



ROMA CAPITALE

il contact center della capitale

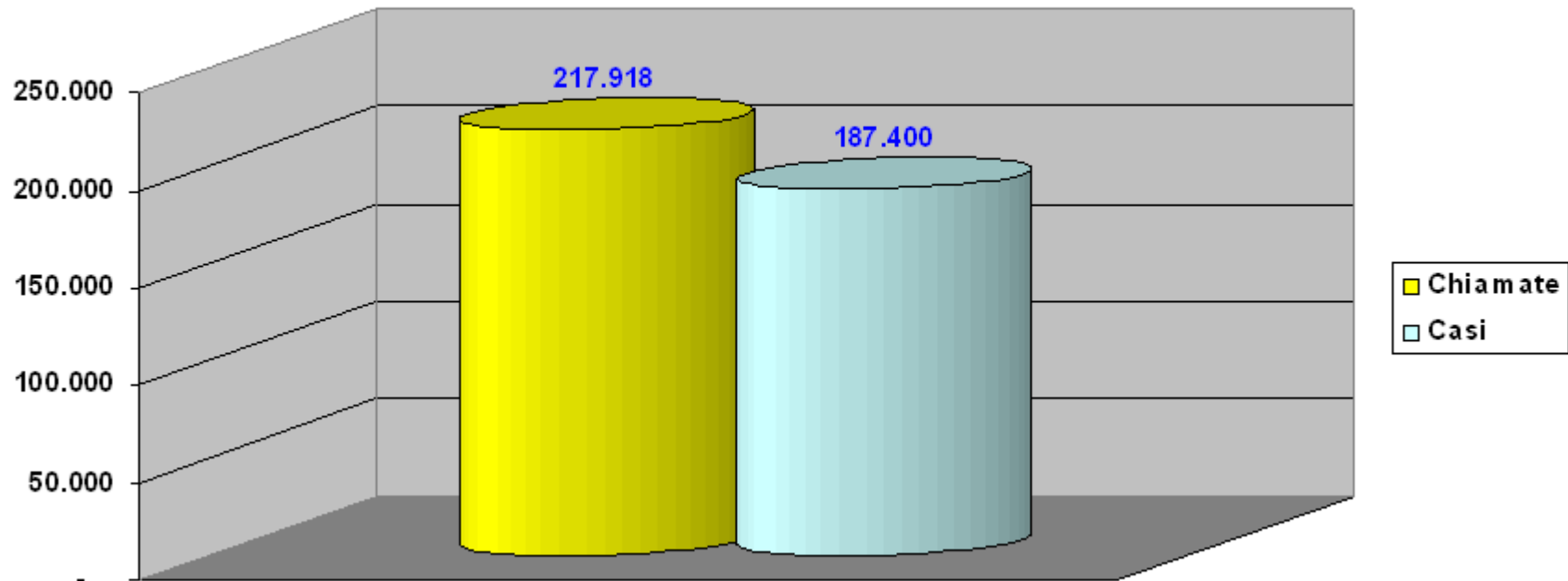


Executive Summary
Maggio 2011

Volumi

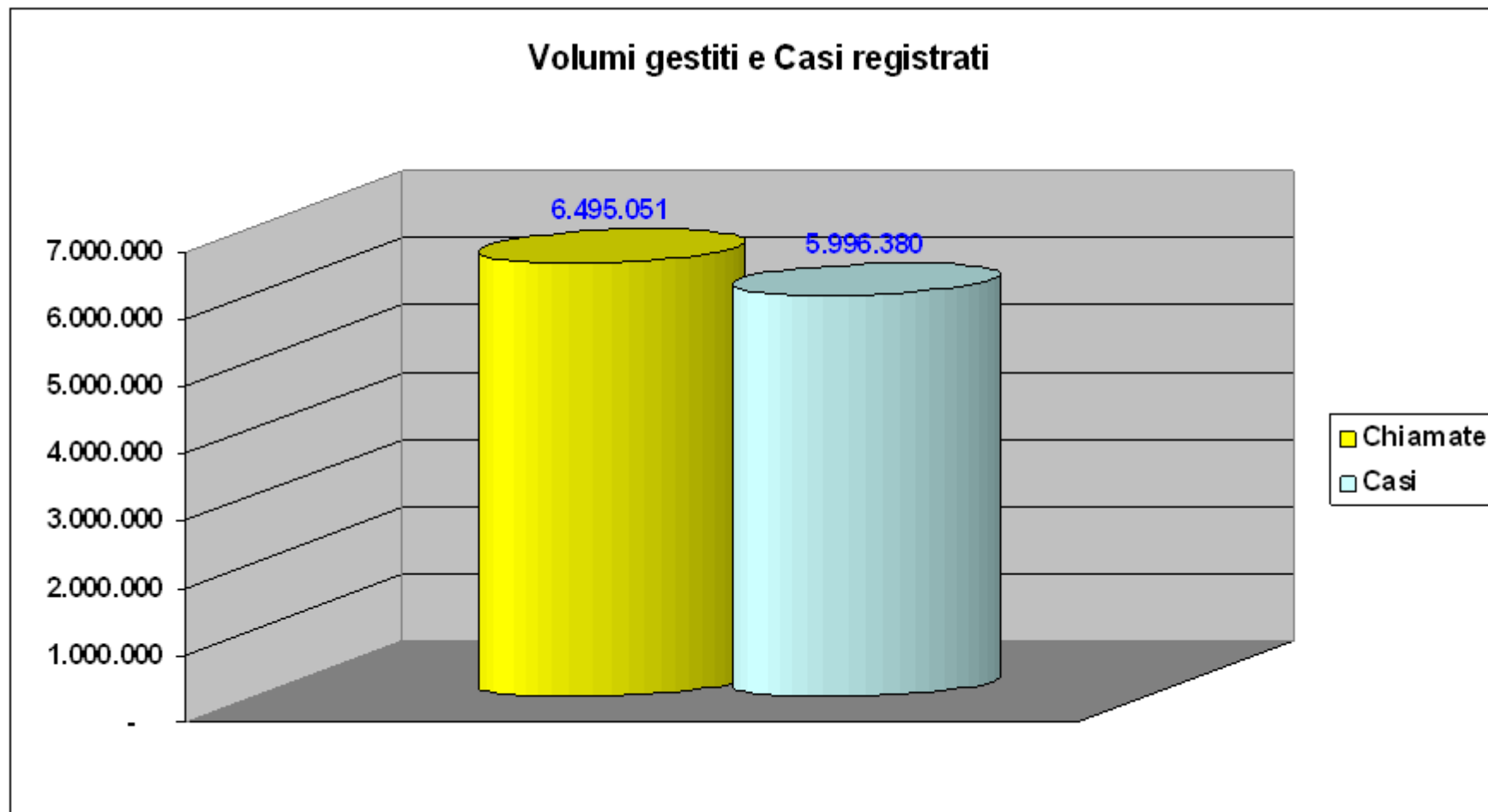
Nel mese di maggio al Contact Center ChiamaRoma060606 sono arrivate 259.173 chiamate ed il tempo medio di gestione è stato di 247 secondi

