



ROMA CAPITALE

il contact center della capitale



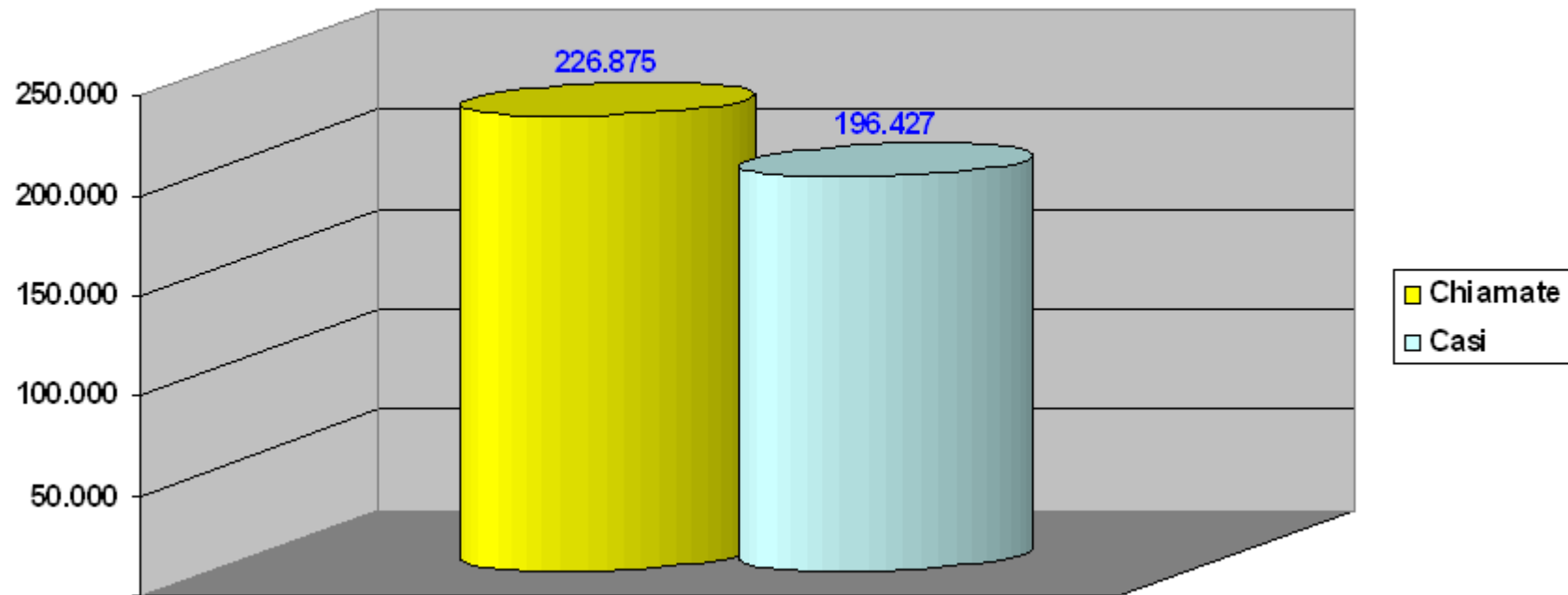
LA CITTÀ CHE TI ASCOLTA.

Executive Summary
Ottobre 2011

Volumi

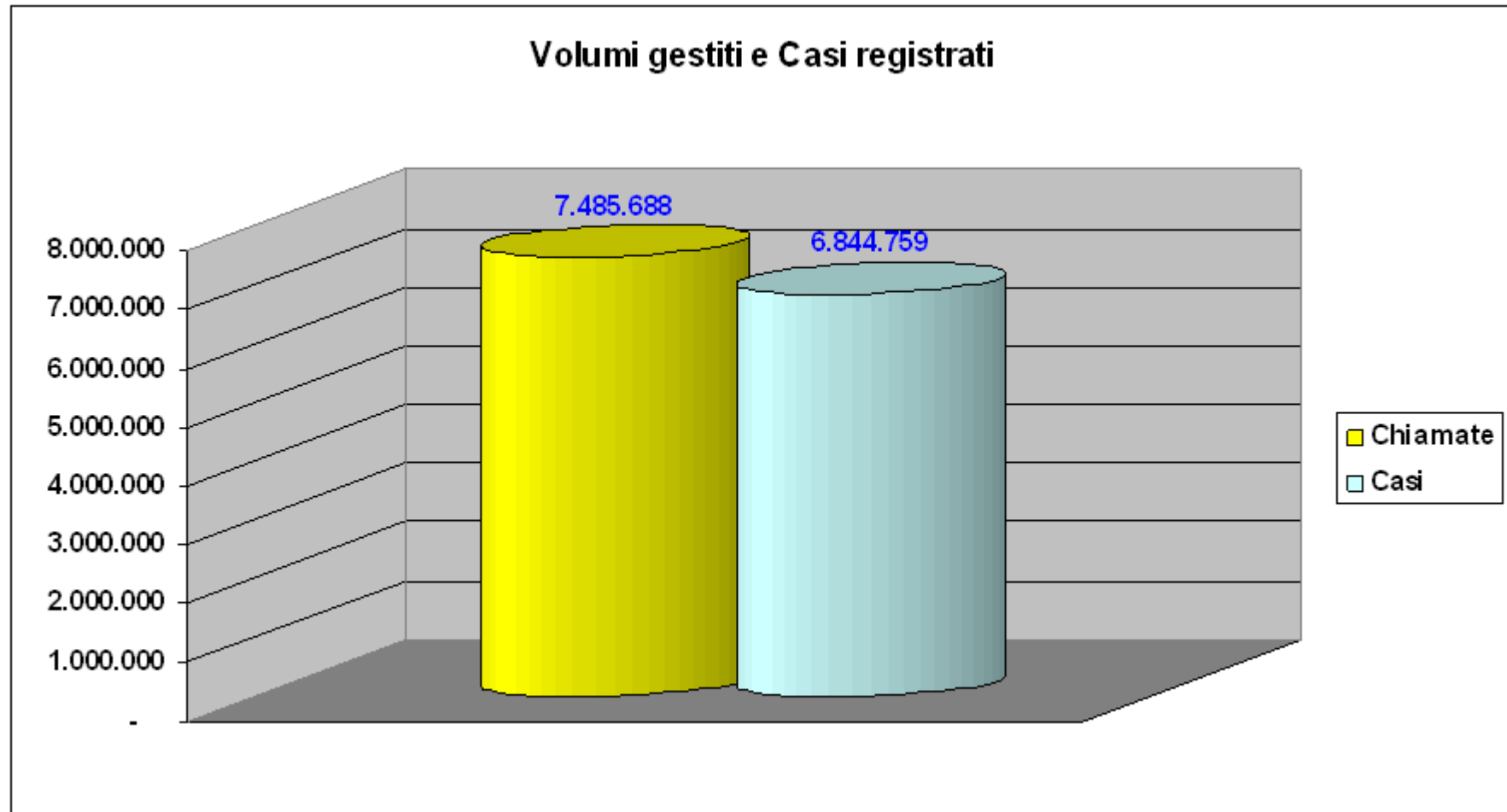
Nel mese di ottobre al Contact Center ChiamaRoma060606 sono arrivate 263.960 chiamate ed il tempo medio di gestione è stato di 235 secondi

