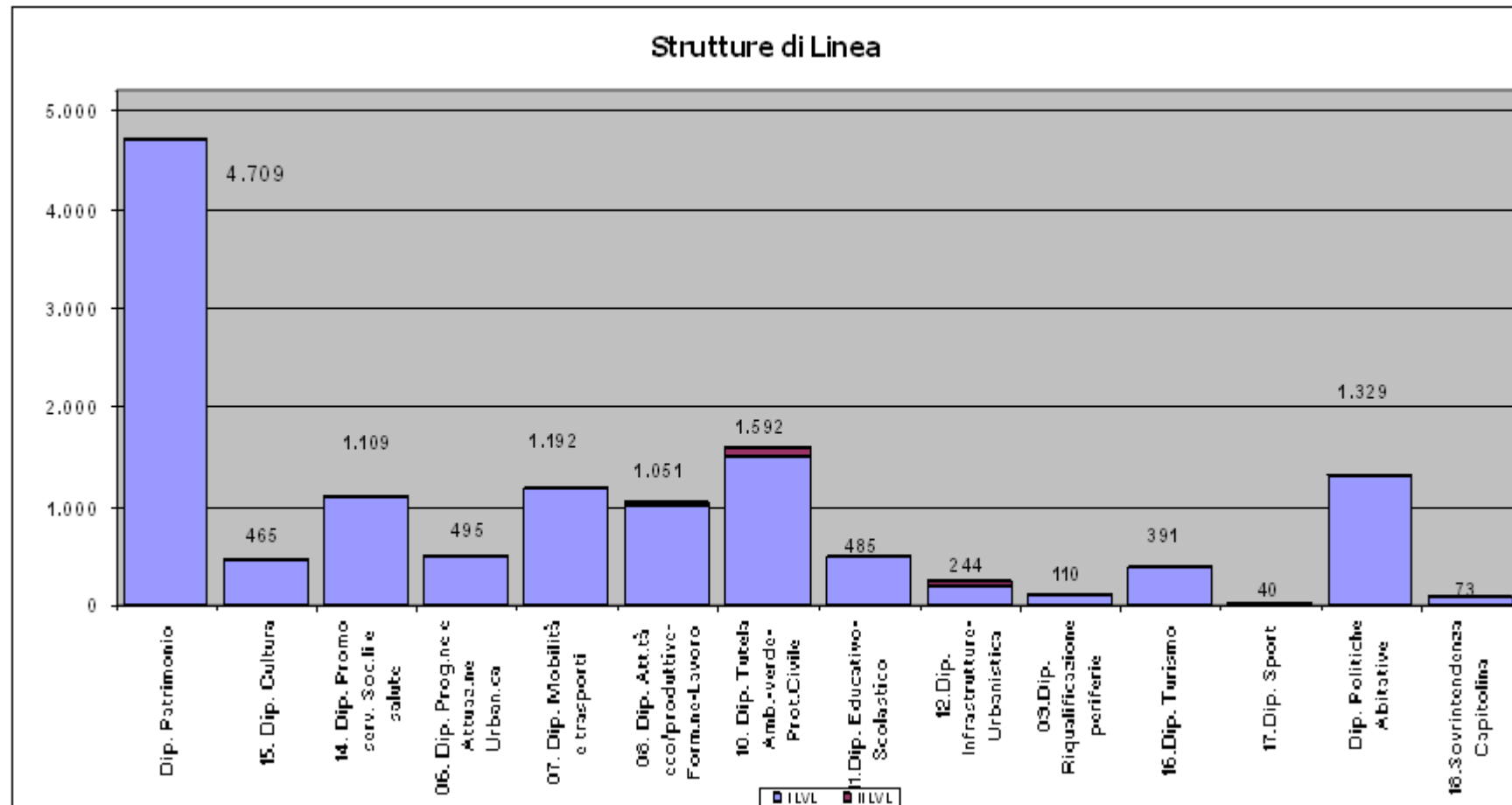
Volumi e tipologia di chiamate

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



