



ROMA CAPITALE

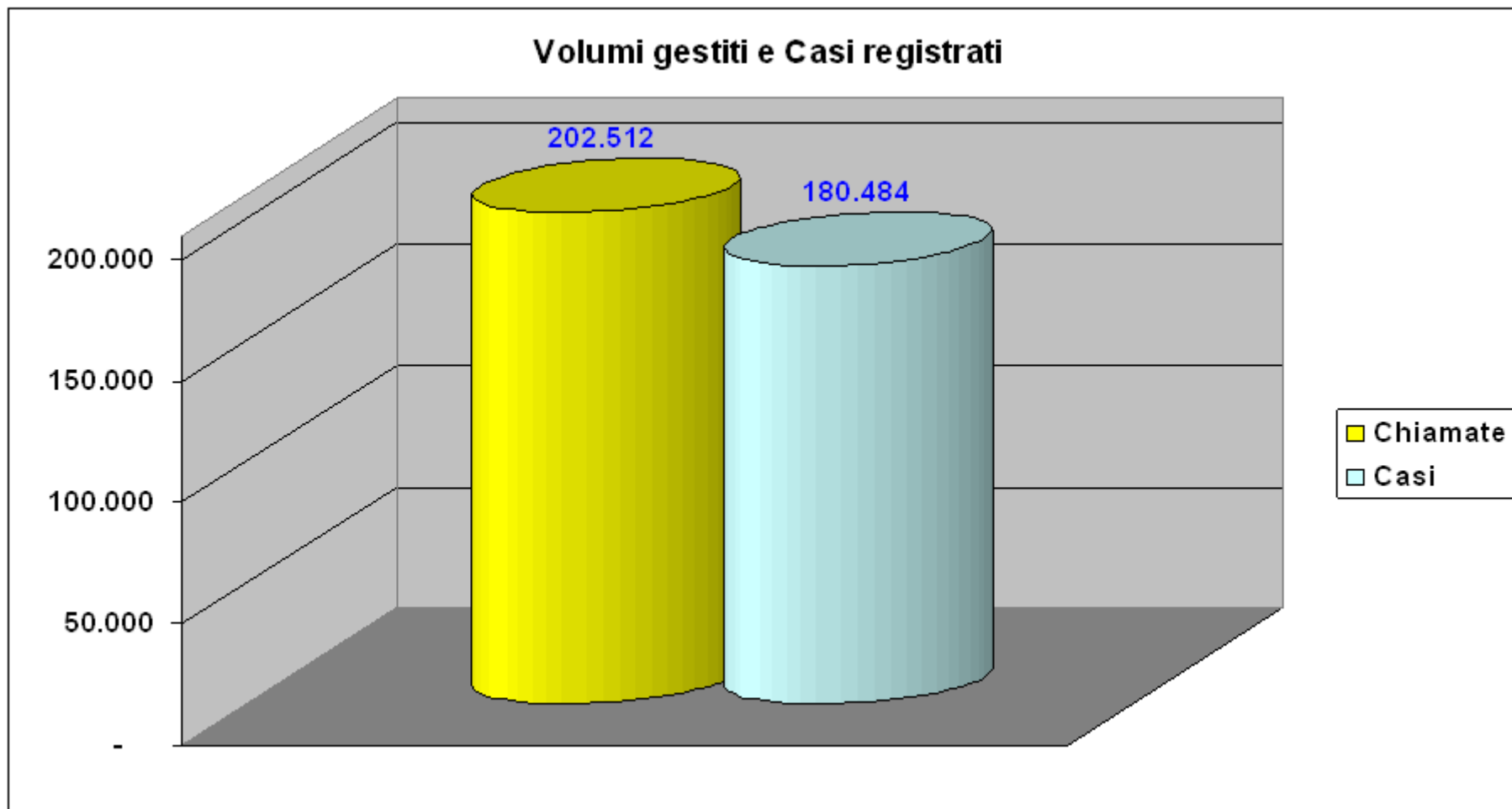
il contact center della capitale



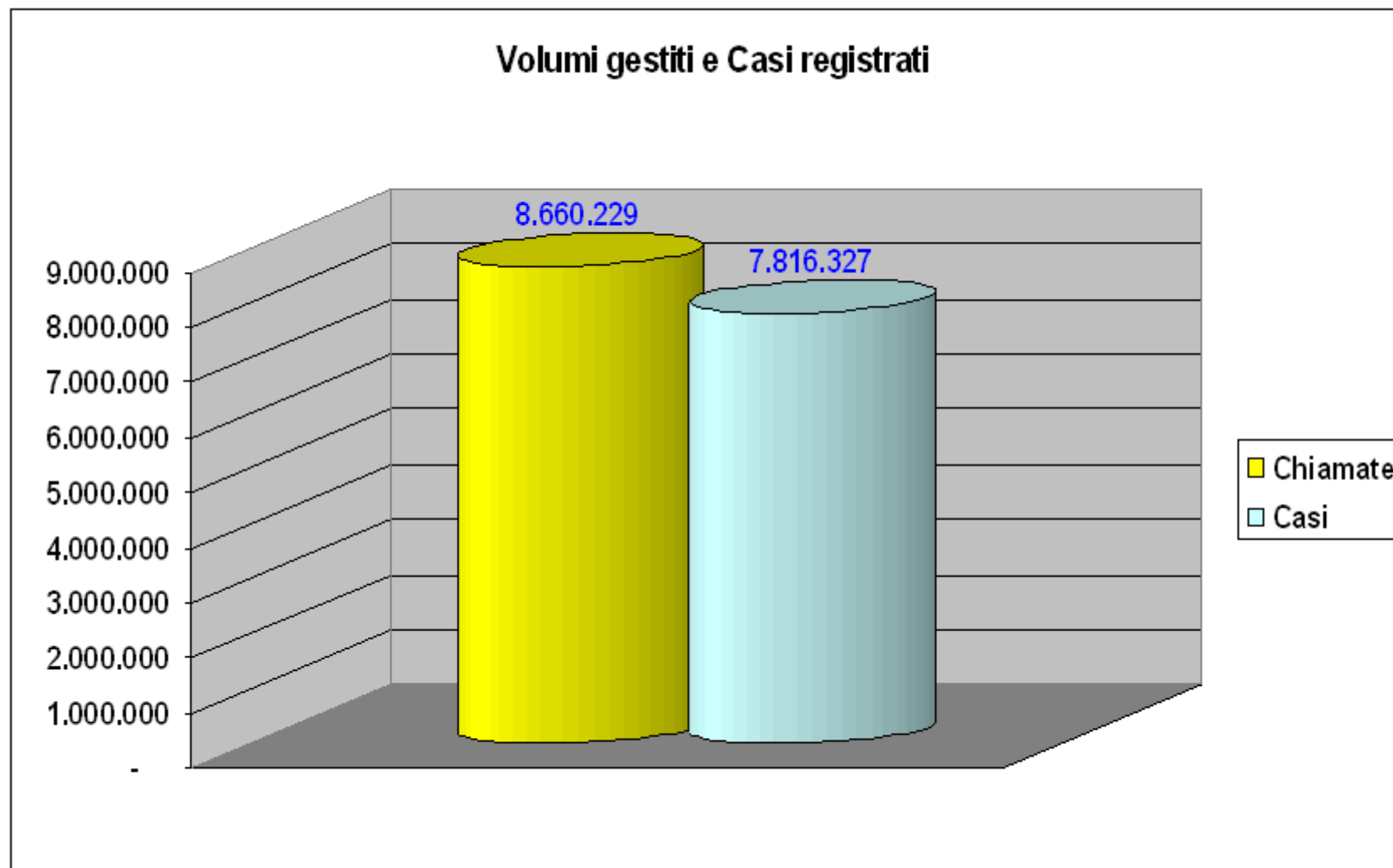
LA CITTÀ CHE TI ASCOLTA.

