



ROMA CAPITALE

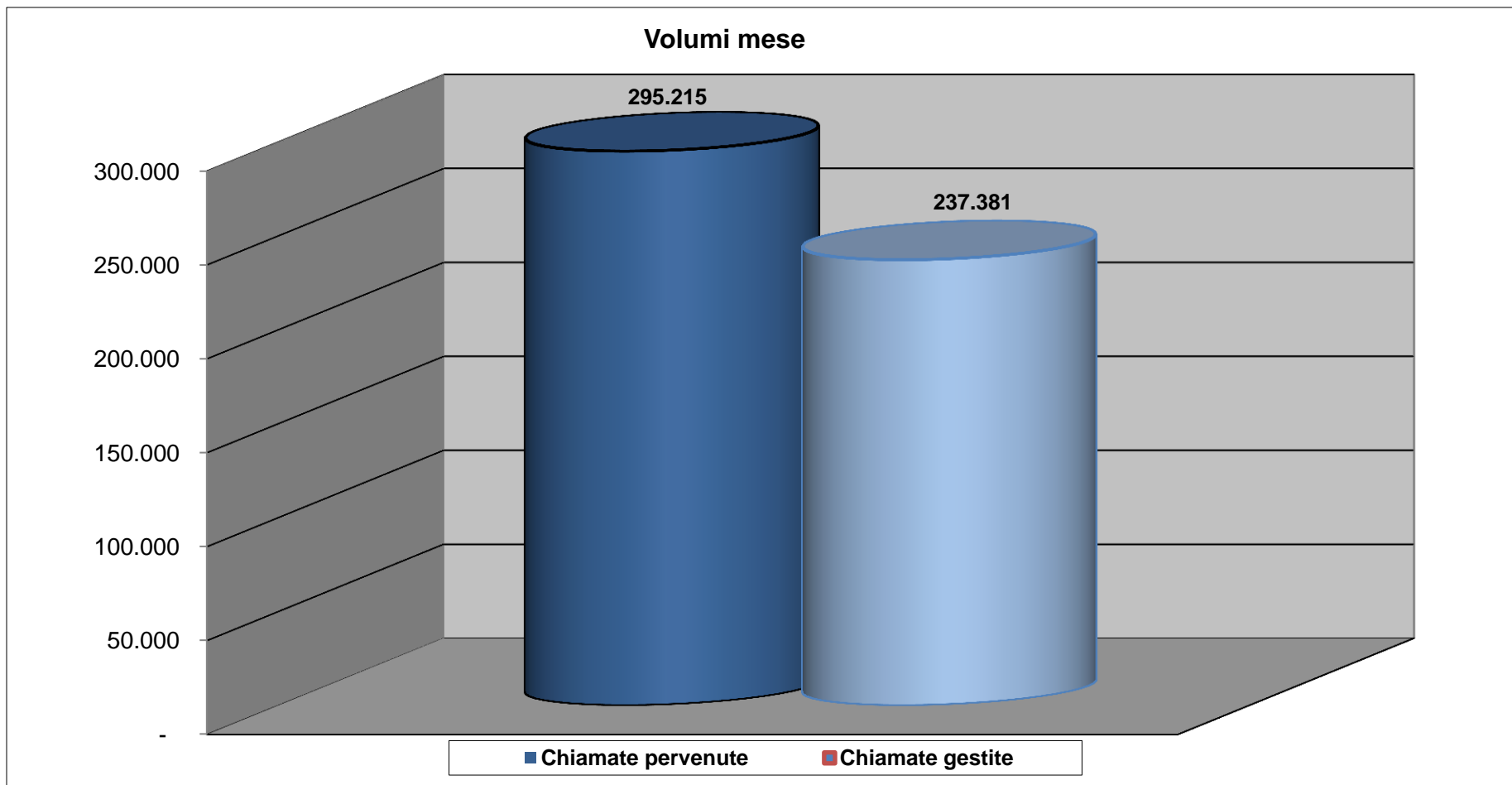
il contact center della capitale



