



ROMA CAPITALE

il contact center della capitale

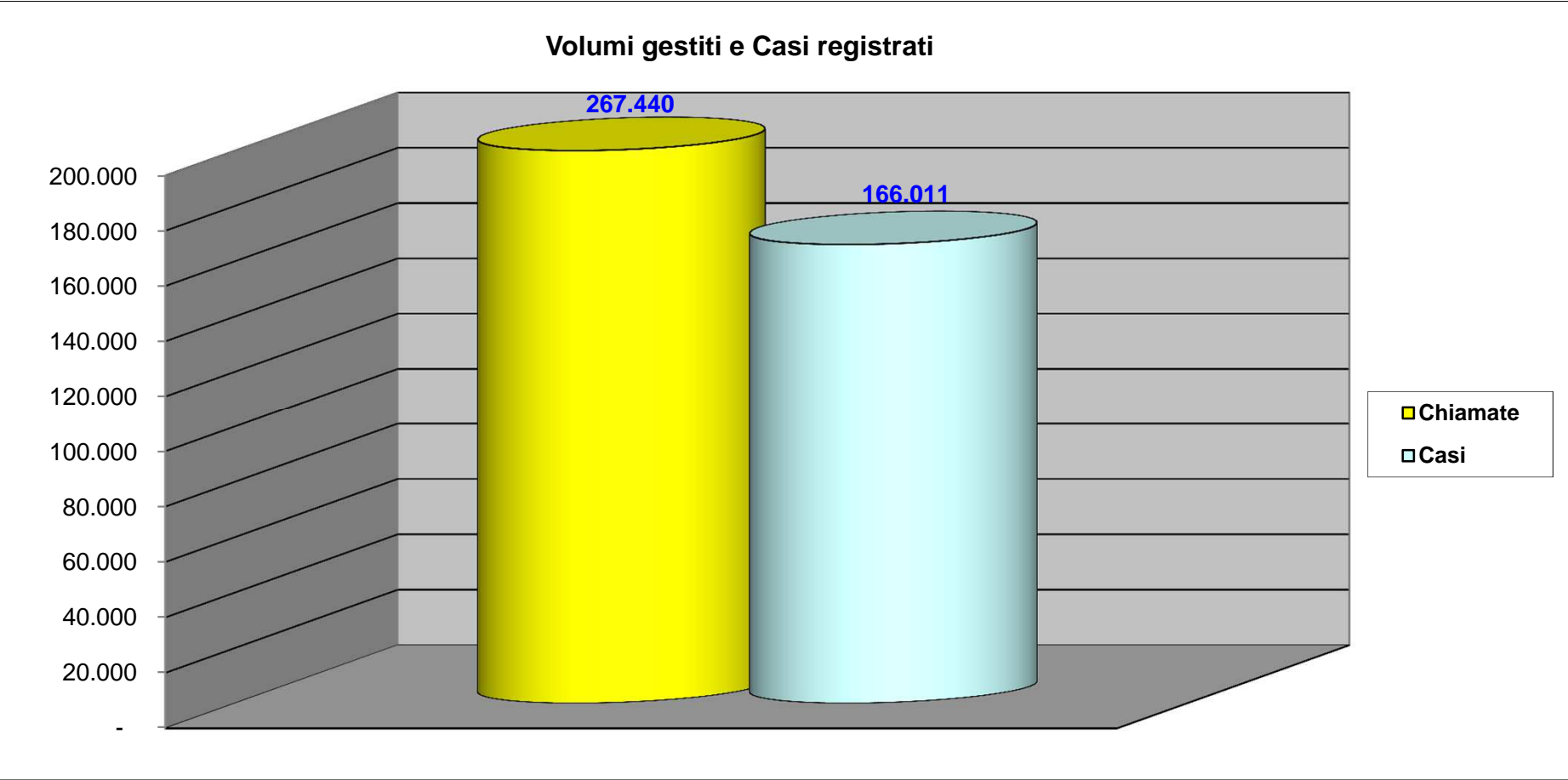


Executive Summary
dicembre 2013

Dicembre 2013

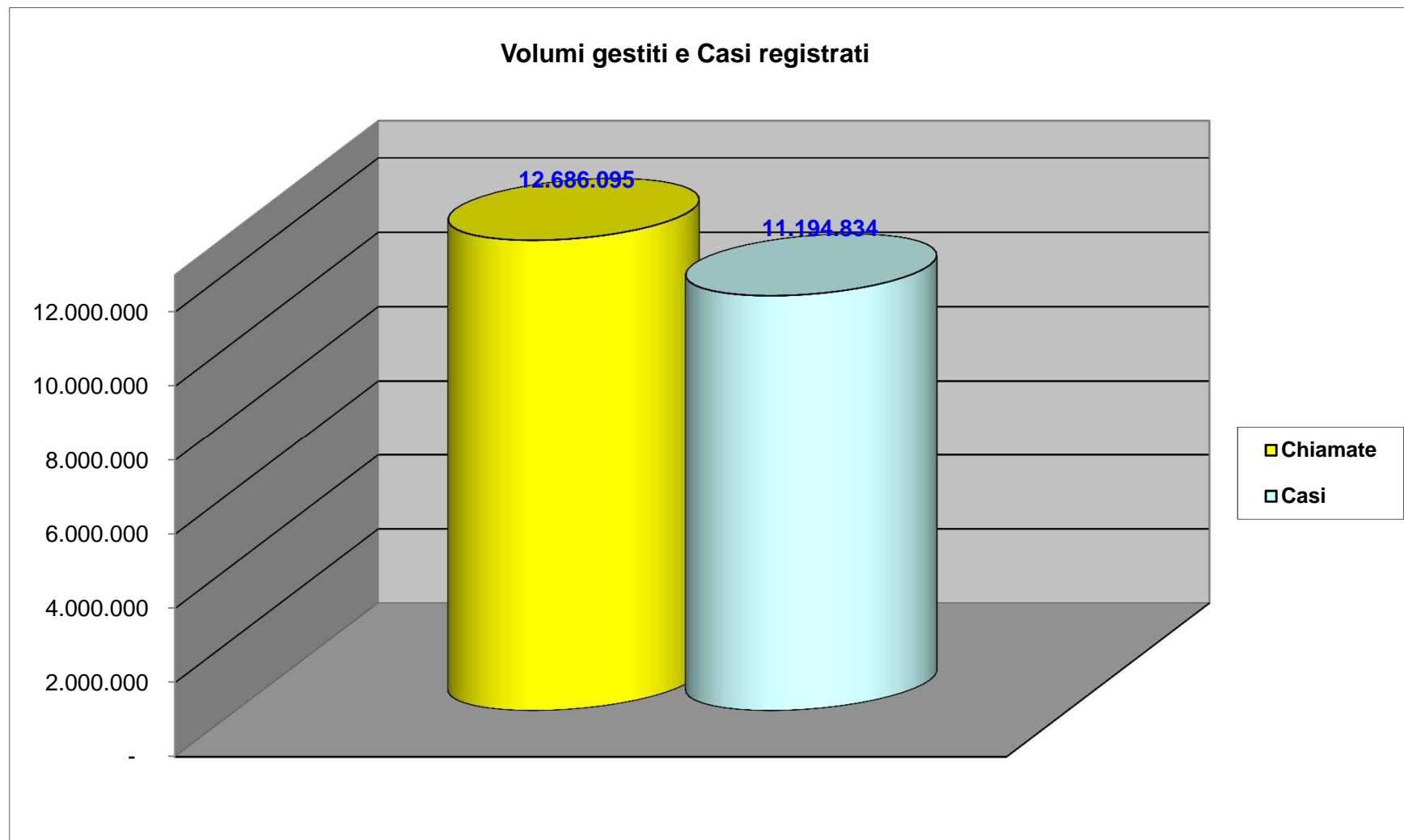
Volumi

Nel mese di dicembre al Contact Center ChiamaRoma060606 sono arrivate 385.748 chiamate ed il tempo medio di gestione è stato di 131 secondi. Le chiamate totali gestite sono 284.067, 1.064 le prenotazioni CBA, nel grafico le gestite da operatore.