Executive Summary
Marzo 2012

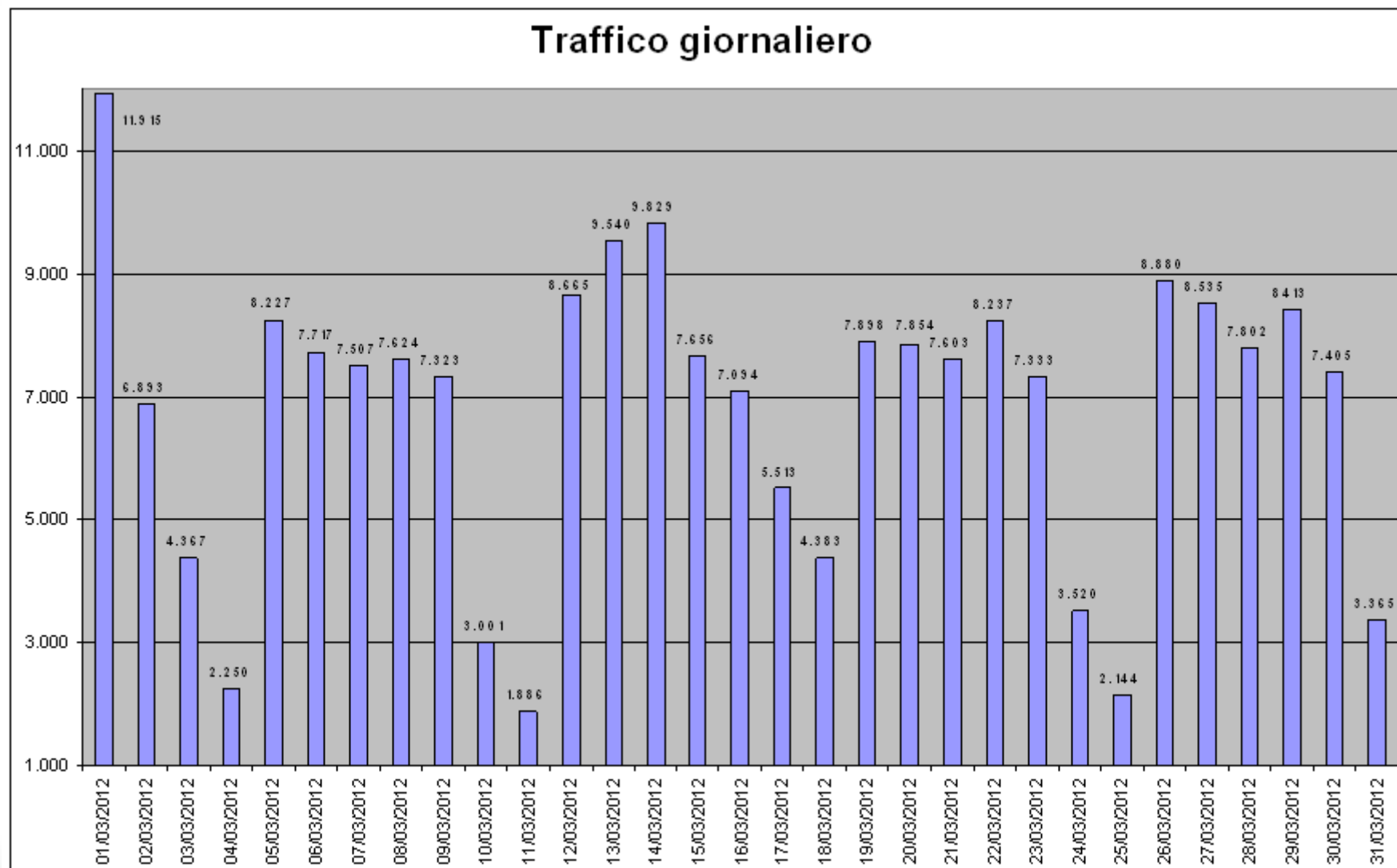
Nel mese di marzo al Contact Center ChiamaRoma060606 sono arrivate 210.379 chiamate ed il tempo medio di gestione è stato di 149 secondi. Le chiamate totali gestite sono 203.492, nel grafico le gestite da operatore



