



ROMA CAPITALE

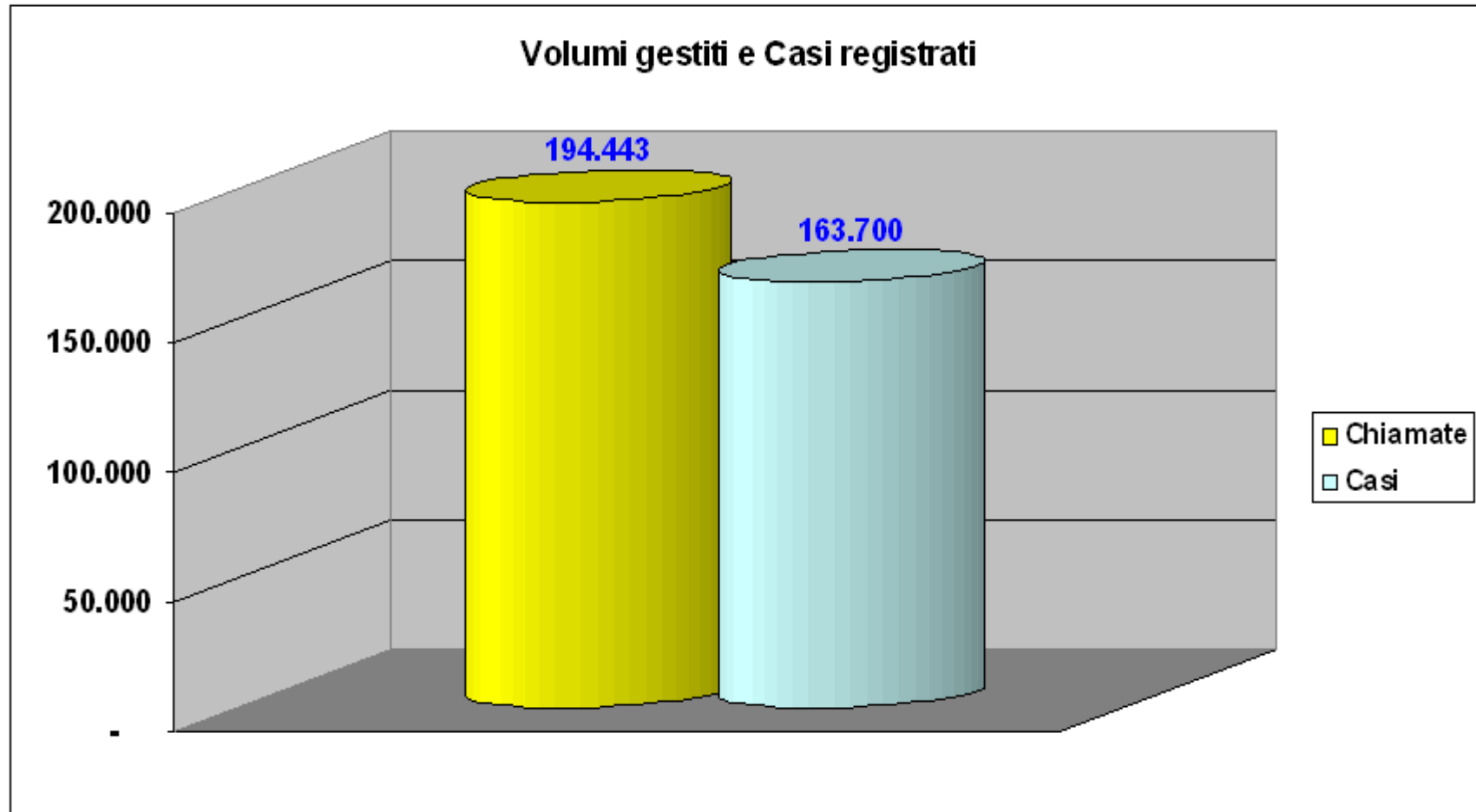
il contact center della capitale



Executive Summary
Settembre 2011

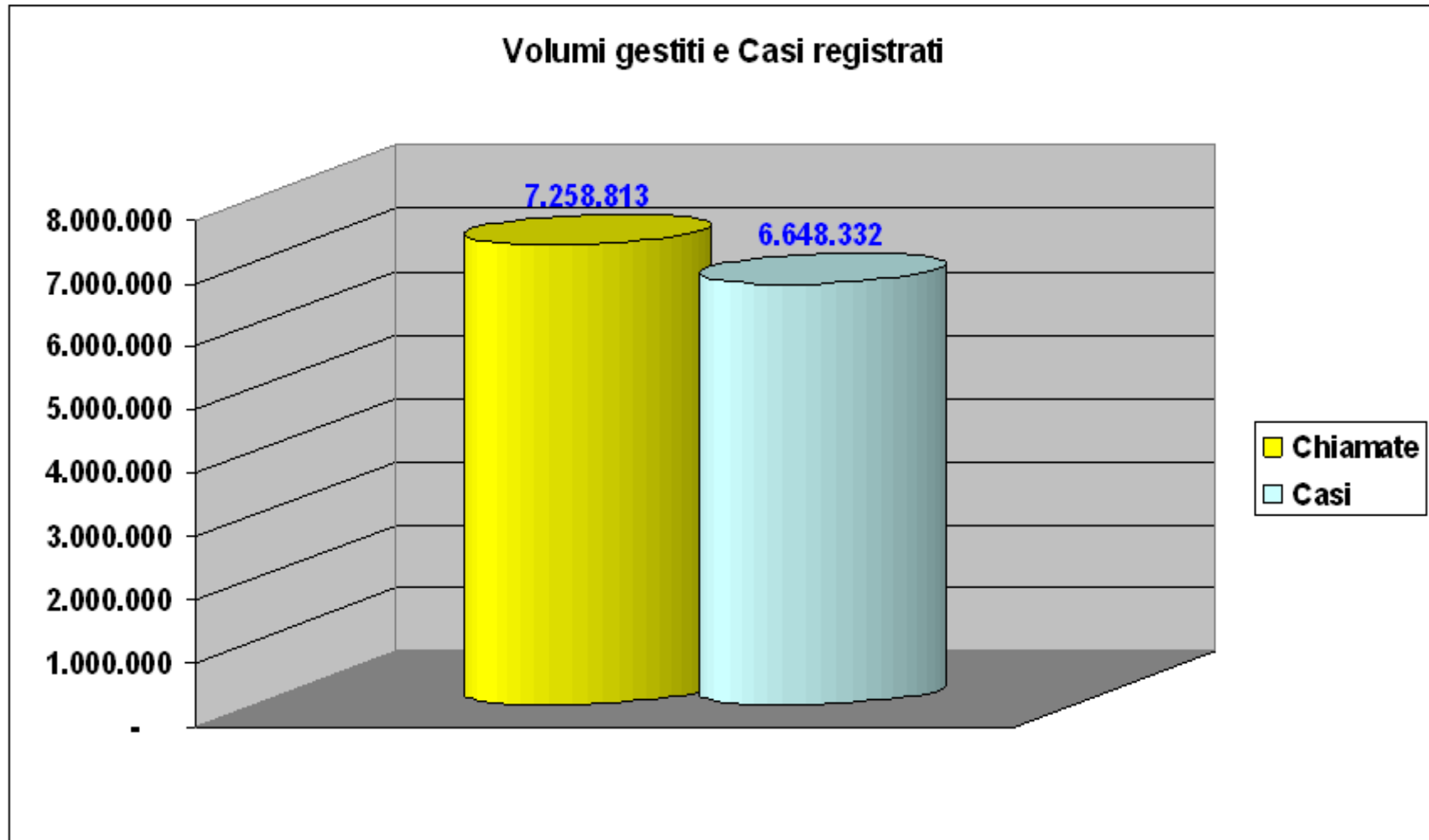
Volumi

Nel mese di settembre al Contact Center ChiamaRoma060606 sono arrivate 212.831 chiamate ed il tempo medio di gestione è stato di 266 secondi

