



ROMA CAPITALE

il contact center della capitale

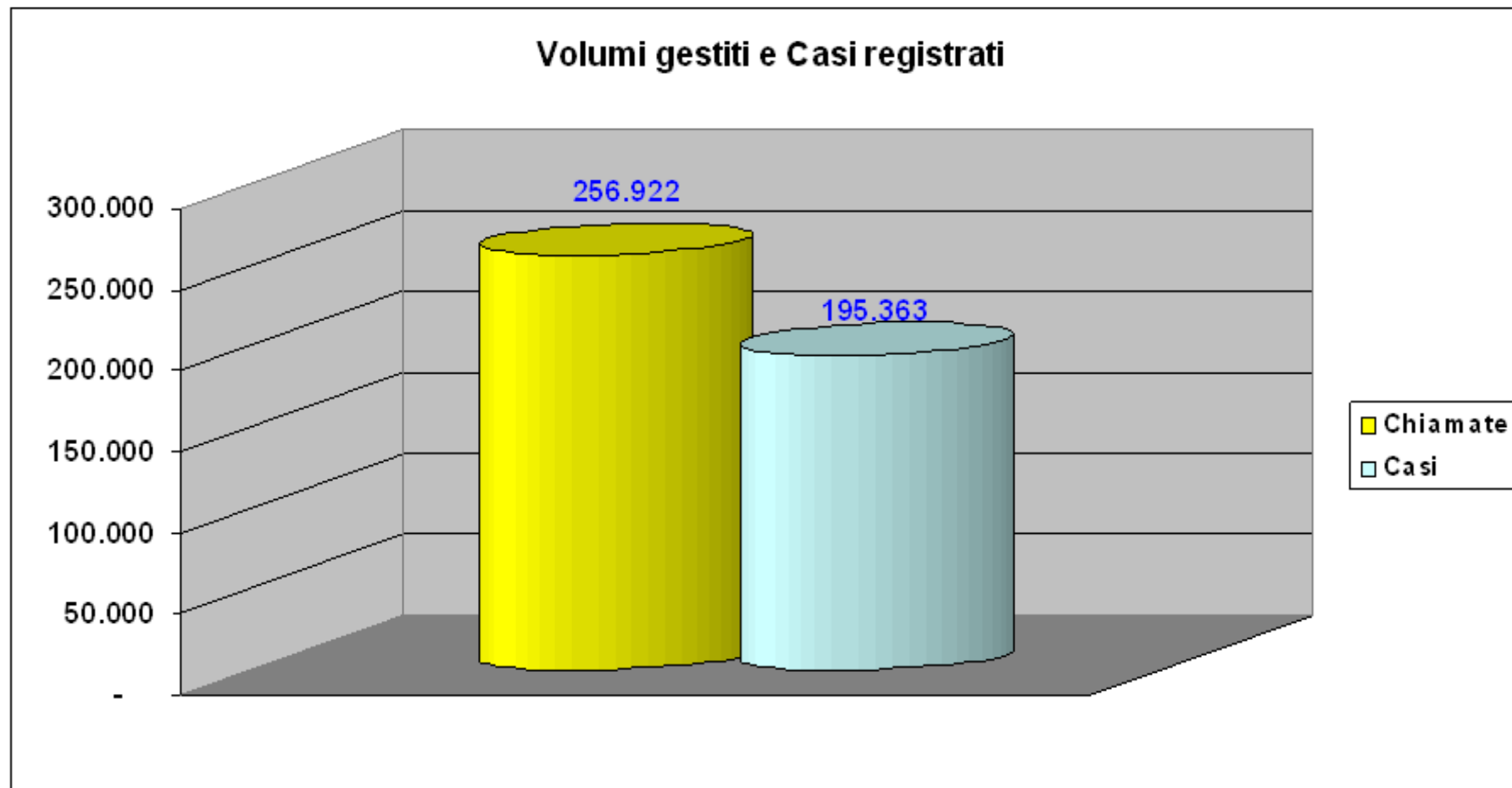


LA CITTÀ CHE TI ASCOLTA.

