



ROMA CAPITALE

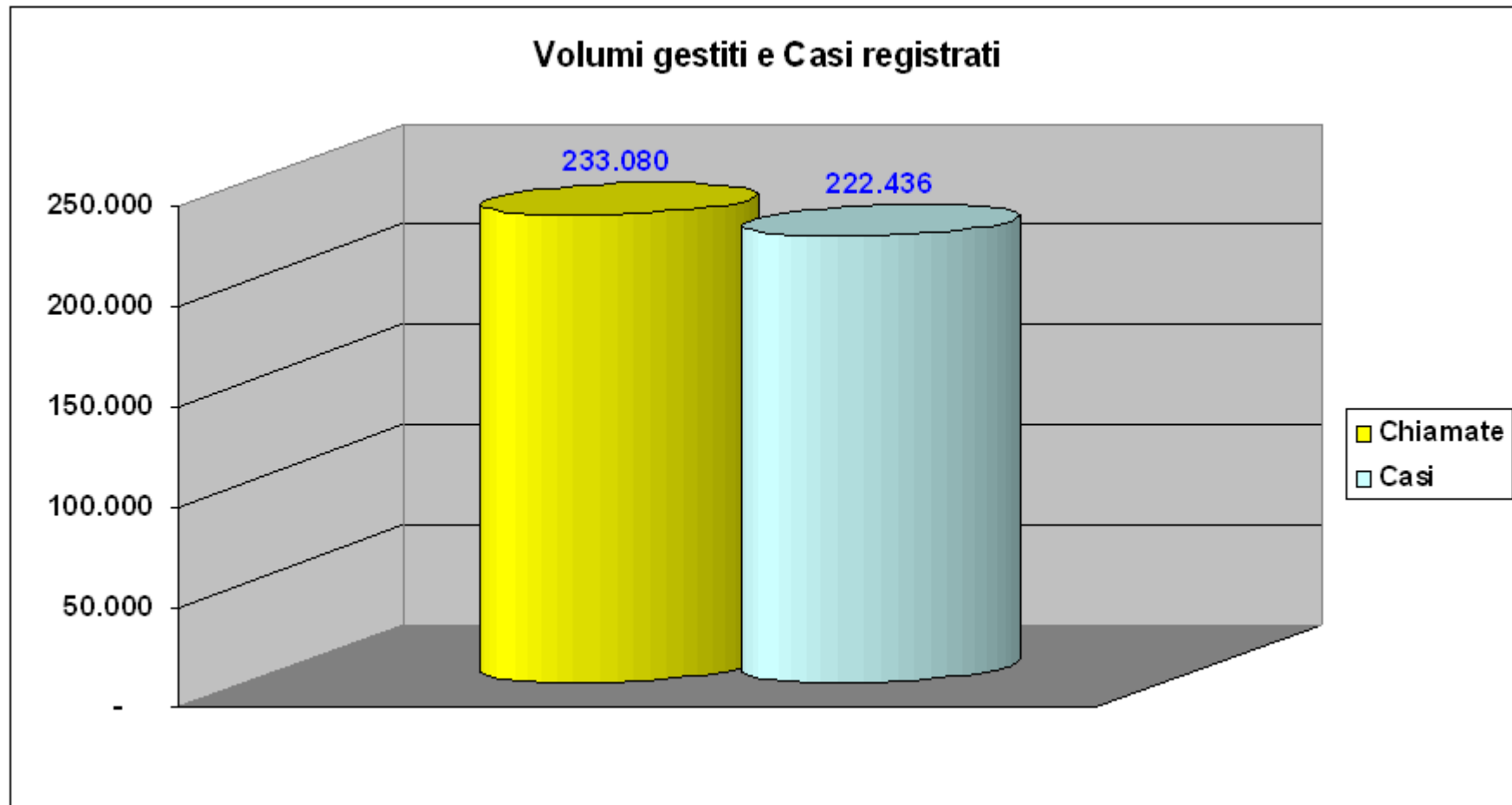
# il contact center della capitale



Executive Summary  
Marzo 2011

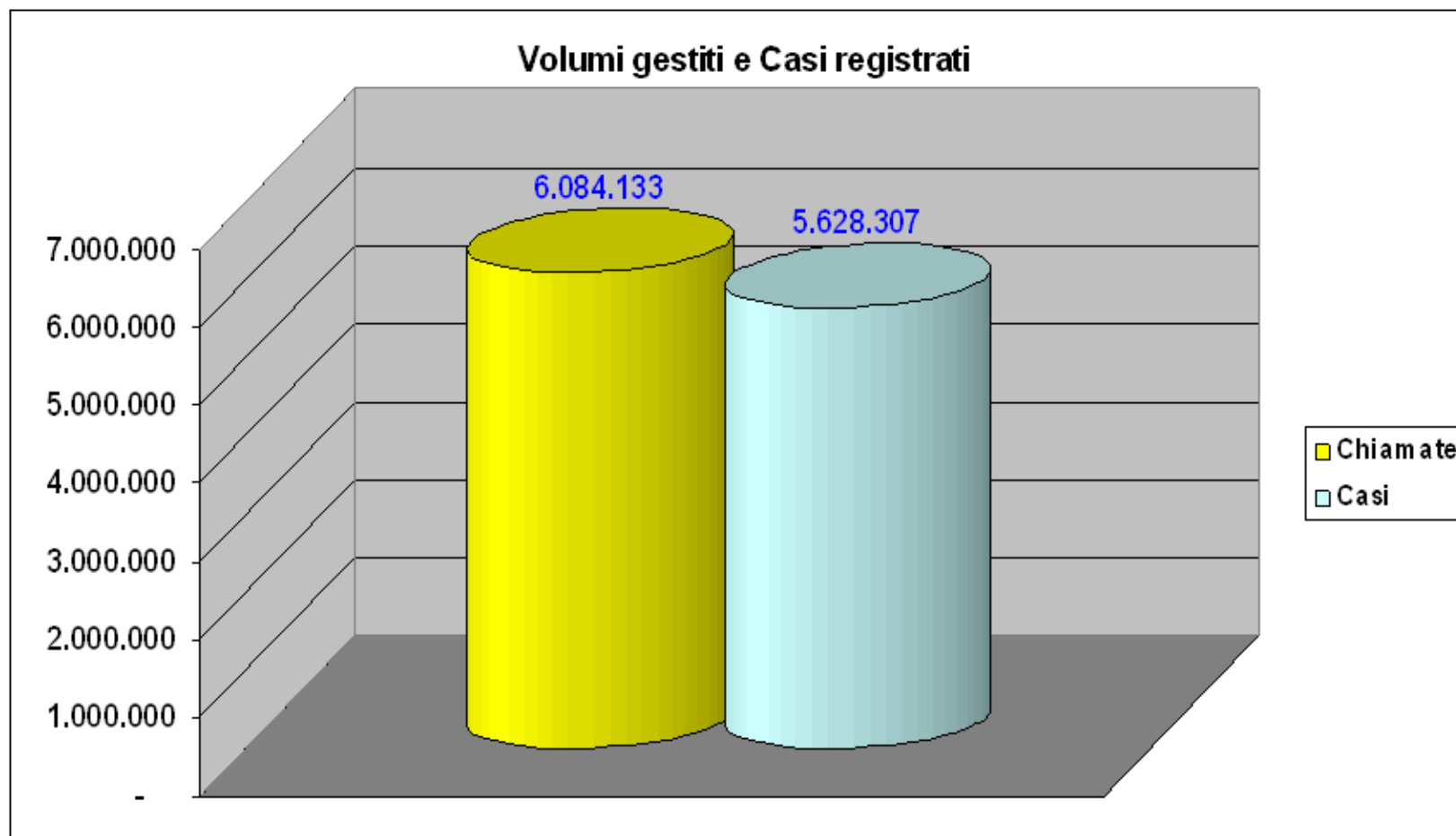
## Volumi

Nel mese di marzo al Contact Center ChiamaRoma060606 sono arrivate 244.815 chiamate ed il tempo medio di gestione è stato di 222 secondi

