



ROMA CAPITALE

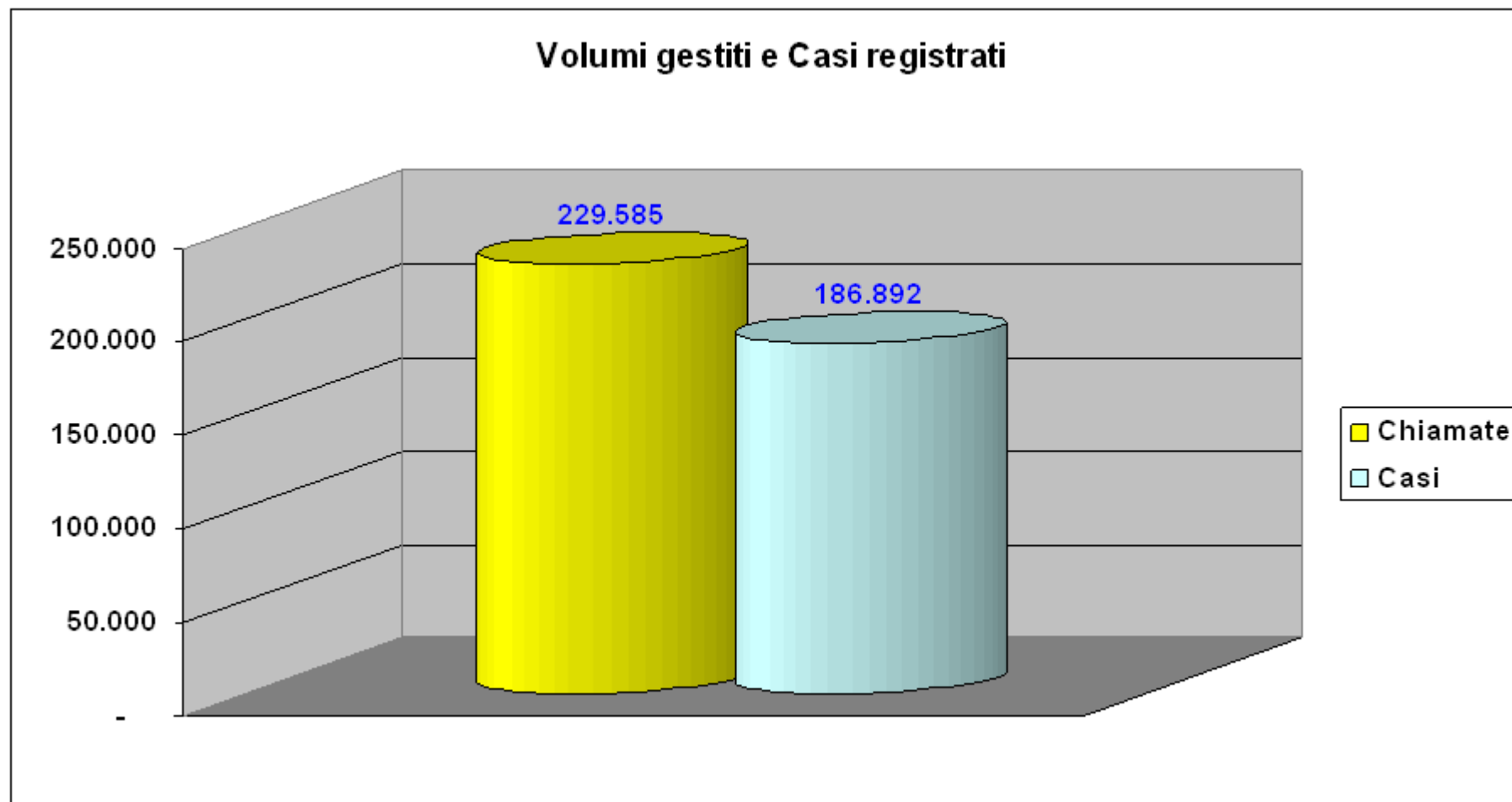
# il contact center della capitale



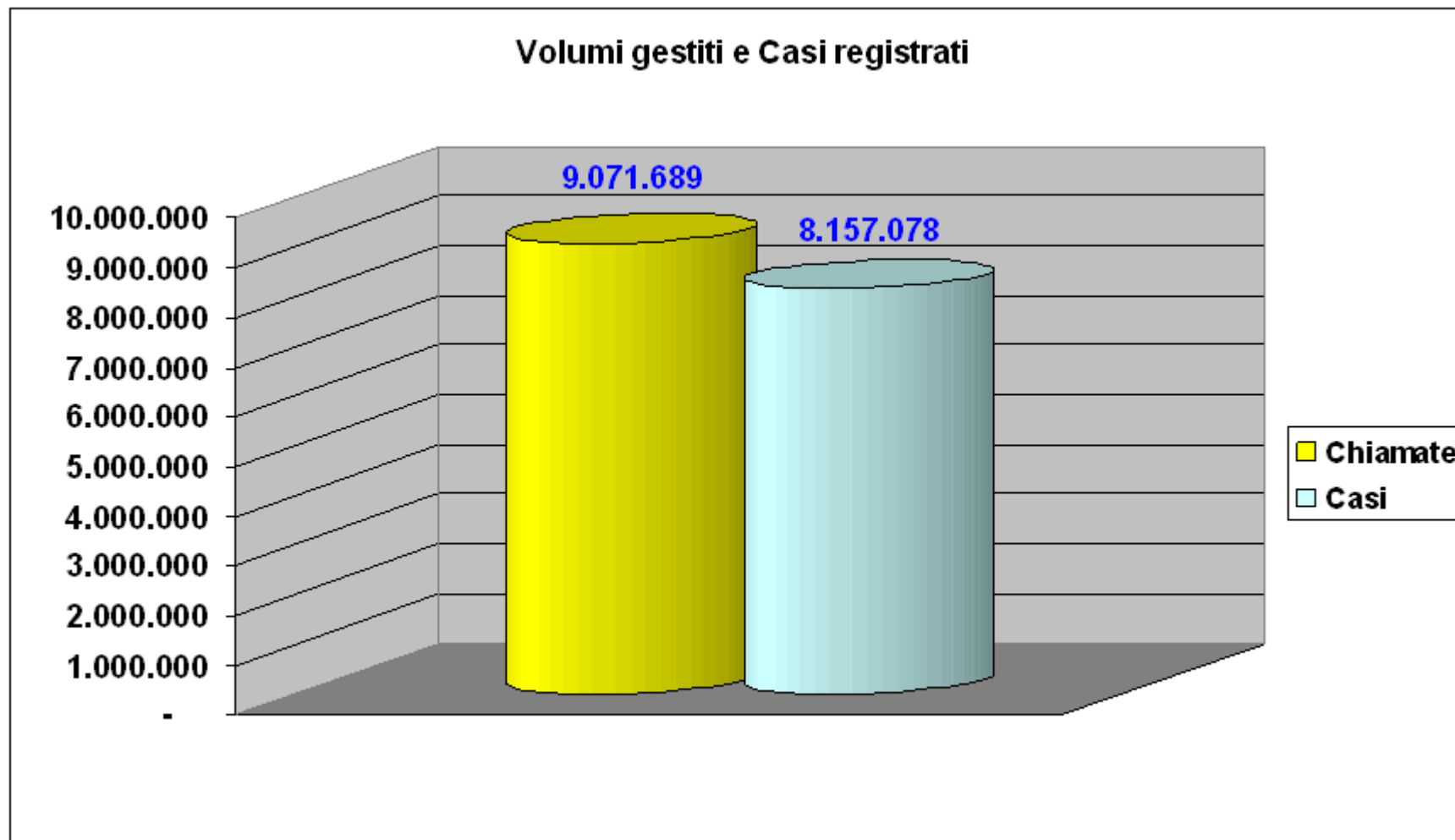
LA CITTÀ CHE TI ASCOLTA.