Executive Summary
Novembre 2011

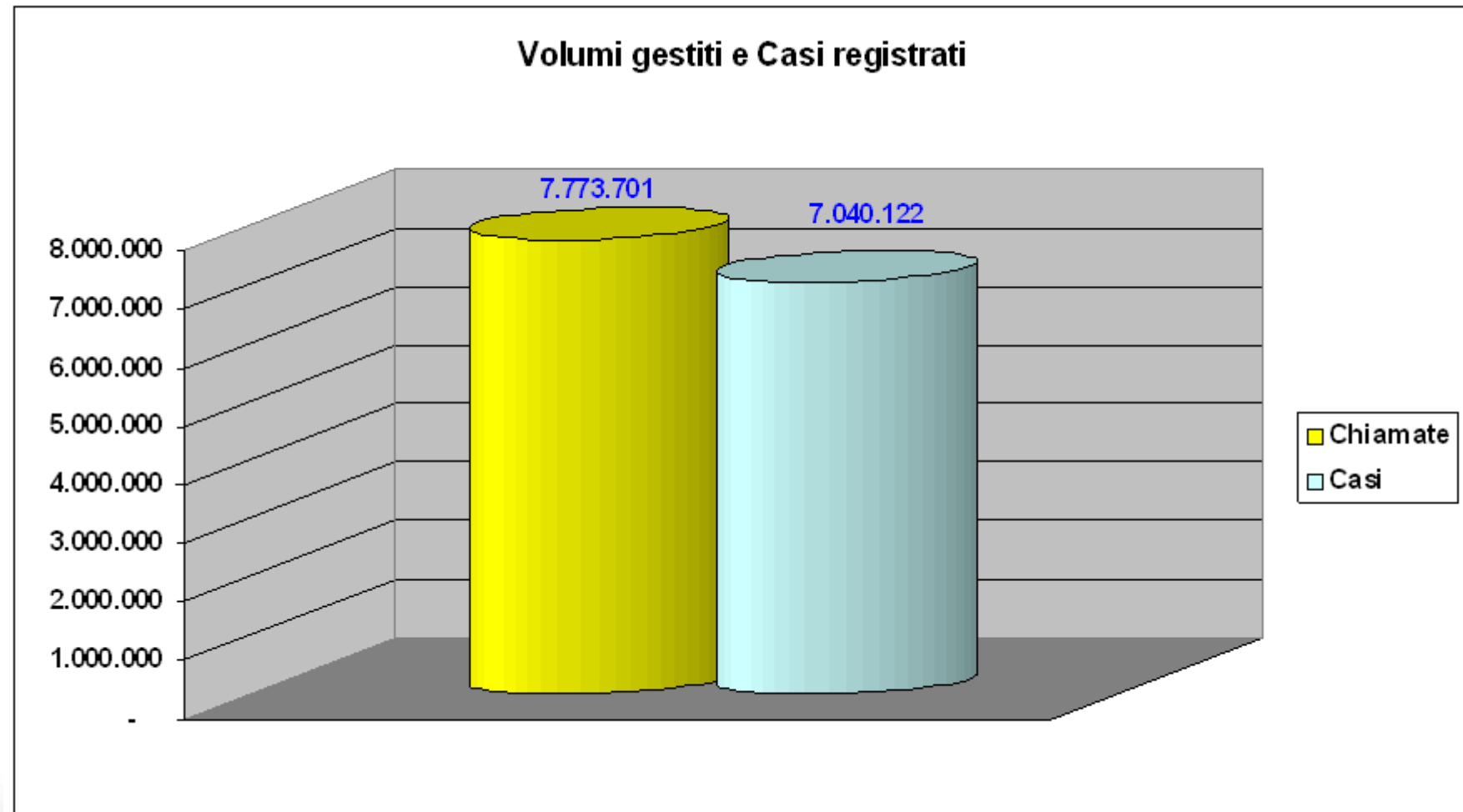
Volumi

Nel mese di novembre al Contact Center ChiamaRoma060606 sono arrivate 368.267 chiamate ed il tempo medio di gestione è stato di 178 secondi. Le chiamate totali gestite sono 288.013, nel grafico le gestite da operatore