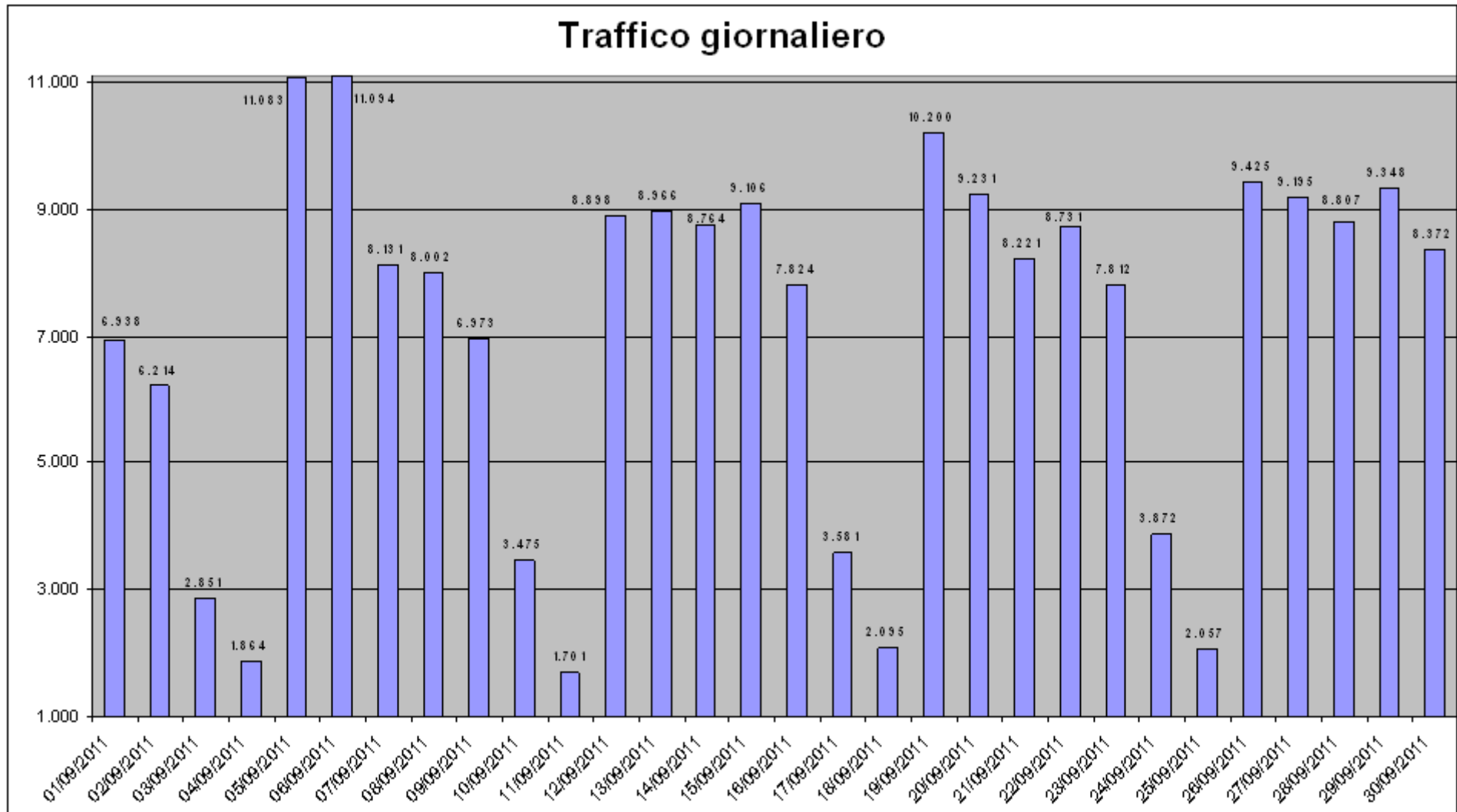


Volumi riepilogativo anno

Dal 1 novembre 2008 al 30 settembre 2011 abbiamo gestito 7.258.813 chiamate