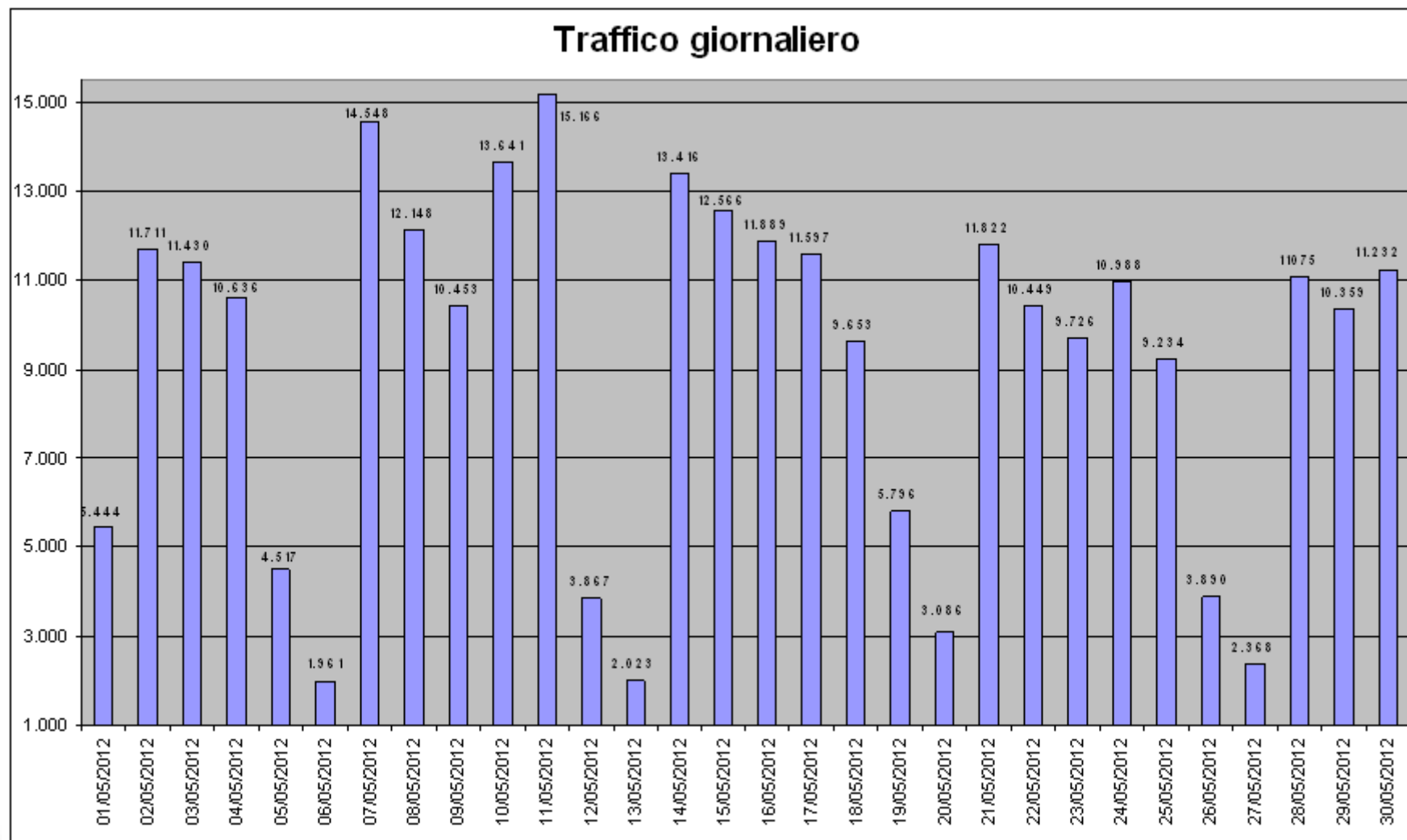
Executive Summary  
Maggio 2012

Nel mese di maggio al Contact Center ChiamaRoma060606 sono arrivate 288.913 chiamate ed il tempo medio di gestione è stato di 174 secondi. Le chiamate totali gestite sono 241.457, nel grafico le gestite da operatore