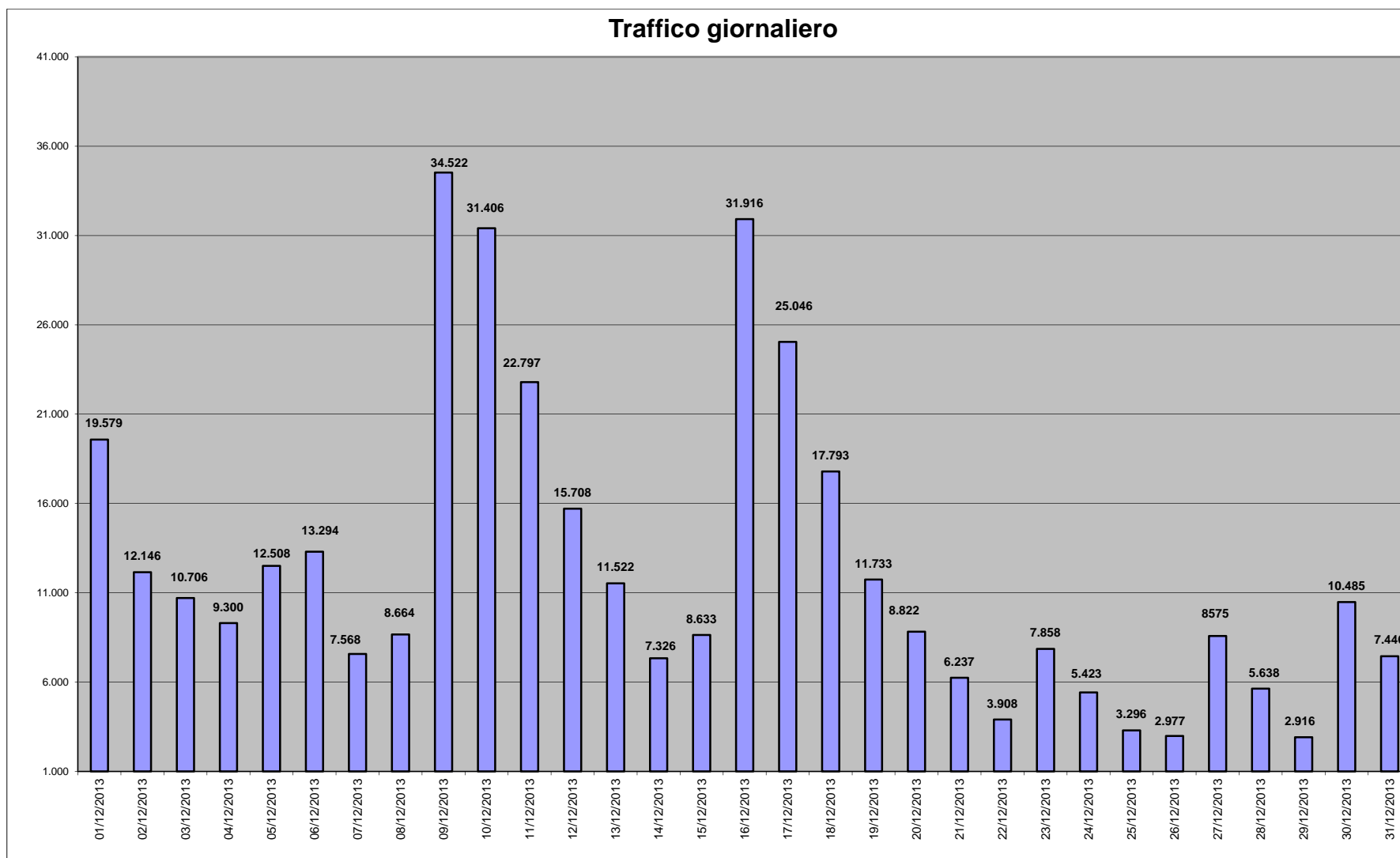


Volumi riepilogativi

Dal 1 novembre 2008 al 31 dicembre 2013 abbiamo gestito 12.686.095 chiamate



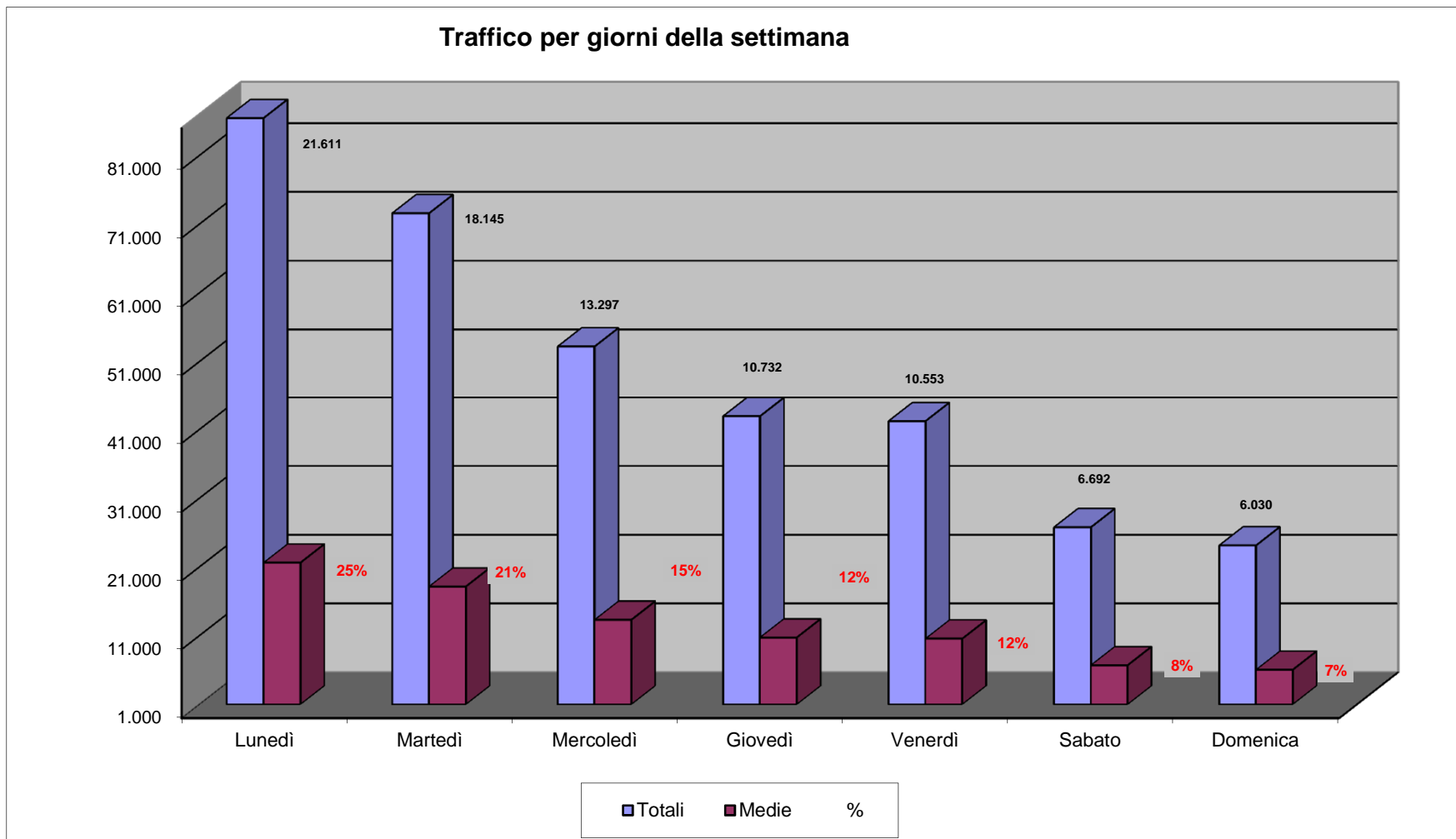
