



ROMA CAPITALE

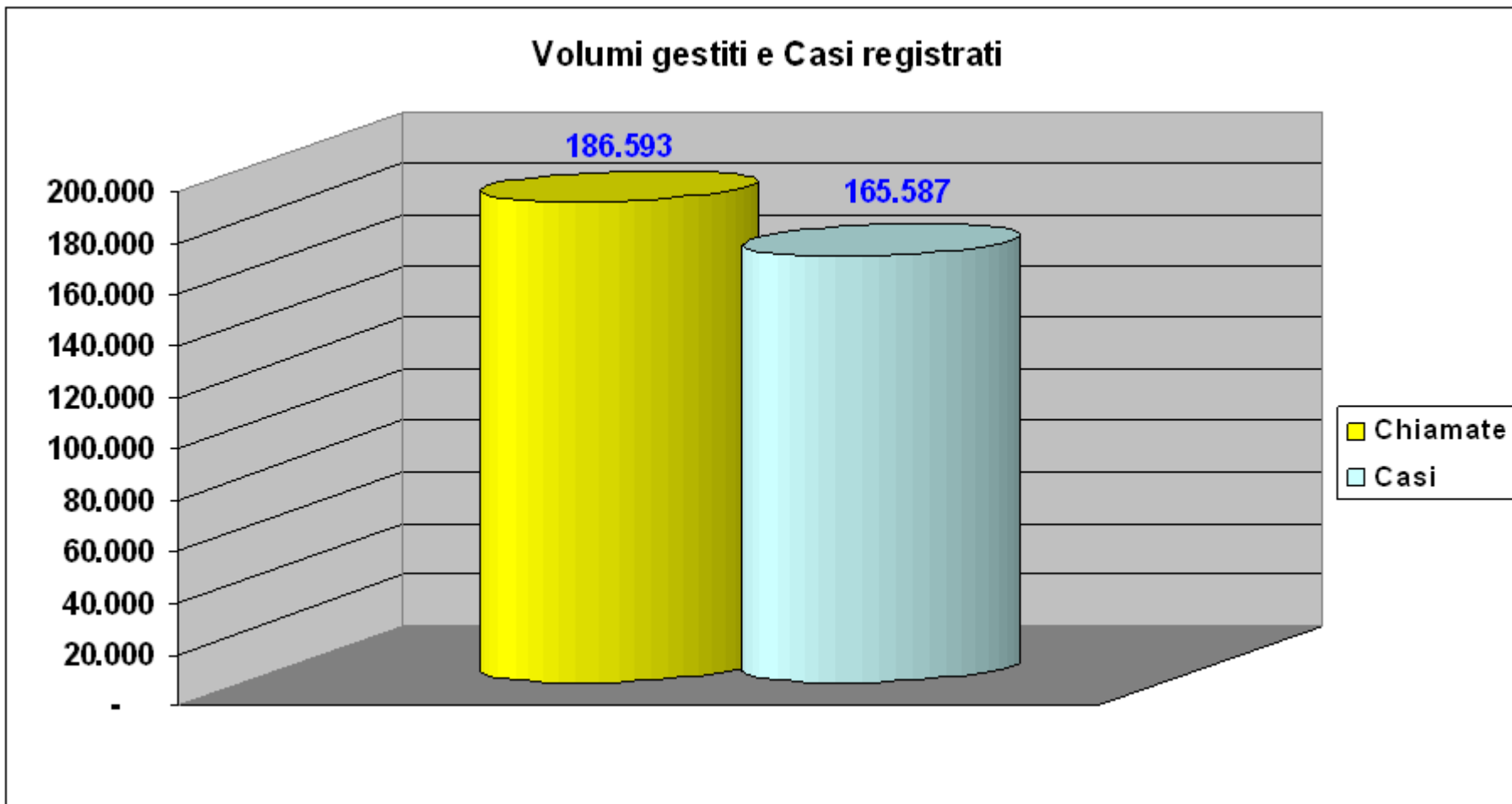
il contact center della capitale



LA CITTÀ CHE TI ASCOLTA.