Volumi gestiti e Casi registrati

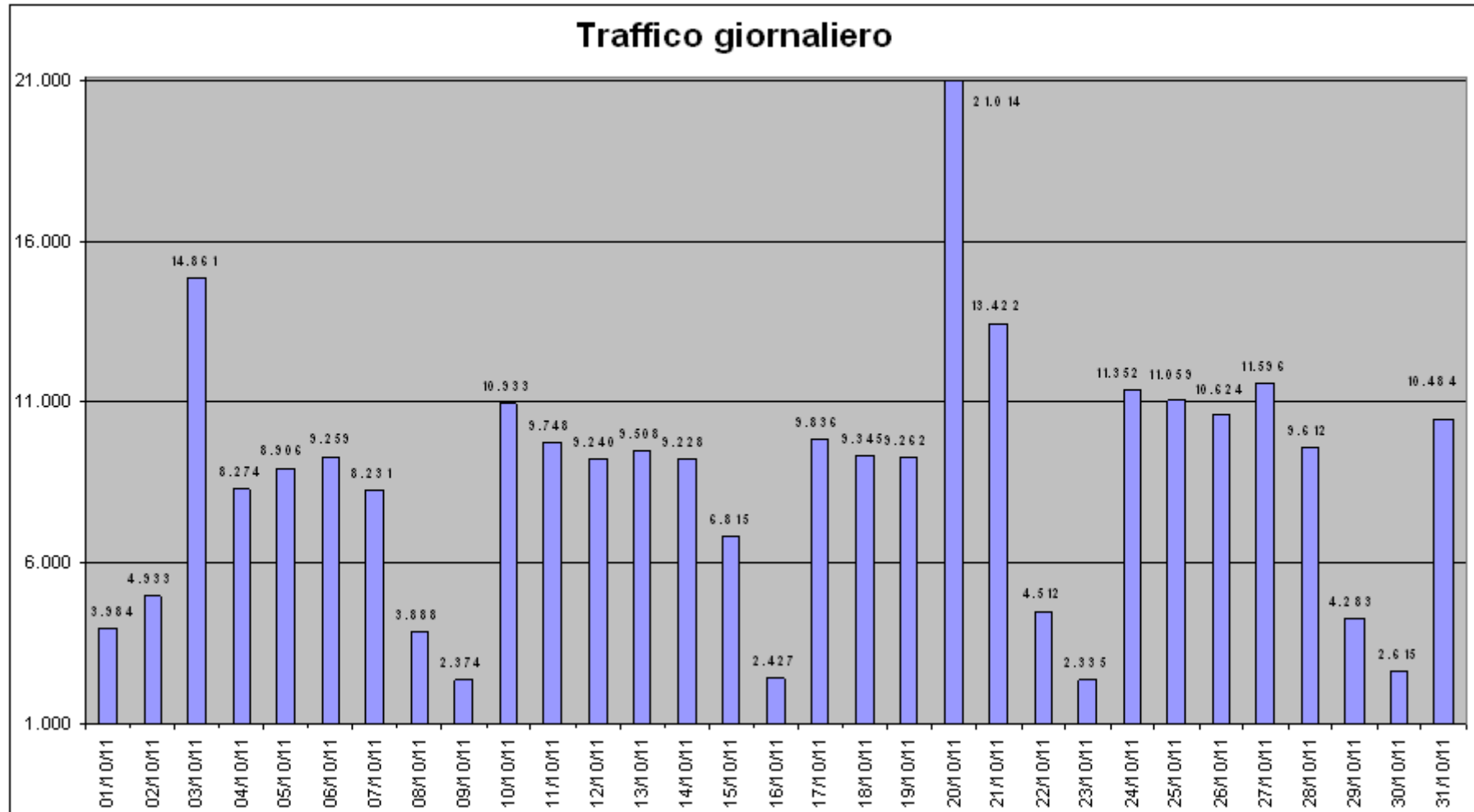


Volumi riepilogativo anno

Dal 1 novembre 2008 al 31 ottobre 2011 abbiamo gestito 7.485.688 chiamate