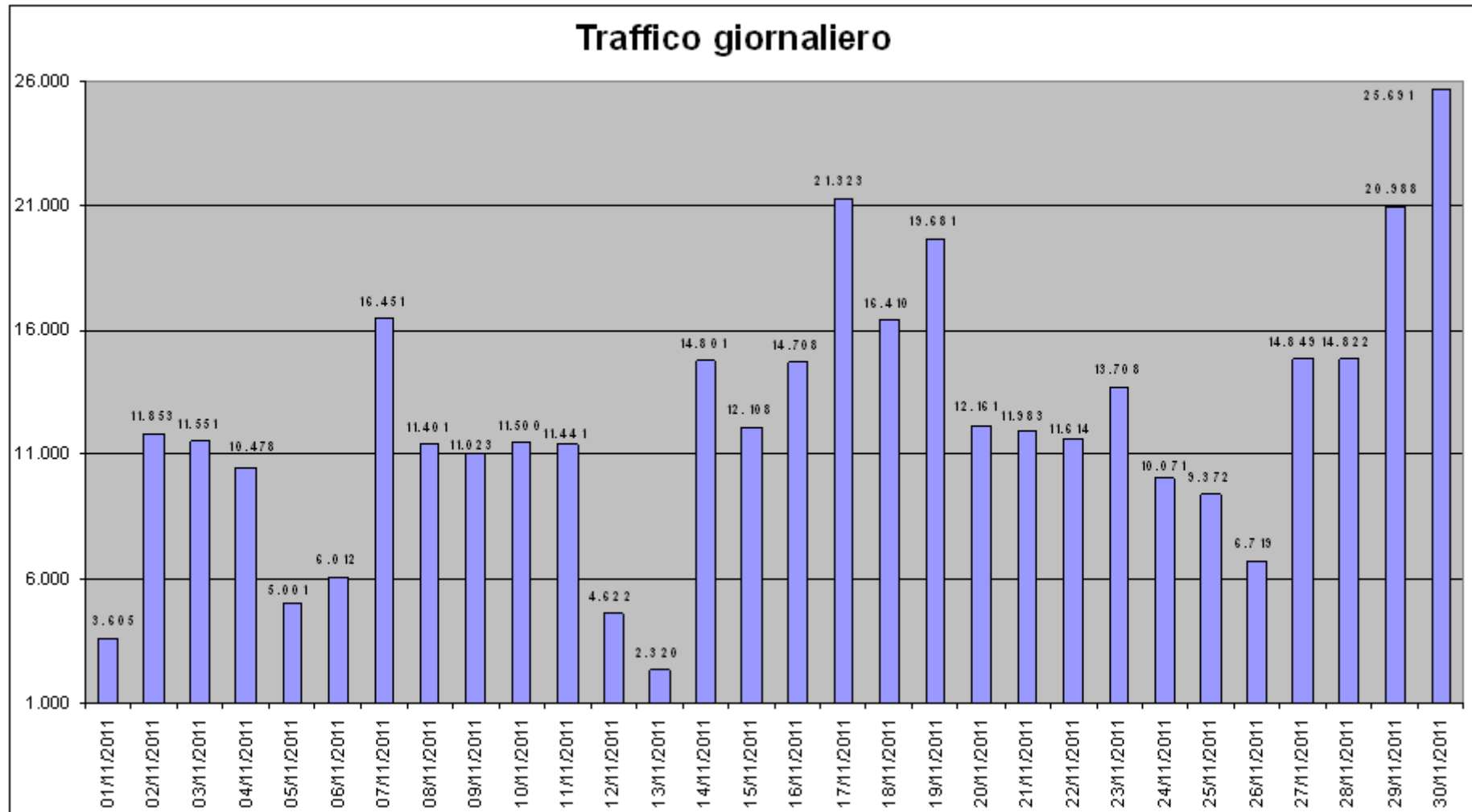


Volumi riepilogativo anno

Dal 1 novembre 2008 al 30 novembre 2011 abbiamo gestito 7.773.701 chiamate

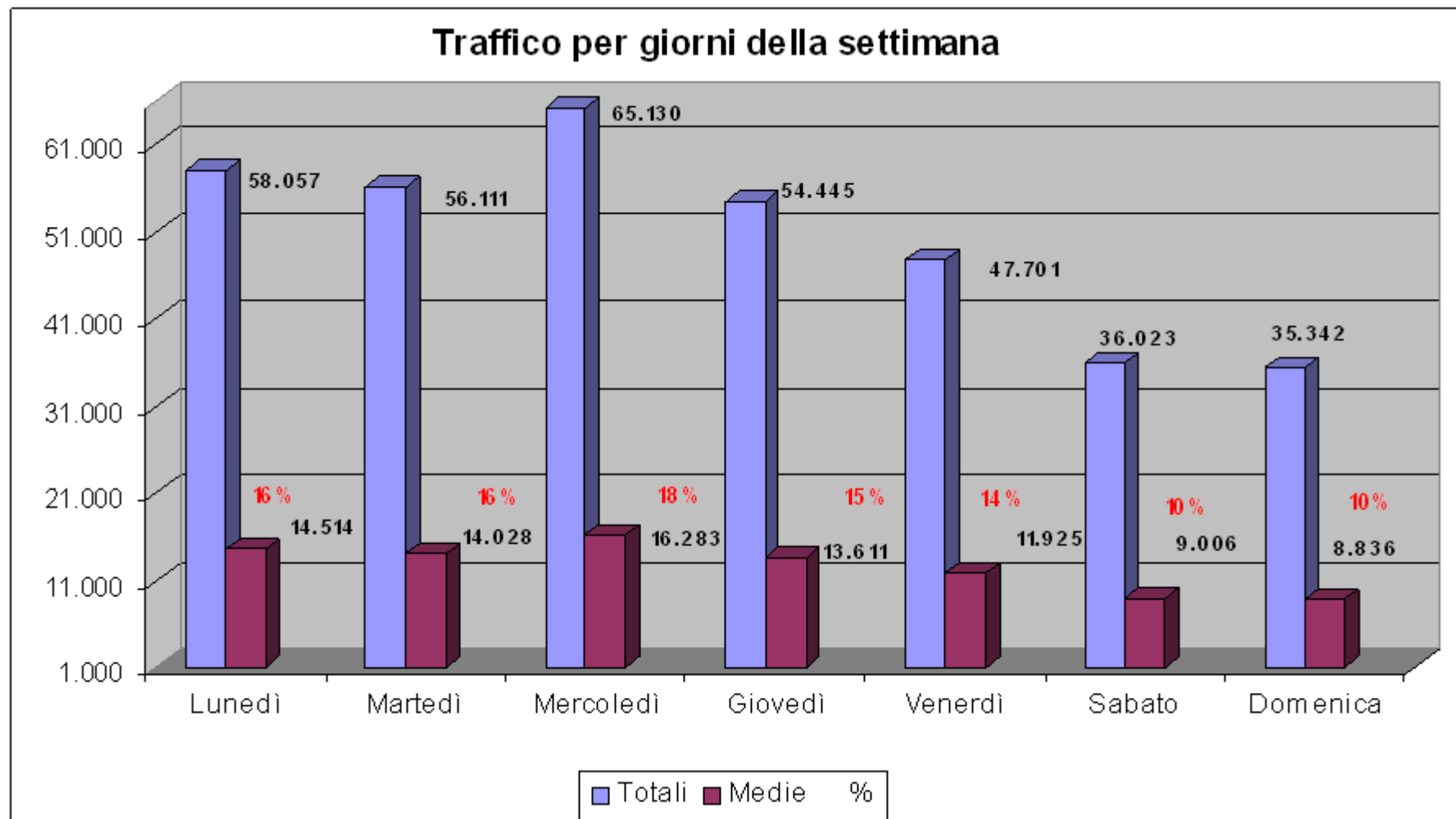


Volumi traffico giornaliero

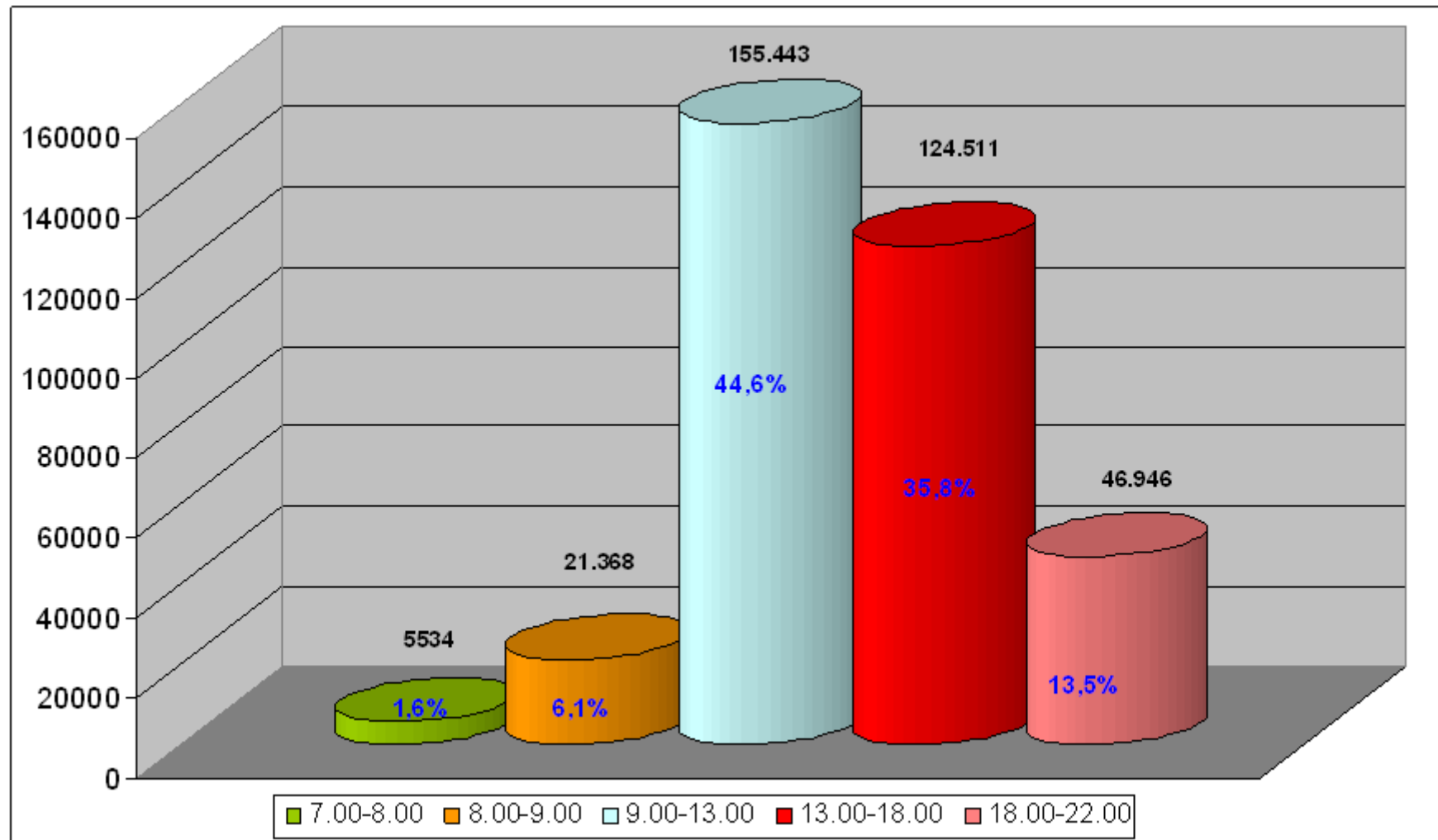