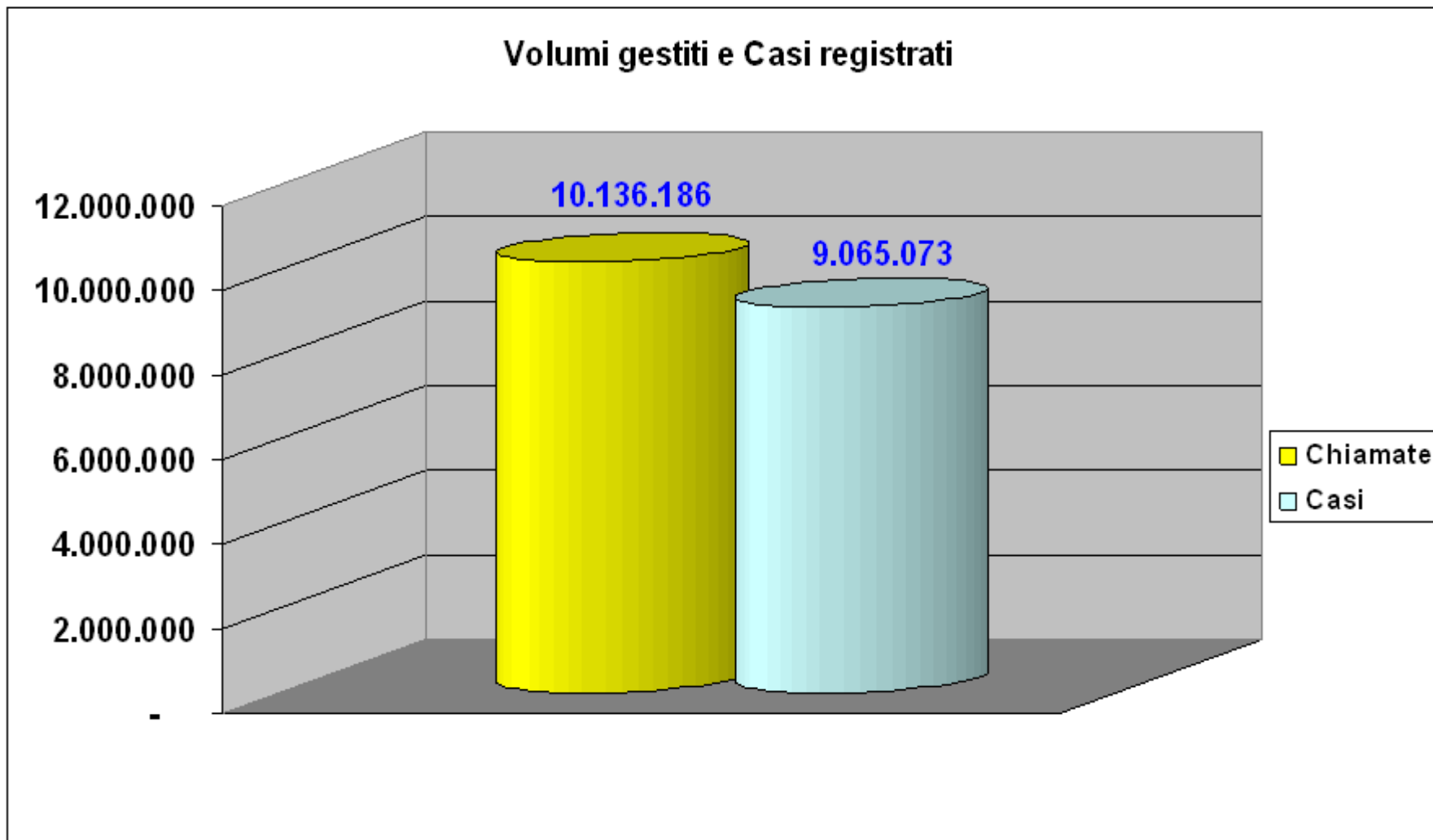
Executive Summary
Novembre 2012

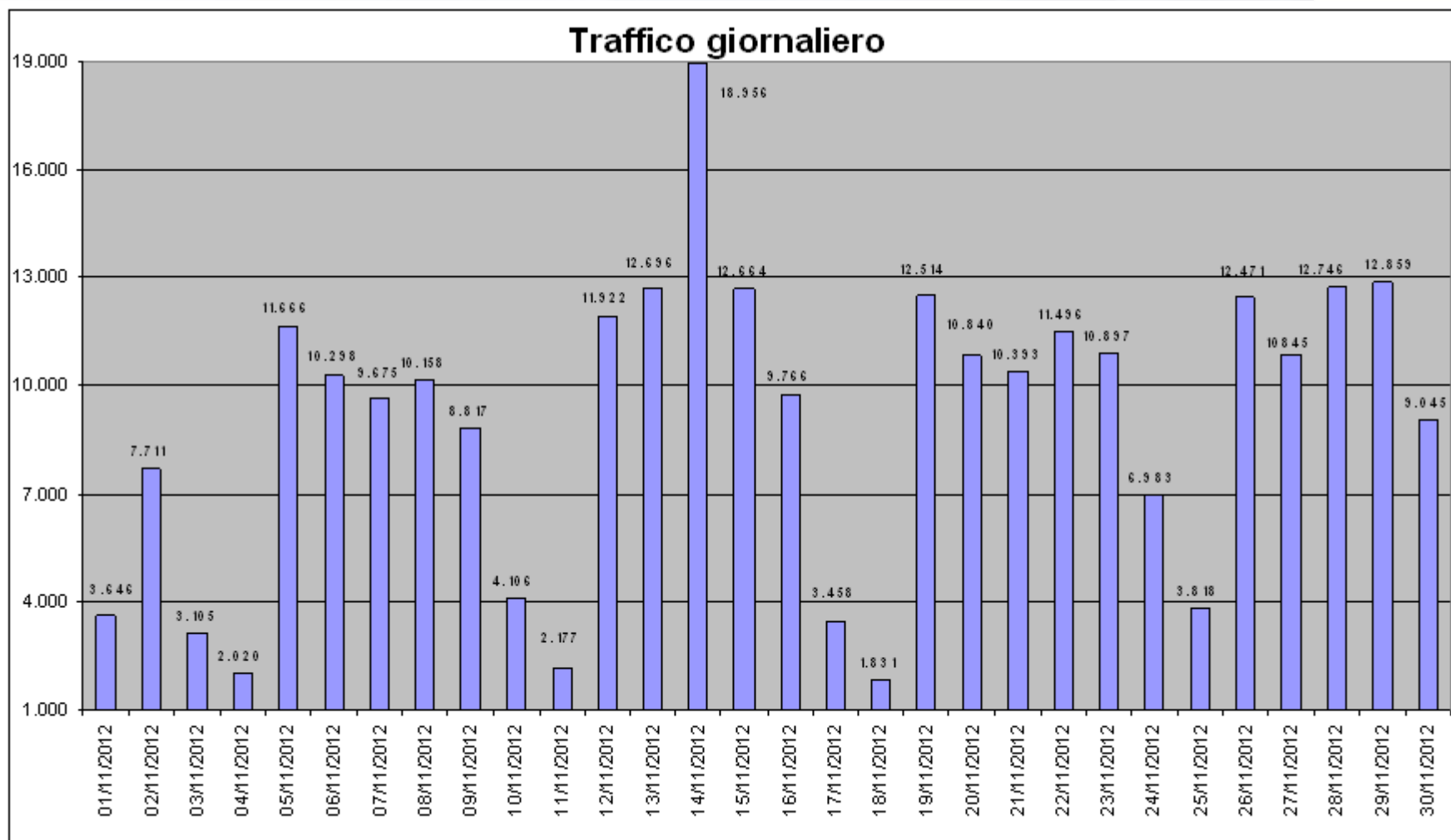
Nel mese di novembre al Contact Center ChiamaRoma060606 sono arrivate 269.580 chiamate ed il tempo medio di gestione è stato di 165 secondi. Le chiamate totali gestite sono 197.119, 1.241 le prenotazioni CBA, nel grafico le gestite da operatore