Volumi gestiti e Casi registrati

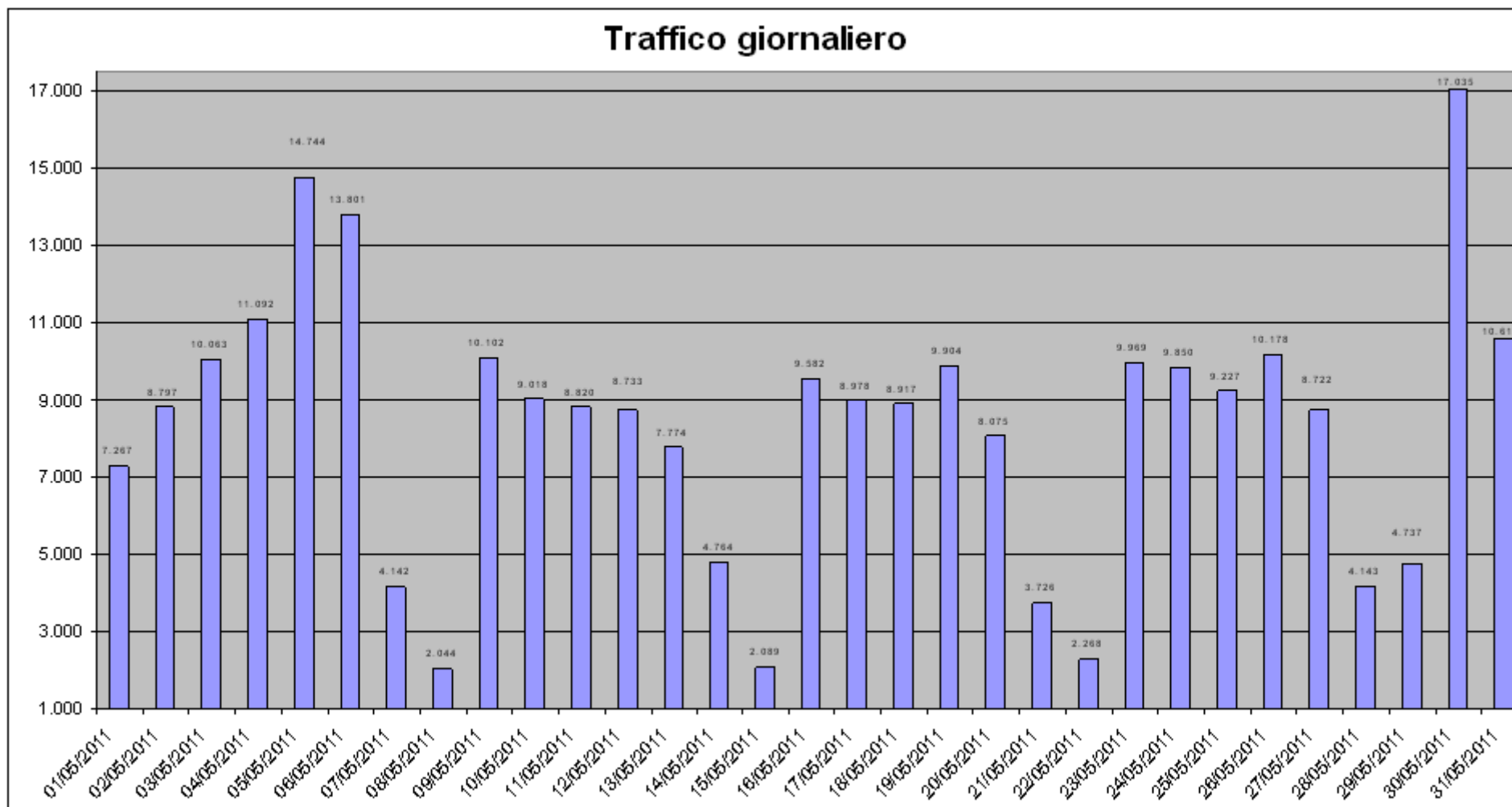


Volumi riepilogativo anno

Dal 1 novembre 2008 al 31 maggio 2011 abbiamo gestito 6.495.051 chiamate