Volumi traffico per giorni della settimana

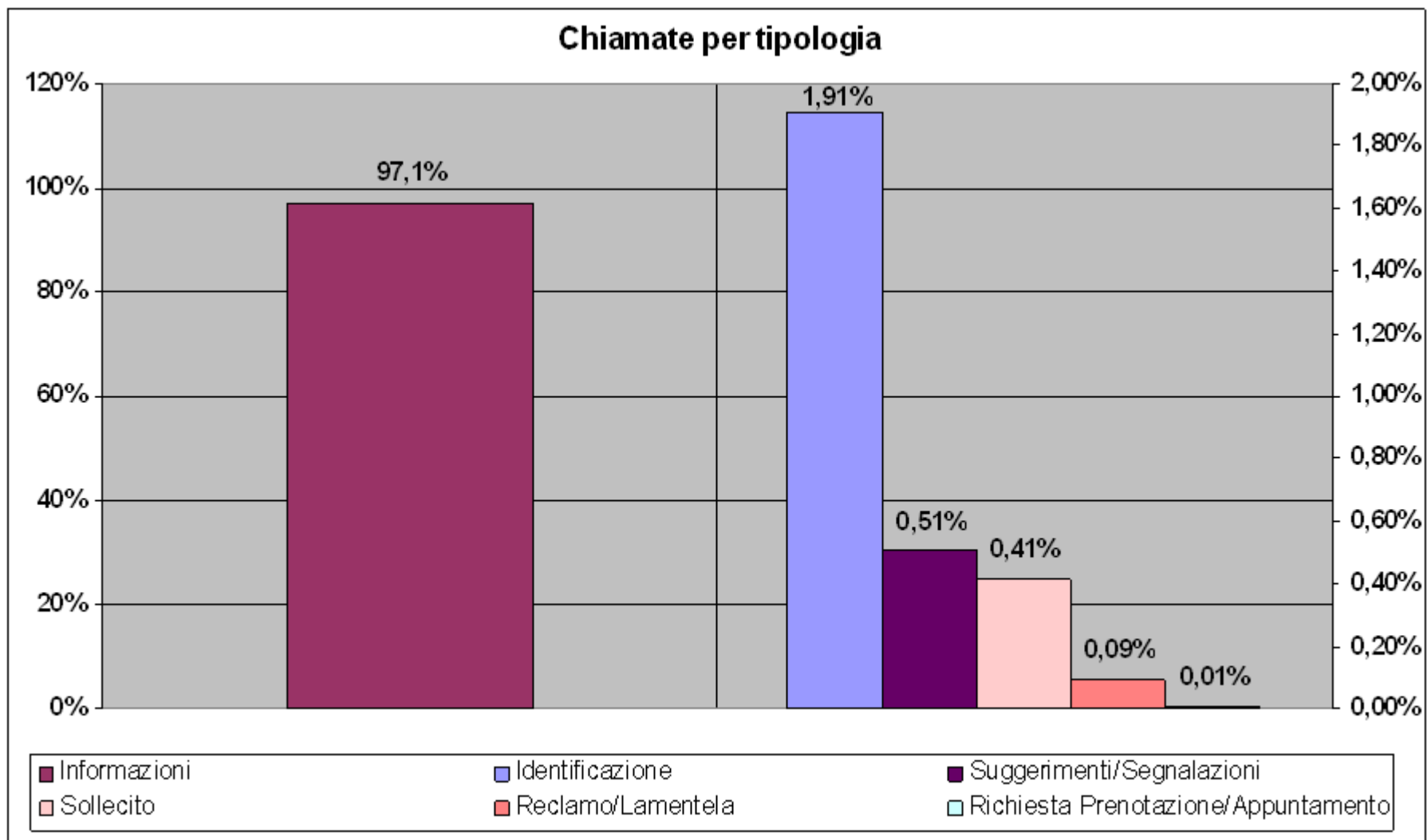
Nel mese di novembre sono arrivate in media circa 88.000 chiamate a settimana, distribuite secondo le percentuali sotto riportate:



Volumi Mensili per Fascia Oraria

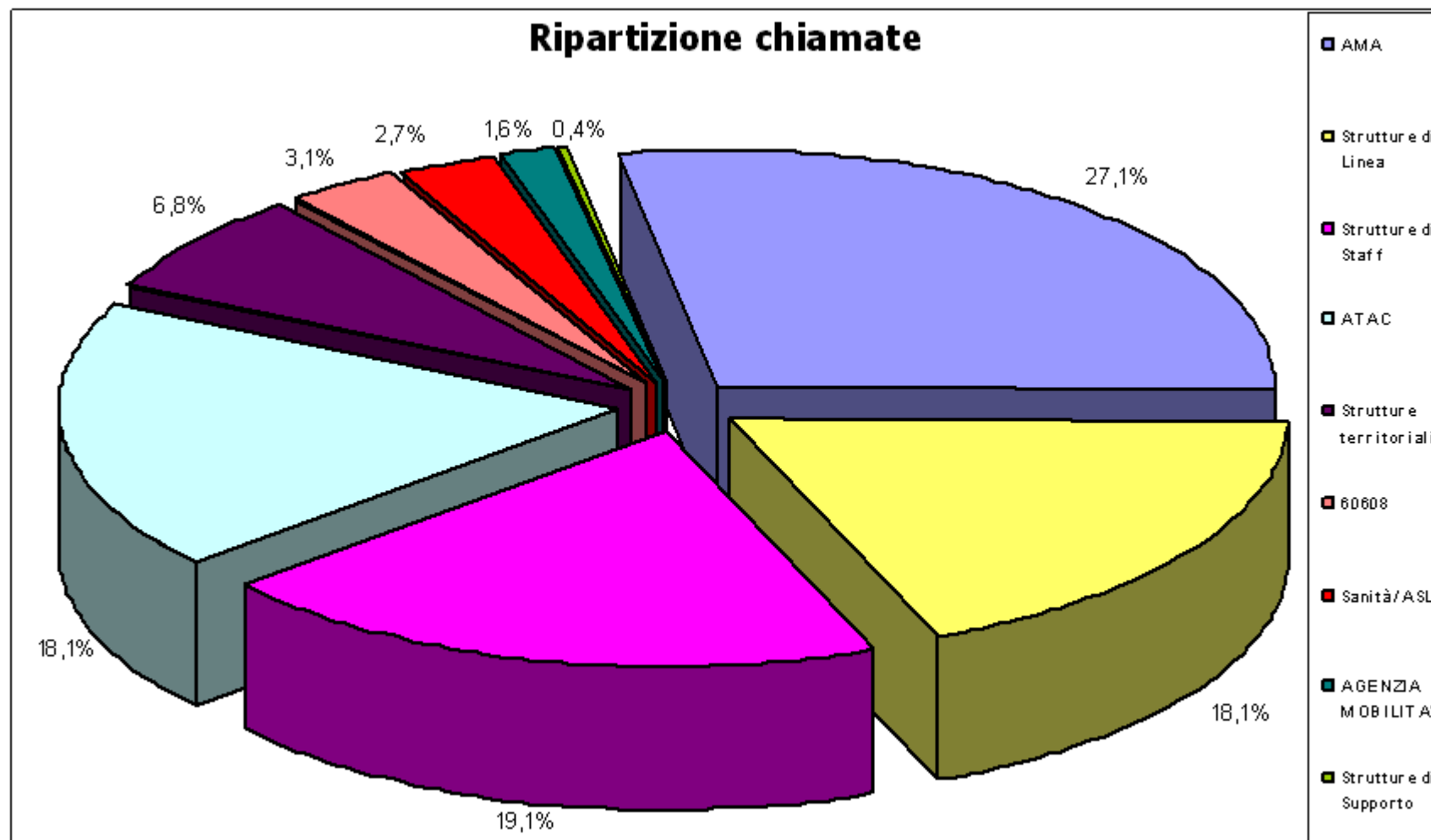


Volumi e tipologia di chiamate



Volumi e tipologia di chiamate

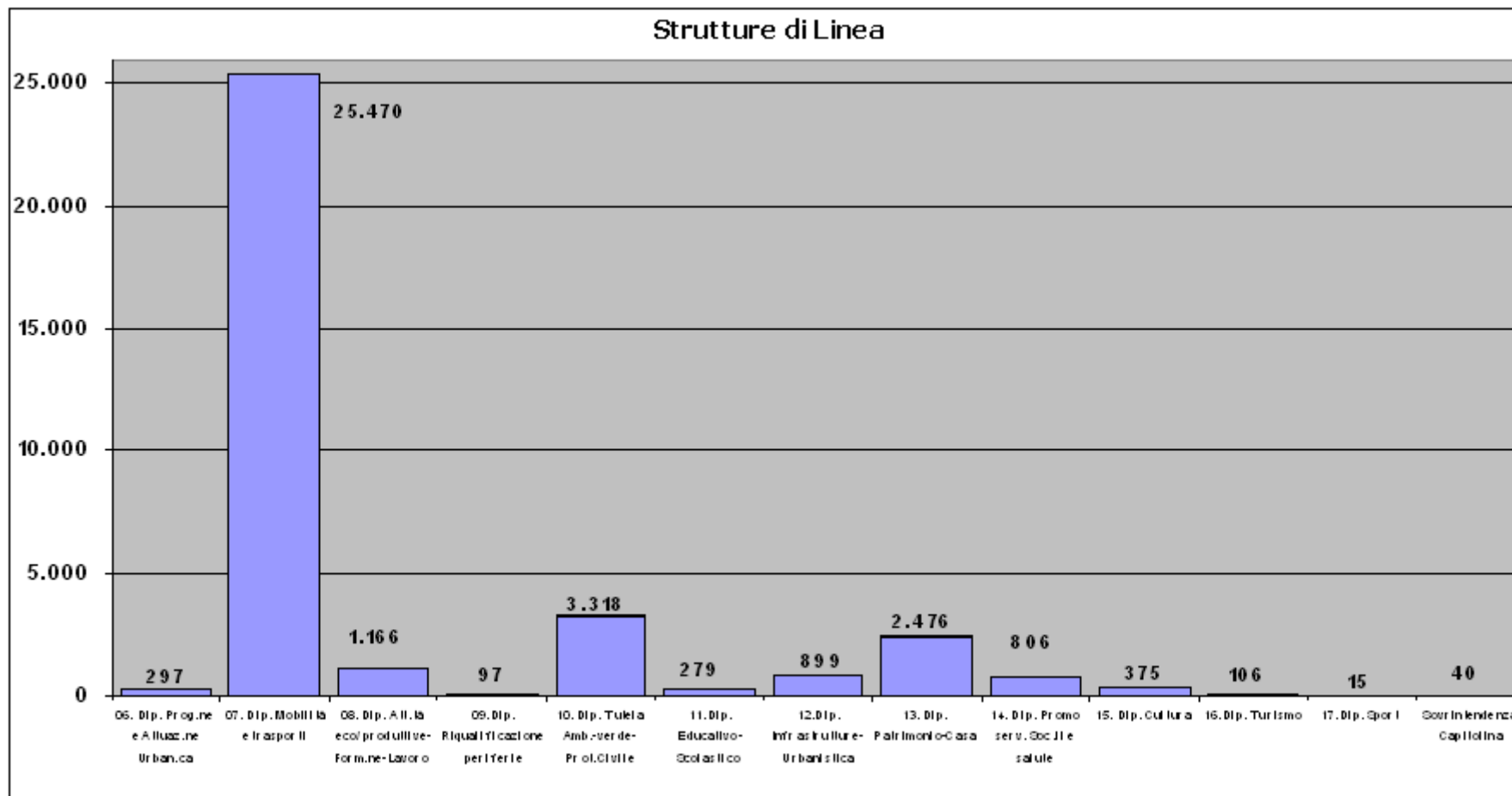
Le chiamate ricevute hanno riguardato principalmente, Ama, Strutture di Linea, Strutture di Staff, Atac, Strutture territoriali.