Volumi riepilogativi

Dal 1 novembre 2008 al 30 novembre 2012 abbiamo gestito 10.136.186 chiamate



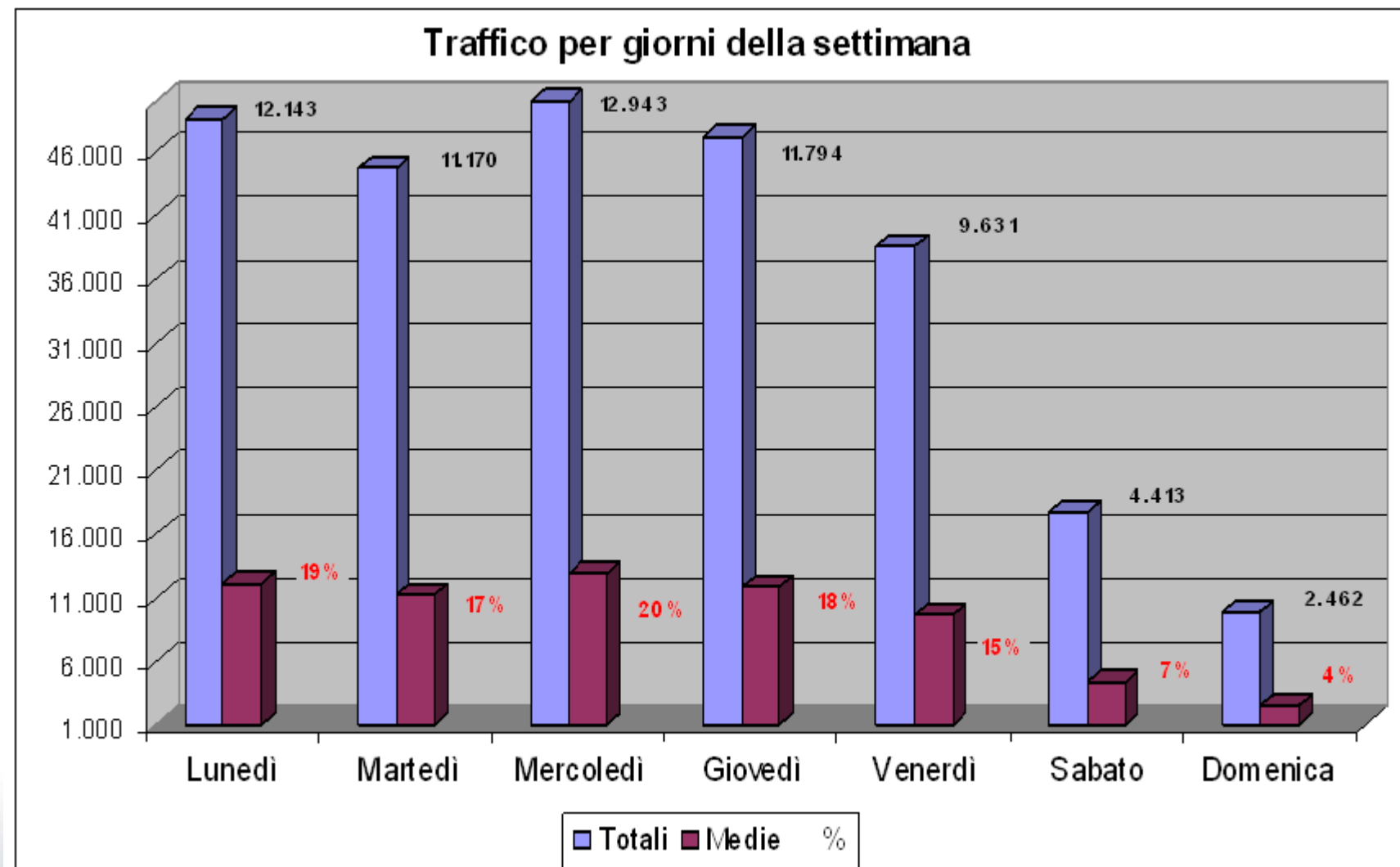


Da evidenziare nel mese di Novembre:

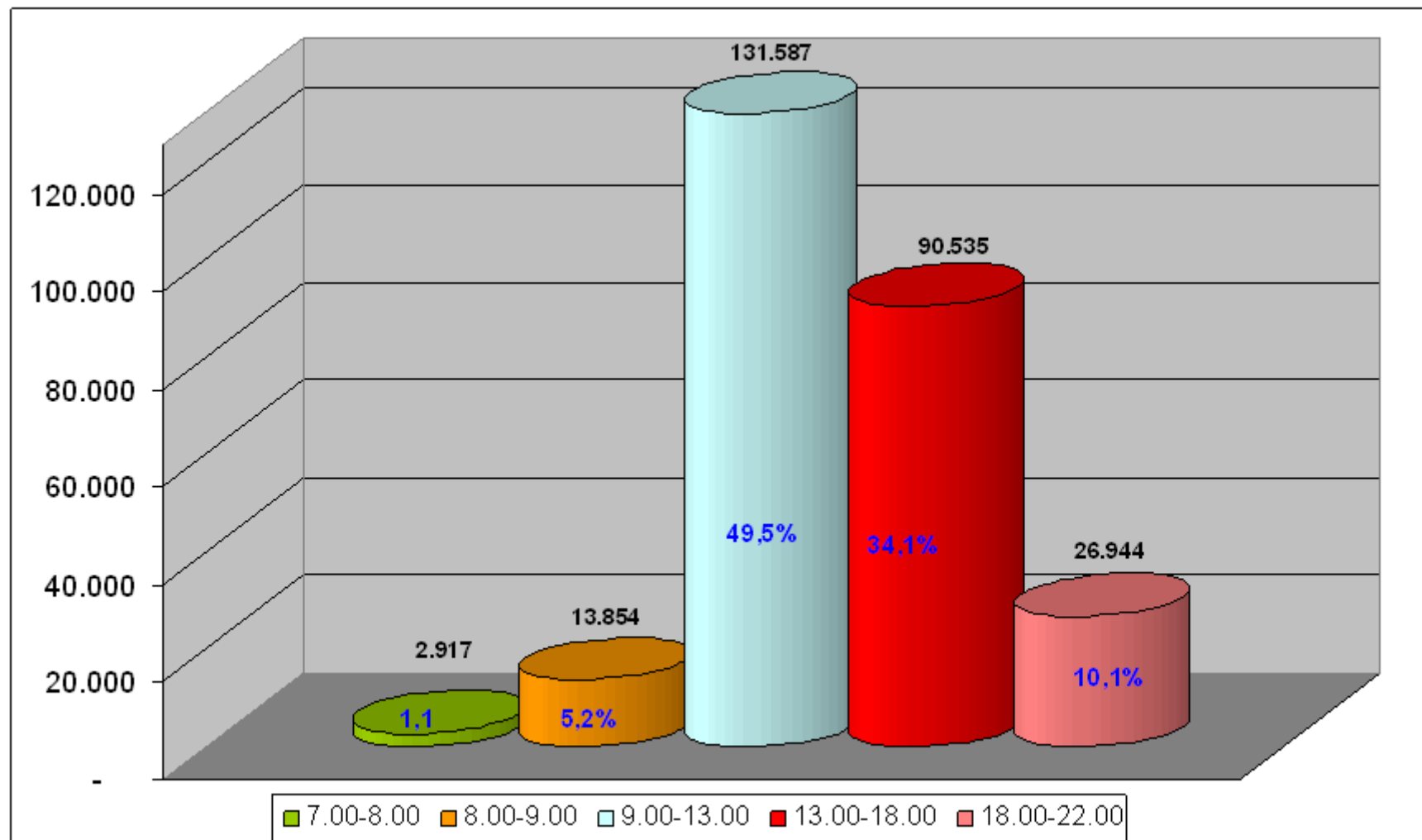
prime scadenze della Ta.Ri; emergenza maltempo; scioperi e manifestazioni.