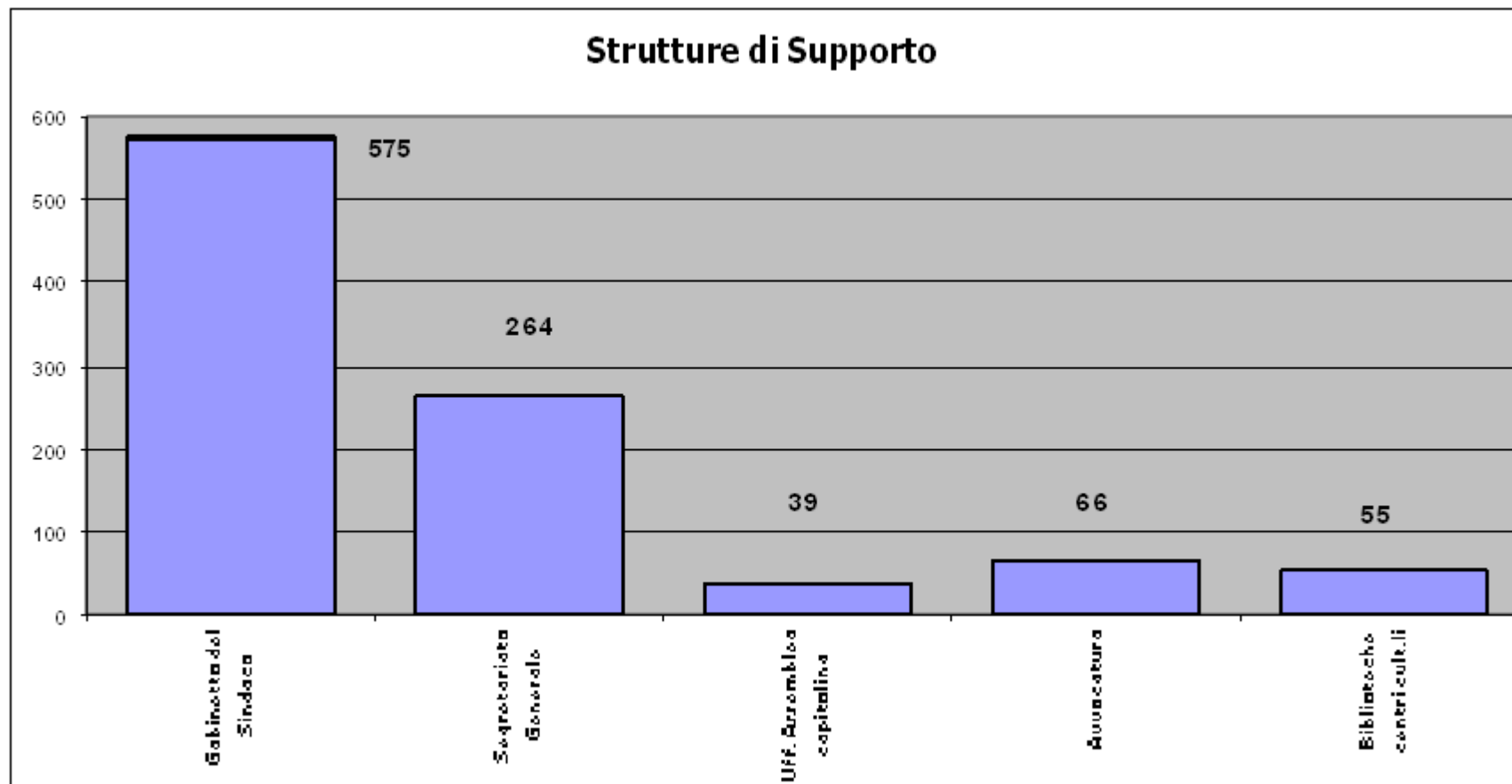
I numeri per tipologia: Strutture di Linea