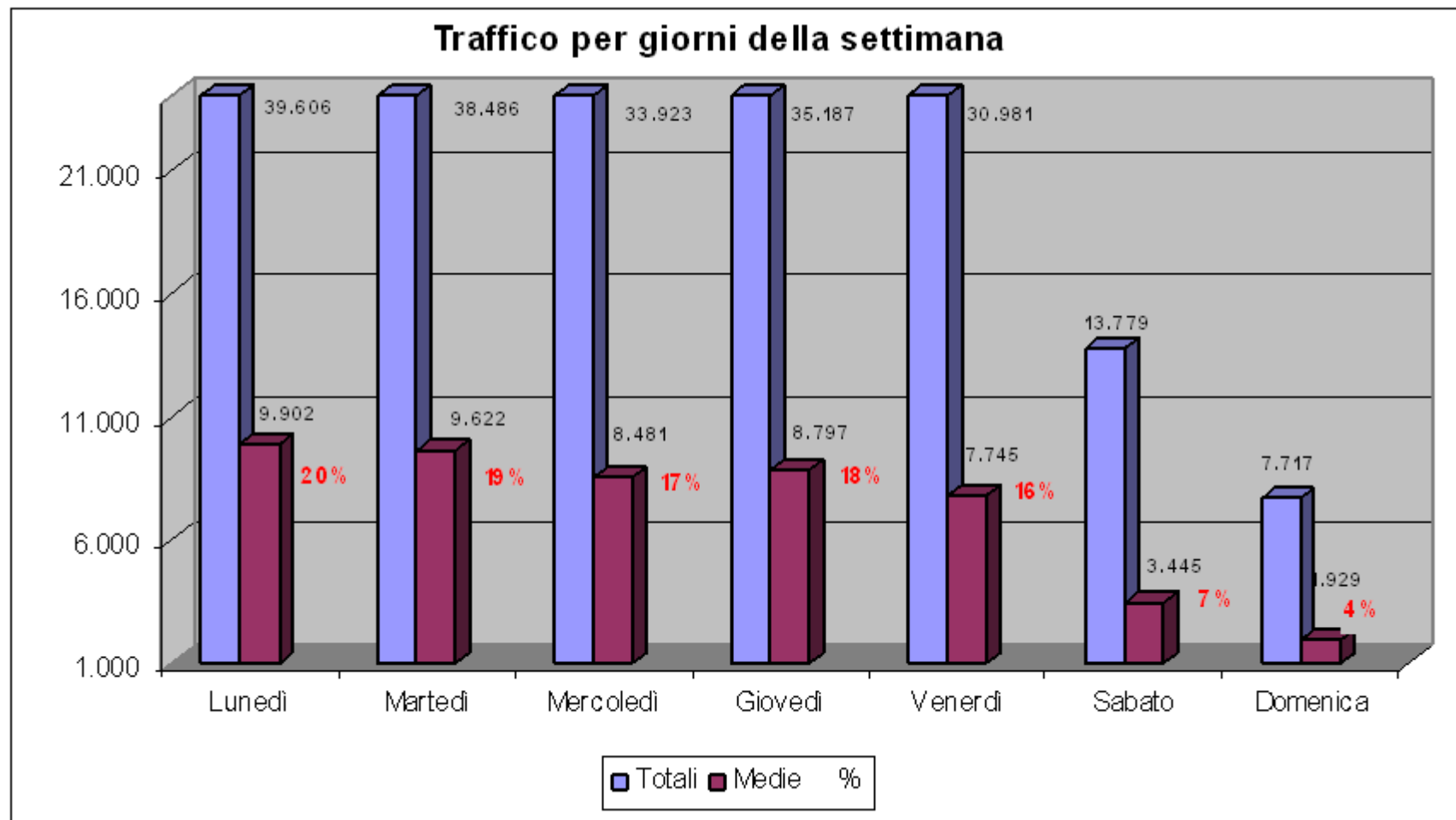


Volumi traffico giornaliero

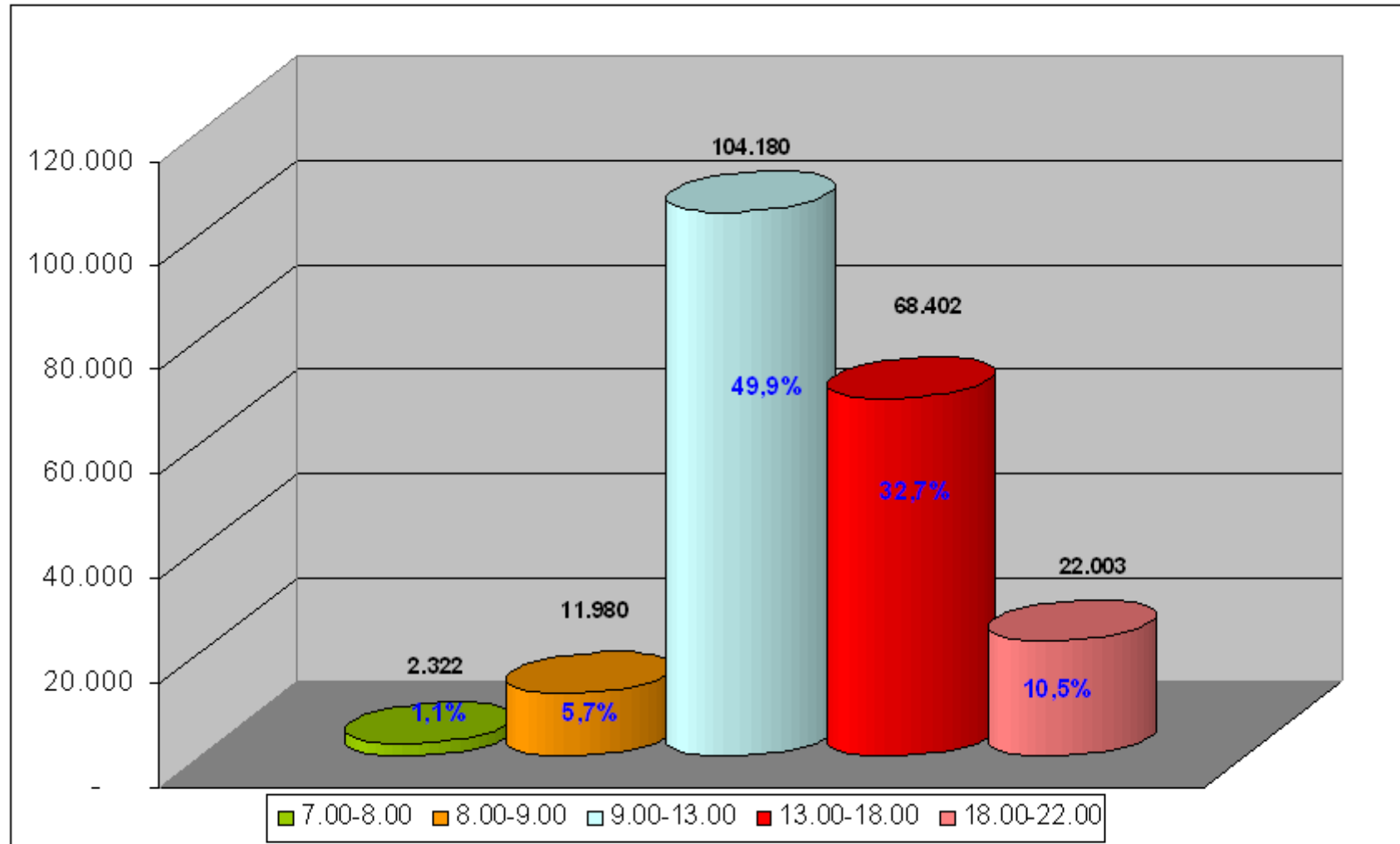


Volumi traffico per giorni della settimana