Volumi traffico giornaliero



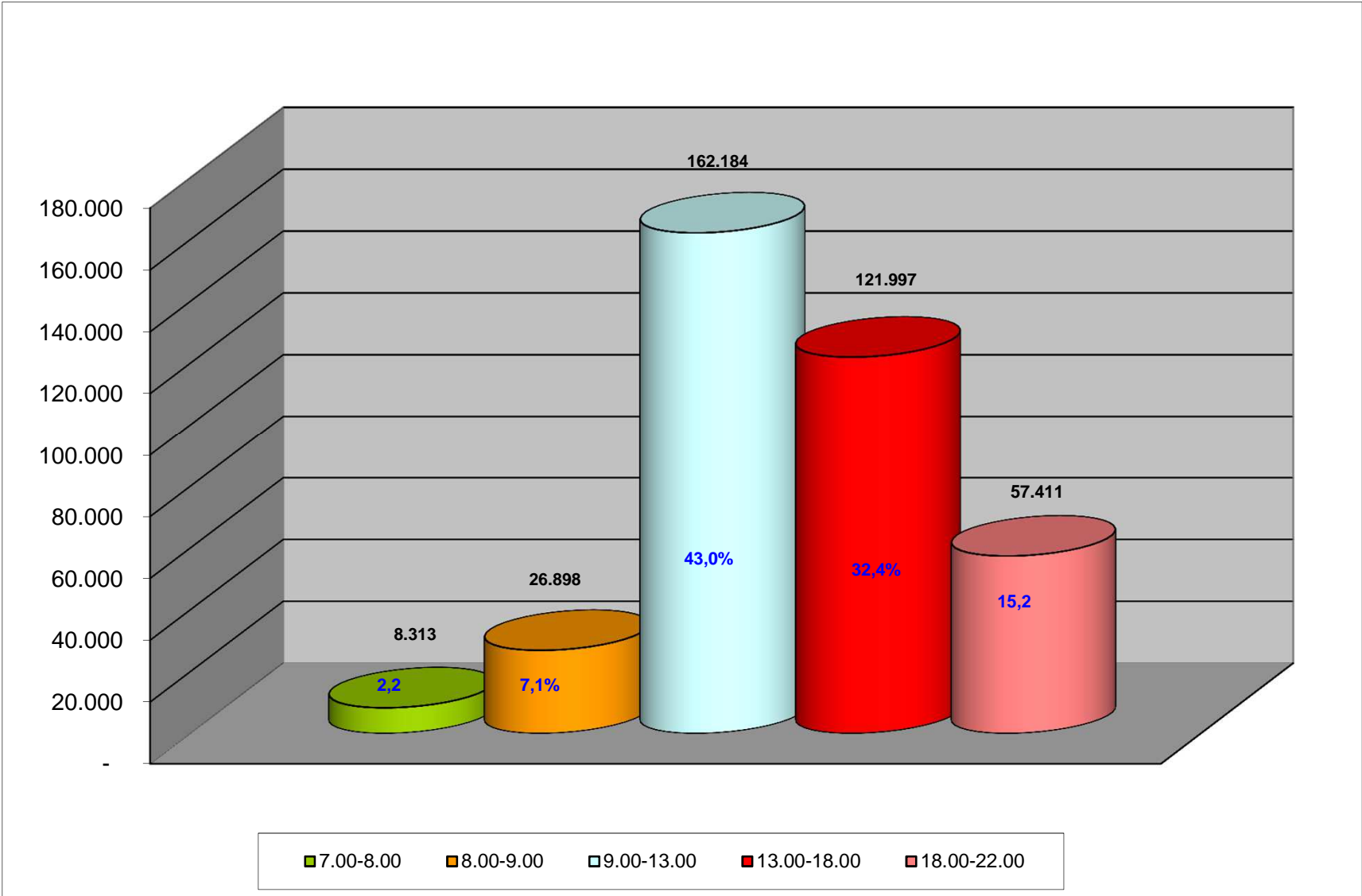
Da evidenziare in questo mese varie giornate di blocchi del traffico e di targhe alterne