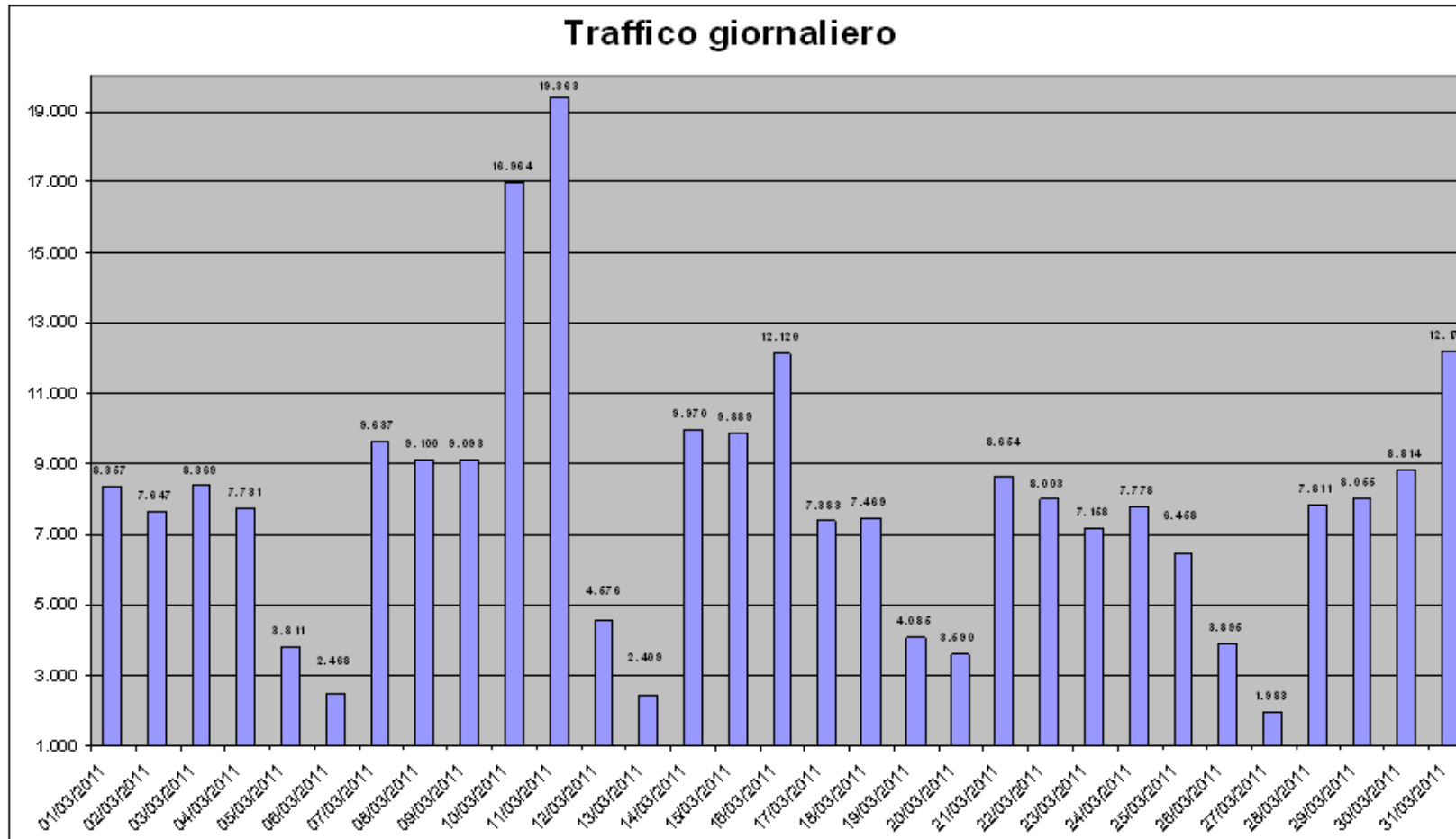


## Volumi riepilogativo anno

Dal 1 novembre 2008 al 31 marzo 2011 abbiamo gestito 6.084.133 chiamate