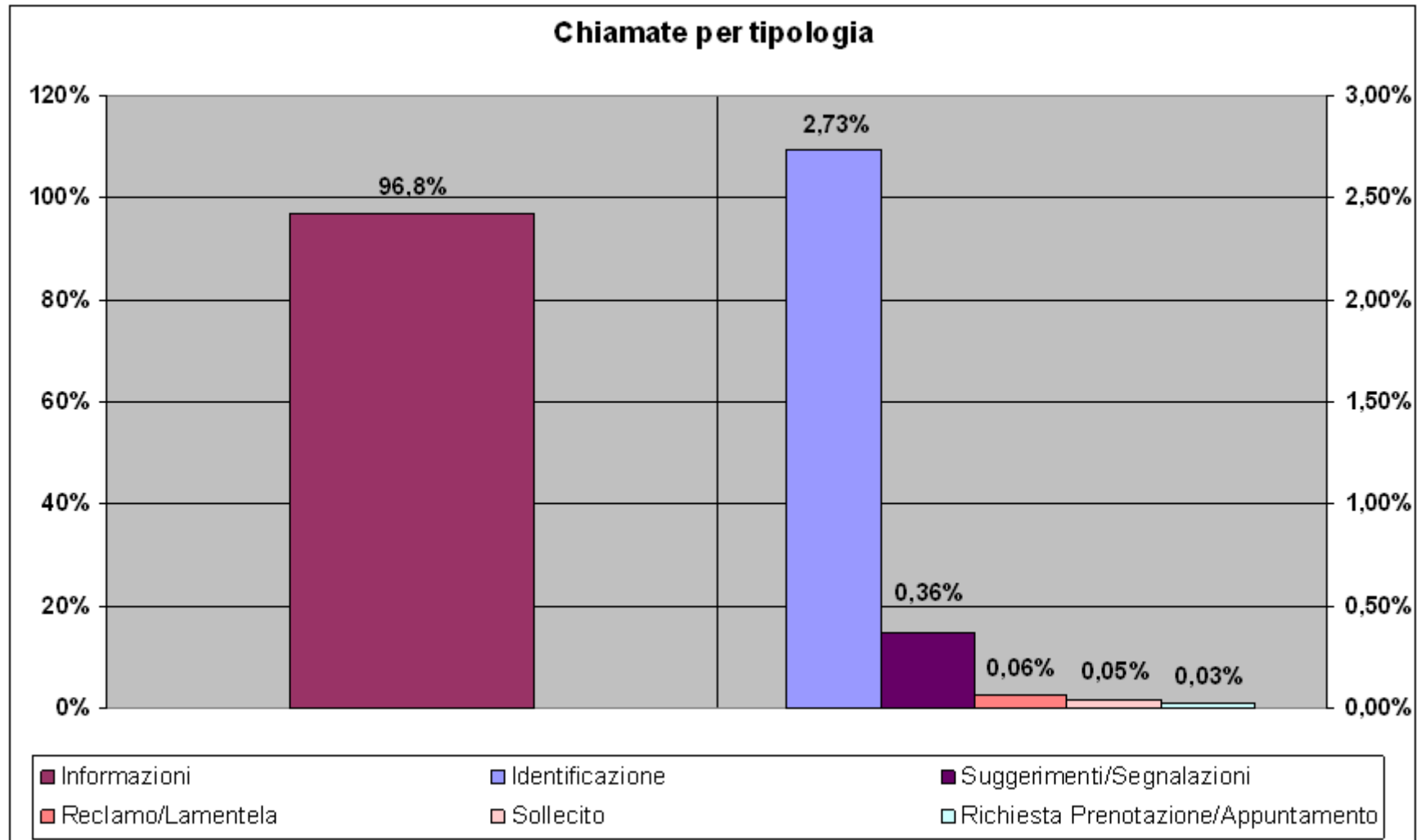
Nel mese di settembre sono arrivate in media circa 50.000 chiamate a settimana, distribuite secondo le percentuali sotto riportate:



Volumi Mensili per Fascia Oraria

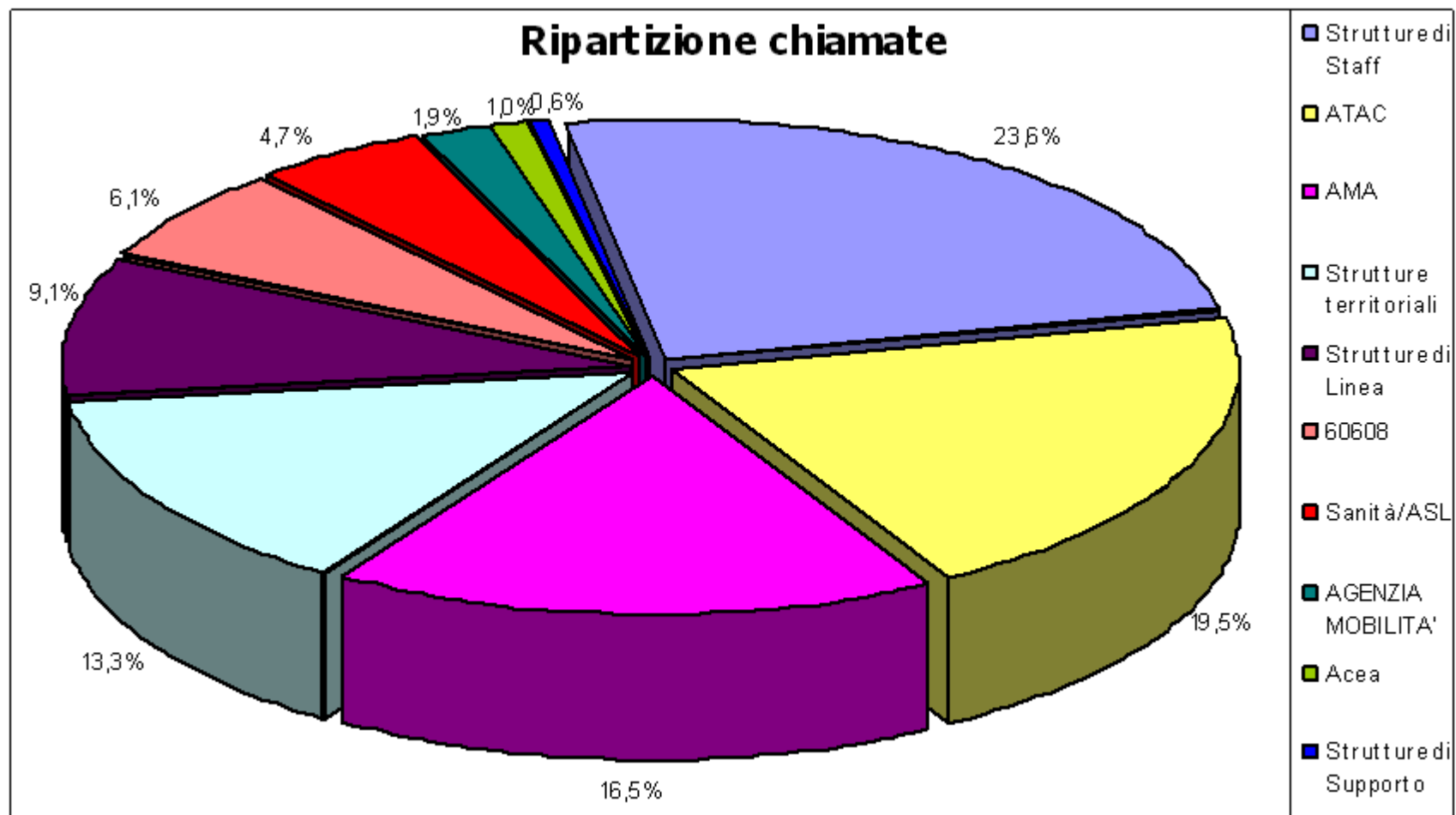


Volumi e tipologia di chiamate



Volumi e tipologia di chiamate

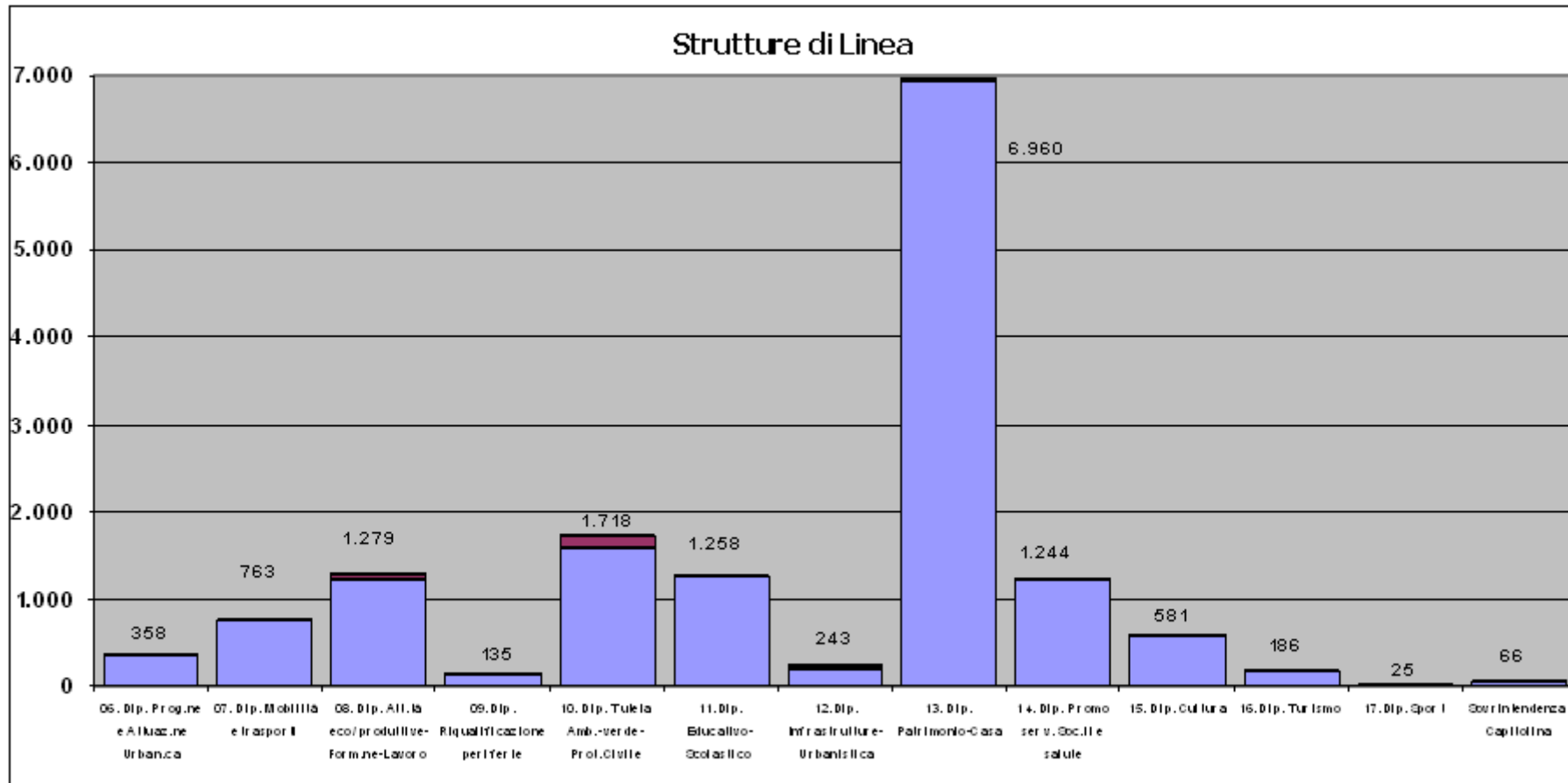
Le chiamate ricevute hanno riguardato principalmente, Strutture di Staff, Atac, Ama, Strutture territoriali, Strutture di Linea.