Volumi traffico per giorni della settimana

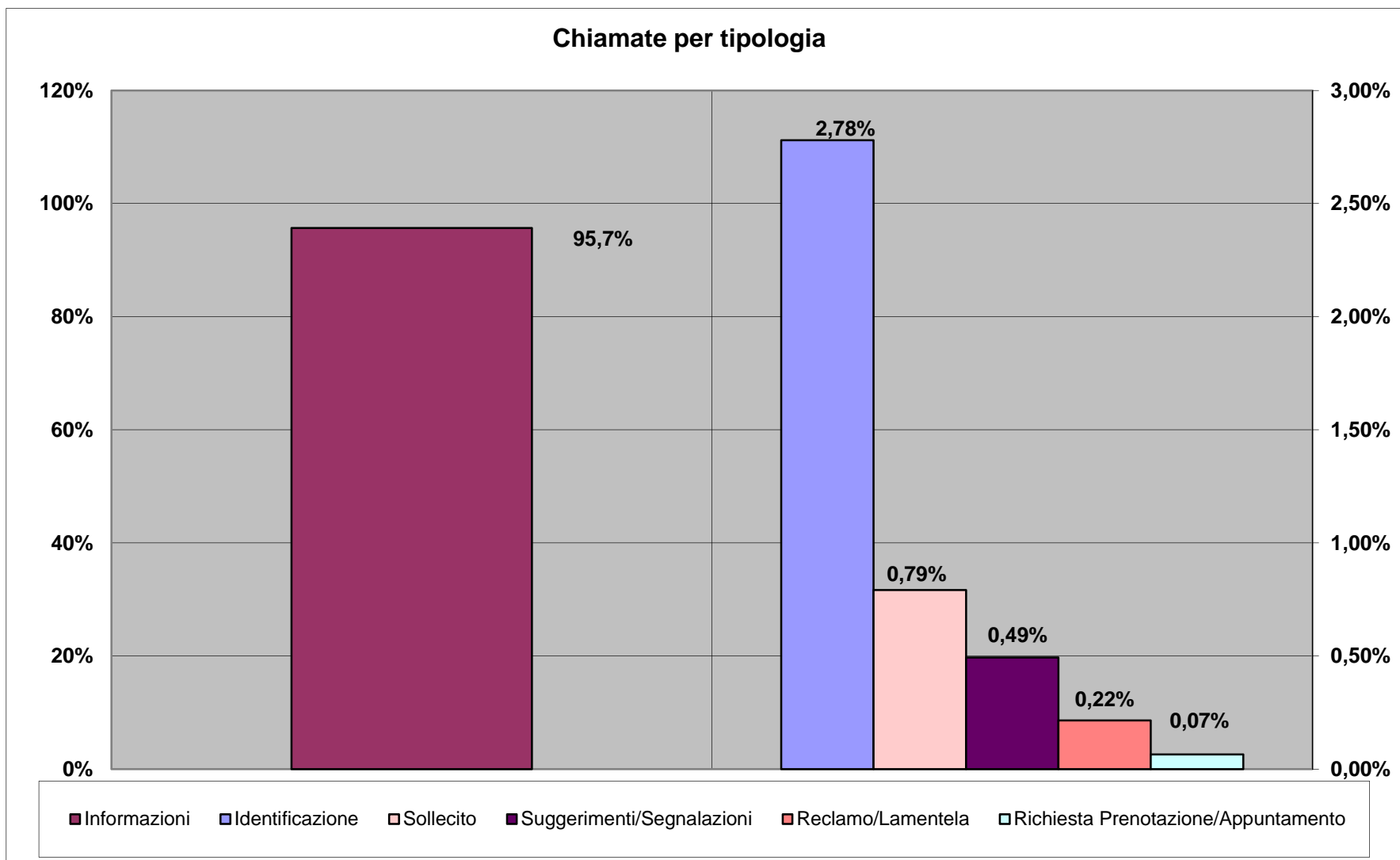
Nel mese di dicembre sono arrivate in media circa 87.000 chiamate a settimana distribuite secondo le percentuali sotto riportate.