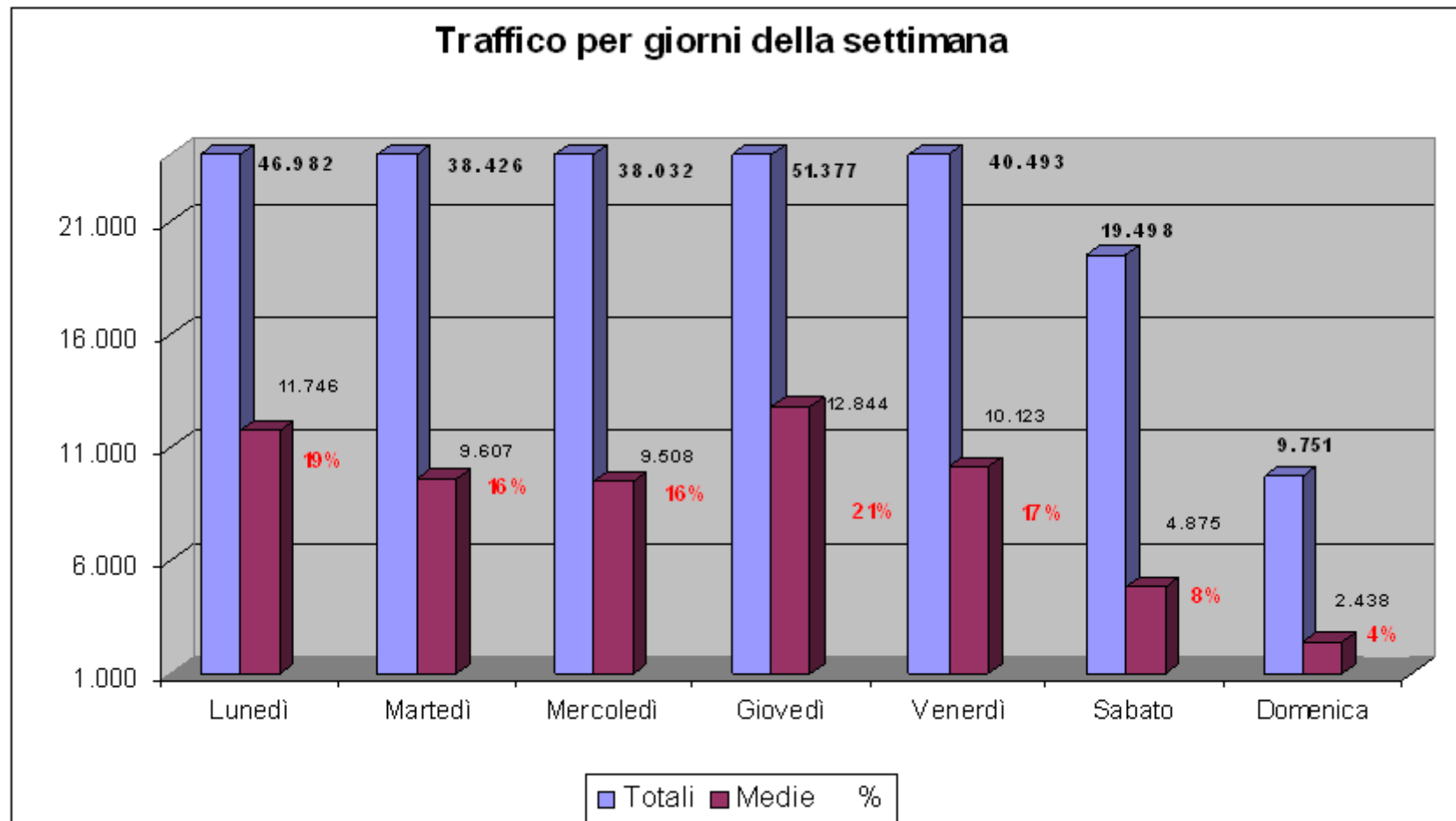


Volumi traffico giornaliero

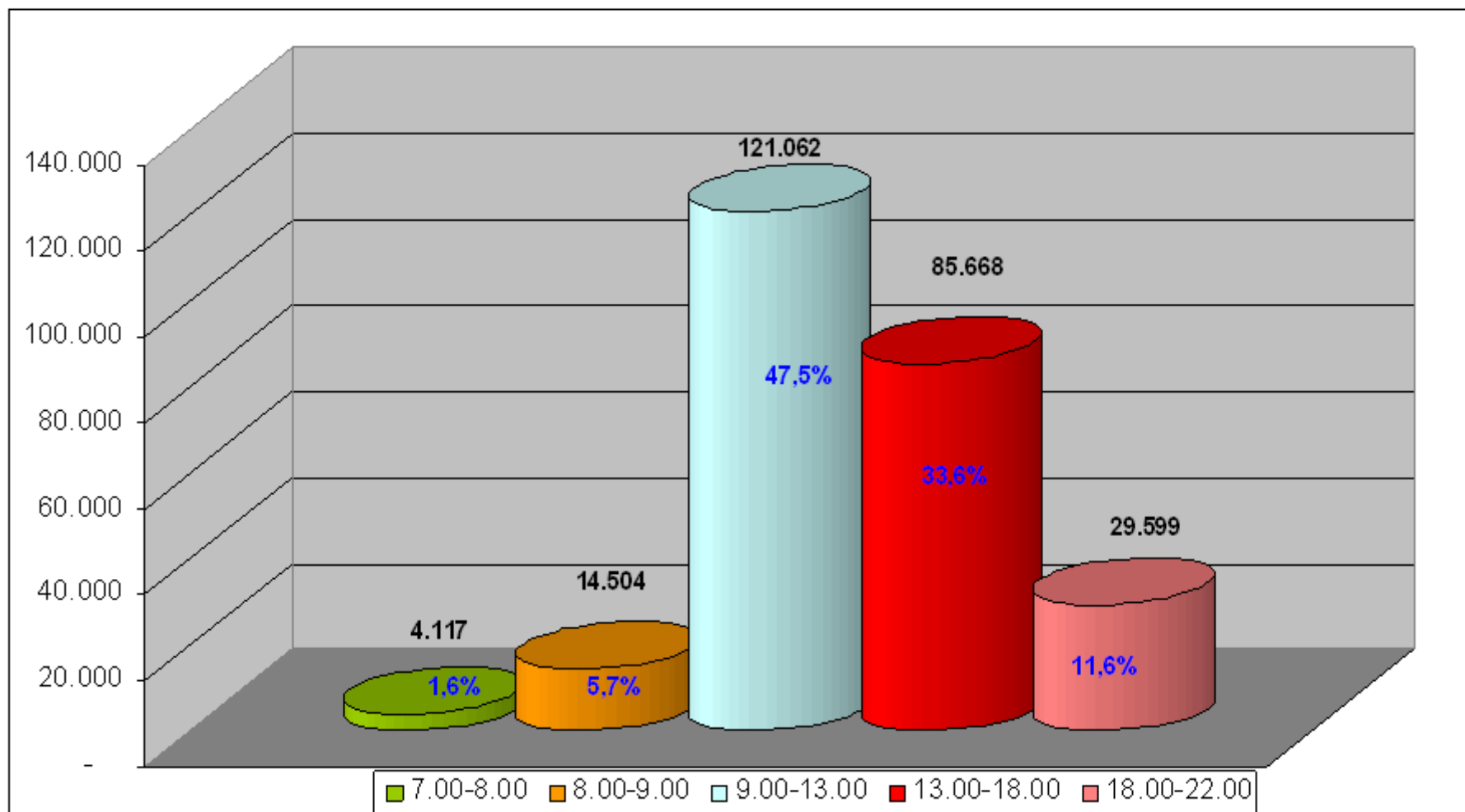


Volumi traffico per giorni della settimana