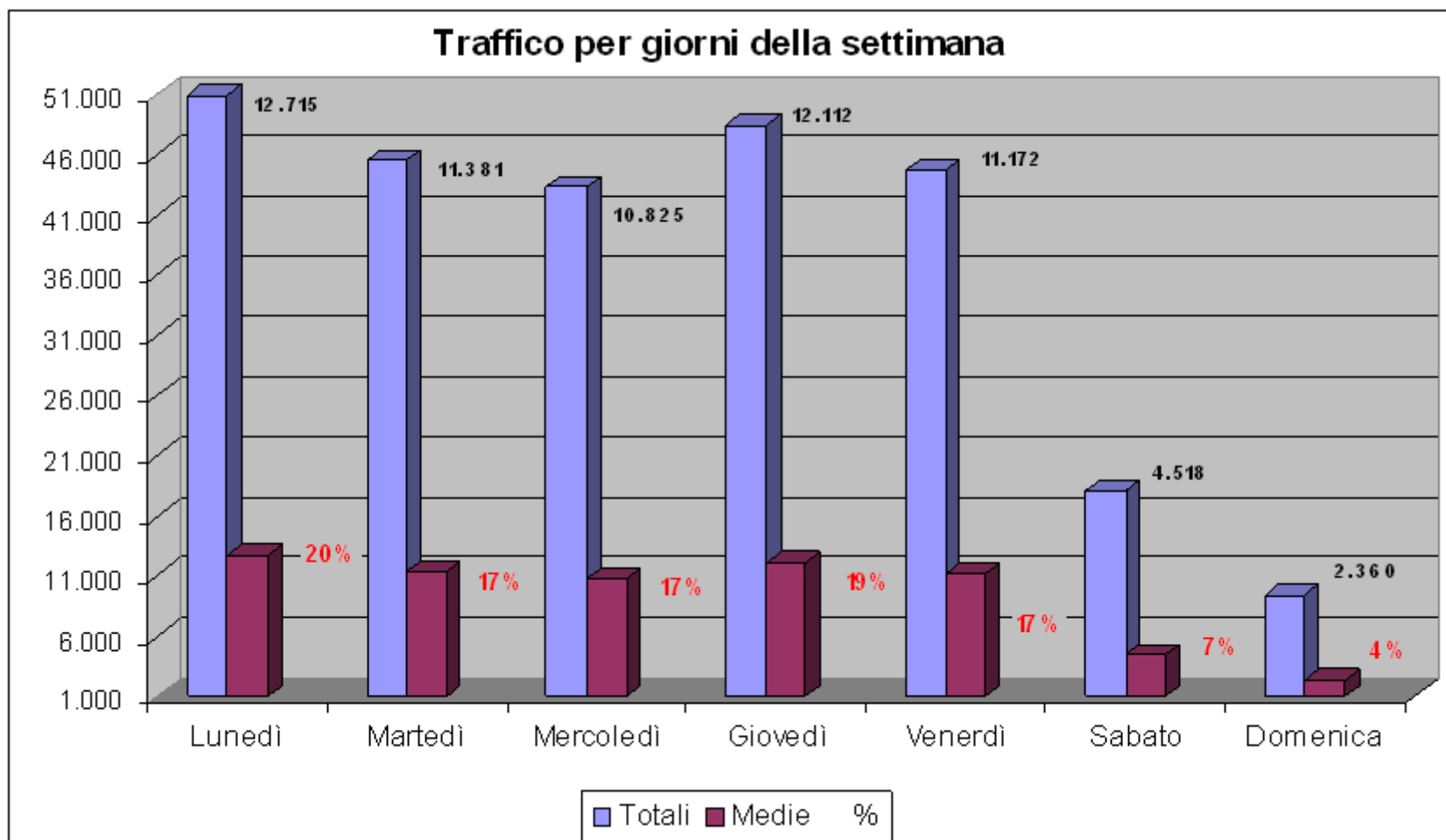


Dal 1 novembre 2008 al 31 maggio 2012 abbiamo gestito 9.071.689 chiamate

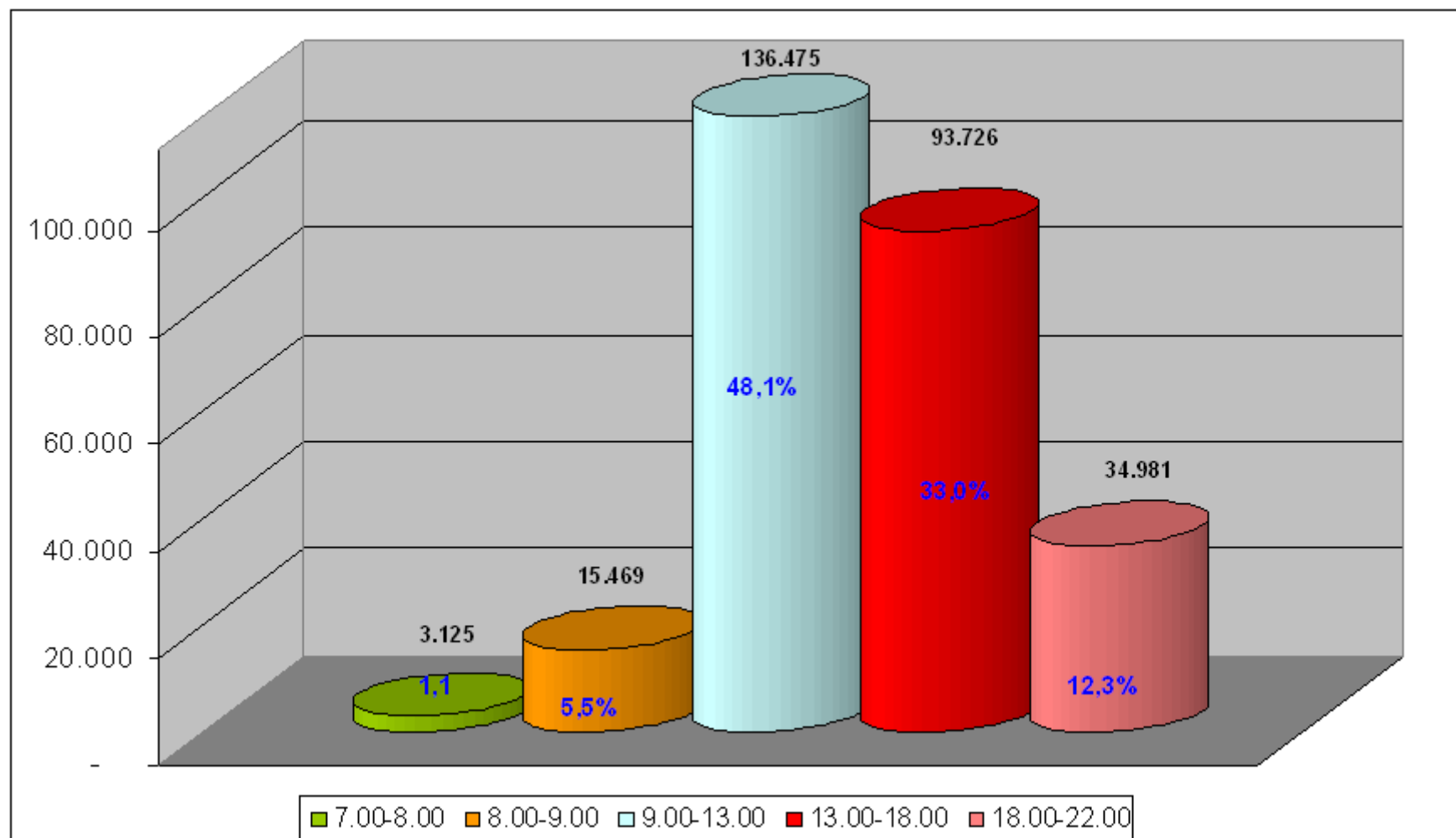