Volumi Mensili per Fascia Oraria



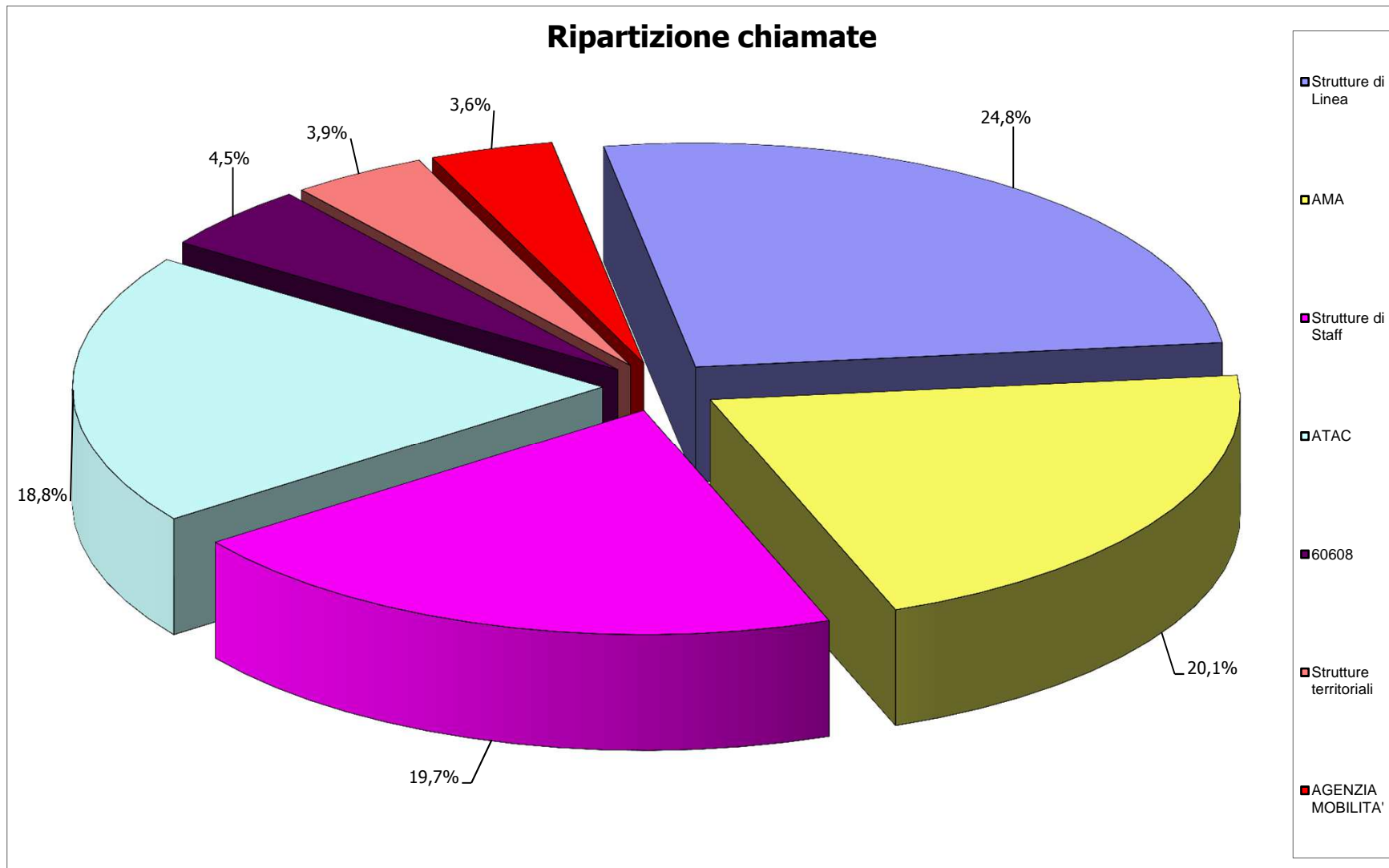
Volumi e tipologia di chiamate



Il 95% delle richieste è stato risolto al 1° livello , il 5% è stato assegnato al 2°