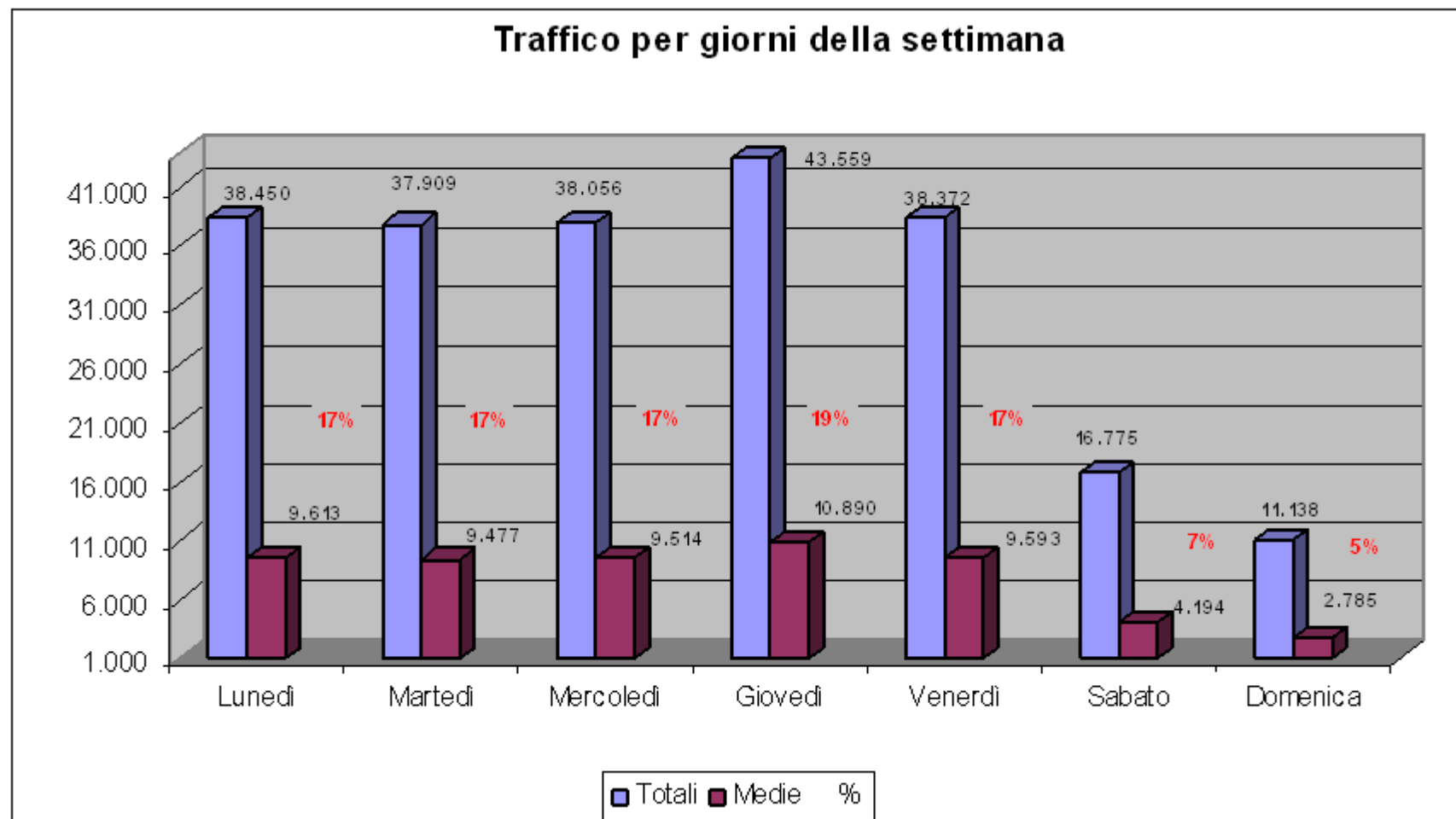


Volumi traffico giornaliero

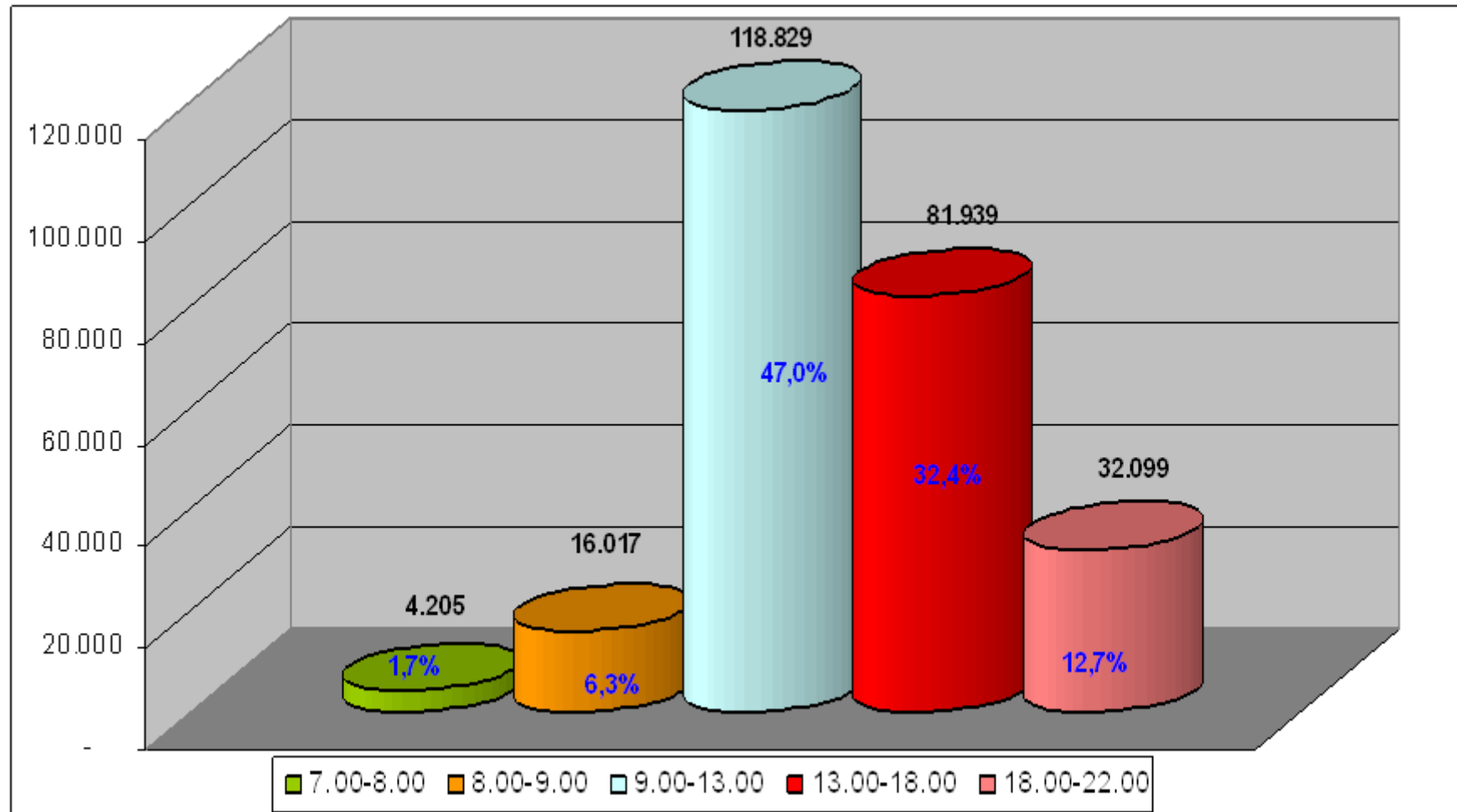


Volumi traffico per giorni della settimana