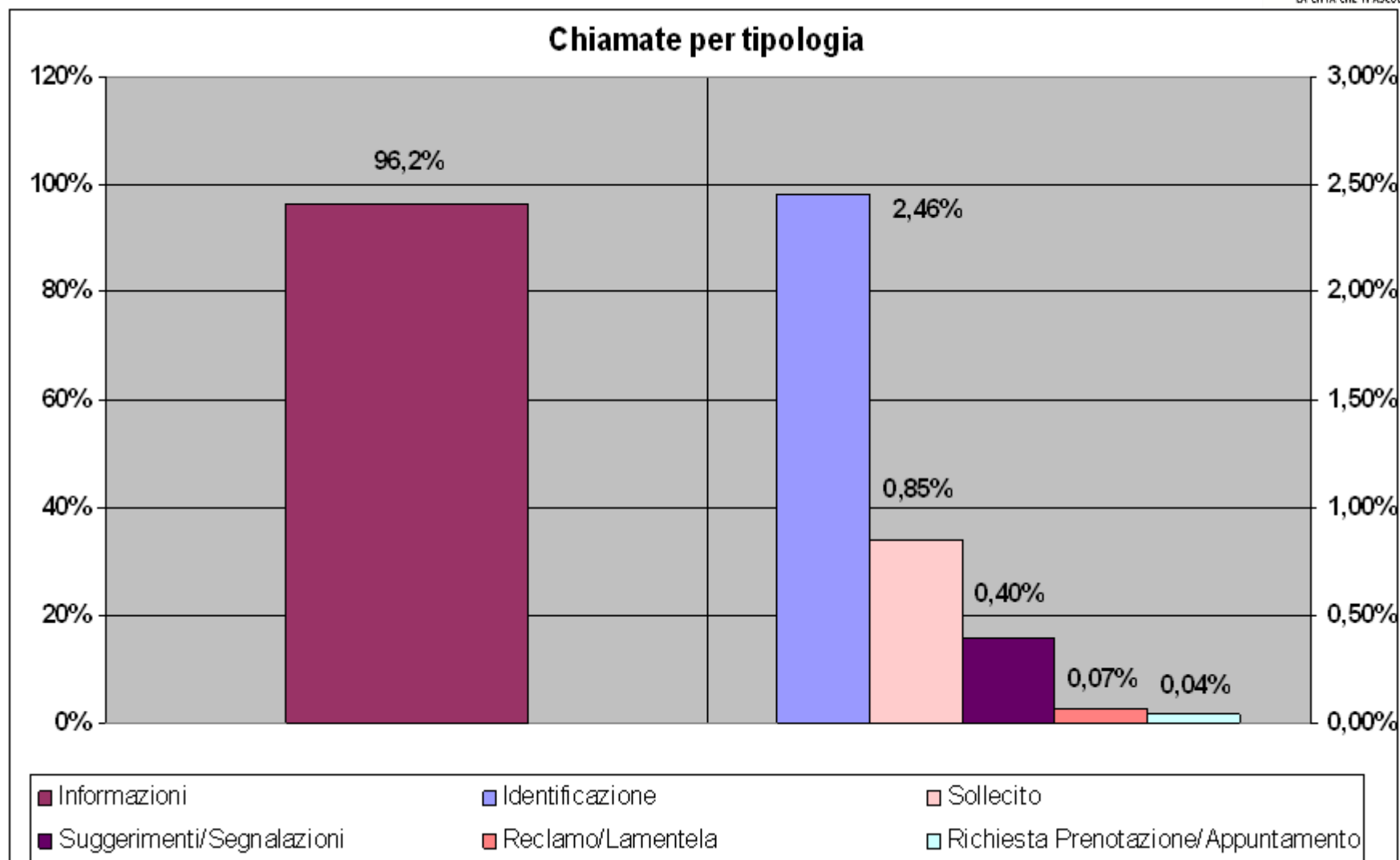
In particolare la giornata del 14 novembre, è stata caratterizzata dalla concomitanza di diversi cortei e di allagamenti causati dal nubifragio.

Nel mese di novembre sono arrivate in media circa 64.500 chiamate a settimana distribuite secondo le percentuali sotto riportate.