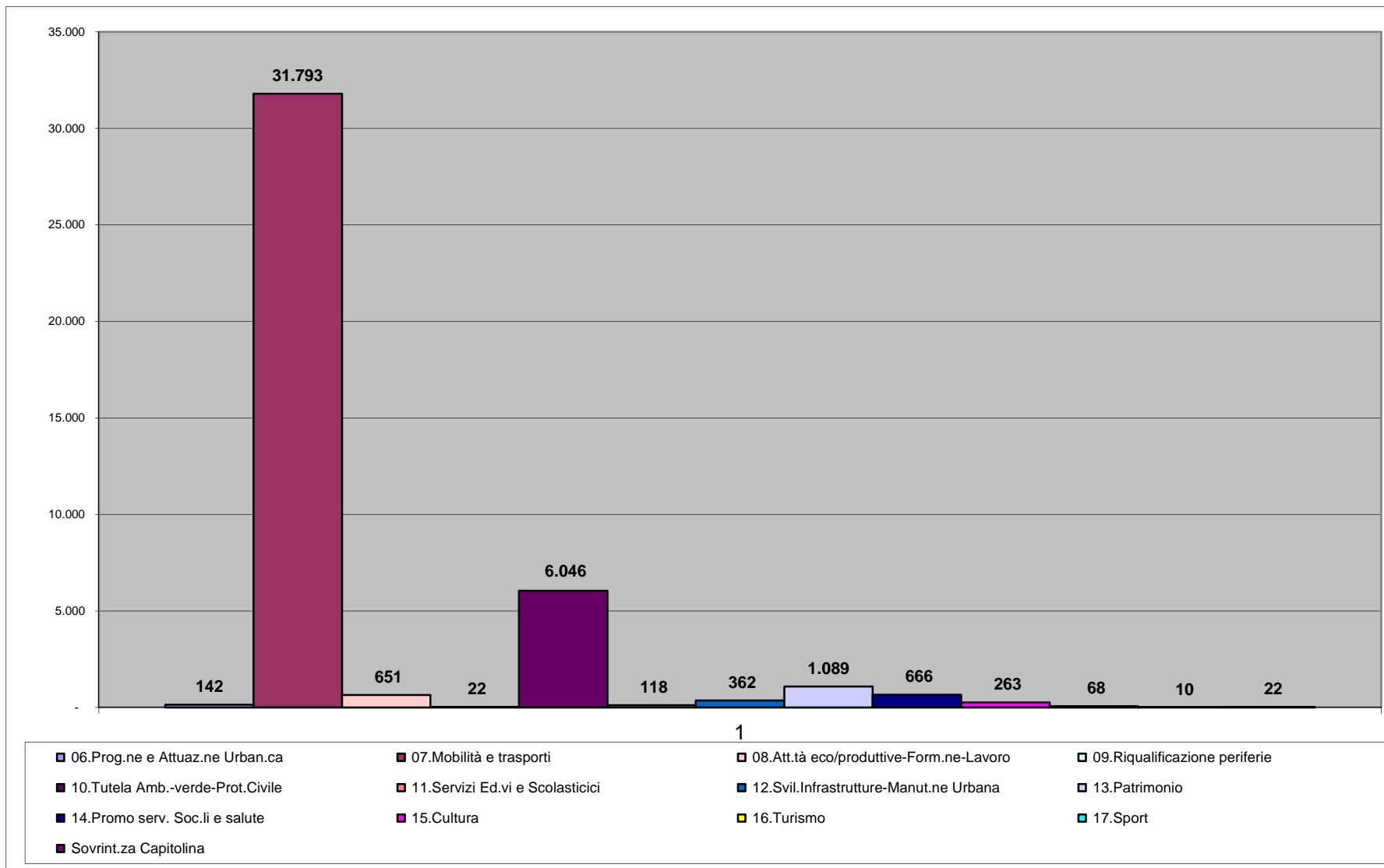
Volumi e tipologia di chiamate

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



I numeri per tipologia: Strutture di Linea

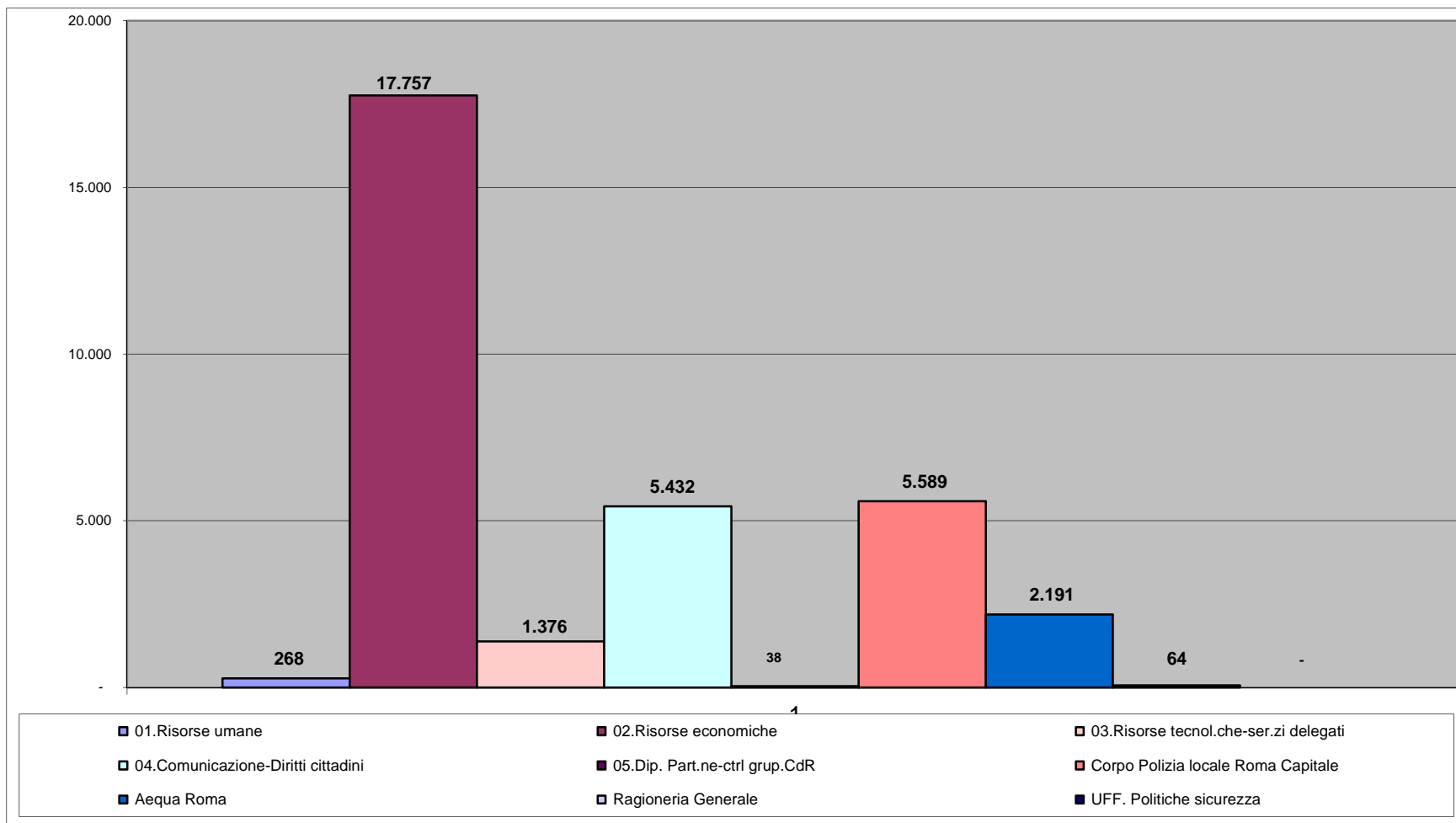
Strutture di Linea: 41.252 chiamate pari al 24,8% del totale