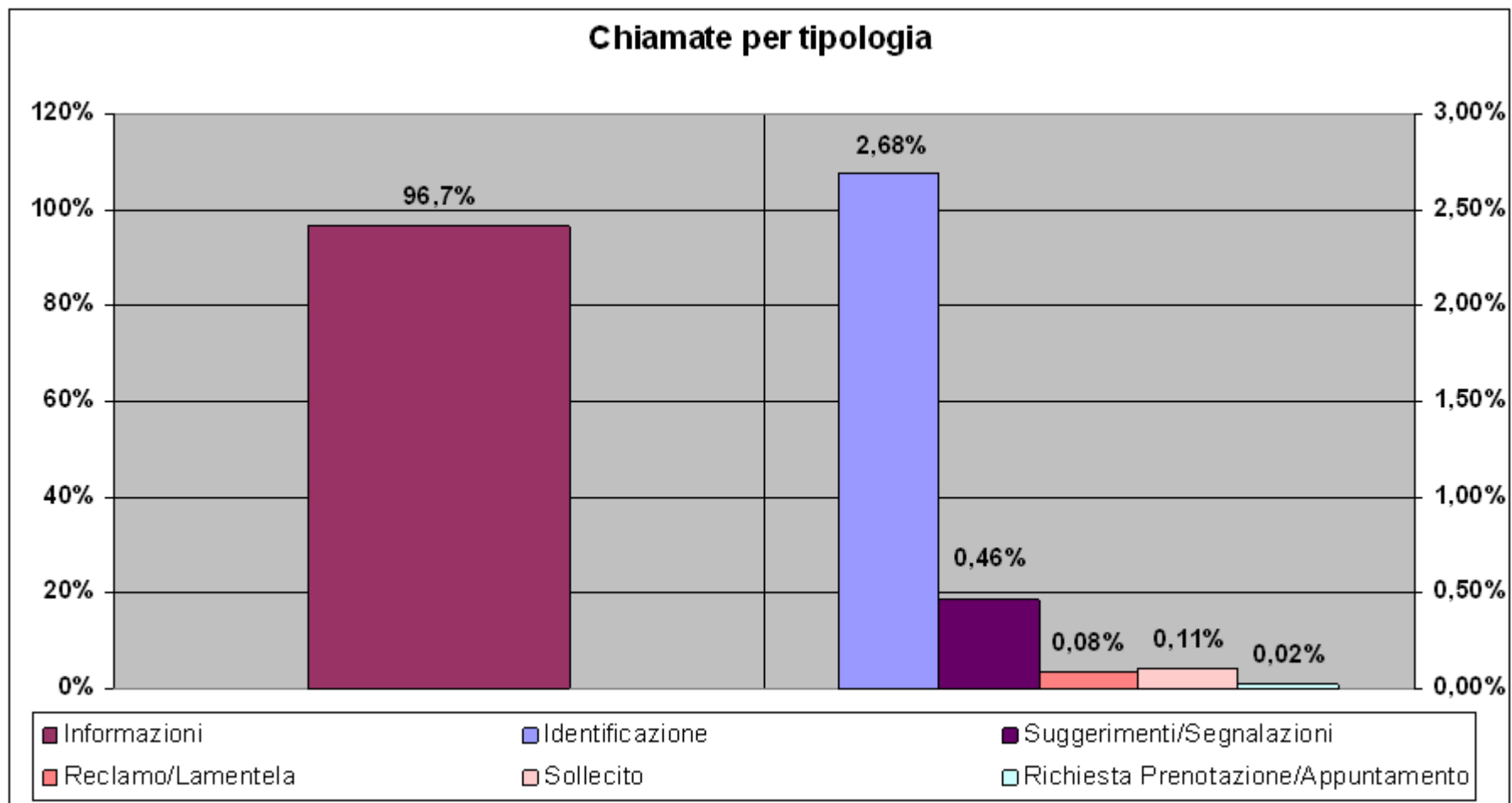
Nel mese di ottobre sono arrivate in media circa 61.000 chiamate a settimana, distribuite secondo le percentuali sotto riportate:



Volumi Mensili per Fascia Oraria

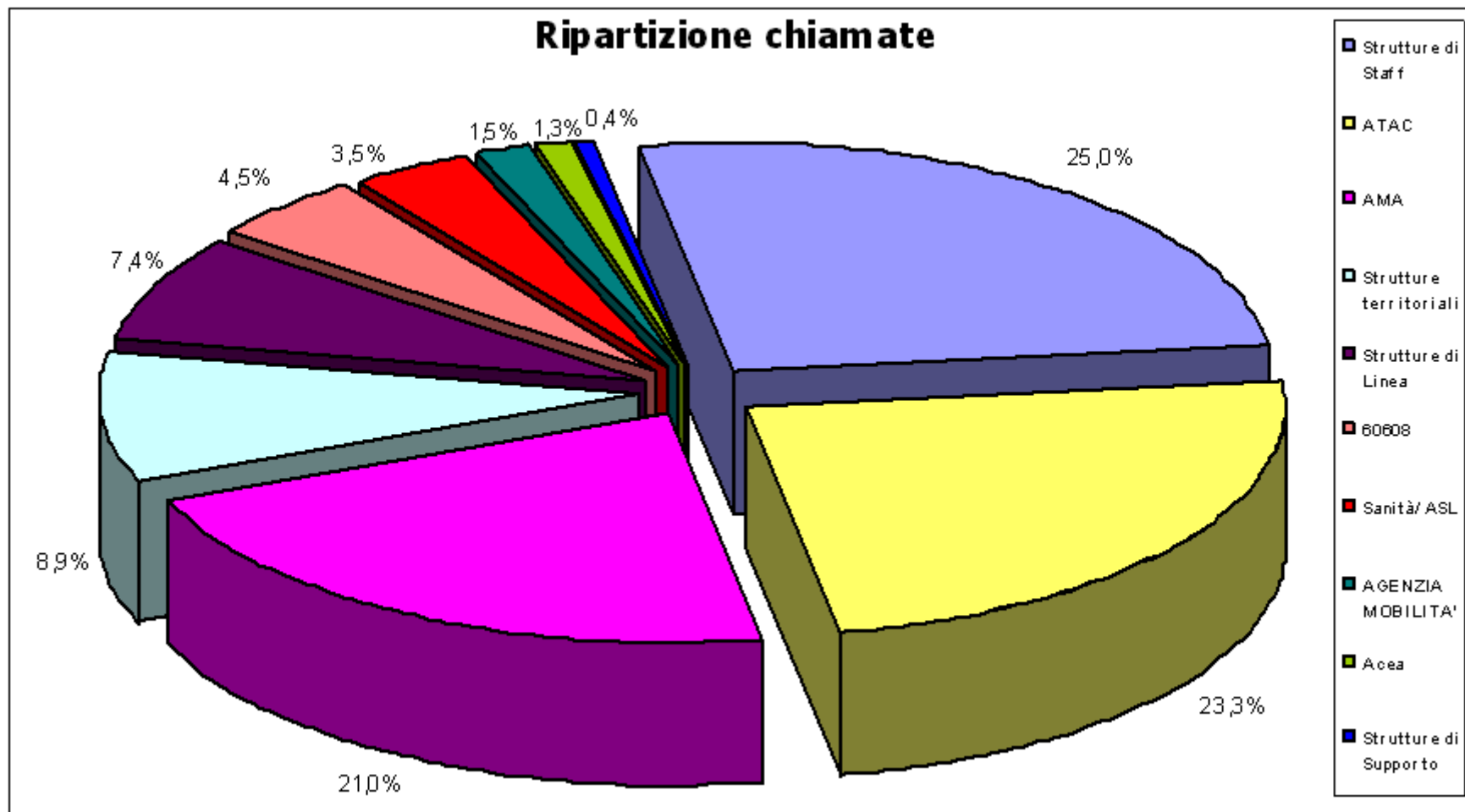


Volumi e tipologia di chiamate



Volumi e tipologia di chiamate

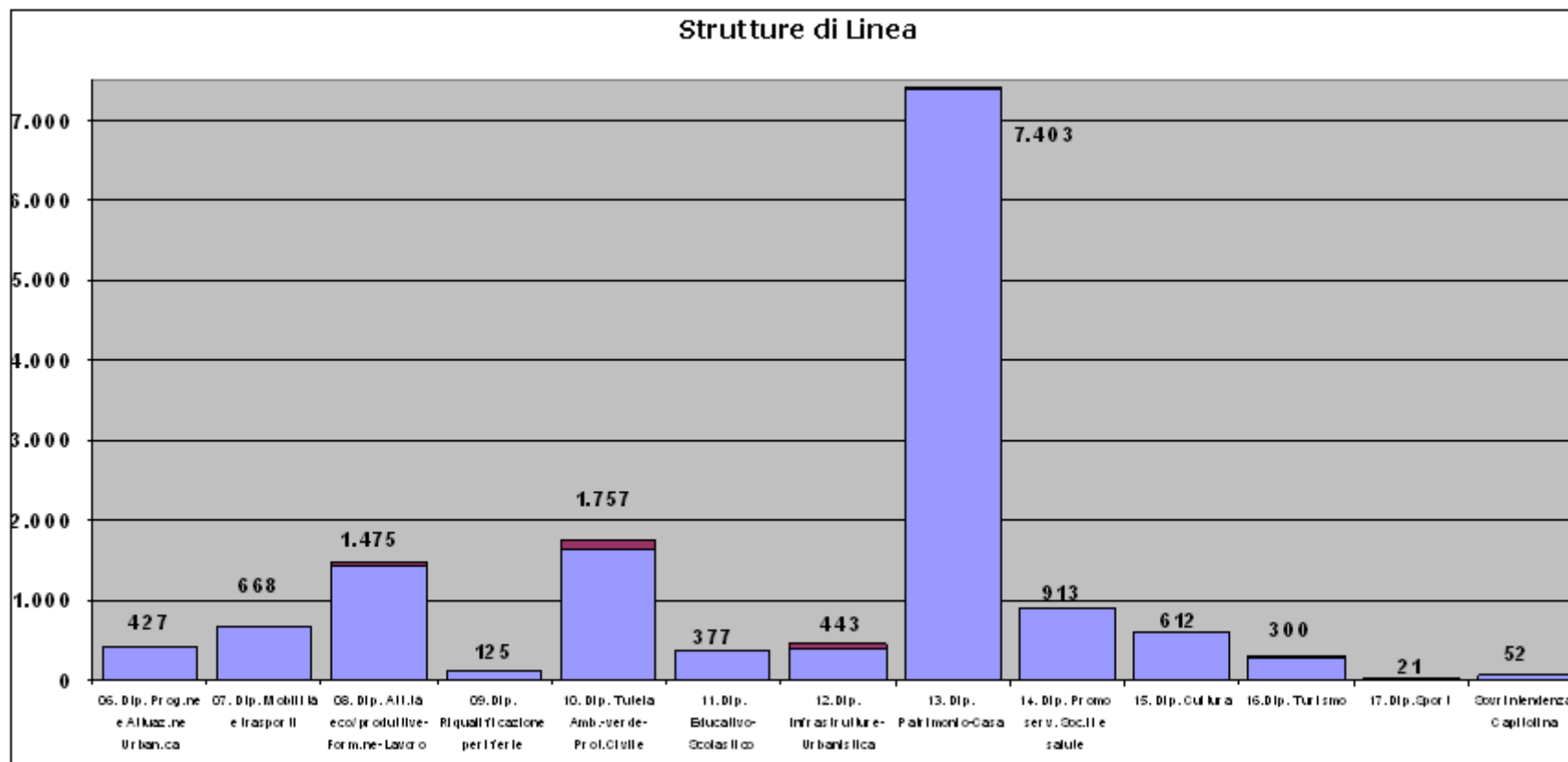
Le chiamate ricevute hanno riguardato principalmente, Strutture di Staff, Atac, Ama, Strutture territoriali, Strutture di Linea.