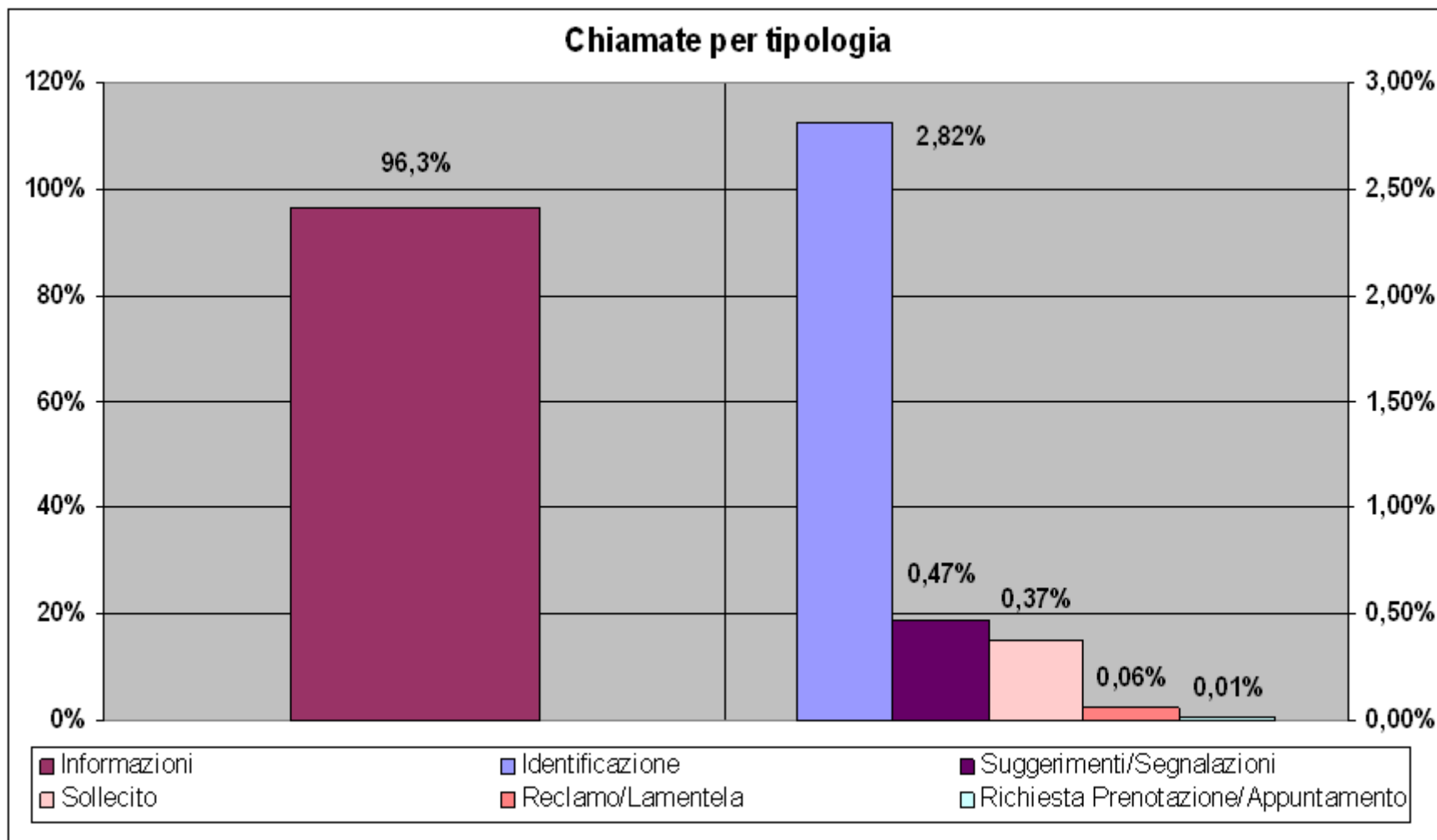


Nel mese di maggio sono arrivate in media circa 65.000 chiamate a settimana distribuite secondo le percentuali sotto riportate:



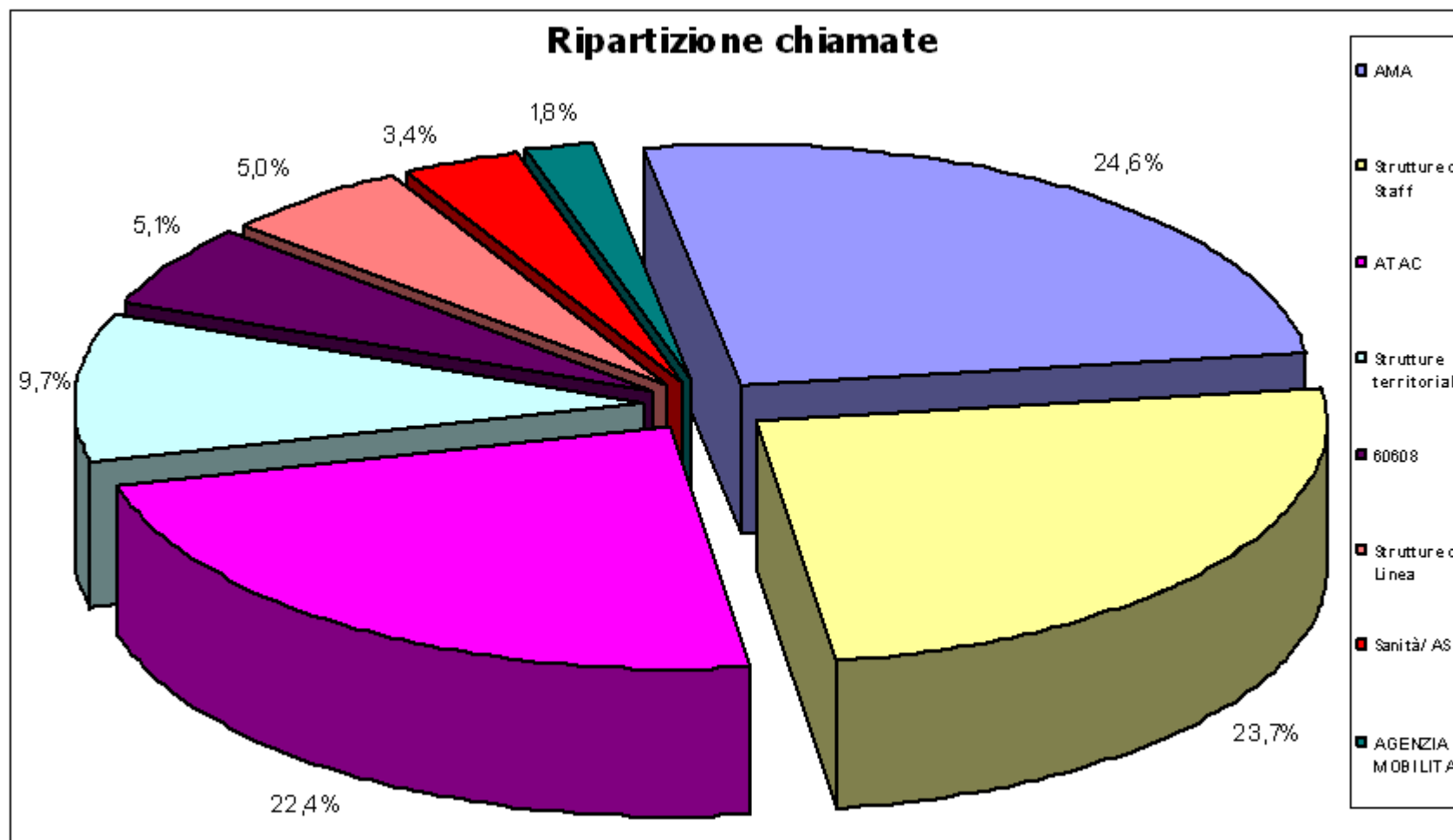
## Volumi Mensili per Fascia Oraria





Il 92% delle richieste è stato risolto al 1° livello, l'8% è stato assegnate al 2°

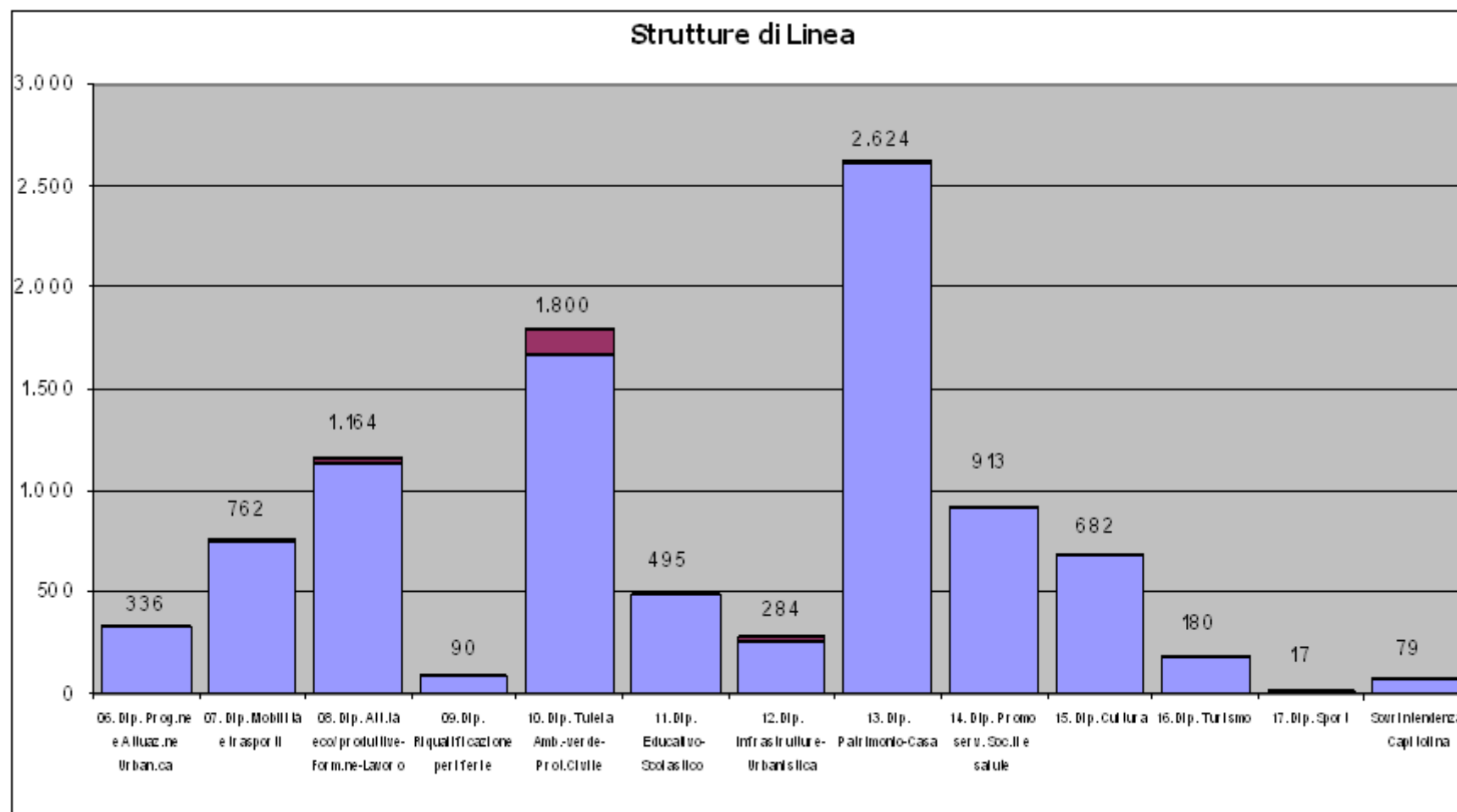
Le chiamate ricevute hanno riguardato principalmente Ama, Strutture di Staff, Atac, Strutture territoriali, 060606