I numeri per tipologia: Strutture di Staff

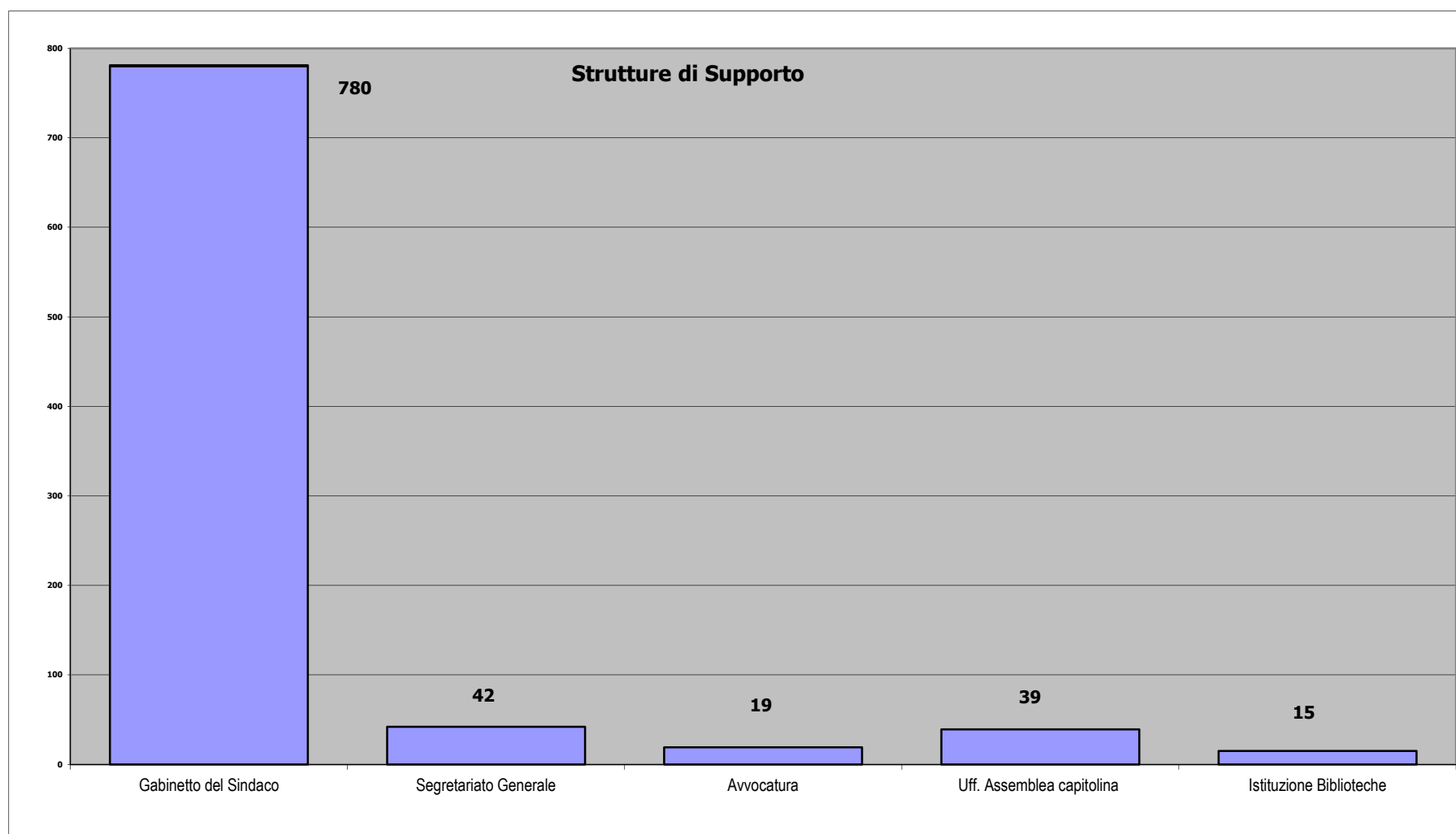
● **Strutture di Staff** → 32.715 chiamate pari al 19,7% del totale di cui :

- 54% ha riguardato il Dipartimento Risorse Economiche
- 17% ha riguardato il Corpo di Polizia locale di Roma Capitale



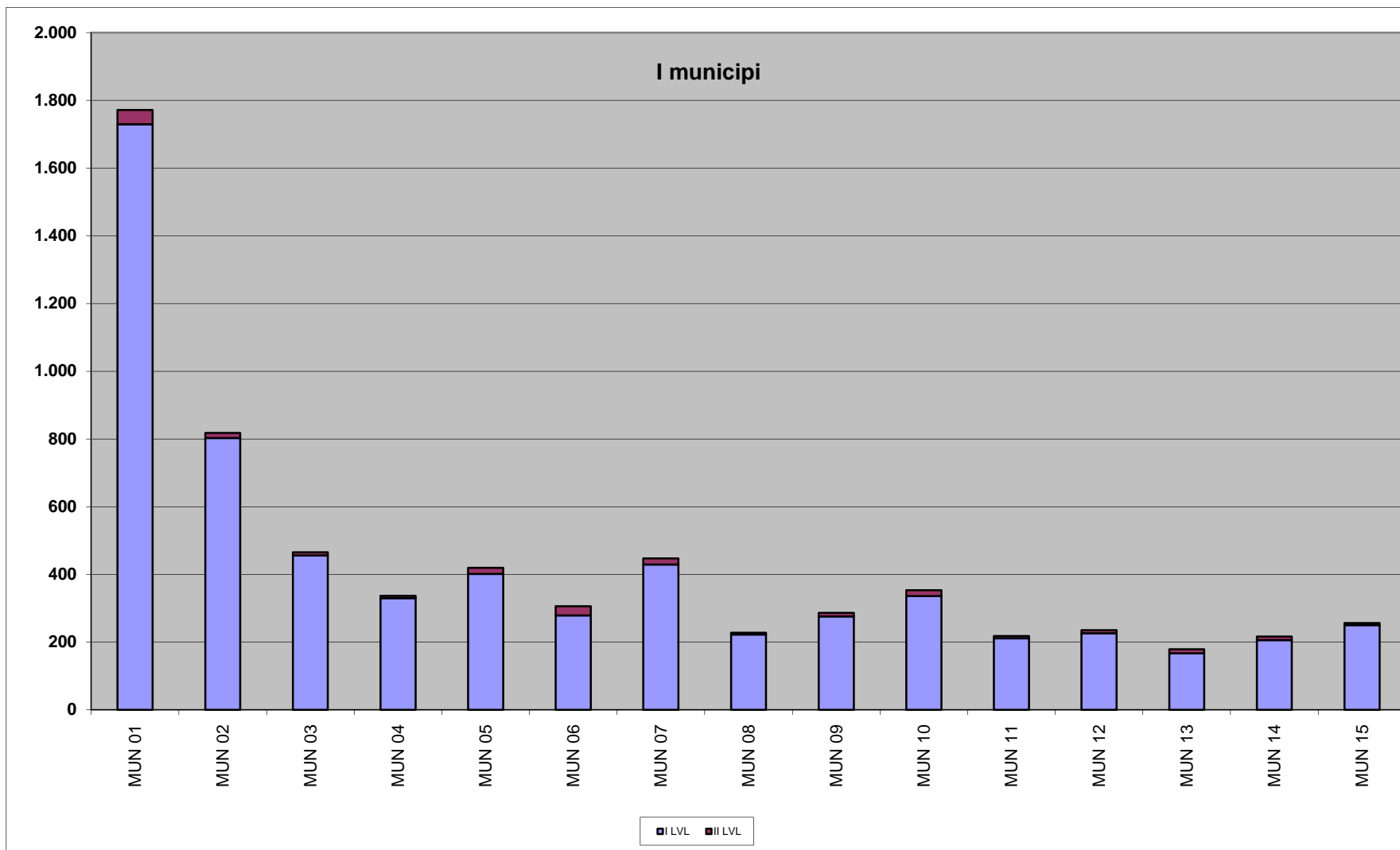
I numeri per tipologia: Strutture di Supporto