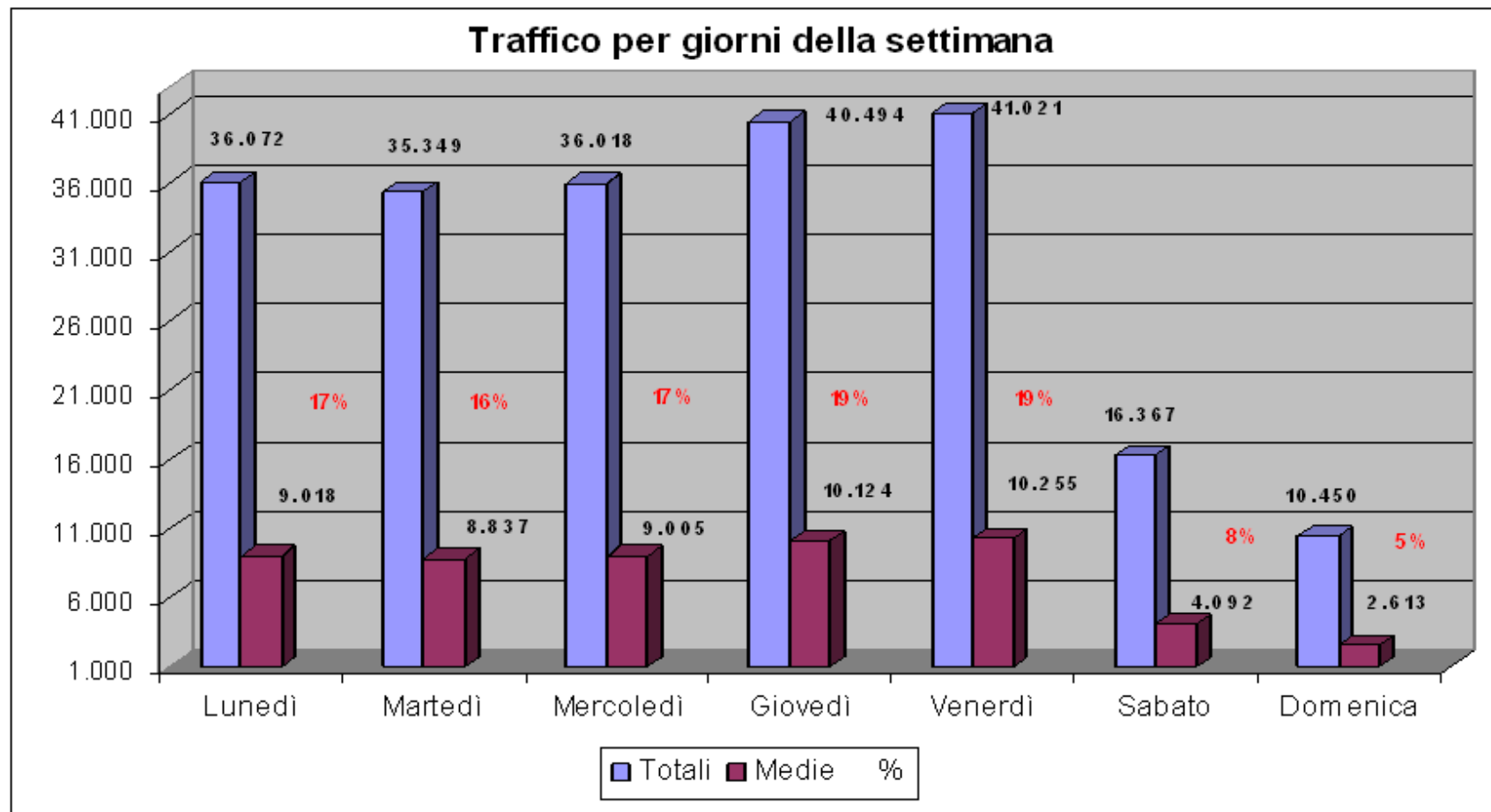


## Volumi traffico giornaliero

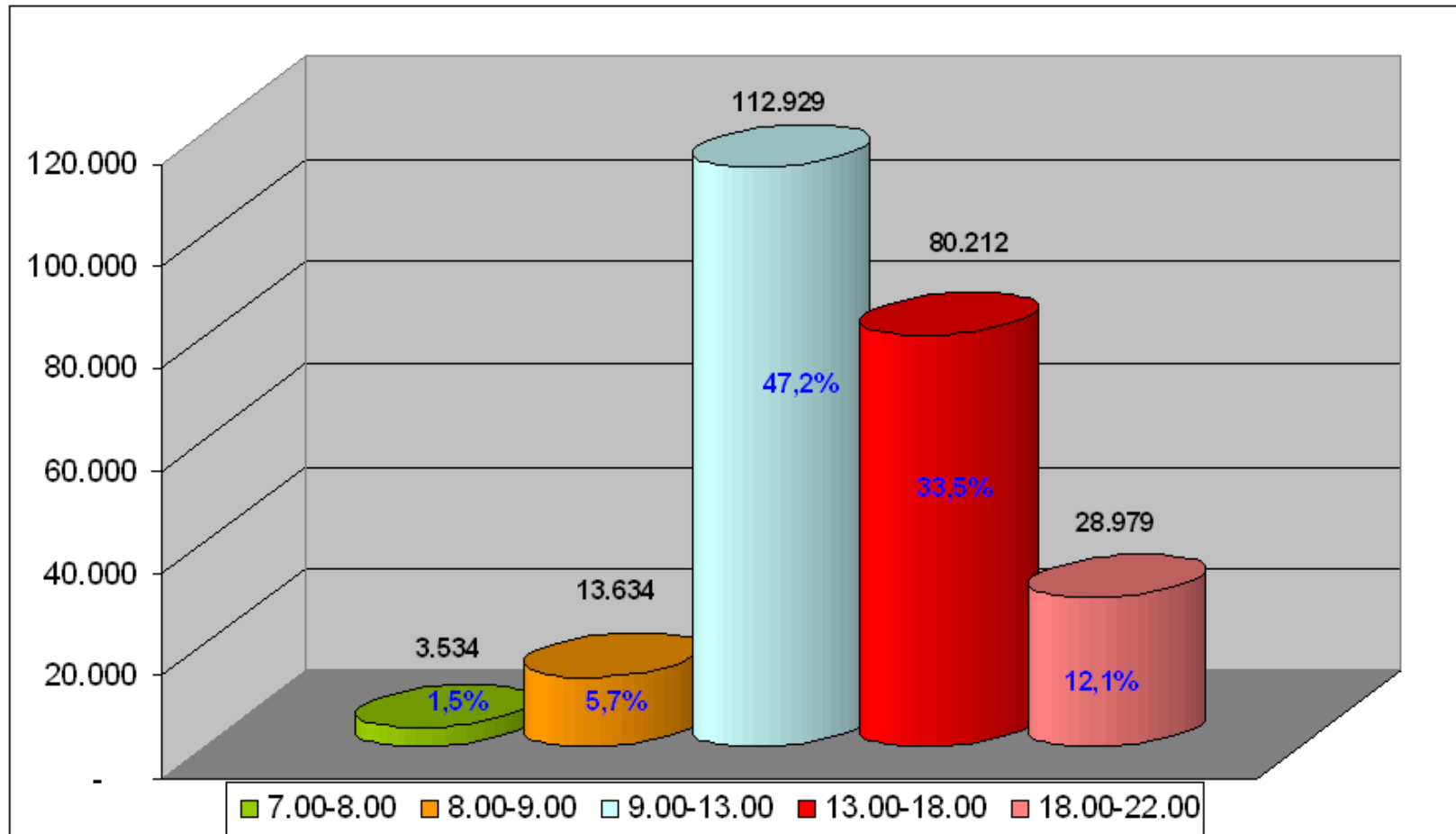


## Volumi traffico per giorni della settimana