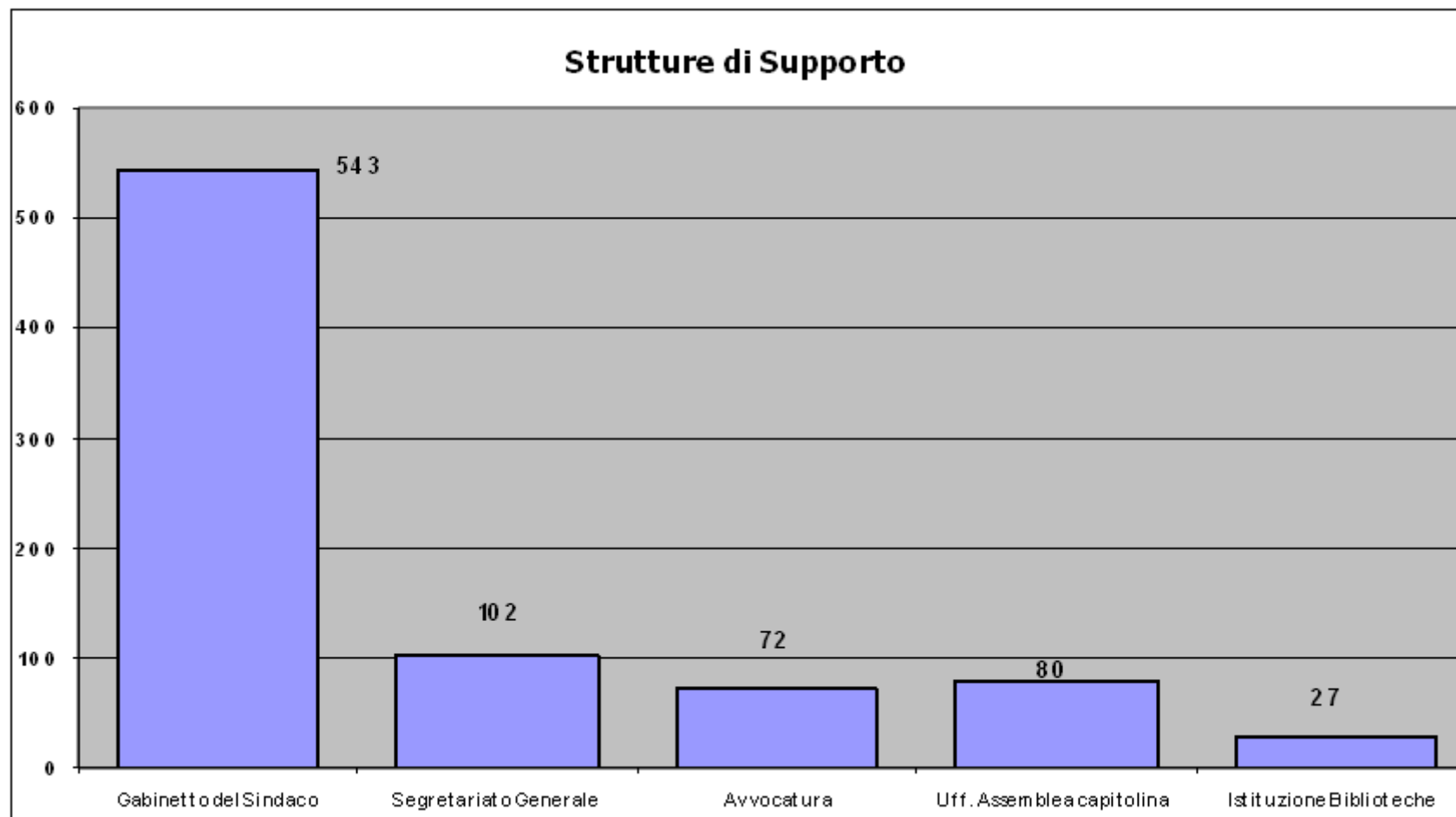


**Strutture di Linea: 9.426 chiamate pari al 5% del totale**

- **Dip. Patrimoni e casa** → 2.624 chiamate di cui:
  - 81% ha riguardato CONTRIBUTI PER IL PAGAMENTO IMU E AFFITTO