- **Strutture di Supporto** → 897 chiamate pari allo 0,5% del totale di cui :
 - 78% ha riguardato il Gabinetto del Sindaco



I numeri per tipologia: Strutture Territoriali

Strutture Territoriali: 6.535 chiamate pari all' 3,9% del totale

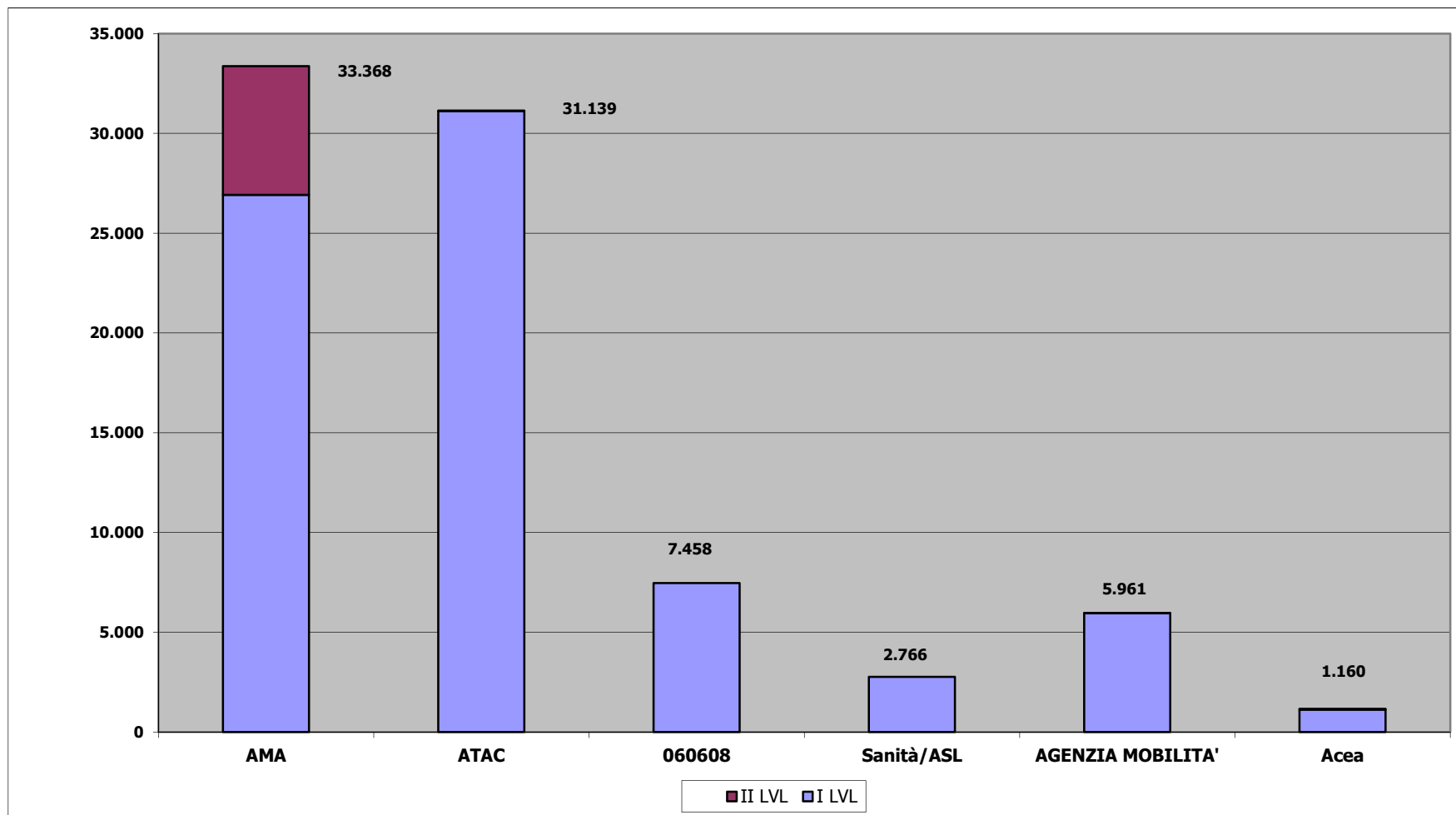


I numeri per tipologia: Aziende del Comune

● **AMA** → 33.368 chiamate pari al 20,8% del totale di cui:

- 37% ha riguardato la Ta.Ri
- 33% ha riguardato Linea Verde
- 29% ha riguardato Ricicla Casa

● **ATAC** → 31.139 chiamate pari al 19,0% del totale



Volumi lavorazioni Off Line