I numeri per tipologia: Strutture di Linea

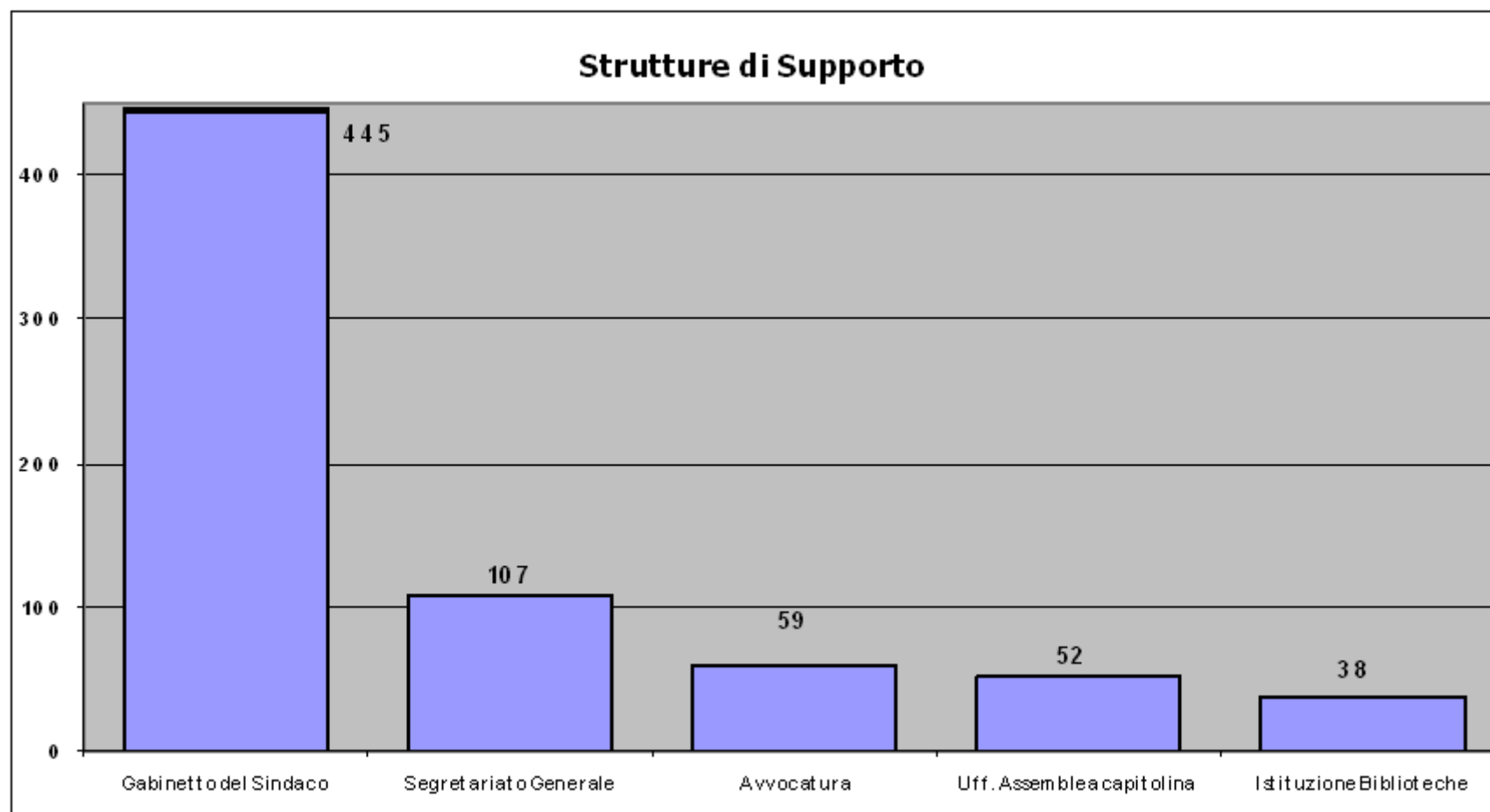
Strutture di Linea: 35.344 chiamate pari al 18,1% del totale

- **Dip. Mobilità e Trasporti** → 25.470 chiamate di cui:
 - 98% ha riguardato il blocco del traffico
- **Dip. Ambiente-Verde-Protezione c.le** → 3.318 chiamate di cui:
 - 73% ha riguardato informazioni sulla fascia verde
- **Dip. Patrimonio e casa** → 2.476 chiamate di cui:
 - 76% ha riguardato i contributi per pagamento ICI e affitto



I numeri per tipologia: Strutture di Supporto

- **Strutture di Supporto** → 704 chiamate pari allo 0,4% del totale di cui :
 - 63% ha riguardato il Gabinetto del Sindaco