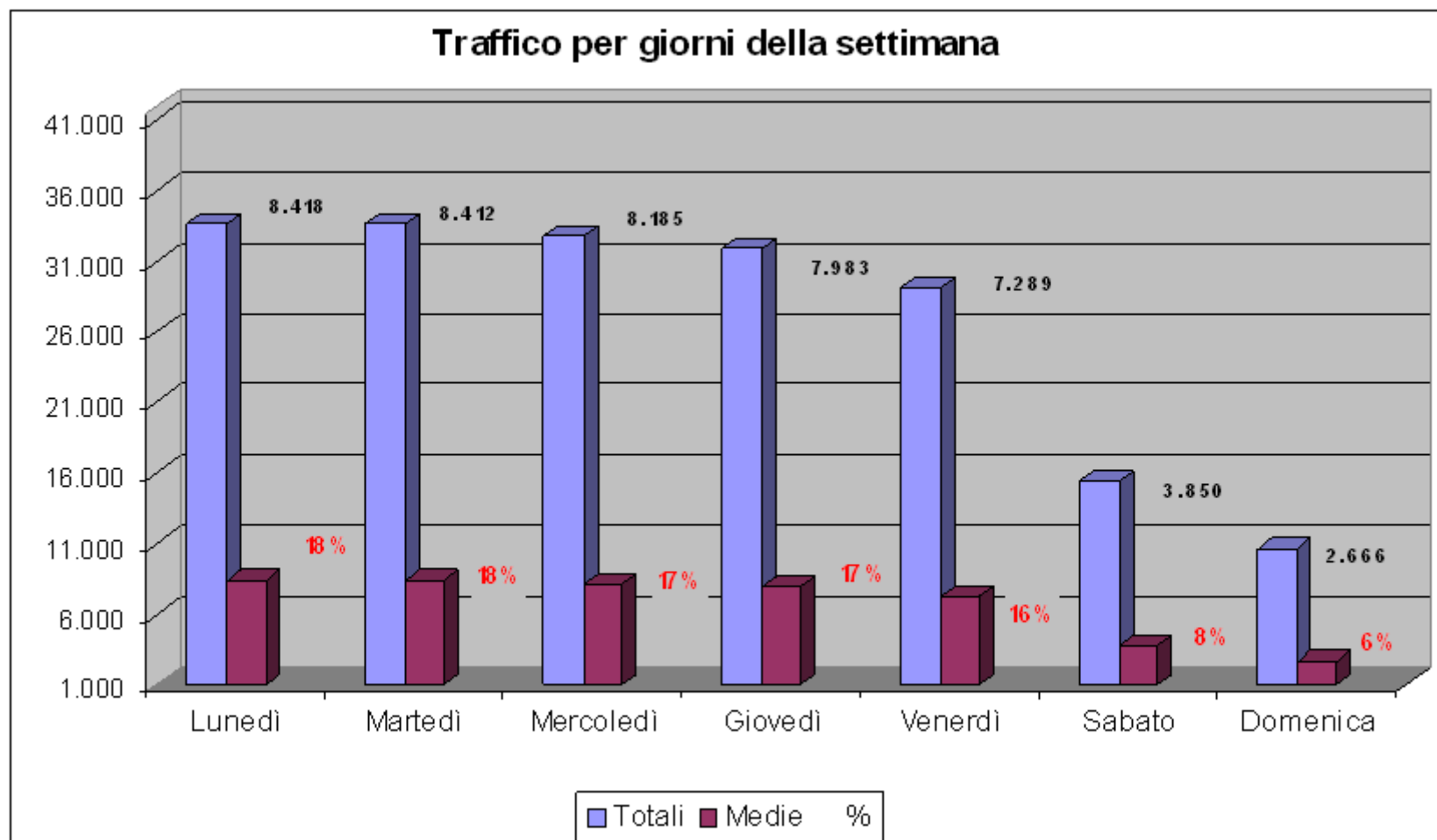
Dal 1 novembre 2008 al 31 marzo 2012 abbiamo gestito 8.660.229 chiamate