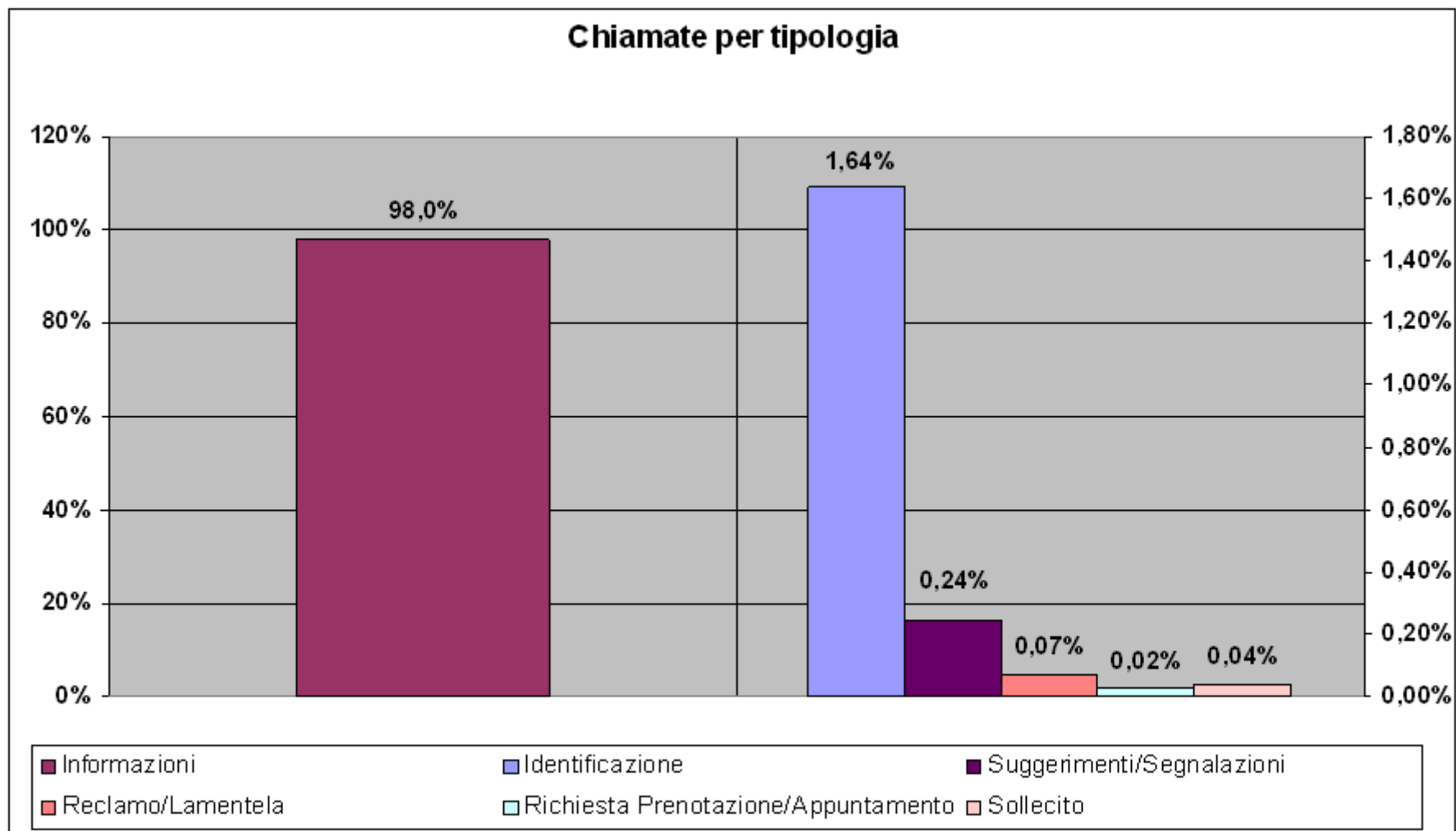
Nel mese di marzo sono arrivate in media circa 56.000 chiamate a settimana, distribuite secondo le percentuali sotto riportate:



Volumi Mensili per Fascia Oraria

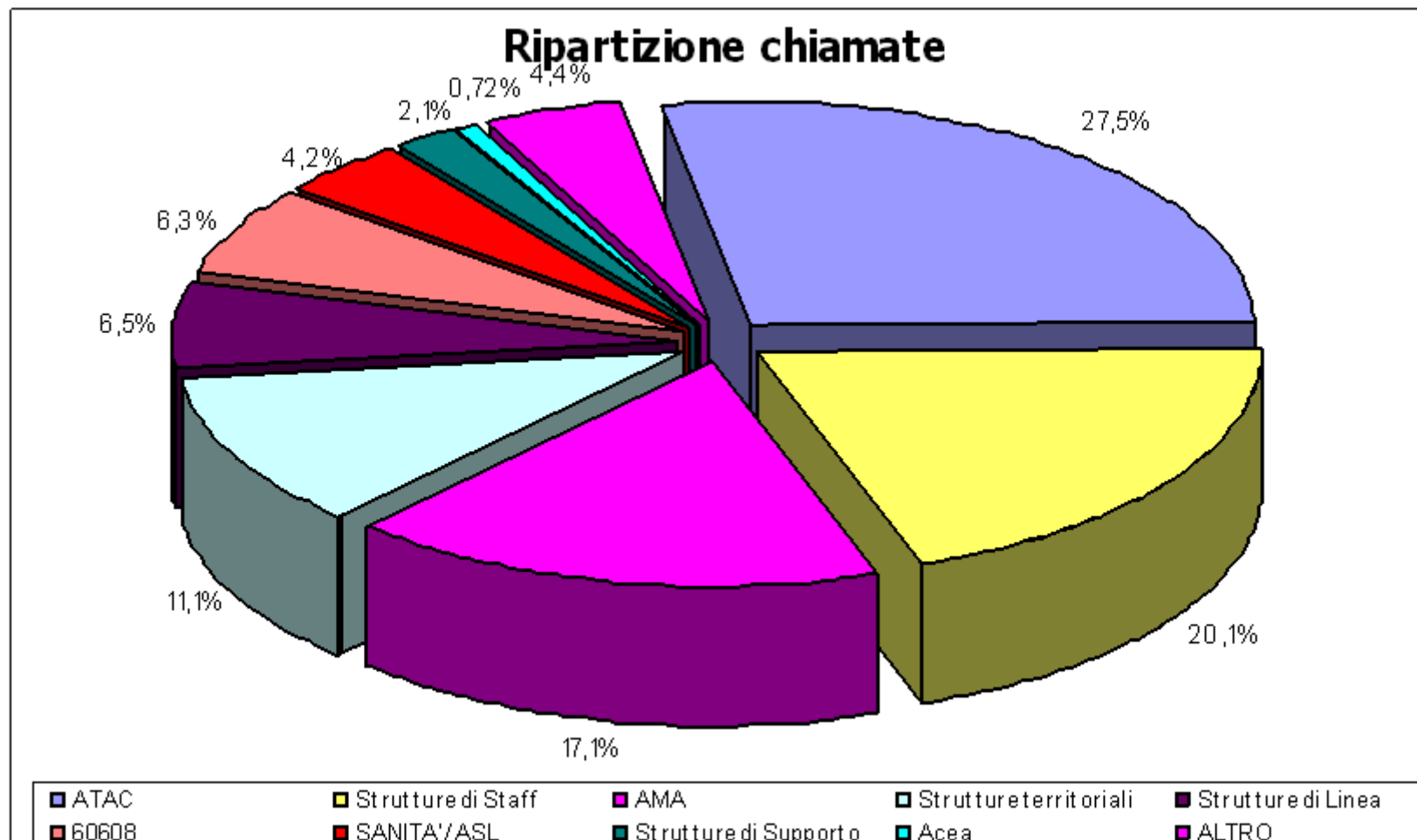


Volumi e tipologia di chiamate



Volumi e tipologia di chiamate

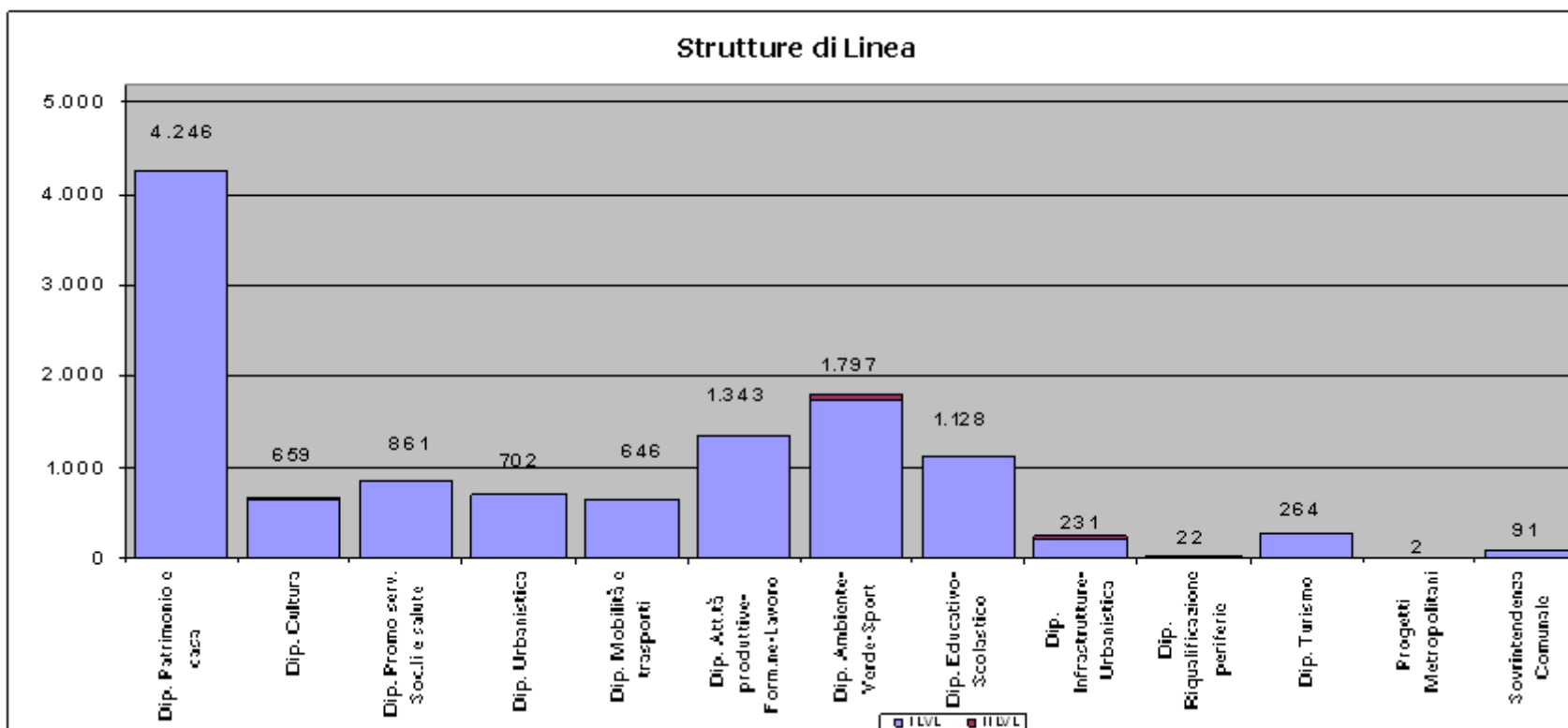
Le chiamate ricevute hanno riguardato principalmente, Atac, Strutture di Staff, AMA, Strutture territoriali, Strutture di Linea. A cavallo dei mesi di aprile e maggio in occasione della Beatificazione di Papa Giovanni Paolo II sono state ricevute in pochi giorni 10.314 richieste di informazioni