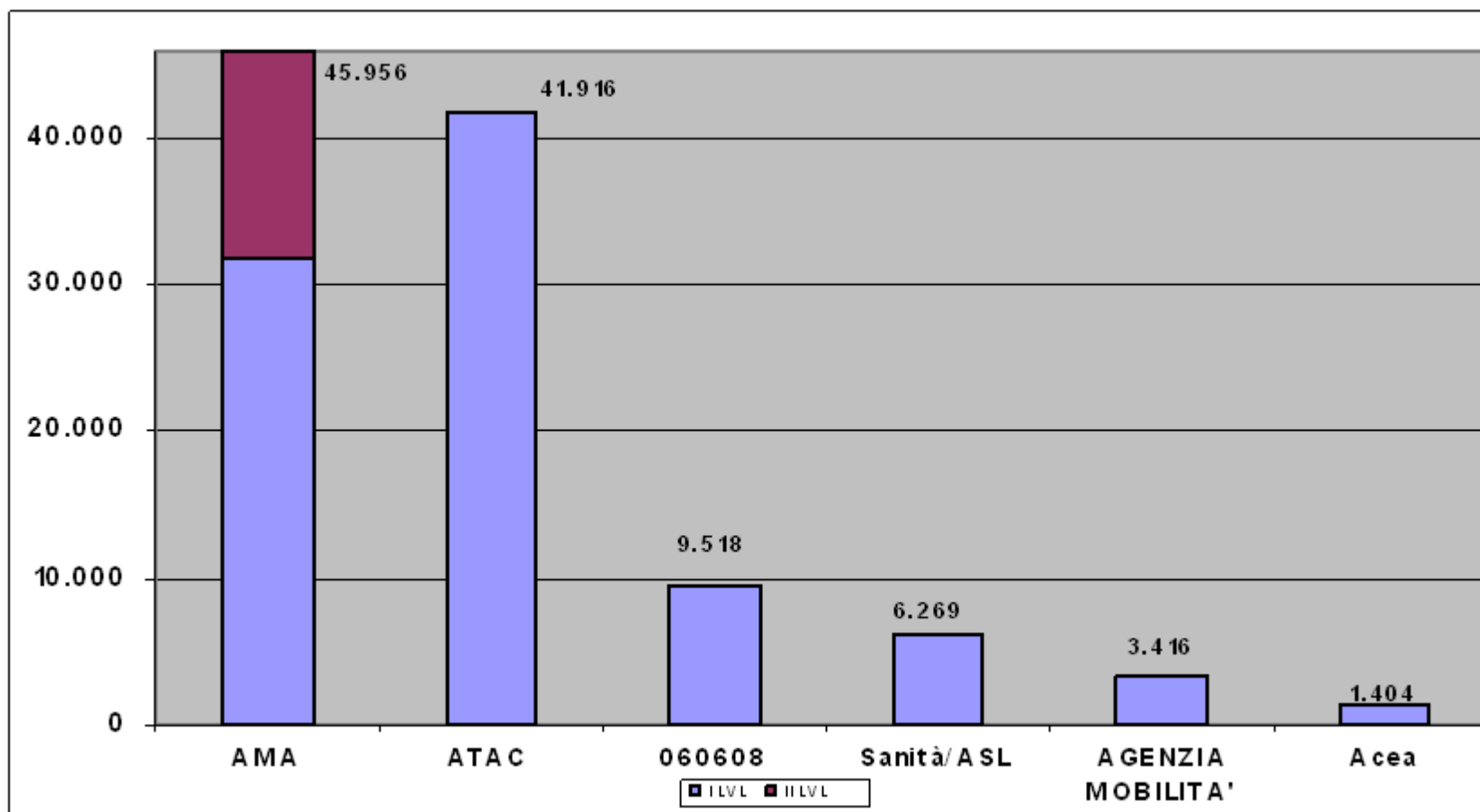


- **Strutture di Supporto** → 828 chiamate pari allo 0,4% del totale di cui :
  - 66% ha riguardato il Gabinetto del Sindaco