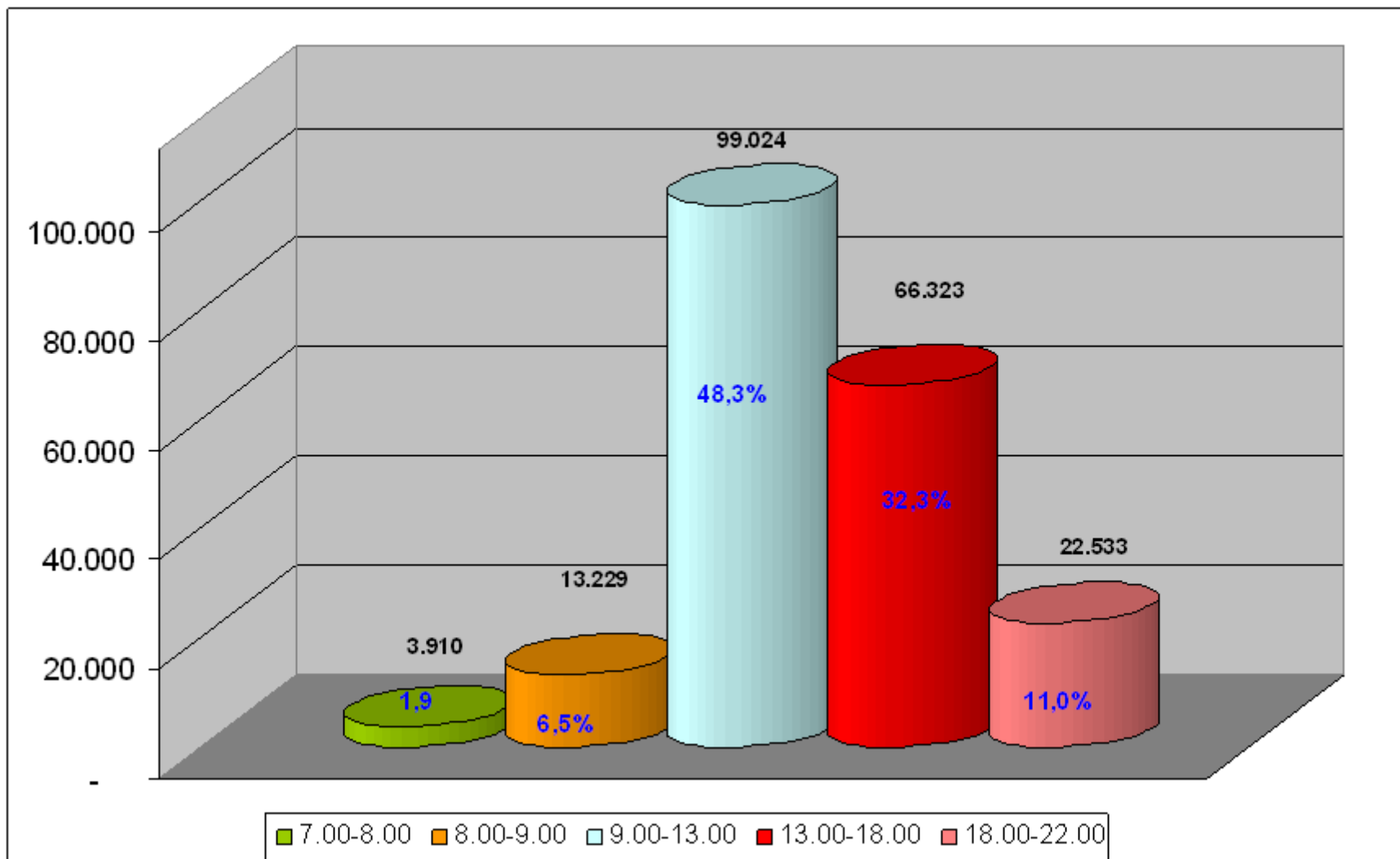
Volumi traffico giornaliero

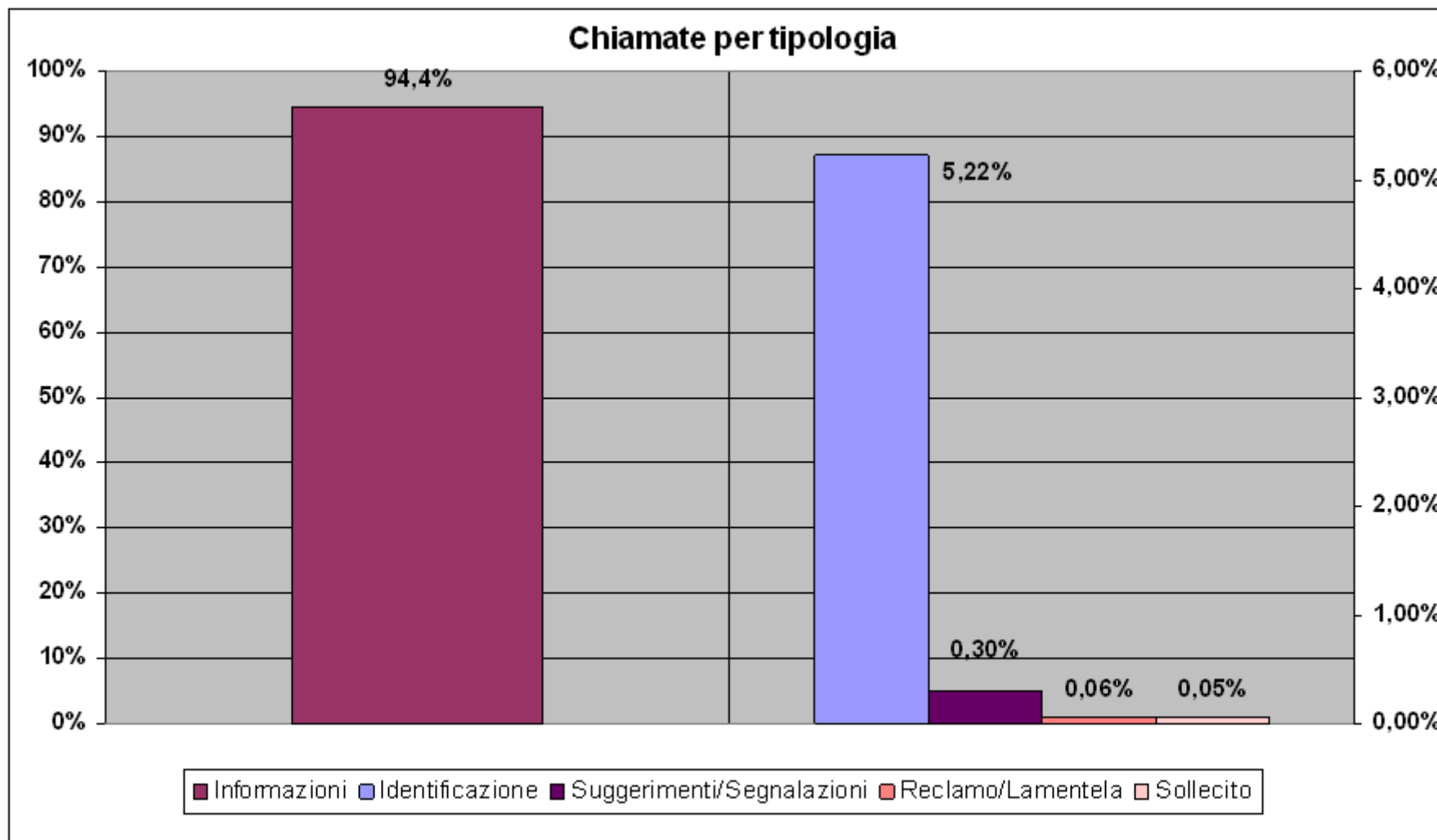


Nel mese di marzo sono arrivate in media circa 47.000 chiamate a settimana distribuite secondo le percentuali sotto riportate:

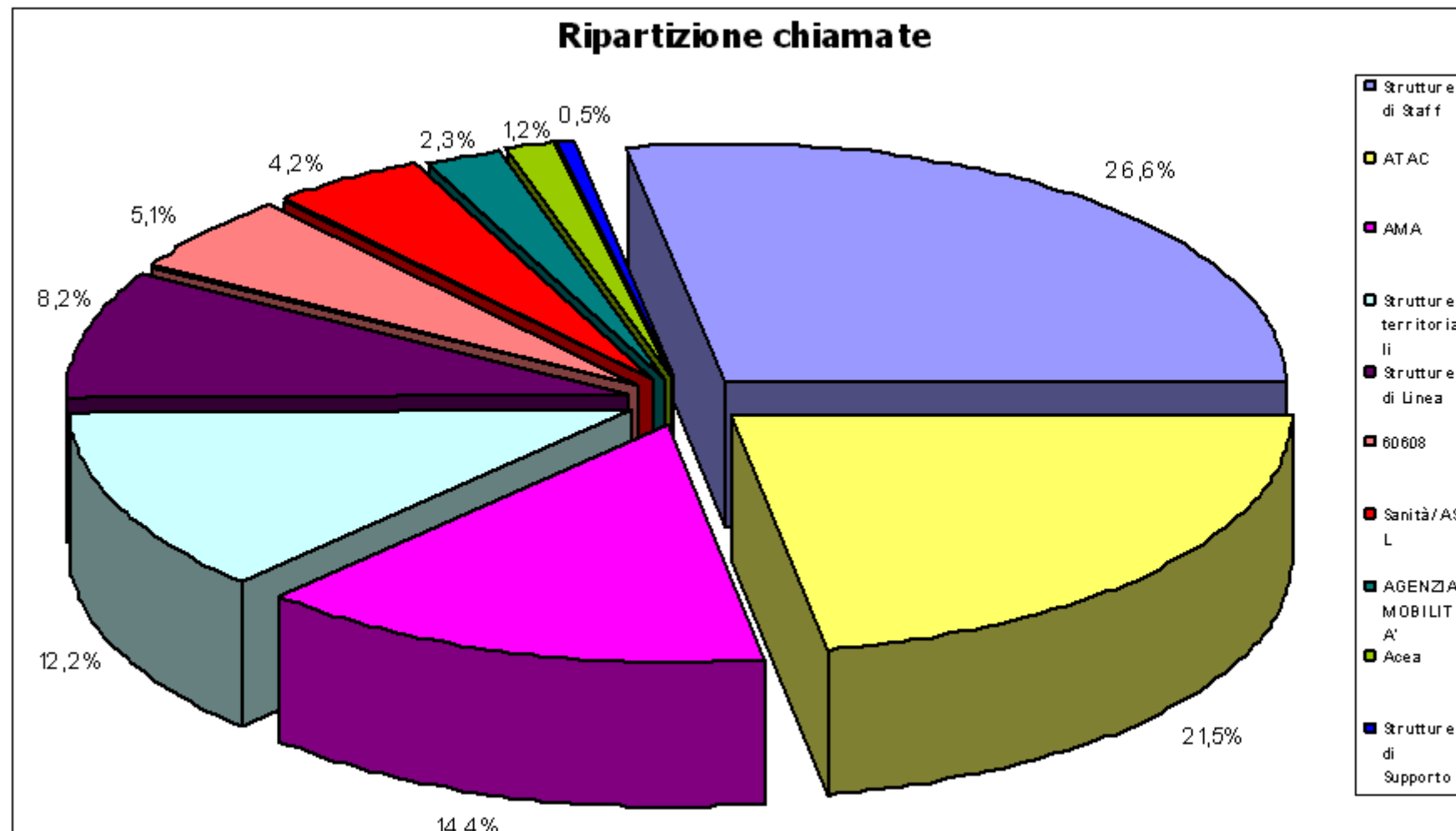


Volumi Mensili per Fascia Oraria





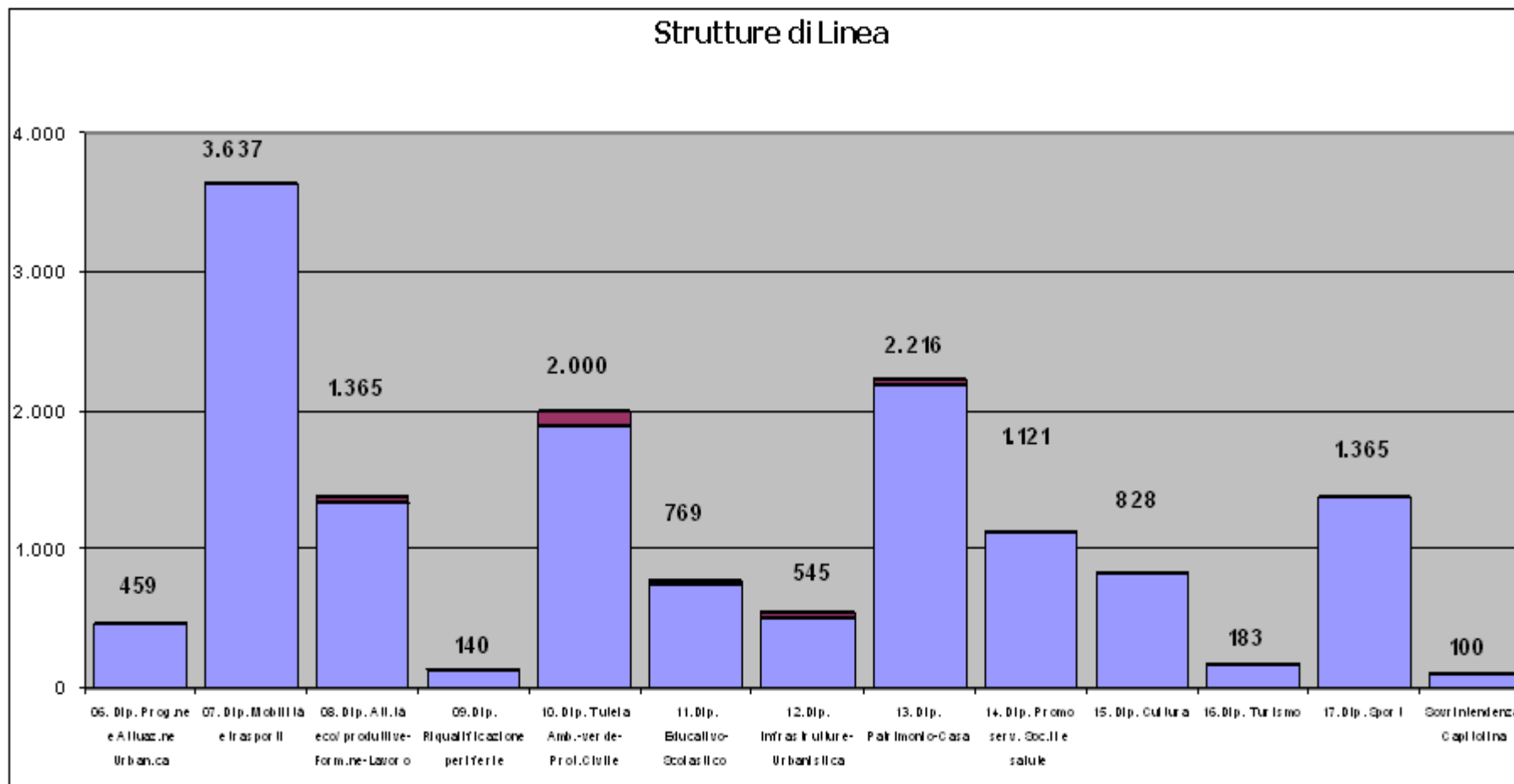
Le chiamate ricevute hanno riguardato principalmente Strutture di Staff, Atac, Ama, Strutture territoriali, Strutture di Linea.