I numeri per tipologia: Strutture di Linea

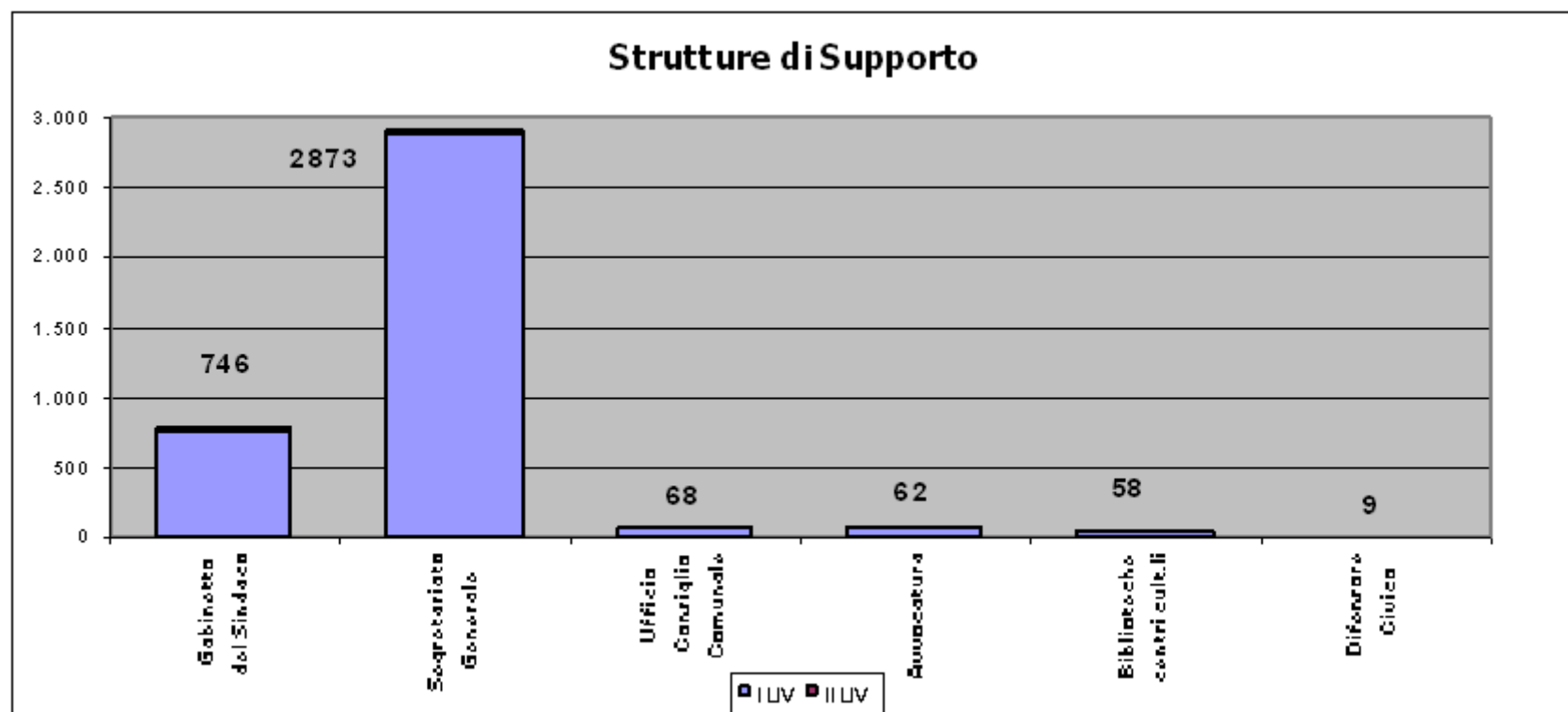
Strutture di Linea: 11.992 chiamate pari al 6,5% del totale

- **Dip. Patrimonio e casa** → 4.246 chiamate di cui:
 - 61% ha riguardato i contributi per pagamento ICI e affitto
- **Dip. Att.tà prouitive-Form.one-Lavoro** → 1.343 chiamate di cui:
 - 37% ha riguardato la disciplina degli esercizi commerciali
- **Dip. Ambiente-Verde-Sport** → 1.797 chiamate di cui:
 - 24% ha riguardato i diritti degli animali
 - 28% ha riguardato il Servizio Giardini



I numeri per tipologia: Strutture di Supporto

- **Strutture di Supporto** → 3.832 chiamate pari allo 2,1% del totale di cui :
 - 94% ha riguardato il Segretariato Generale ed in particolare i servizi elettorali