Volumi Mensili per Fascia Oraria

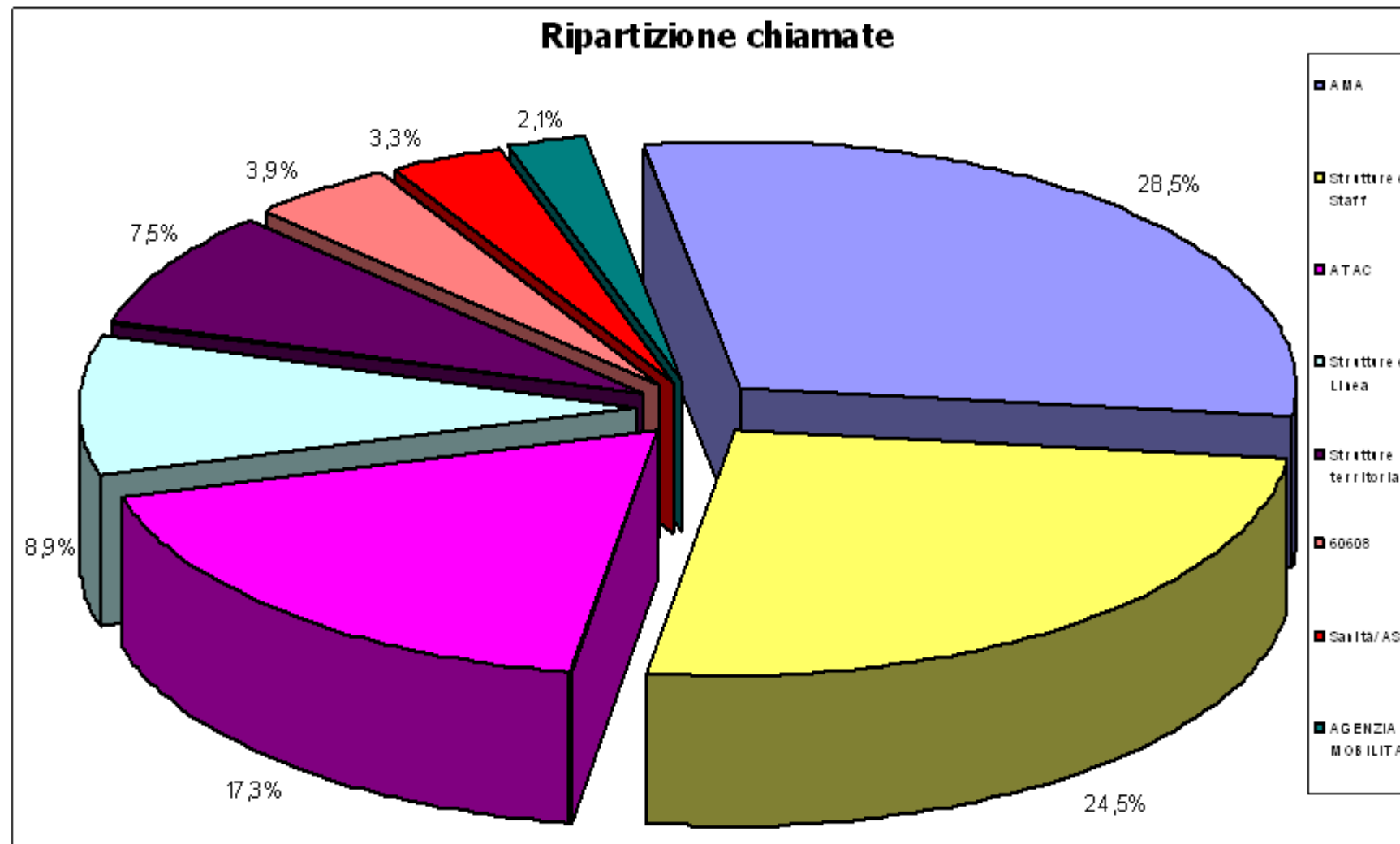




Il 90% delle richieste è stato risolto al 1° livello, il 10% è stato assegnato al 2°