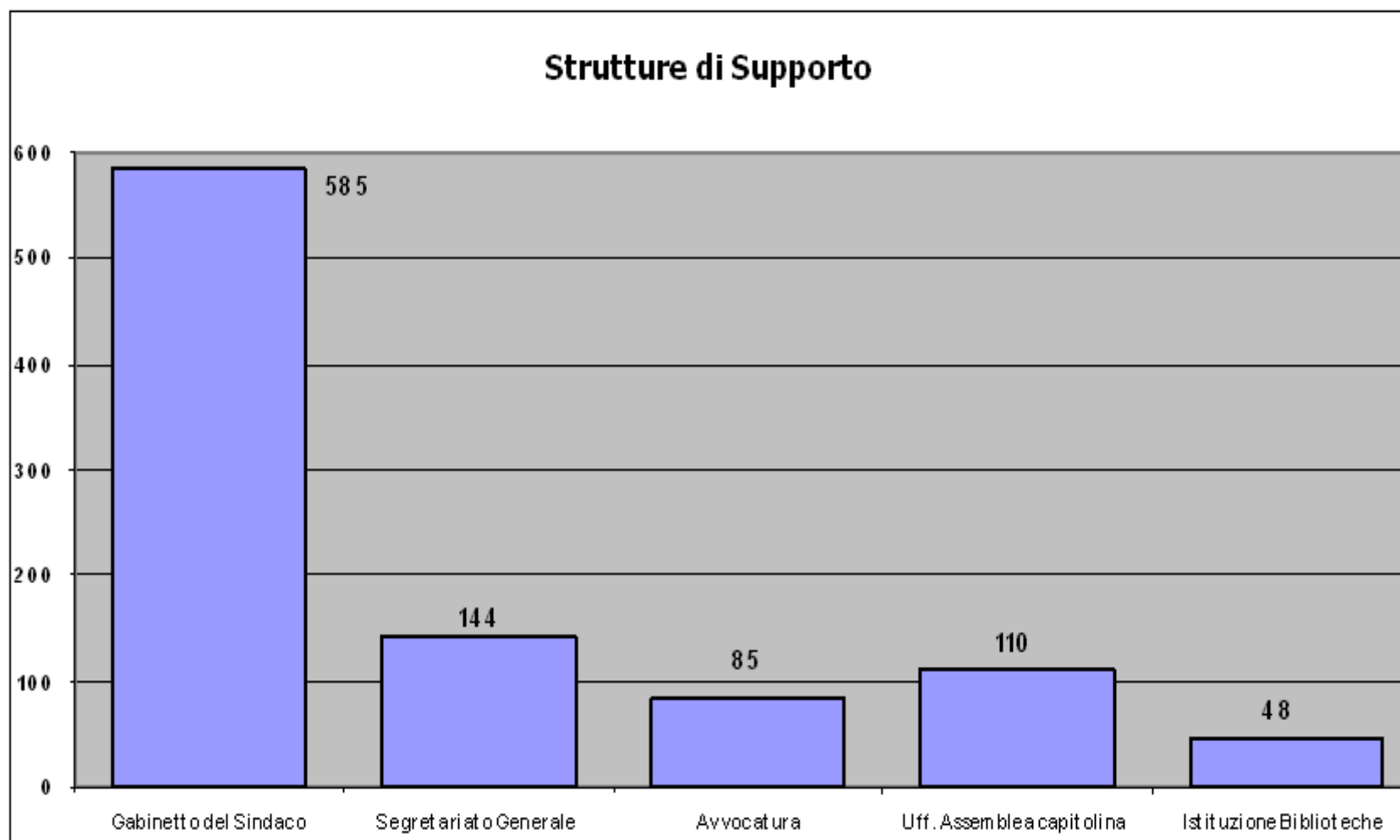
Strutture di Linea: 14.728 chiamate pari al 8,28% del totale

- **Dip. Mobilità e Trasporti** → 3.637 chiamate di cui:
 - 81% ha riguardato la viabilità

- **Dip. Patrimoni e casa** → 2.216 chiamate di cui:
 - 71% ha riguardato CONTRIBUTI PER IL PAGAMENTO ICI E AFFITTO