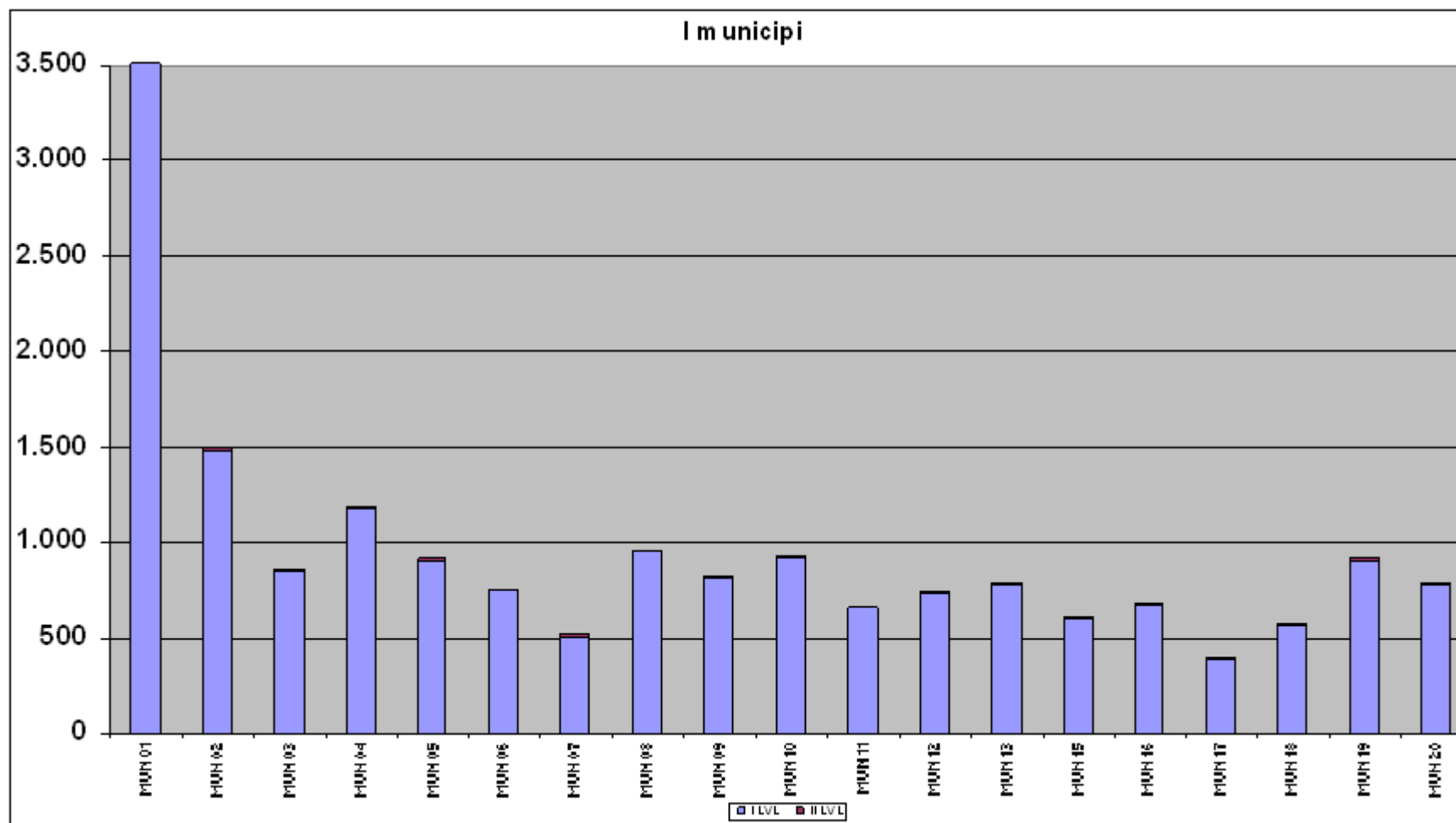


- **AMA** → 45.956 chiamate pari al 24,6% del totale di cui:
  - 72% ha riguardato la Ta.Ri
  - 14% ha riguardato Ricicla Casa
  - 12% ha riguardato Linea Verde

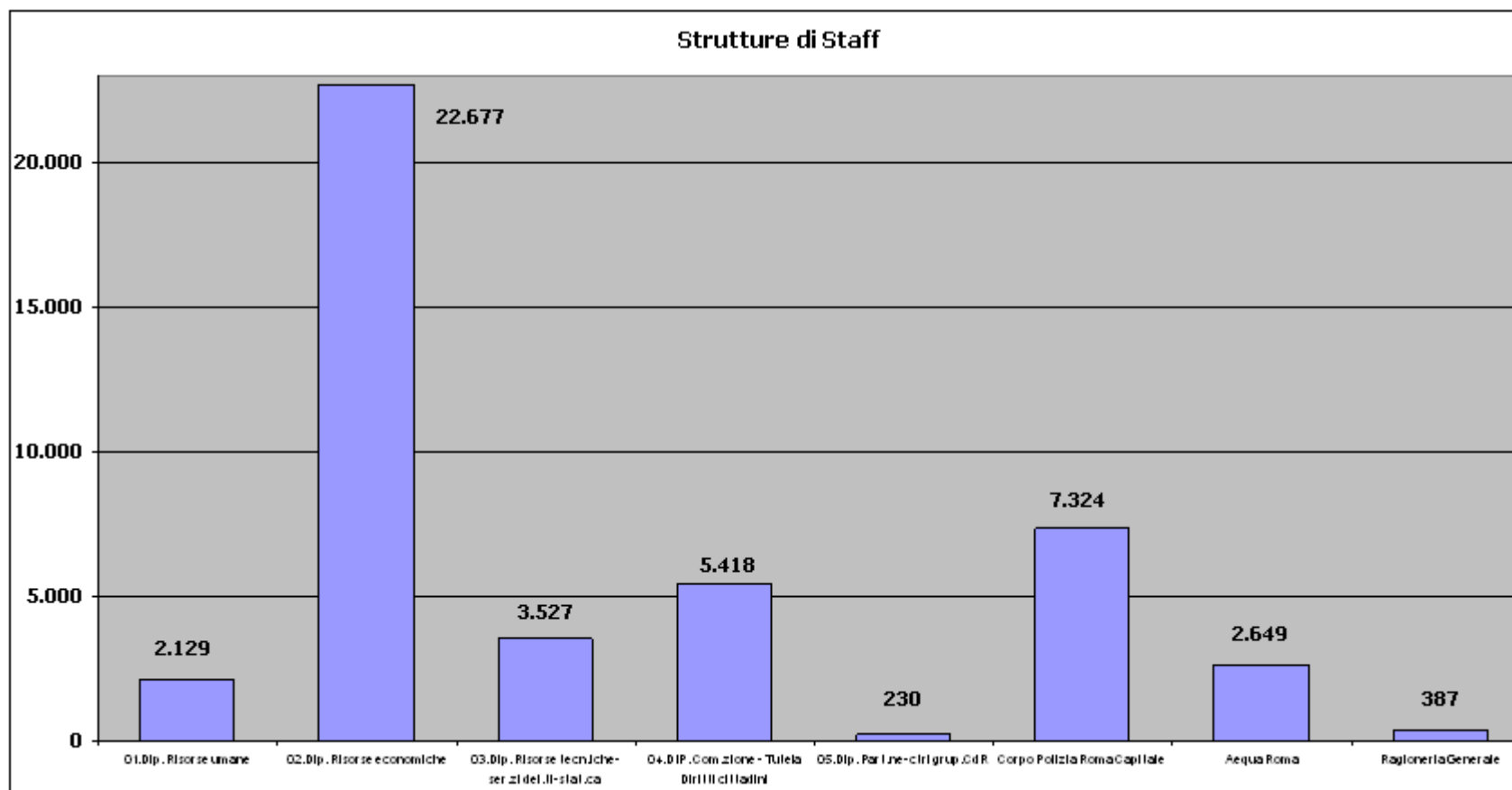
- **ATAC** → 41.916 chiamate pari al 22,4% del totale



**Strutture Territoriali: 18.148 chiamate pari al 9,7% del totale**



- **Strutture di Staff** → 41.916 chiamate pari al 23,7% del totale di cui :
  - 54% ha riguardato il Dipartimento Risorse Economiche
  - 17% ha riguardato il Corpo Polizia Roma Capitale
  - 13% ha riguardato il Comunicazione – Tutela dei cittadini



Volumi altri canali