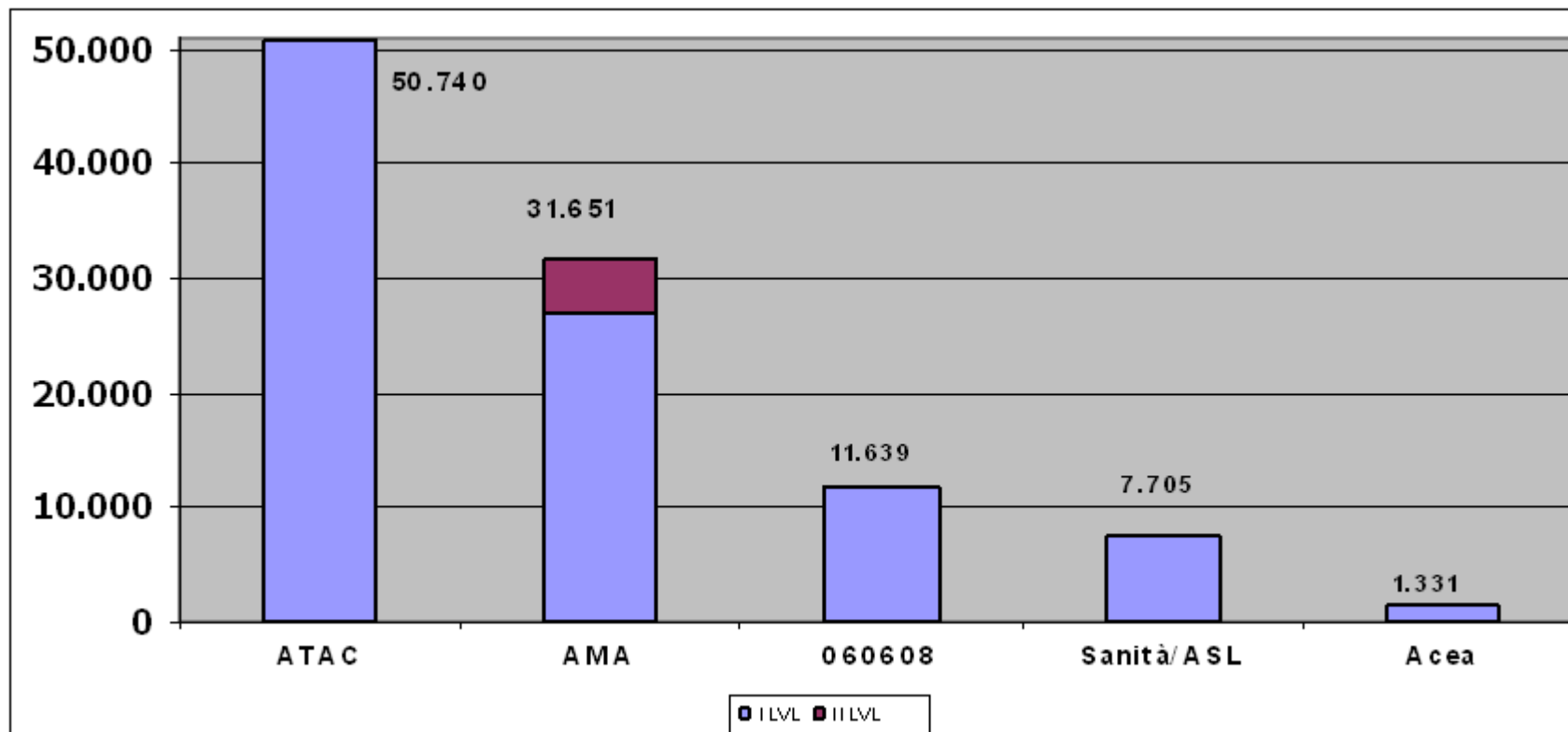
I numeri per tipologia: Aziende del Comune

● **ATAC** → 50.740 chiamate pari al 27,5% del totale di cui:

- 61% ha riguardato il Trasporto pubblico locale
- 4% ha riguardato la ZTL

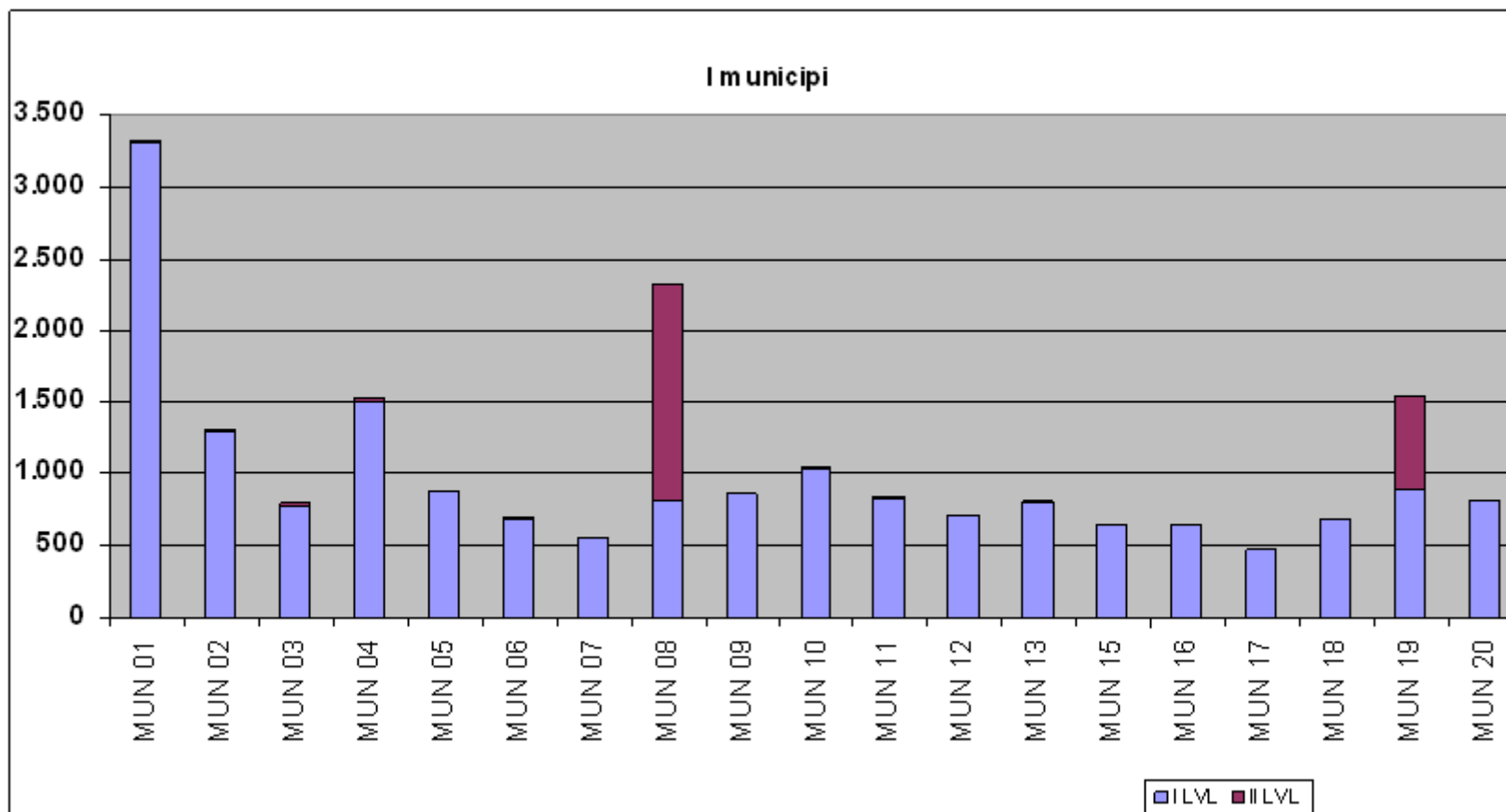
● **AMA** → 31.651 chiamate pari al 17,1% del totale di cui:

- 35% ha riguardato la Ta.Ri Domestiche
- 30% ha riguardato il servizio Linea Verde
- 26% ha riguardato il servizio RiciclaCasa
- 7% ha riguardato la TaRi non Domestiche



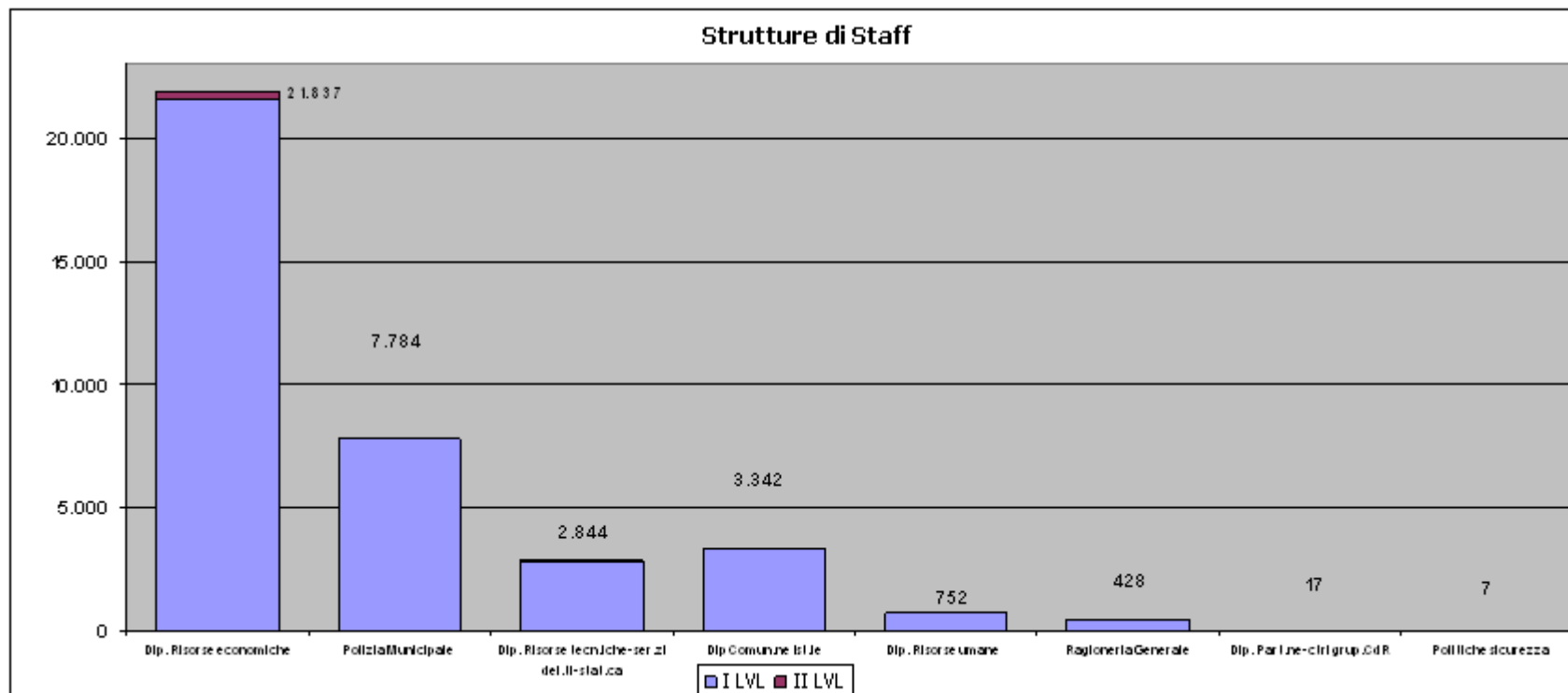
I numeri per tipologia: Strutture Territoriali

Strutture Territoriali: 20. 461 chiamate pari al 11,1% del totale



I numeri per tipologia: Strutture di Staff

- **Strutture di Staff** → 37.011 chiamate pari al 20,1% del totale di cui :
 - 59% ha riguardato il Dipartimento Risorse Economiche
 - 21% ha riguardato la Polizia Municipale
 - 9% ha riguardato il Dip. Comunicazione Istituzionale
 - 8% ha riguardato il Dip. Risorse Tecnologiche-Servizi delegati-Statistica



Volumi lavorazioni Off Line

Volumi altri canali