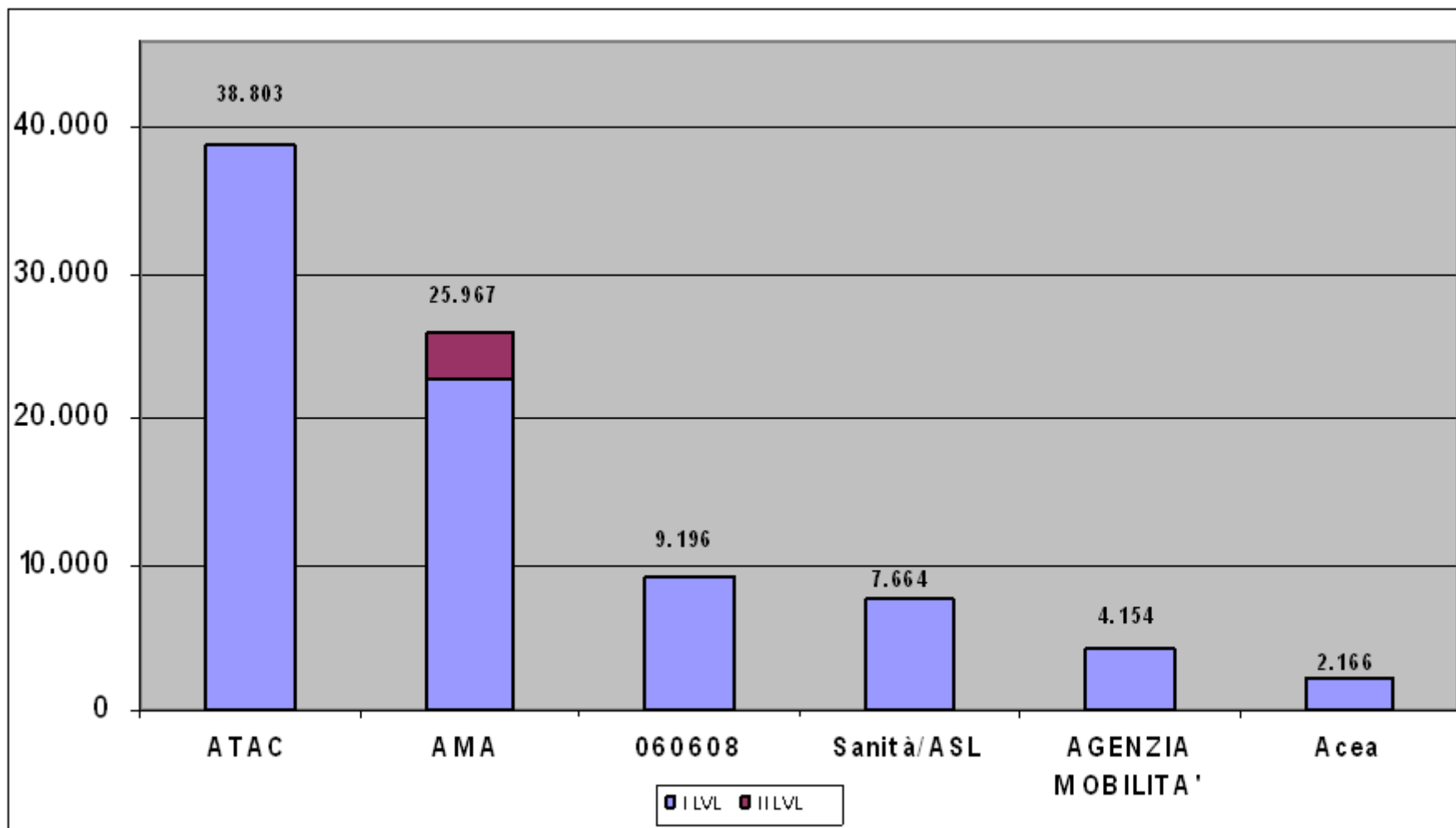
- **Strutture di Supporto** → 974 chiamate pari allo 0,5% del totale di cui :
 - 60% ha riguardato il Gabinetto del Sindaco



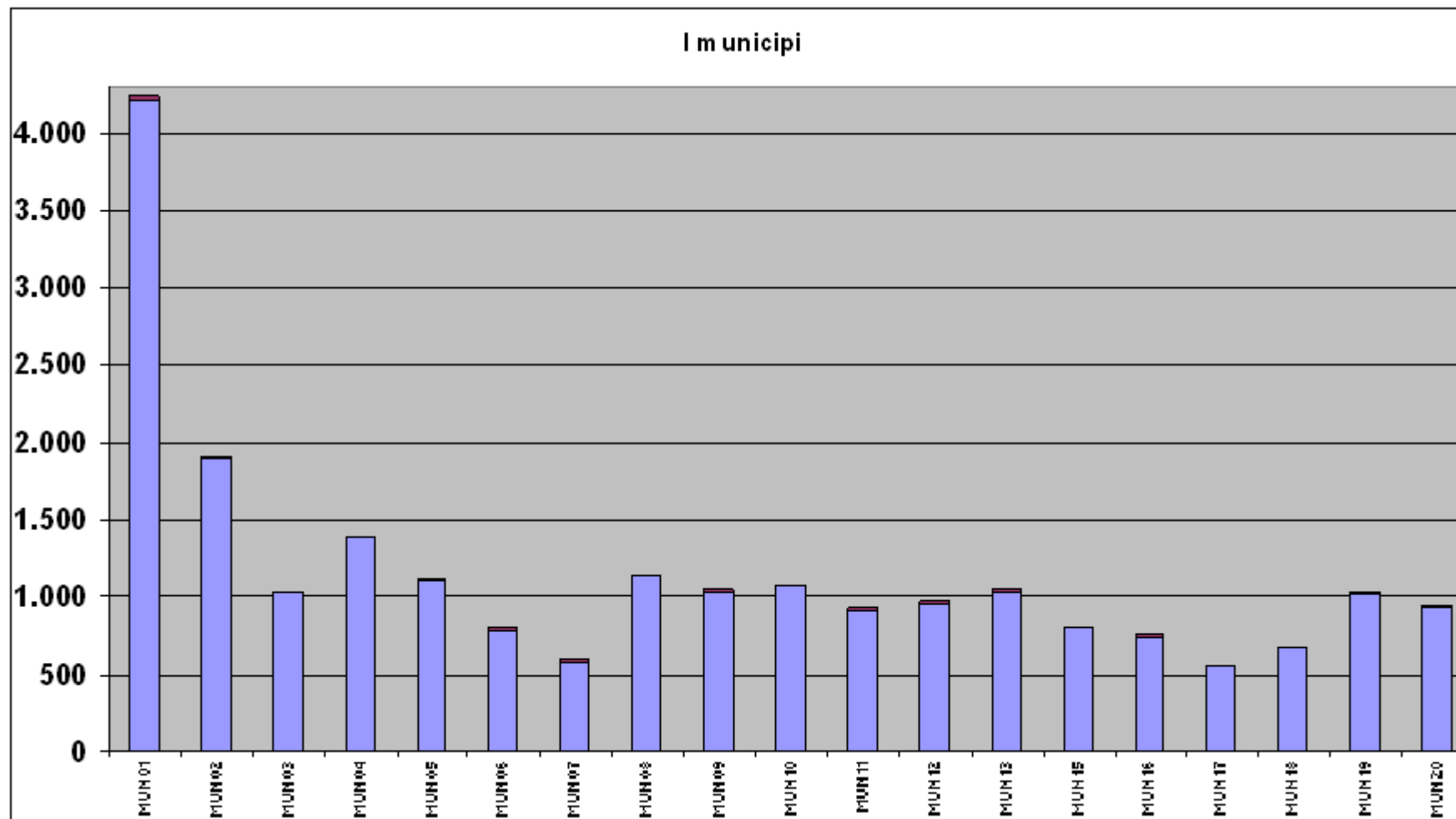
I numeri per tipologia: Aziende del Comune