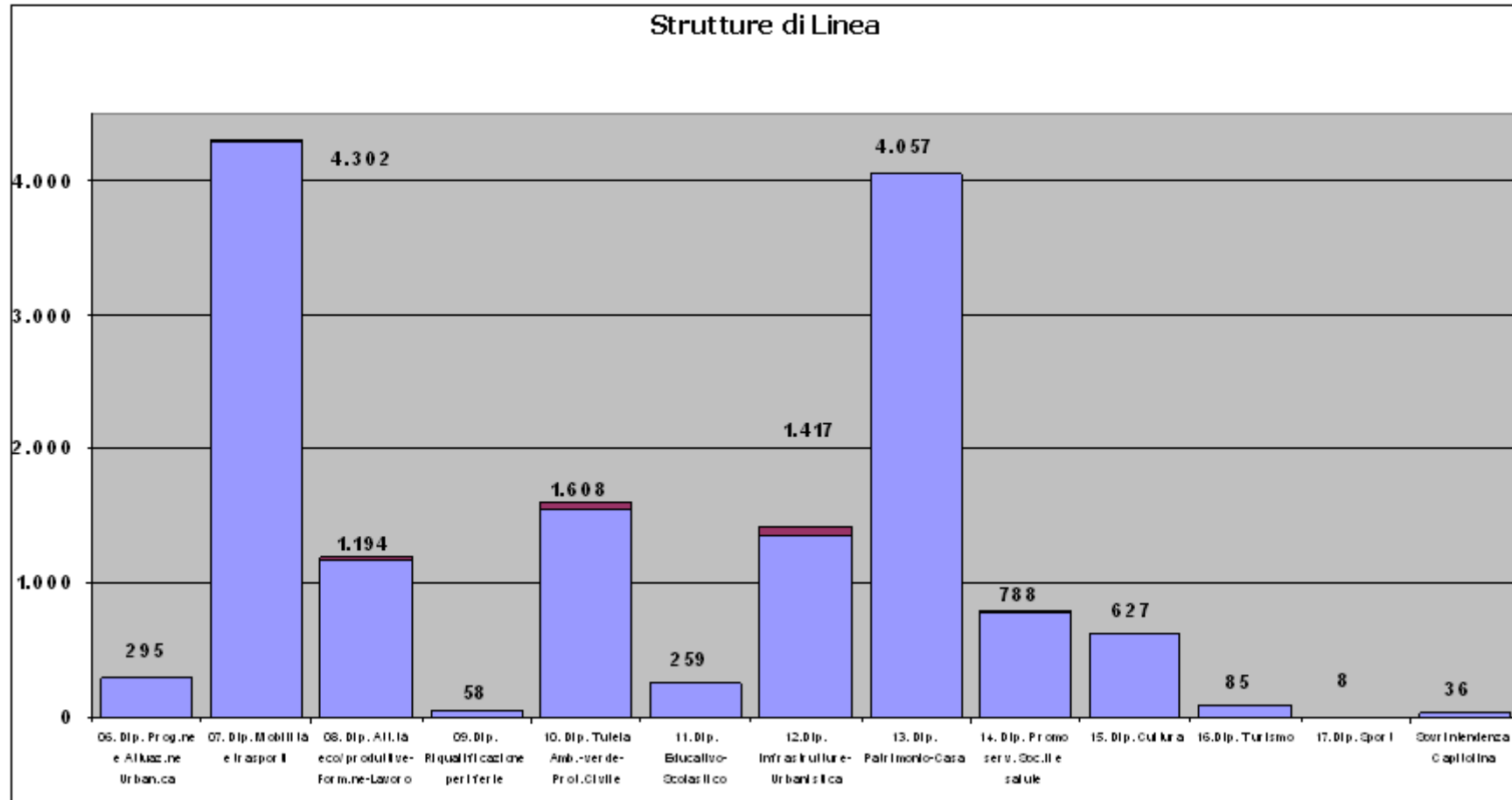
Volumi e tipologia di chiamate

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

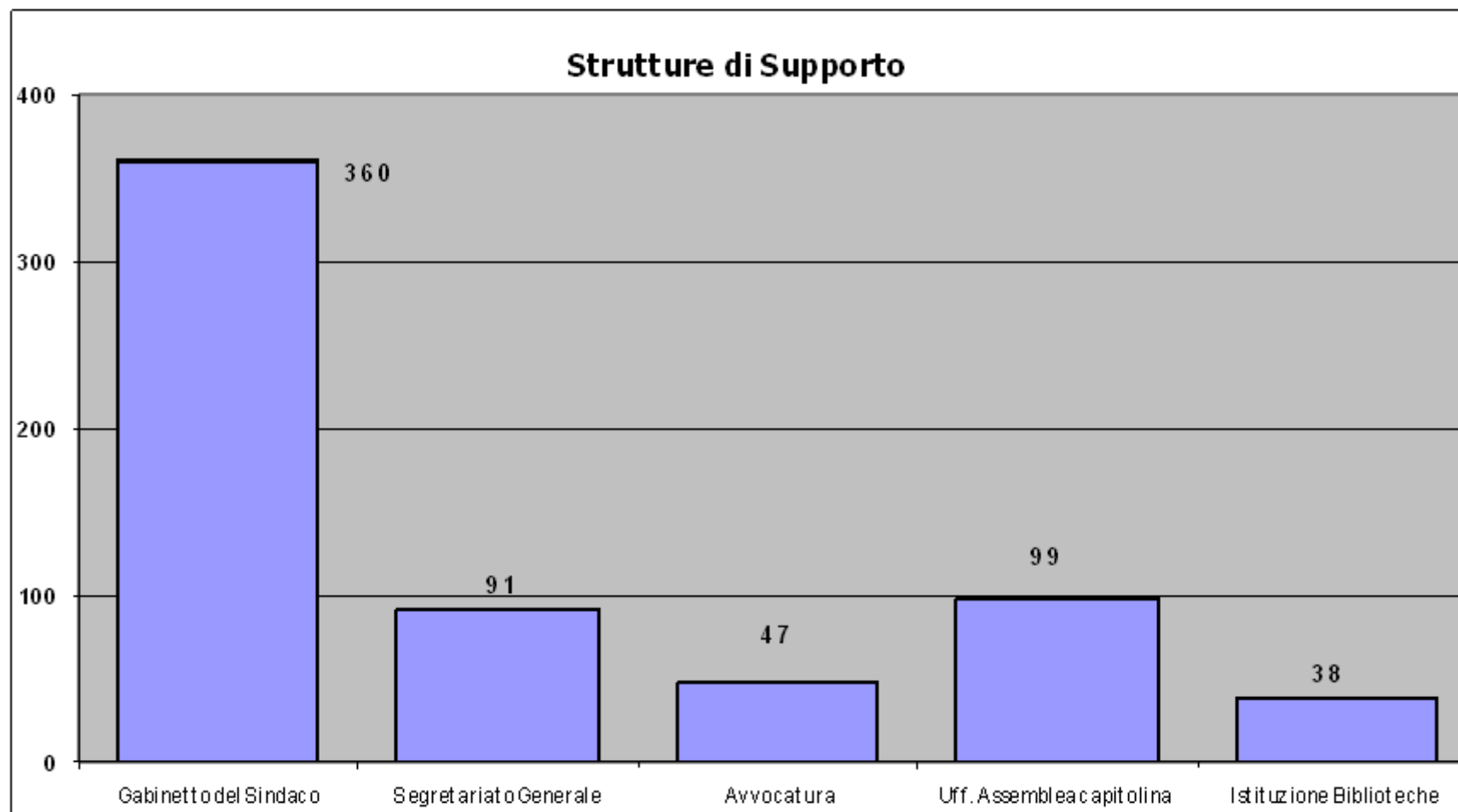


Strutture di Linea: 14.734 chiamate pari al 8,9% del totale

- **Dip. Mobilità e Trasporti** → 4.302 chiamate di cui:
 - 78% ha riguardato VIABILITA' E FASCIA VERDE
- **Dip. Patrimoni e casa** → 4.057 chiamate di cui:
 - 82% ha riguardato CONTRIBUTI PER IL PAGAMENTO IMU E AFFITTO



- **Strutture di Supporto** → 637 chiamate pari allo 0,4% del totale di cui :
 - 57% ha riguardato il Gabinetto del Sindaco