Strutture di Linea: 13.285 chiamate pari al 7,7% del totale



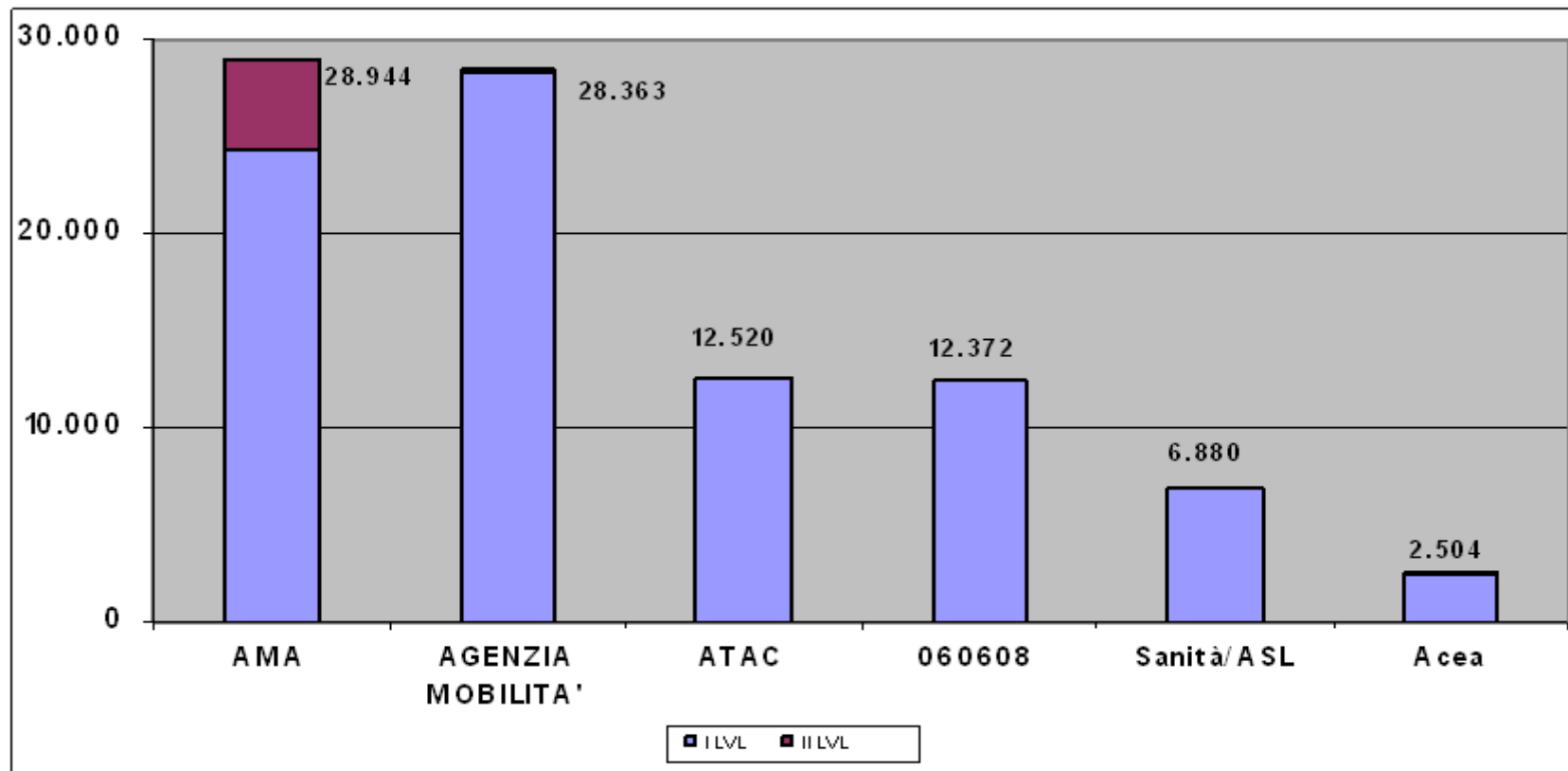
I numeri per tipologia: Strutture di Supporto

- **Strutture di Supporto** → 1.010 chiamate pari allo 0,6% del totale di cui :
 - 57% ha riguardato il Gabinetto del Sindaco