● **ATAC** → 38.803 chiamate pari al 21,5% del totale

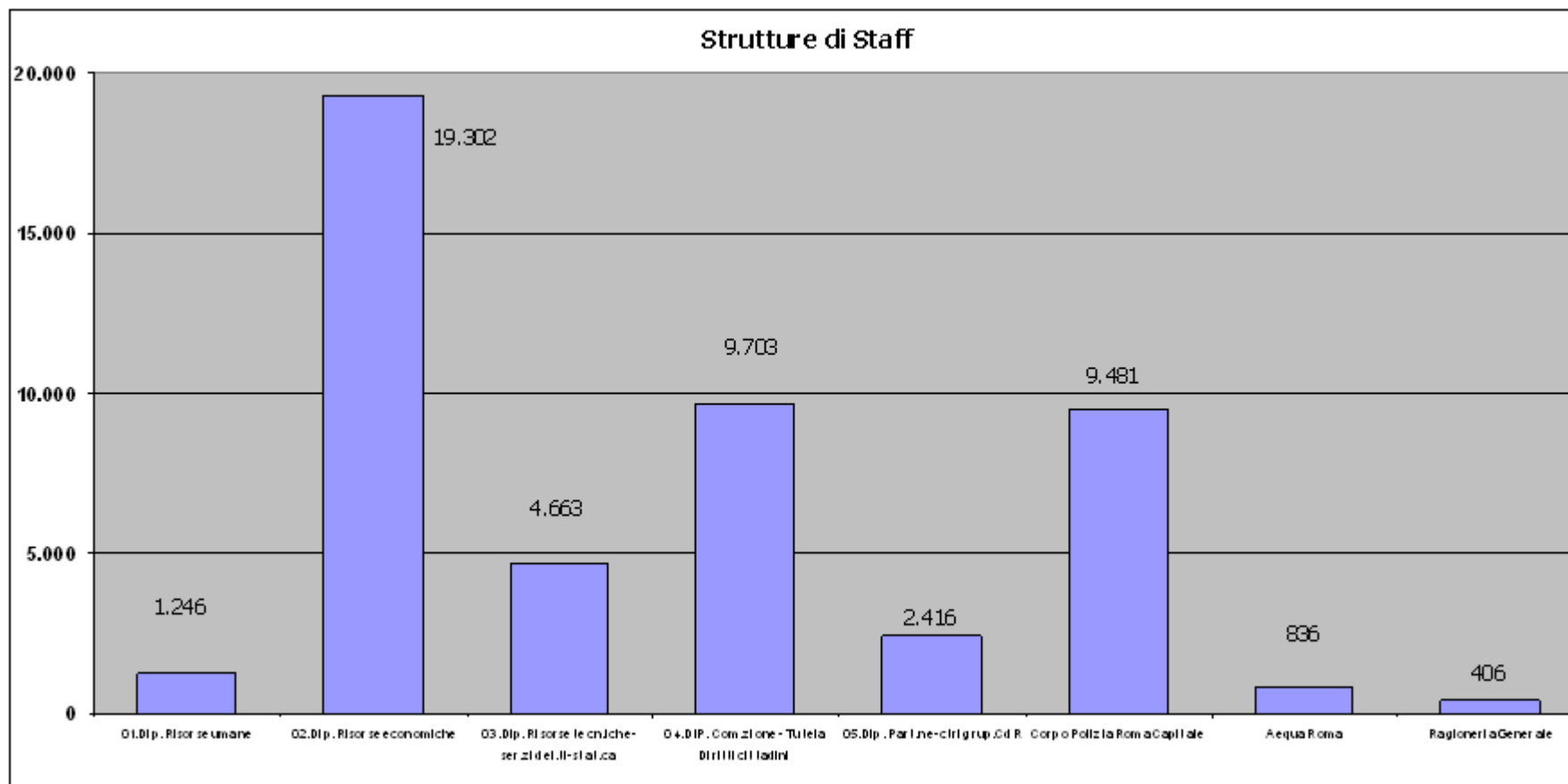
● **AMA** → 25.967 chiamate pari al 14,4% del totale di cui:



Strutture Territoriali: 22.083 chiamate pari al 12,2% del totale



- **Strutture di Staff** → 48.059 chiamate pari al 26,6% del totale di cui :
 - 40% ha riguardato il Dipartimento Risorse Economiche
 - 20% ha riguardato il Corpo Polizia Roma Capitale
 - 20% ha riguardato il Comunicazione – Tutela dei cittadini



Volumi altri canali