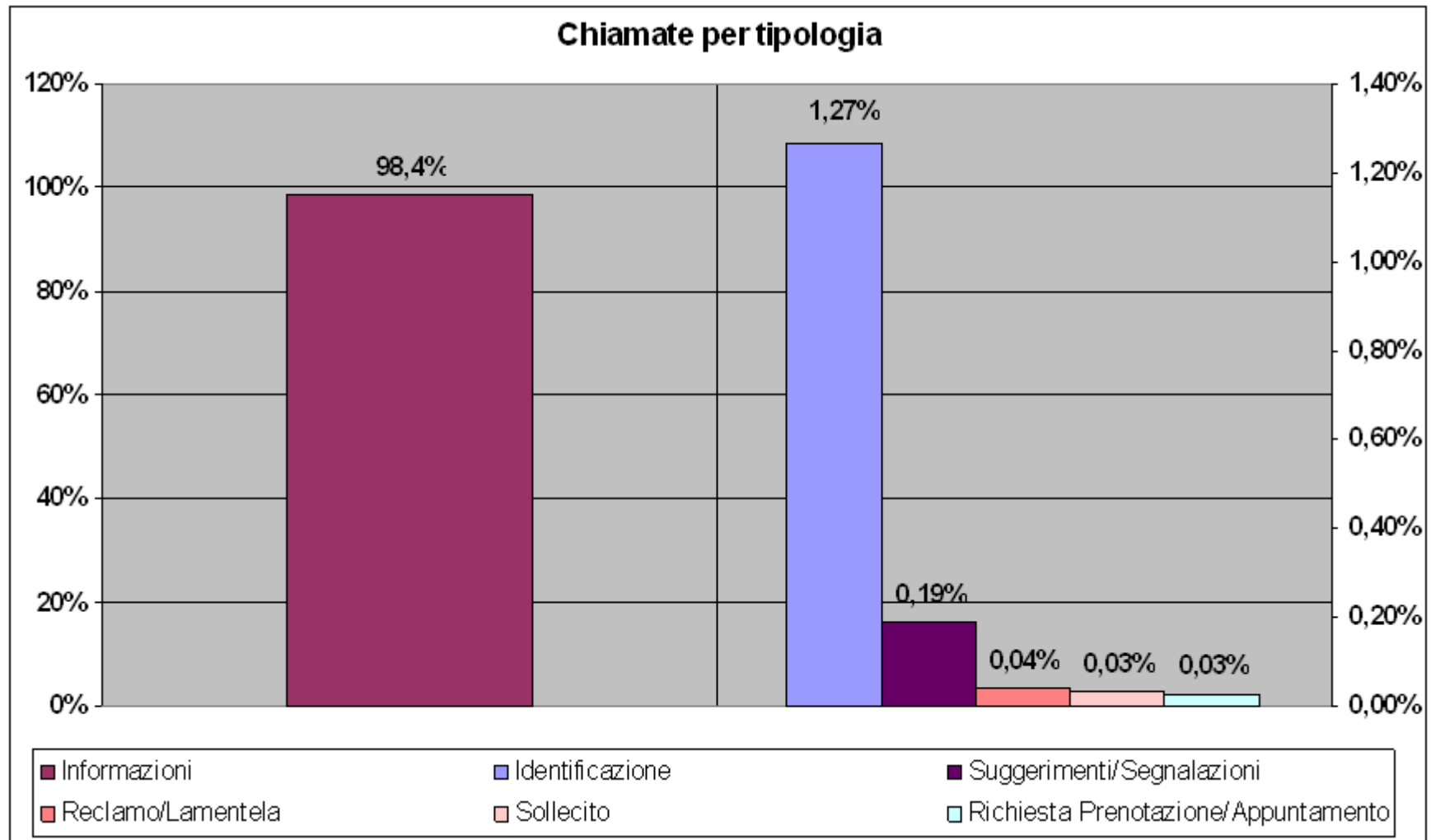
Nel mese di marzo sono arrivate in media circa 54.000 chiamate a settimana, distribuite secondo le percentuali sotto riportate:



## Volumi Mensili per Fascia Oraria

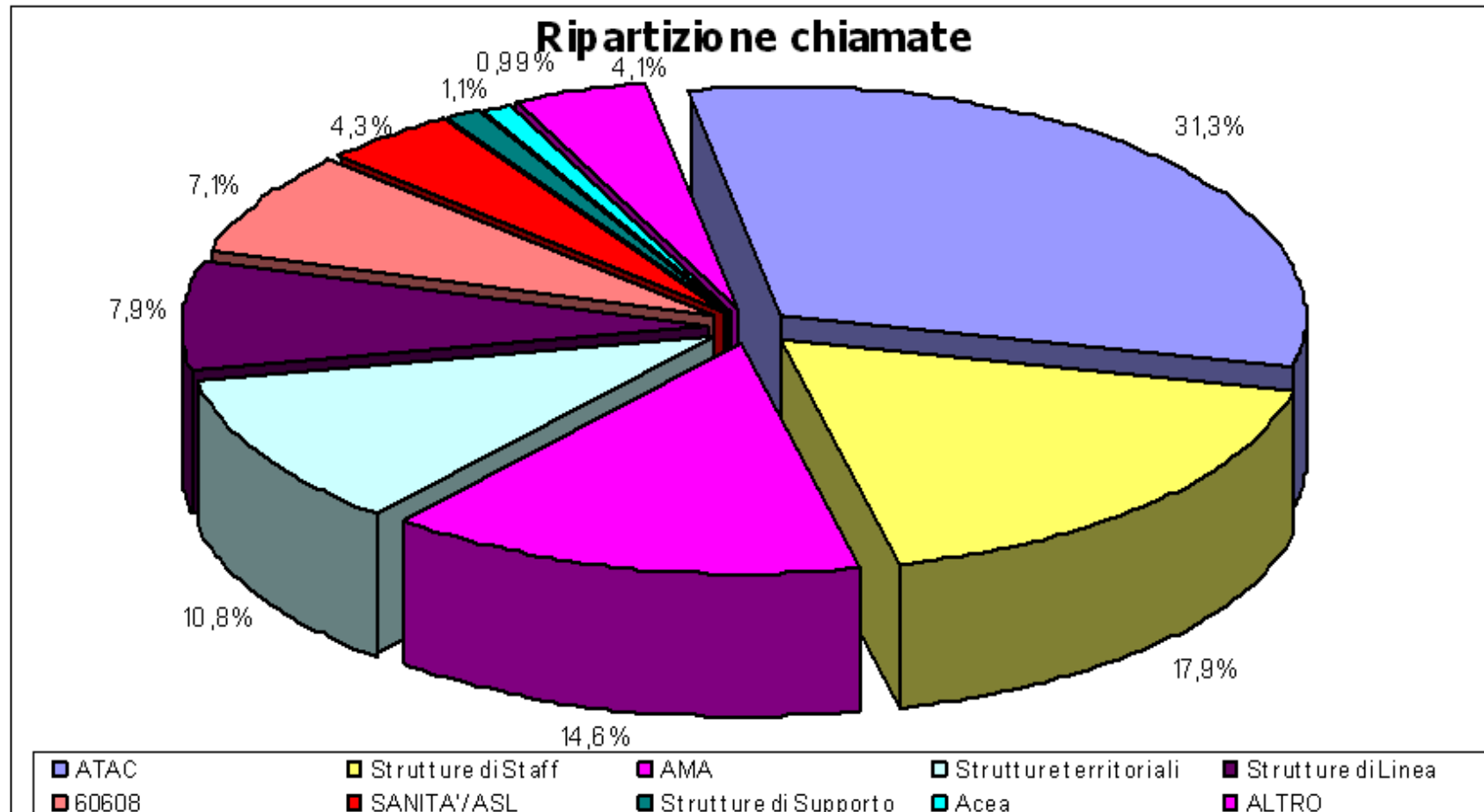


## Volumi e tipologia di chiamate



## Volumi e tipologia di chiamate

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



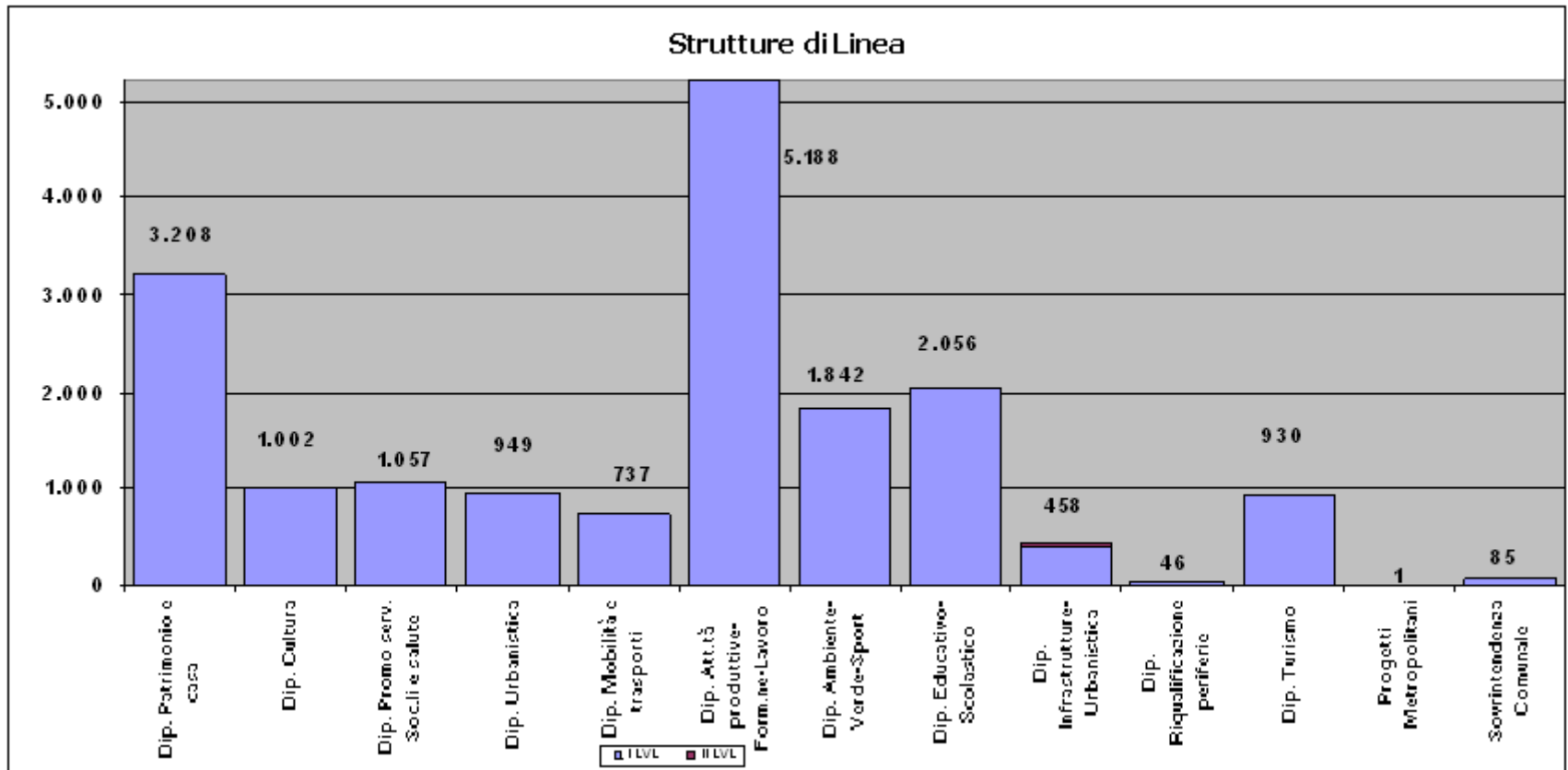
La percentuale delle chiamate risolte al primo livello è del 97%; al II livello è stato assegnato il 3% delle chiamate gestite