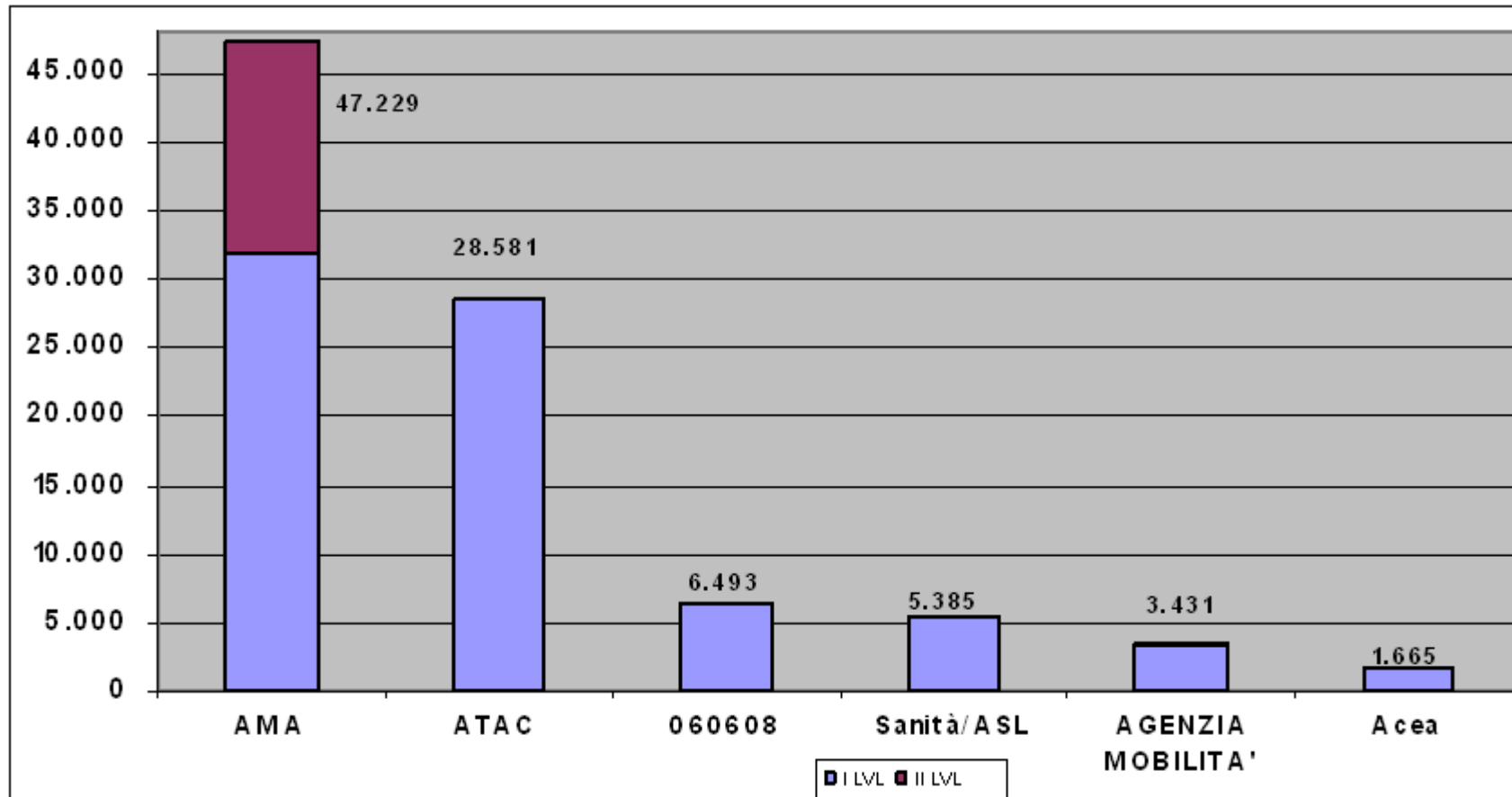
I numeri per tipologia: Aziende del Comune



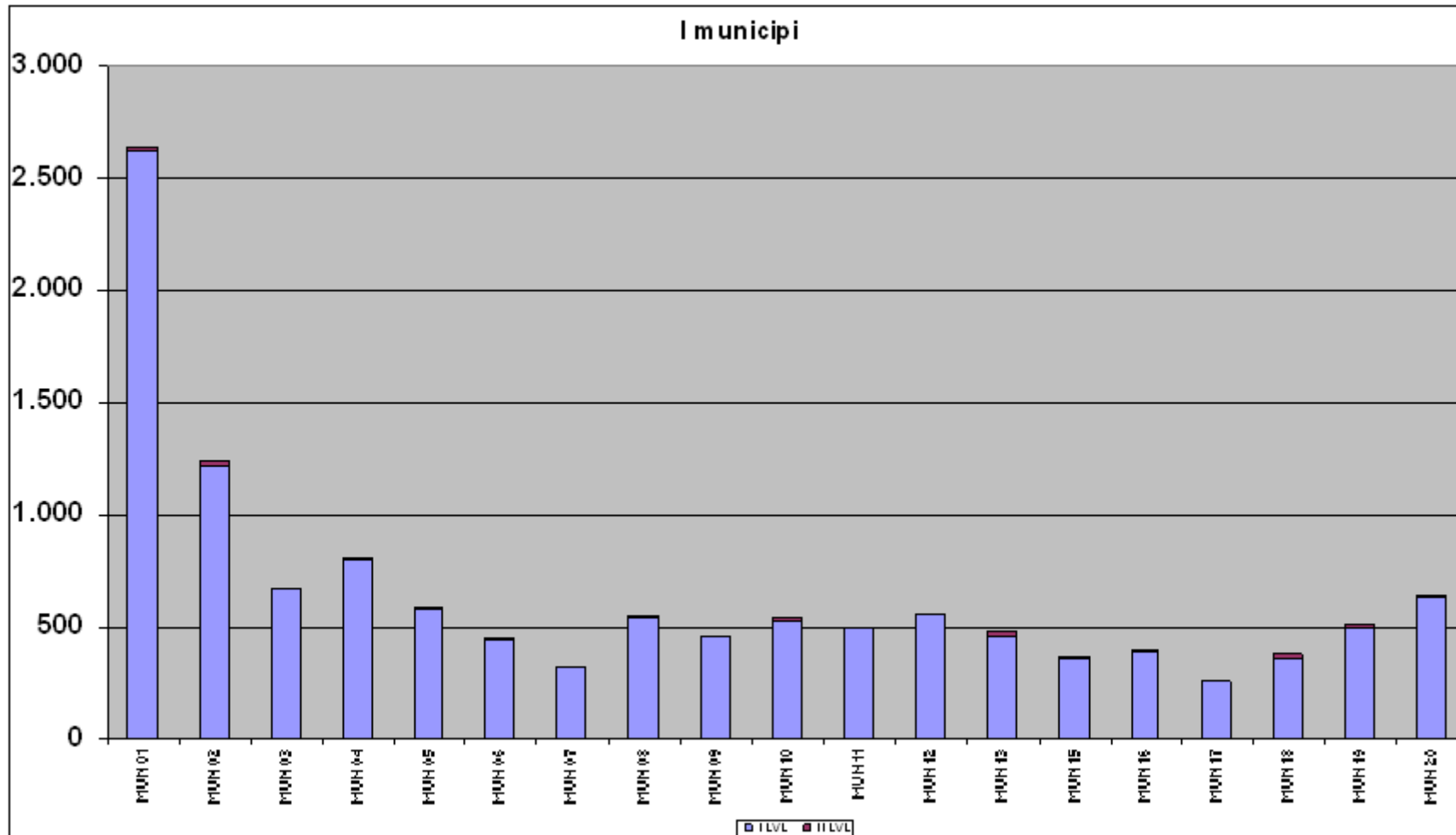
● **AMA** → 47.229 chiamate pari al 28,5% del totale di cui:

- 71% ha riguardato la Ta.Ri
- 14% ha riguardato Ricicla Casa
- 13% ha riguardato Linea Verde

● **ATAC** → 28.581 chiamate pari al 17,3% del totale

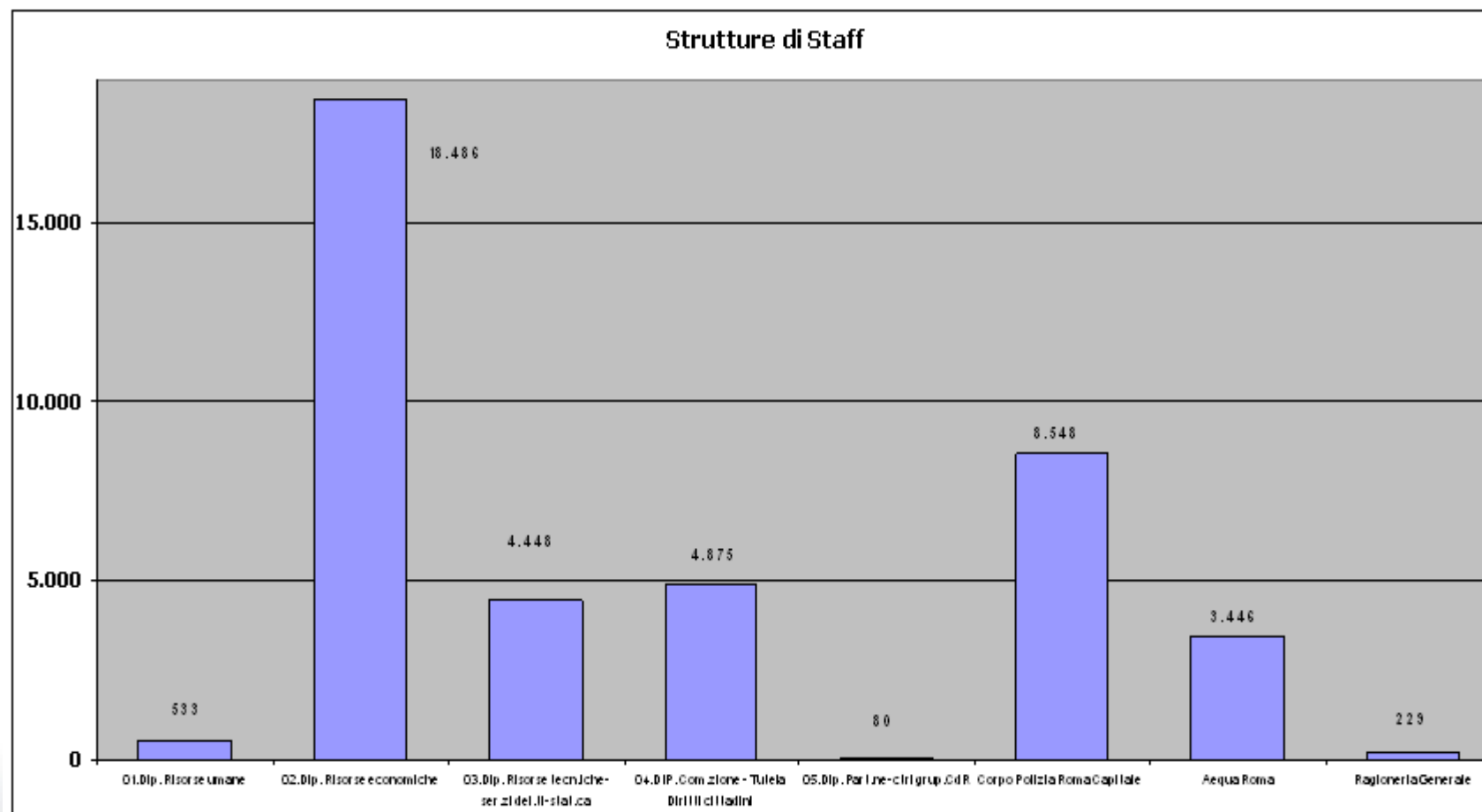


Strutture Territoriali: 12.381 chiamate pari al 7,5% del totale



I numeri per tipologia: Strutture di Staff

- **Strutture di Staff** → 40.646 chiamate pari al 24,5% del totale di cui :
 - 45% ha riguardato il Dipartimento Risorse Economiche
 - 21% ha riguardato il Corpo Polizia Roma Capitale
 - 12% ha riguardato il Dipartimento Comunicazione e Tutela diritti dei cittadini



Volumi lavorazioni Off Line

Volumi altri canali