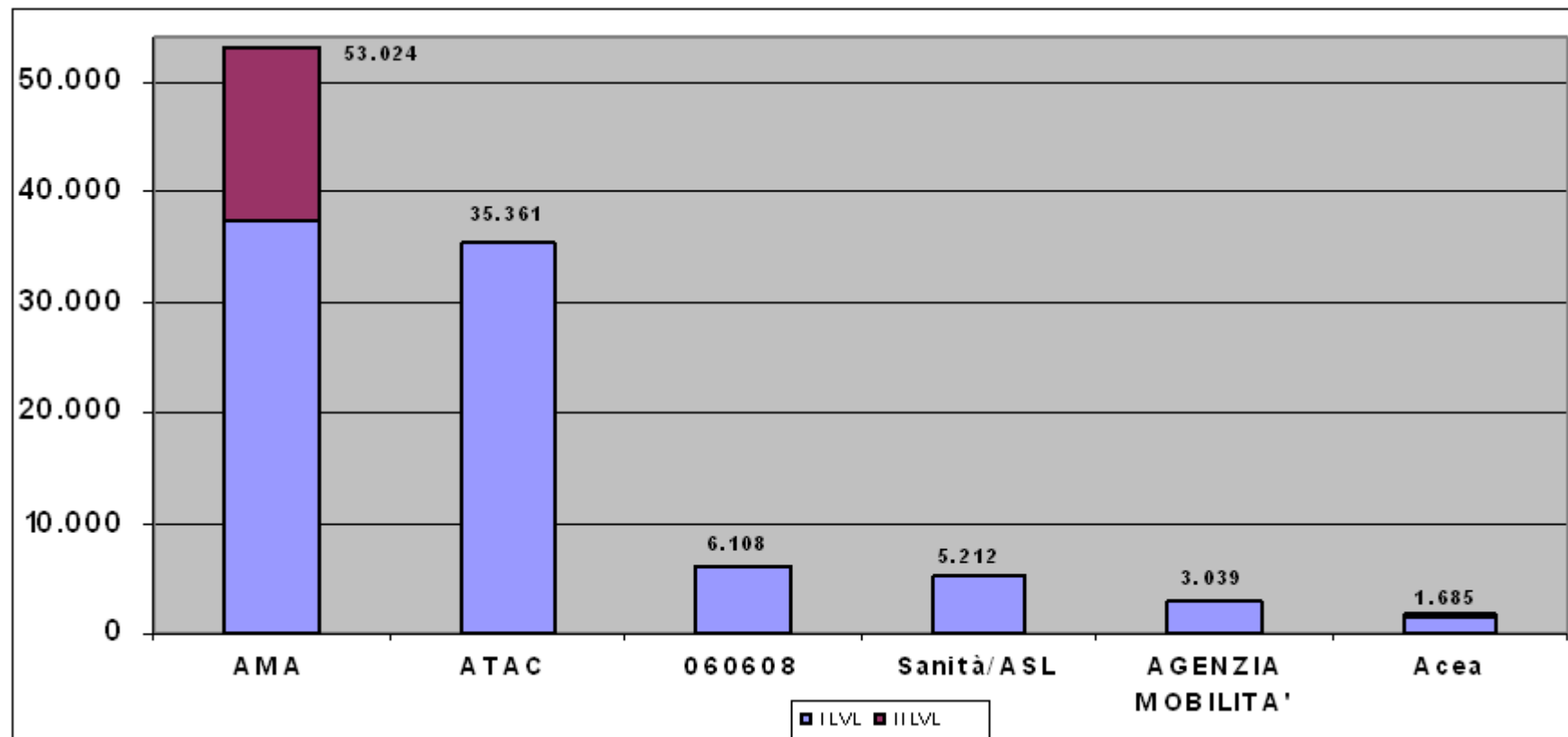


I numeri per tipologia: Aziende del Comune

● **AMA** → 53.024 chiamate pari al 27,1% del totale di cui:

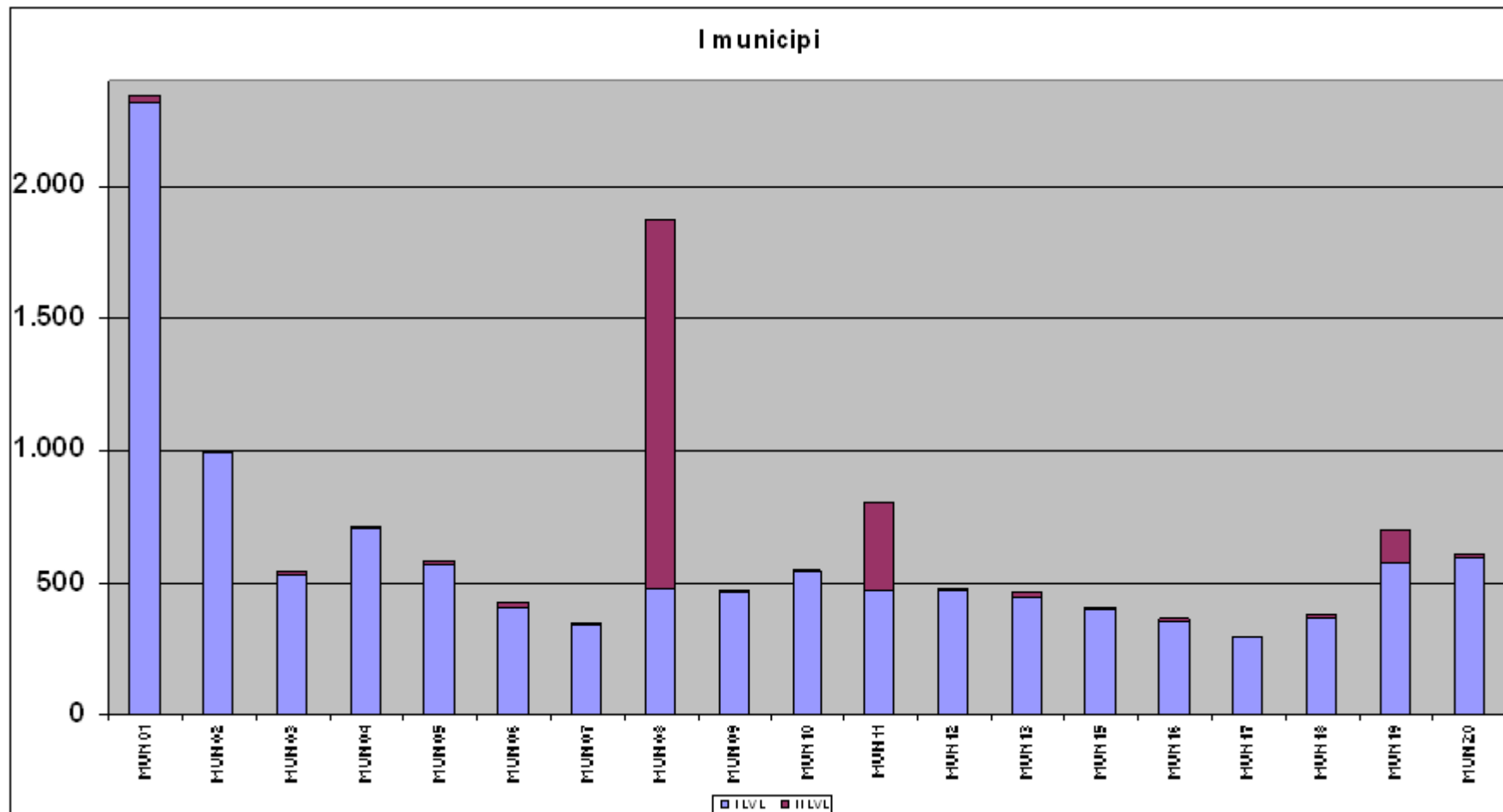
- 72% ha riguardato la Ta.Ri Domestiche
- 12% ha riguardato il servizio RiciclaCasa
- 10% ha riguardato il servizio Linea Verde
- 4% ha riguardato la TaRi non Domestiche