I numeri per tipologia: Strutture di Linea

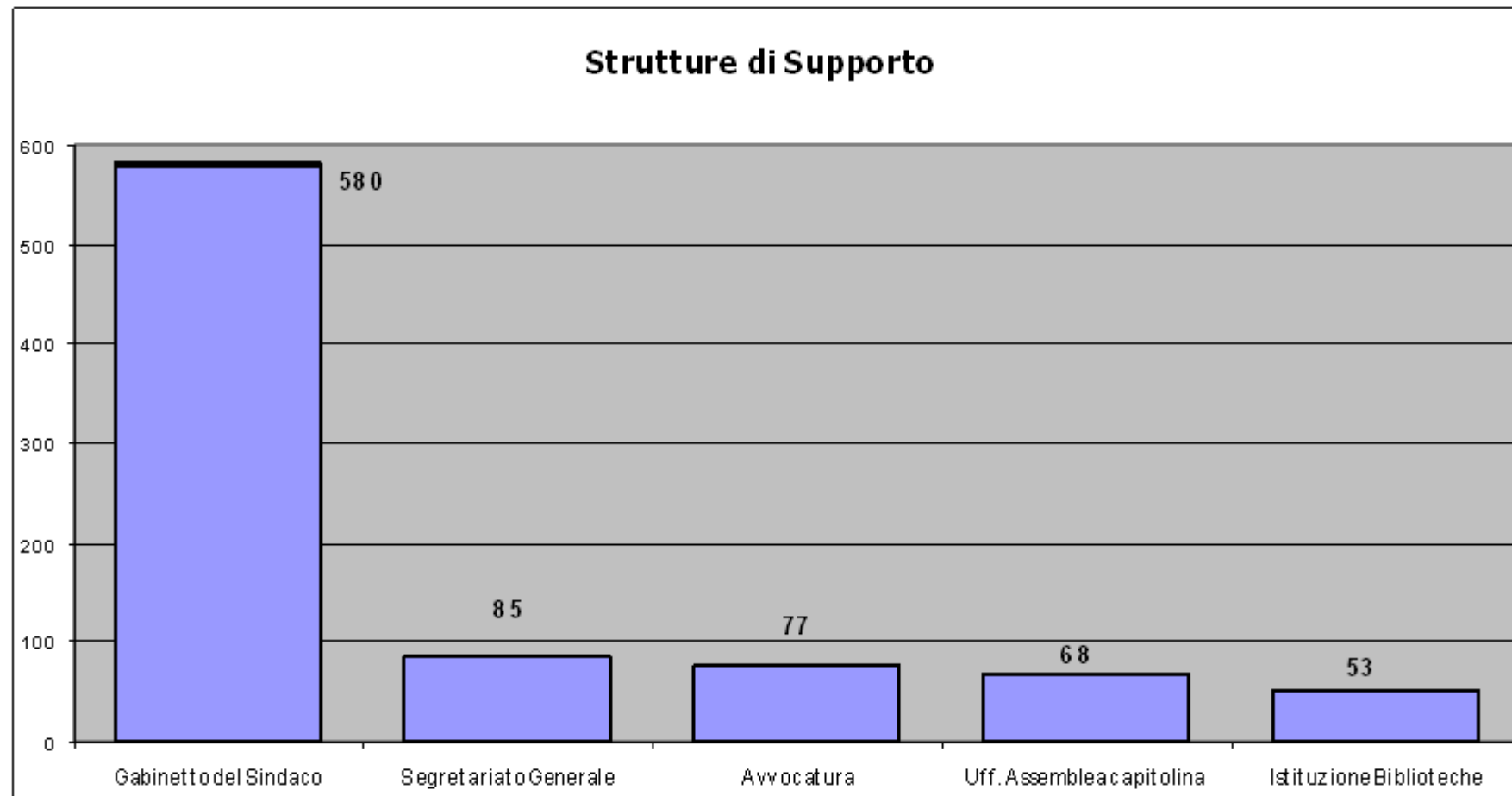
Strutture di Linea: 14.573 chiamate pari al 7,4% del totale

- **Dip. Patrimonio e casa** → 7.403 chiamate di cui:
 - 91% ha riguardato i contributi per pagamento ICI e affitto
- **Dip. Ambiente-Verde-Protezione c.le** → 1.757 chiamate di cui:
 - 26% ha riguardato i diritti degli animali
 - 26% ha riguardato la Protezione Civile
- **Dip. Att.tà prouitive-Form.one-Lavoro** → 1.475 chiamate di cui:
 - 29% ha riguardato i Servizi on line per le imprese (SCIA)



I numeri per tipologia: Strutture di Supporto

- **Strutture di Supporto** → 865 chiamate pari allo 0,4% del totale di cui :
 - 67% ha riguardato il Gabinetto del Sindaco