# I numeri per tipologia: Strutture di Linea

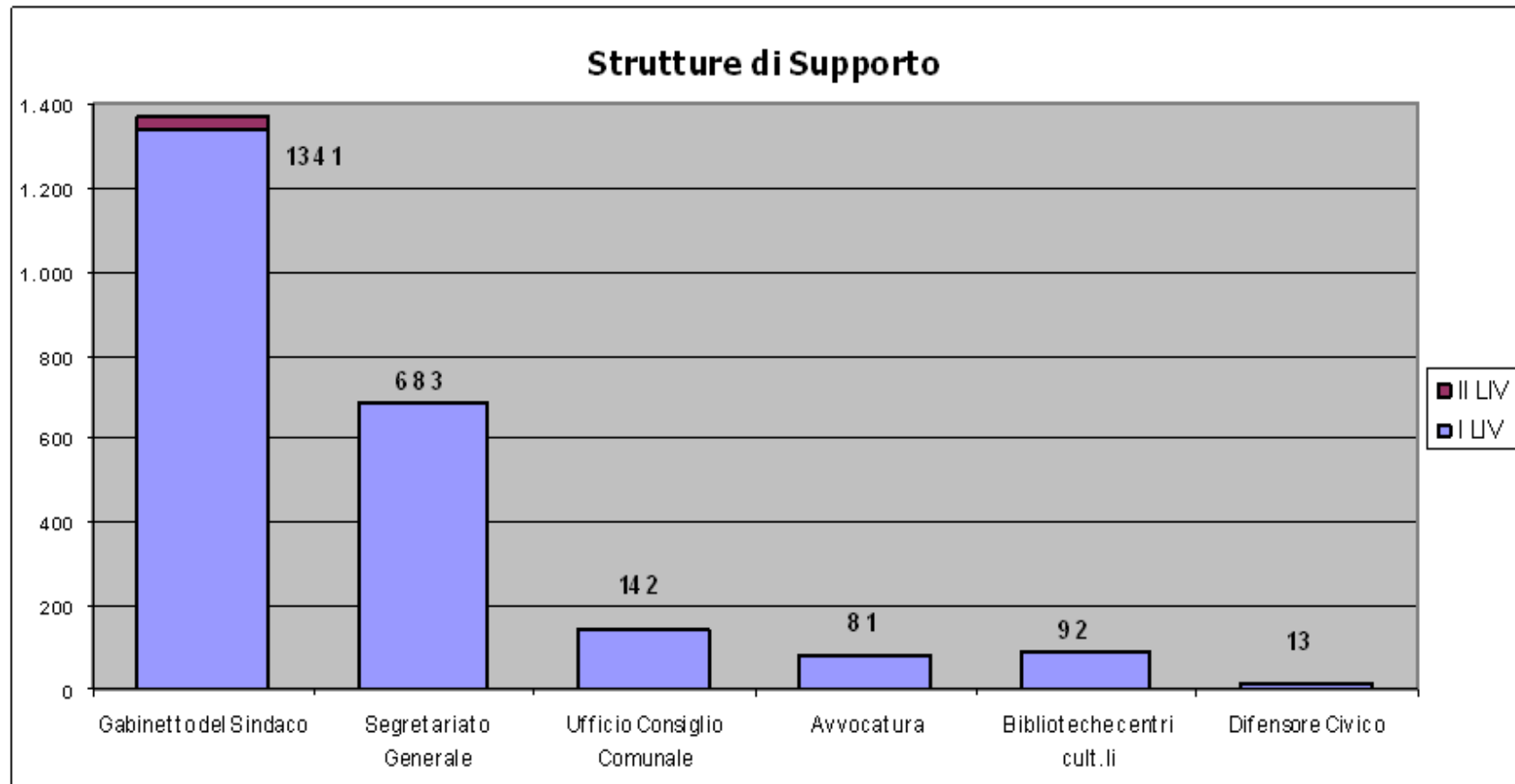
**Strutture di Linea: 17.559 chiamate pari al 7,9% del totale**

- **Dip. Patrimonio e casa** → 3.208 chiamate di cui:
  - 44% la gestione del patrimonio immobiliare del Comune
  - 51% ha riguardato i contributi per pagamento ICI e affitto
- **Dip. Att.tà prouitive-Form.one-Lavoro** → 5.188 chiamate di cui:
  - 40% ha riguardato la disciplina degli esercizi commerciali
- **Dip. Ambiente-Verde-Sport** → 1.842 chiamate di cui:
  - 28% ha riguardato il blocco del traffico
  - 27% ha riguardato i diritti degli animali
  - 14% ha riguardato il Servizio Giardini



## I numeri per tipologia: Strutture di Supporto

- **Strutture di Supporto** → 2.362 chiamate pari allo 1,1% del totale di cui :
  - 57% ha riguardato il Gabinetto del Sindaco
  - 29% ha riguardato il Segretariato Generale