● **ATAC** → 35.361 chiamate pari al 18,1% del totale



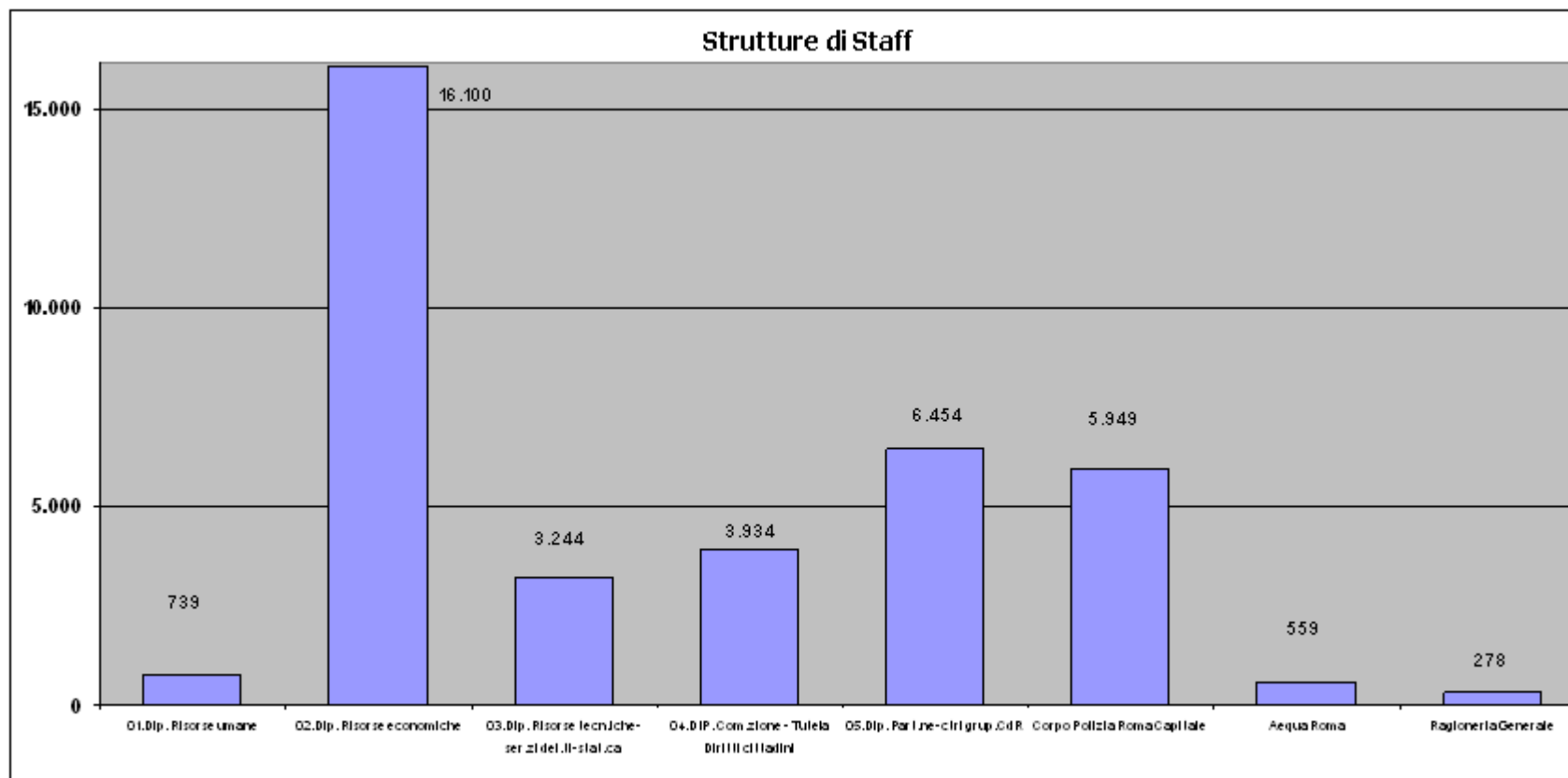
I numeri per tipologia: Strutture Territoriali

Strutture Territoriali: 13.380 chiamate pari al 6,8% del totale



I numeri per tipologia: Strutture di Staff

- **Strutture di Staff** → 37.259 chiamate pari al 19,1% del totale di cui :
 - 43% ha riguardato il Dipartimento Risorse Economiche
 - 17% ha riguardato il Dip. Partecipazione e controllo gruppo Roma Capitale (di cui il 98% il censimento 2011)
 - 16% ha riguardato il Corpo Polizia Roma Capitale
 - 11% ha riguardato il Dip. Comunicazione Istituzionale



Volumi lavorazioni Off Line

Volumi altri canali