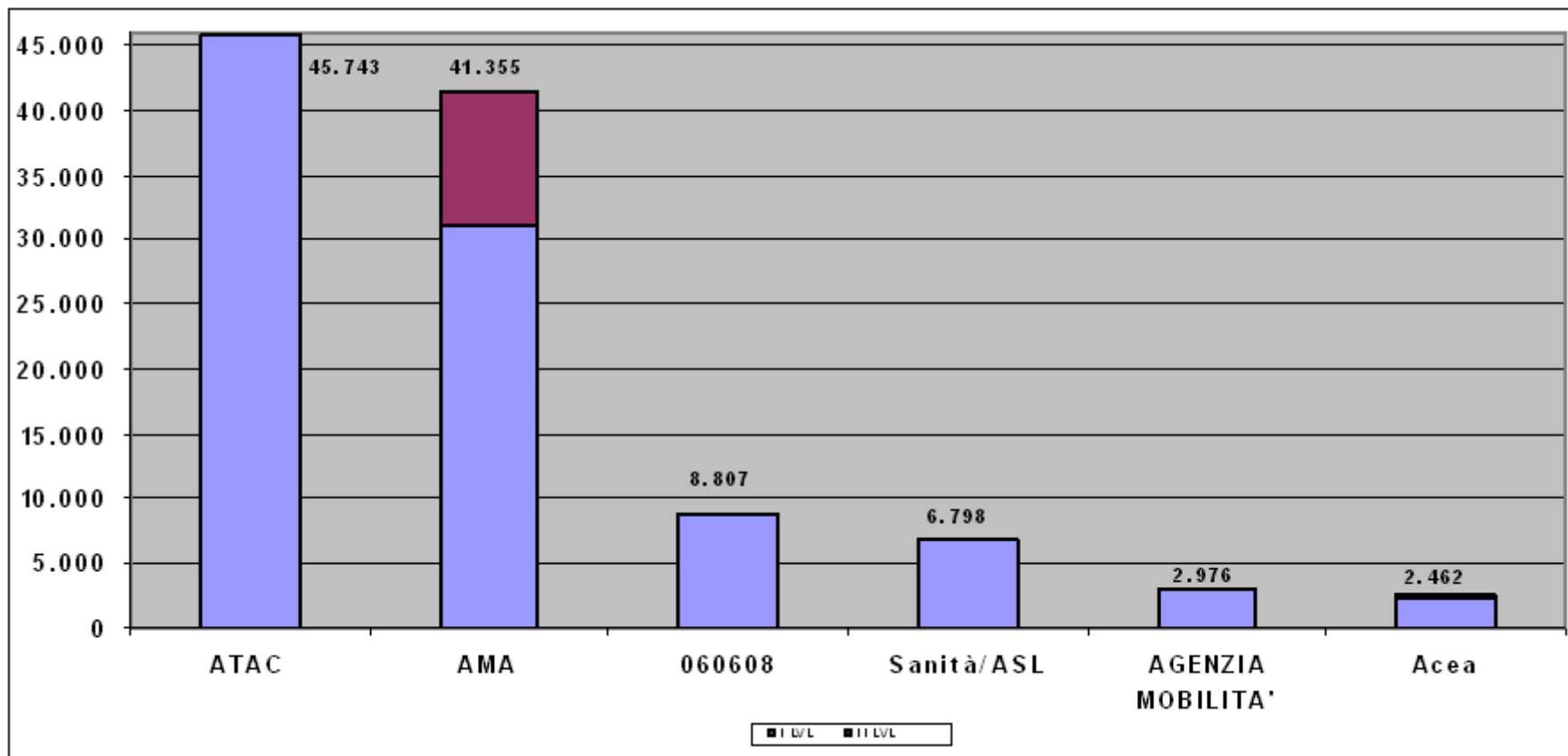


I numeri per tipologia: Aziende del Comune

● **ATAC** → 45.743 chiamate pari al 25% del totale

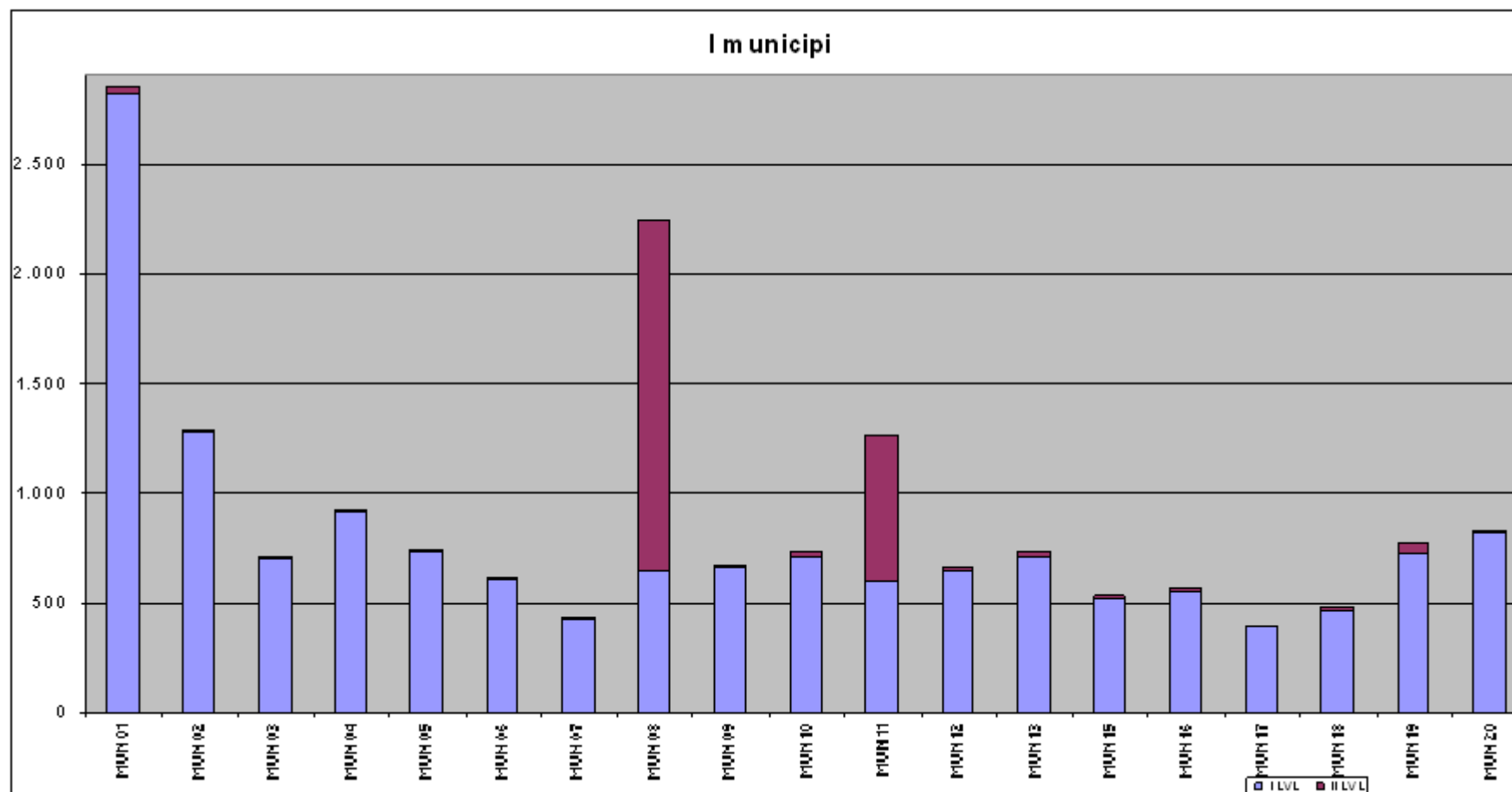
● **AMA** → 41.355 chiamate pari al 23,3% del totale di cui:

- 49% ha riguardato la Ta.Ri Domestiche
- 20% ha riguardato il servizio RiciclaCasa
- 18% ha riguardato il servizio Linea Verde
- 9% ha riguardato la TaRi non Domestiche



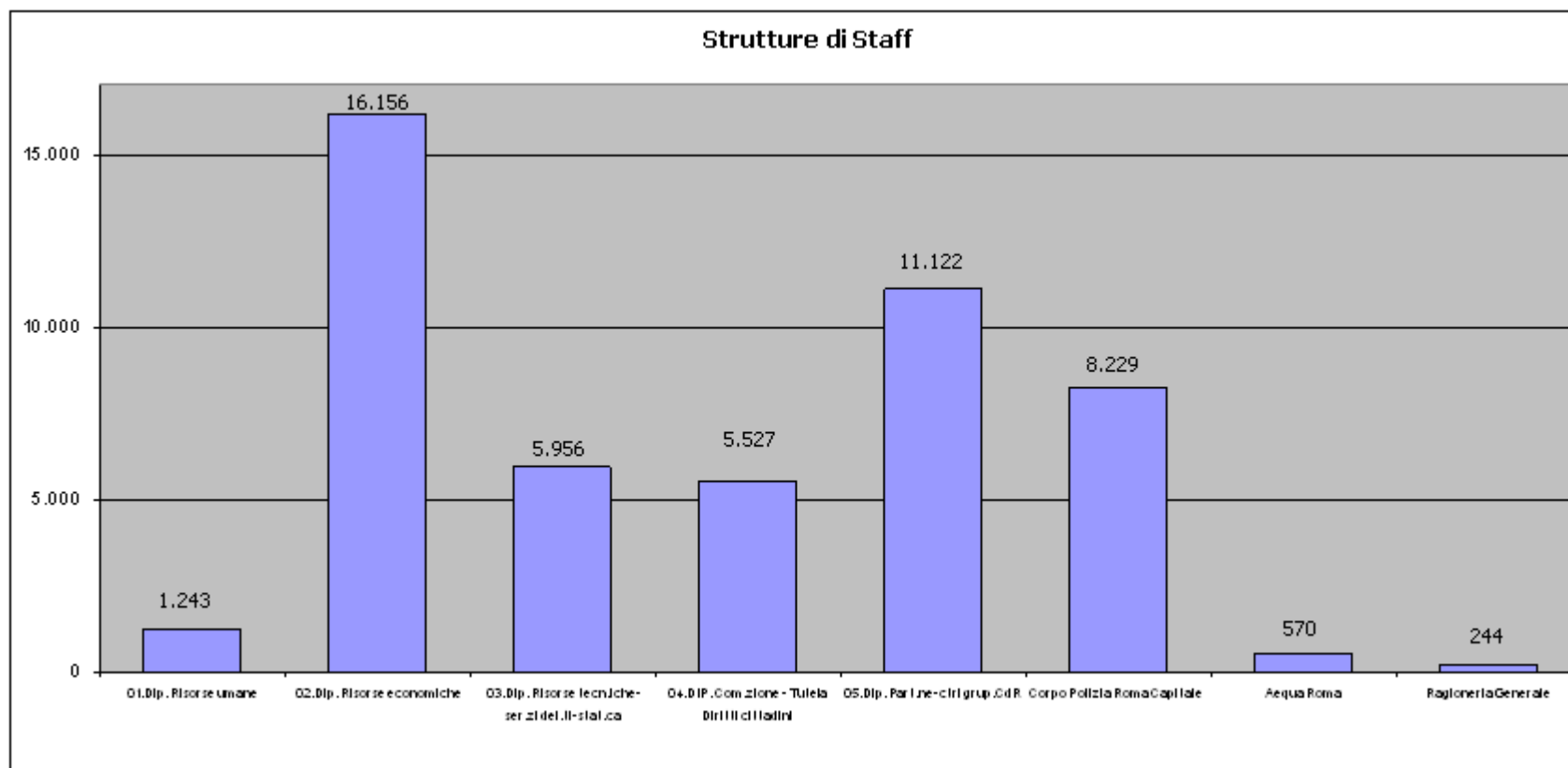
I numeri per tipologia: Strutture Territoriali

Strutture Territoriali: 17.443 chiamate pari al 7,4% del totale



I numeri per tipologia: Strutture di Staff

- **Strutture di Staff** → 49.051 chiamate pari al 25% del totale di cui :
 - 33% ha riguardato il Dipartimento Risorse Economiche
 - 23% ha riguardato il Dip. Partecipazione e controllo gruppo Roma Capitale (di cui il 99% il censimento 2011)
 - 17% ha riguardato il Corpo Polizia Roma Capitale
 - 11% ha riguardato il Dip. Comunicazione Istituzionale



Volumi lavorazioni Off Line

Volumi altri canali