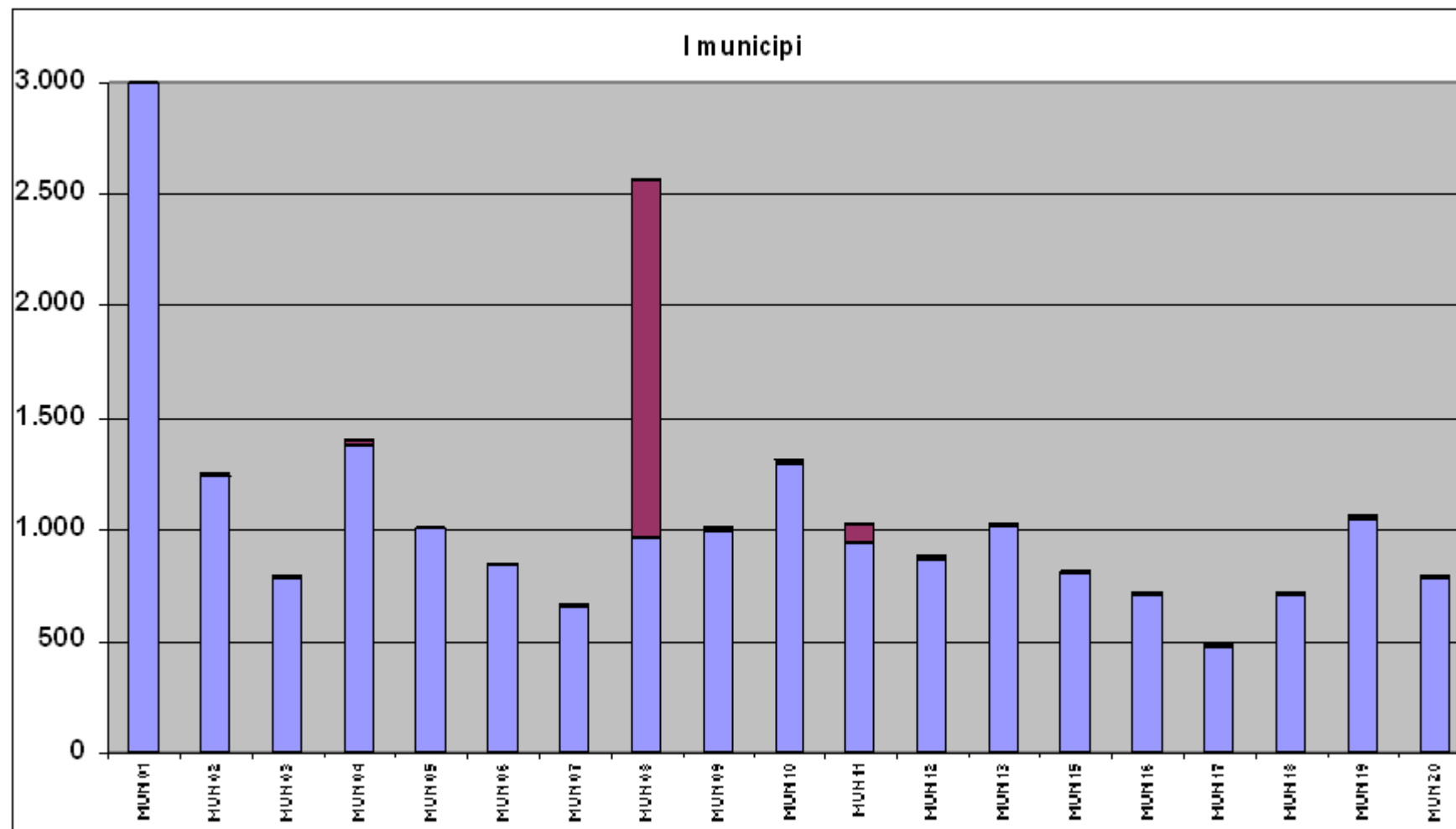
I numeri per tipologia: Aziende del Comune

- **AMA** → 28.944 chiamate pari al 16,8% del totale di cui:
 - 45% ha riguardato la Ta.Ri Domestiche
 - 28% ha riguardato il servizio RiciclaCasa
 - 20% ha riguardato il servizio Linea Verde
 - 4% ha riguardato la TaRi non Domestiche