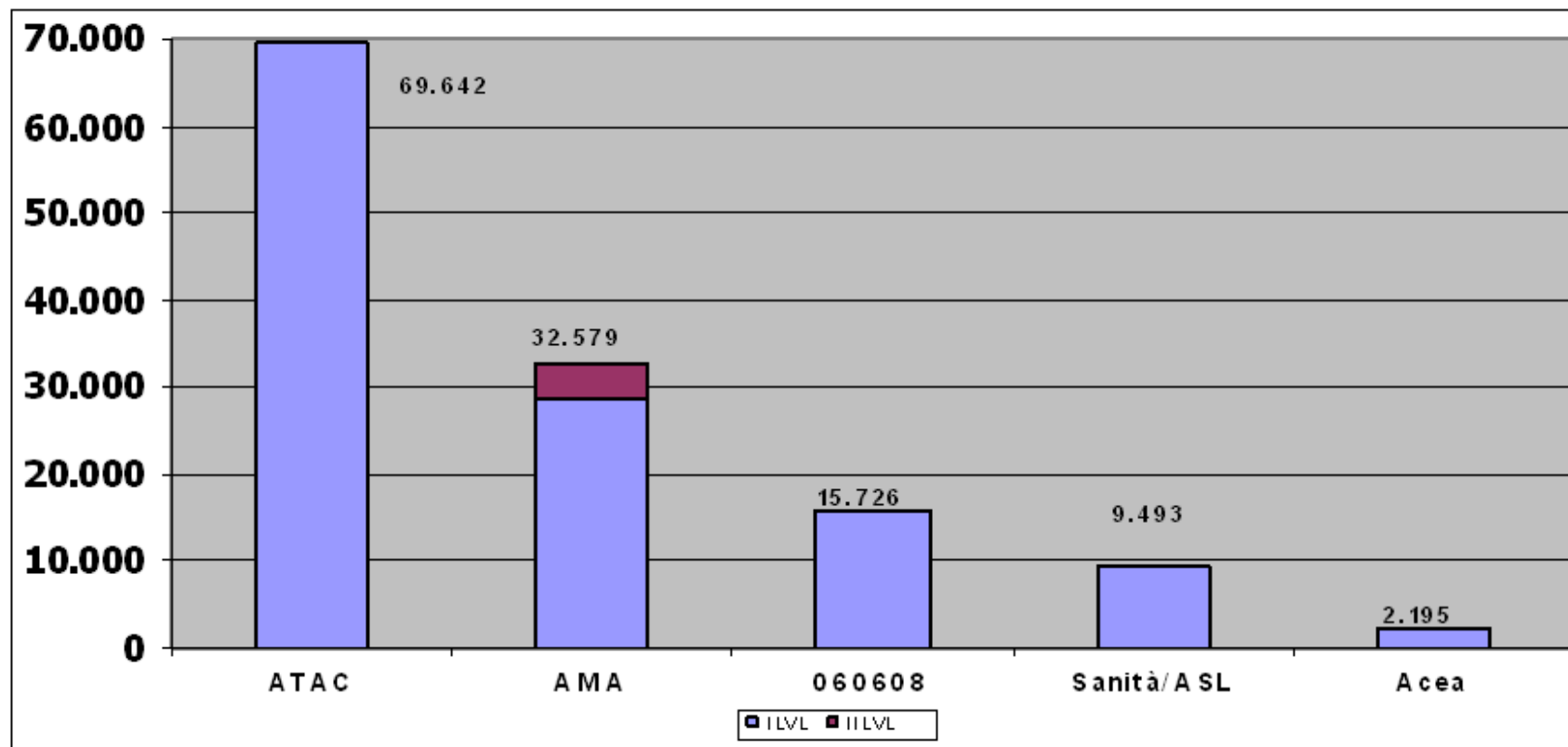
## I numeri per tipologia: Aziende del Comune

● **ATAC** → 69.642 chiamate pari al 31,3% del totale di cui:

- 87% ha riguardato il Trasporto pubblico locale

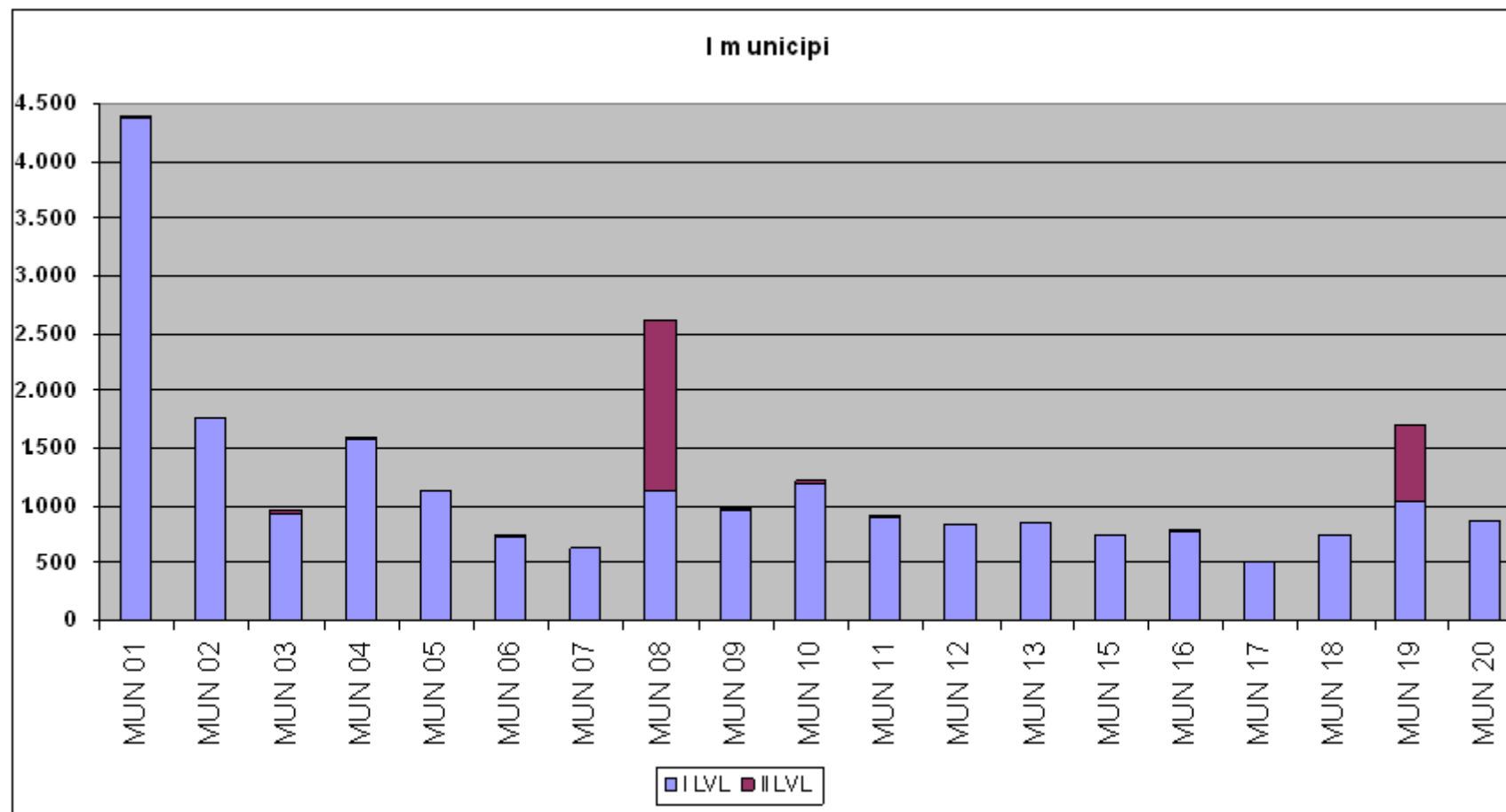
● **AMA** → 32.579 chiamate pari al 14,6% del totale di cui:

- 47% ha riguardato la Ta.Ri Domestiche
- 27% ha riguardato il servizio RiciclaCasa
- 20% ha riguardato il servizio Linea Verde
- 3% ha riguardato la TaRi non Domestiche



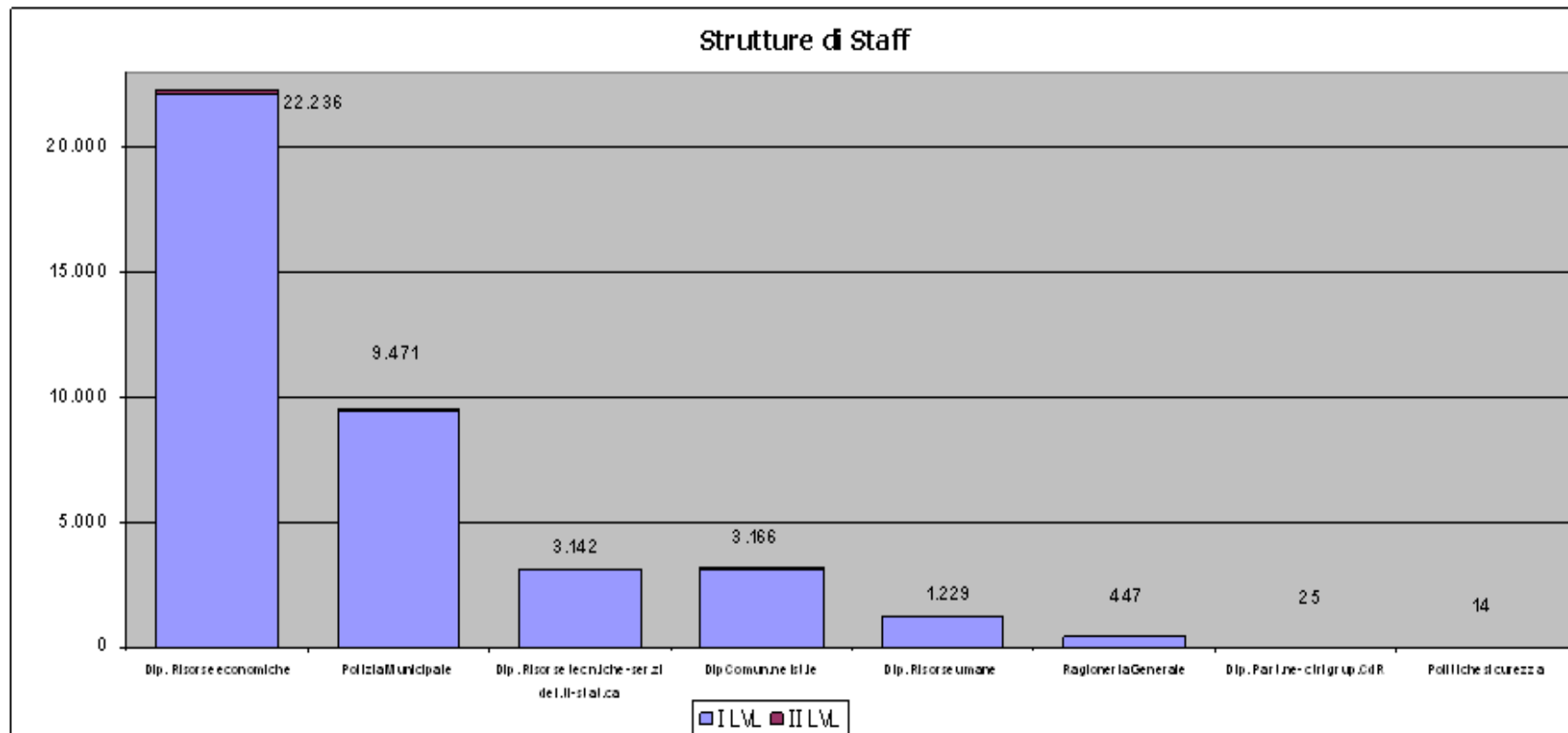
## I numeri per tipologia: Strutture Territoriali

**Strutture Territoriali: 24.022 chiamate pari al 10,8% del totale**



## I numeri per tipologia: Strutture di Staff

- **Strutture di Staff** → 39.730 chiamate pari al 17,9% del totale di cui :
  - 56% ha riguardato il Dipartimento Risorse Economiche (di cui l'88% per il servizio Contravvenzioni)
  - 24% ha riguardato la Polizia Municipale
  - 8% ha riguardato il Dip. Comunicazione Istituzionale (di cui il 94% per il Portale)
  - 8% ha riguardato il Dip. Risorse Tecnologiche-Servizi delegati-Statistica (di cui l'61% per i servizi anagrafici)



## Volumi lavorazioni Off Line

Volumi altri canali