I numeri per tipologia: Strutture di Linea

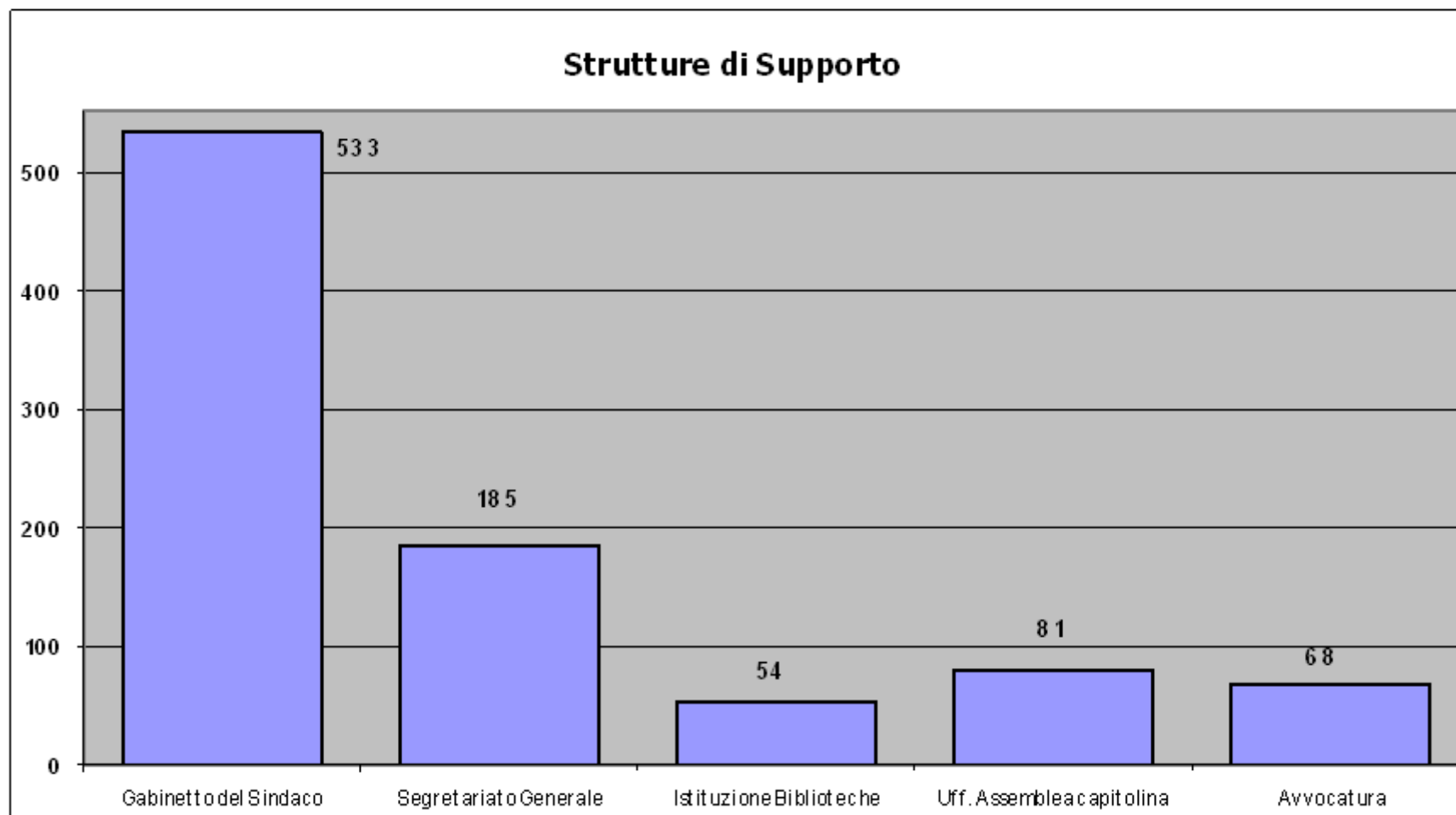
Strutture di Linea: 14.824 chiamate pari al 9,1% del totale

- **Dip. Patrimonio e casa** → 6.960 chiamate di cui:
 - 85% ha riguardato i contributi per pagamento ICI e affitto
- **Dip. Ambiente-Verde-Protezione c.le** → 1.718 chiamate di cui:
 - 35% ha riguardato i diritti degli animali
 - 21% ha riguardato il Servizio Giardini
- **Dip. Att.tà prouitive-Form.one-Lavoro** → 1.279 chiamate di cui:
 - 38% ha riguardato i Servizi on line per le imprese (SCIA)



I numeri per tipologia: Strutture di Supporto

- **Strutture di Supporto** → 932 chiamate pari allo 0,6% del totale di cui :
 - 57% ha riguardato il Gabinetto del Sindaco