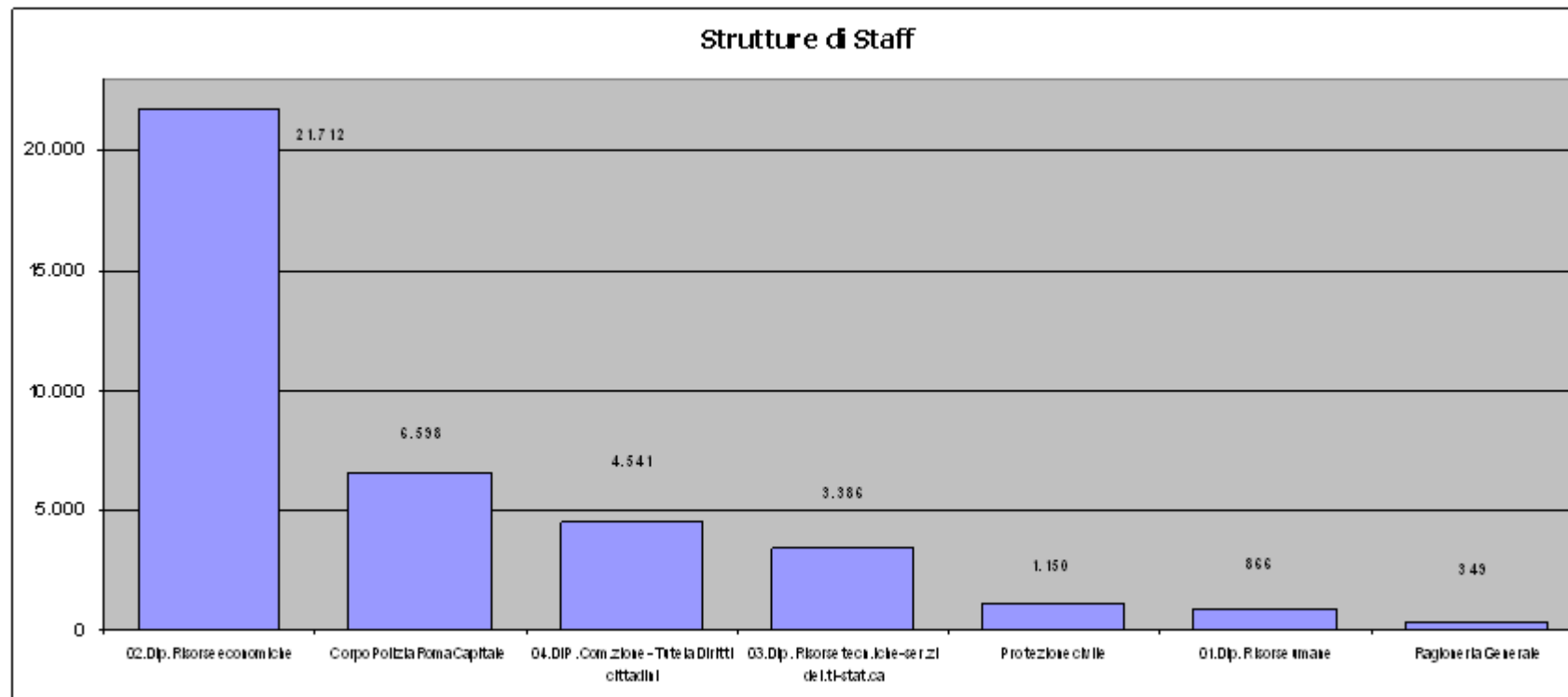
I numeri per tipologia: Strutture Territoriali

Strutture Territoriali: 21.404 chiamate pari al 12,4% del totale



I numeri per tipologia: Strutture di Staff

- **Strutture di Staff** → 38.728 chiamate pari al 22,5% del totale di cui :
 - 56% ha riguardato il Dipartimento Risorse Economiche
 - 17% ha riguardato la Polizia Municipale
 - 12% ha riguardato il Dip. Comunicazione Istituzionale
 - 9% ha riguardato il Dip. Risorse Tecnologiche-Servizi delegati-Statistica



Volumi lavorazioni Off Line

Volumi altri canali