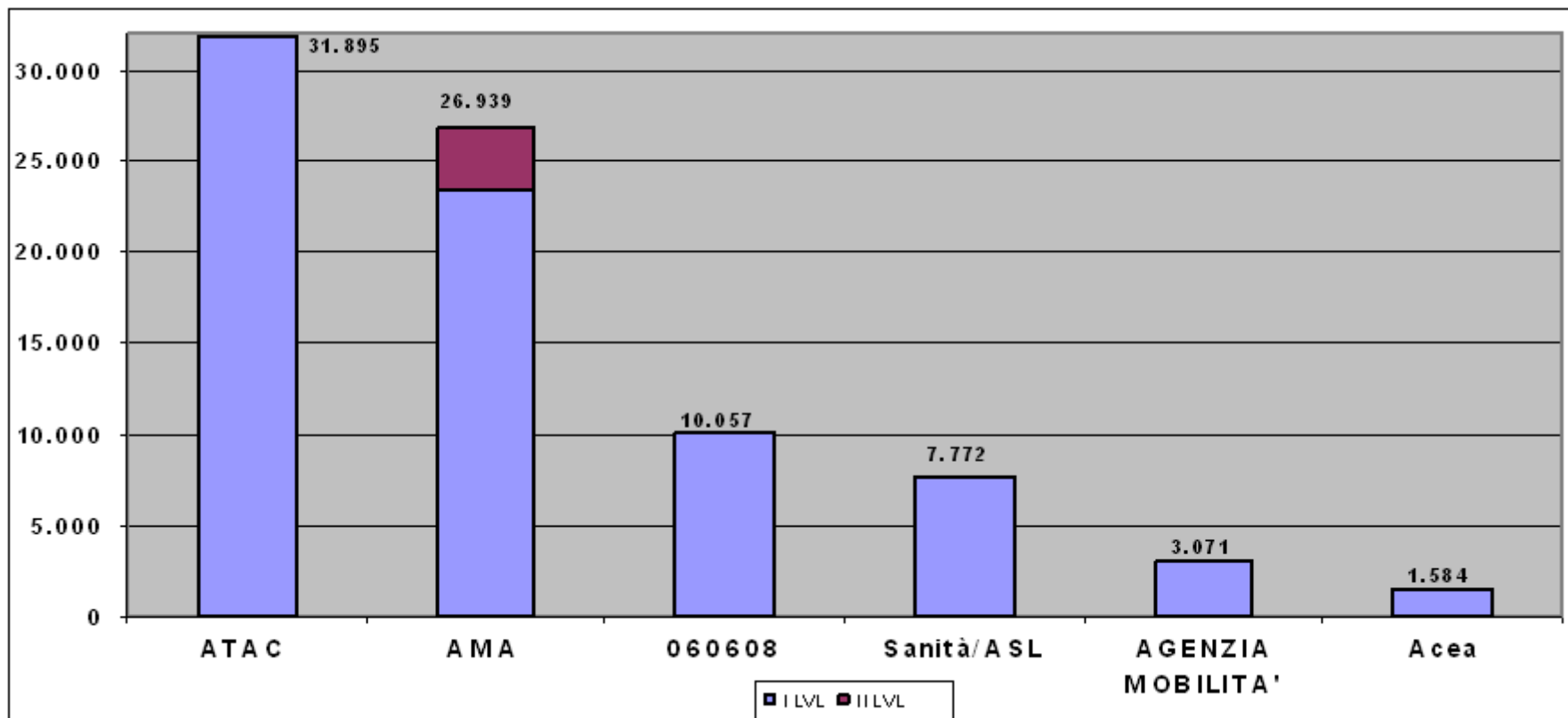


I numeri per tipologia: Aziende del Comune

● **ATAC** → 31.895 chiamate pari al 19,5% del totale

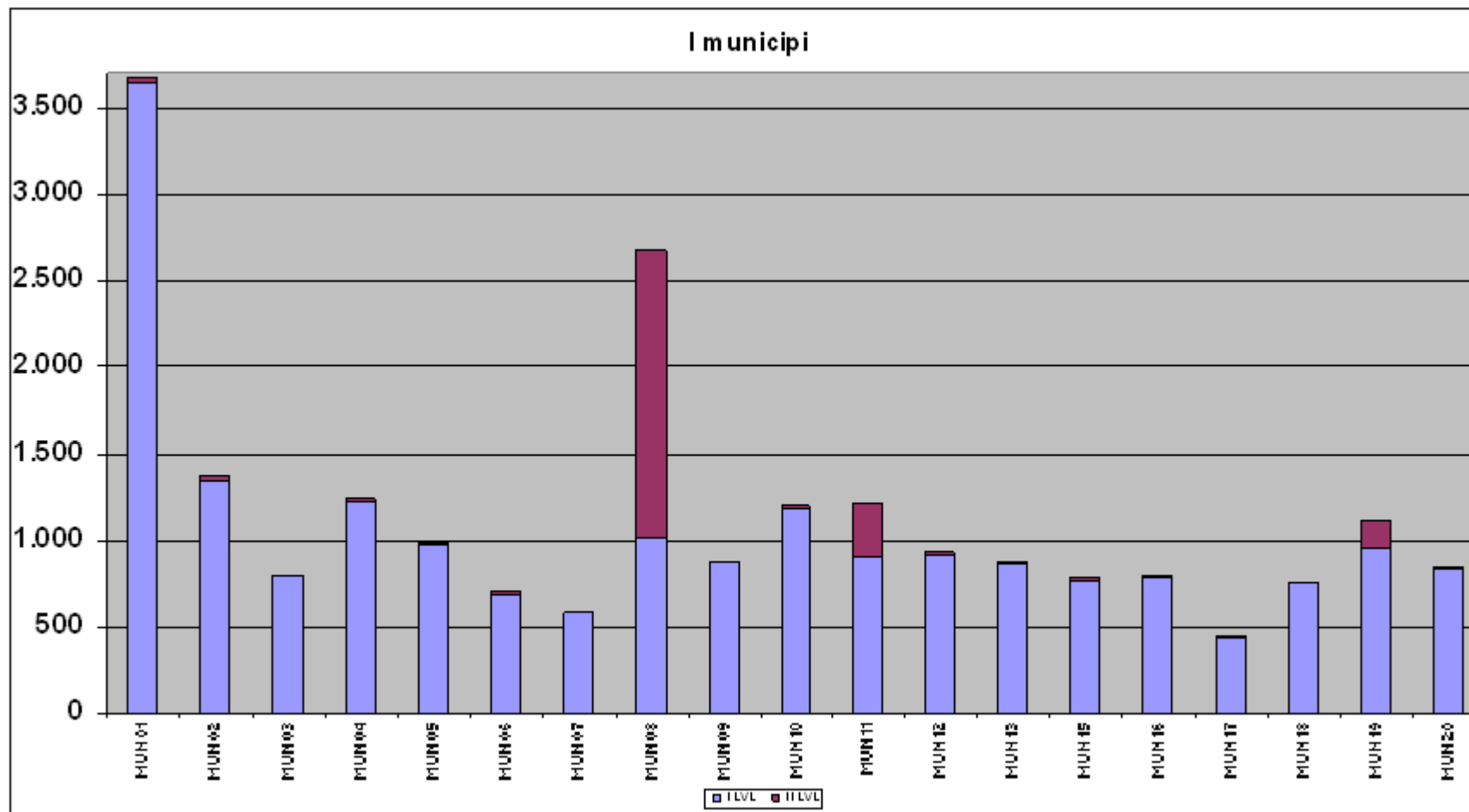
● **AMA** → 26.939 chiamate pari al 16,5% del totale di cui:

- 33% ha riguardato la Ta.Ri Domestiche
- 33% ha riguardato il servizio RiciclaCasa
- 27% ha riguardato il servizio Linea Verde
- 4% ha riguardato la TaRi non Domestiche



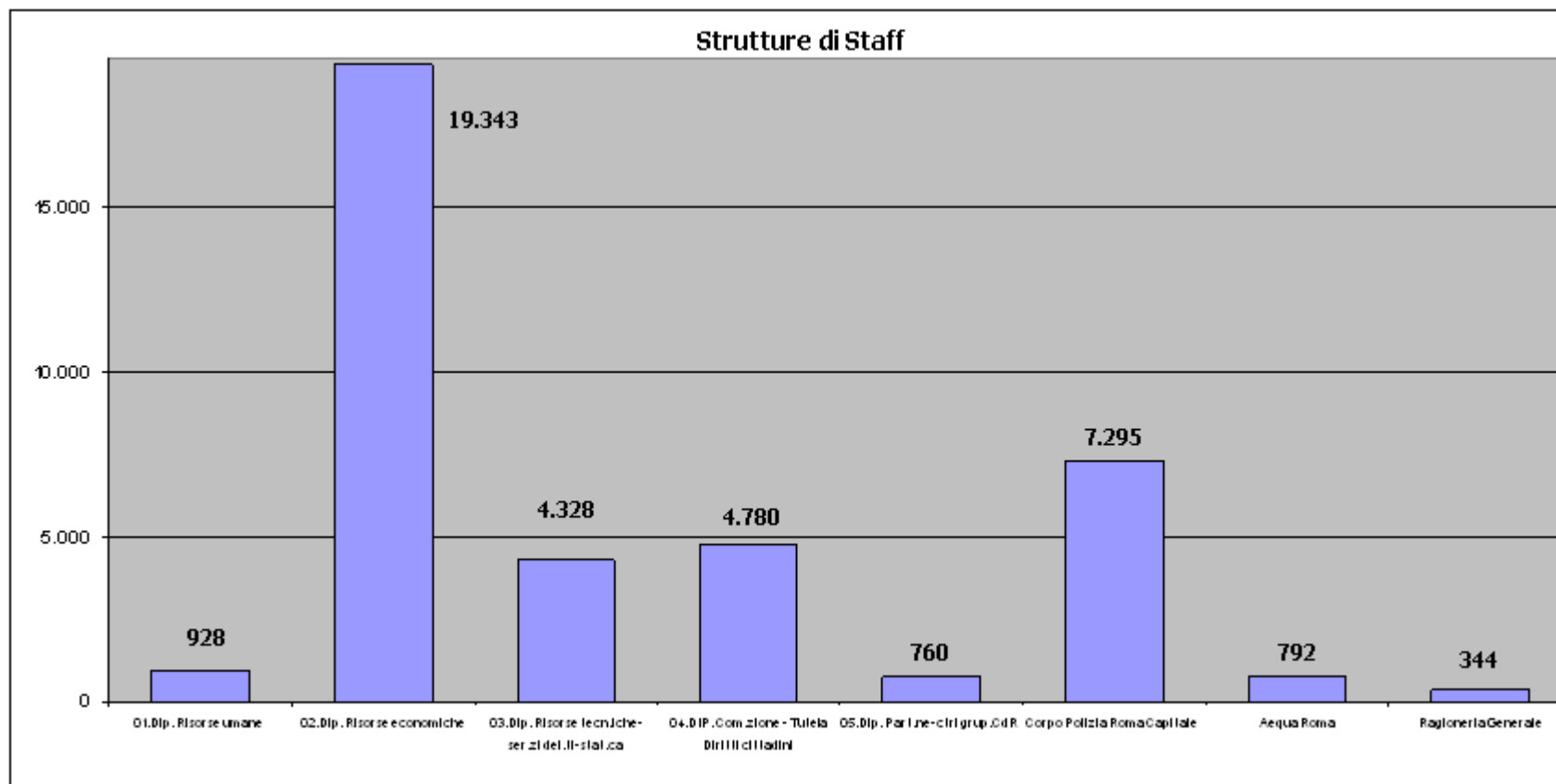
I numeri per tipologia: Strutture Territoriali

Strutture Territoriali: 21.842 chiamate pari al 13,3% del totale



I numeri per tipologia: Strutture di Staff

- **Strutture di Staff** → 38.572 chiamate pari al 23,6% del totale di cui :
 - 50% ha riguardato il Dipartimento Risorse Economiche
 - 19% ha riguardato il Corpo della Polizia Roma Capitale
 - 12% ha riguardato il Dip. Comunicazione Istituzionale
 - 11% ha riguardato il Dip. Risorse Tecnologiche-Servizi delegati-Statistica



Volumi lavorazioni Off Line

Volumi altri canali