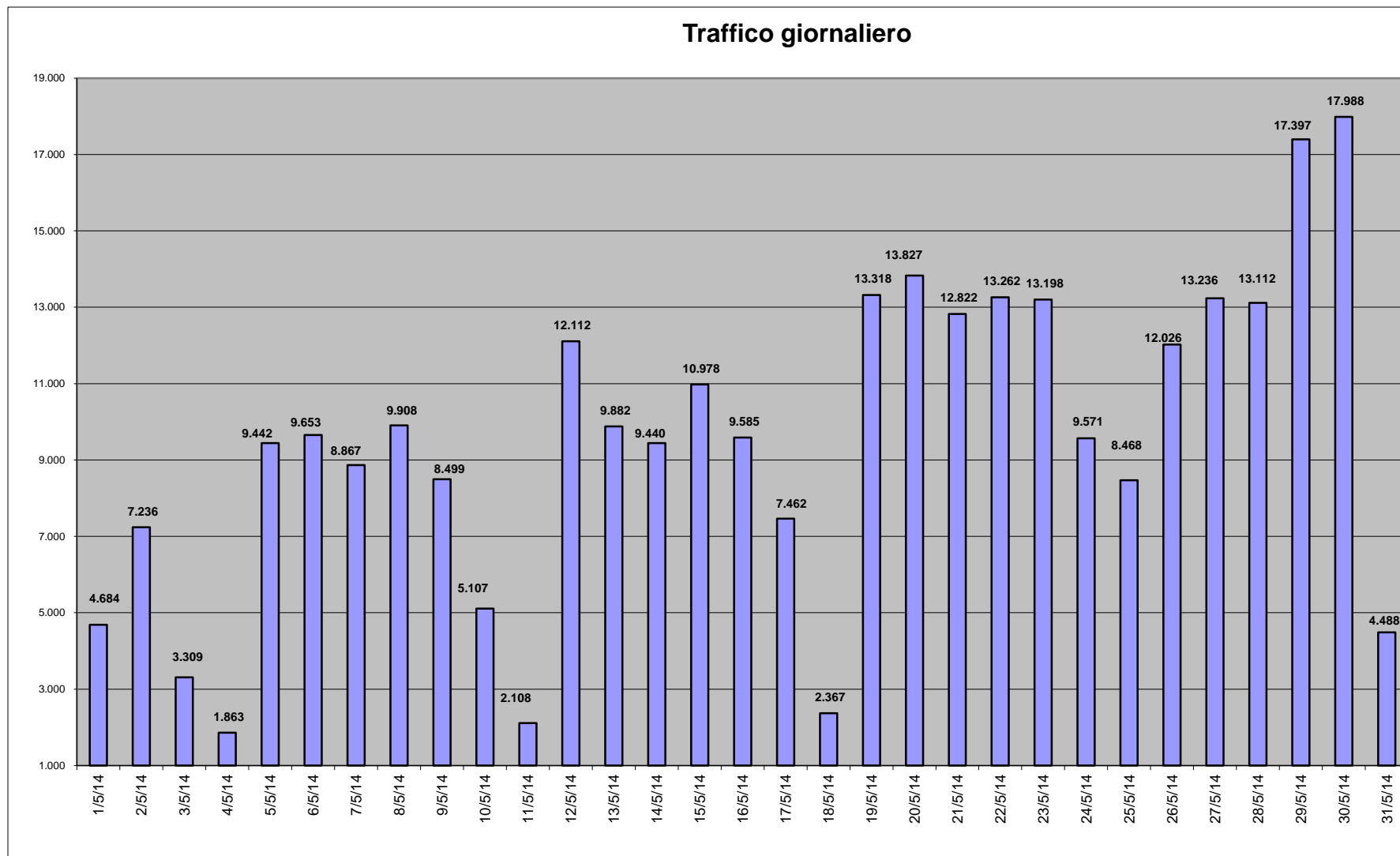
Executive Summary
maggio 2014

Volumi

Nel mese di maggio al Contact Center ChiamaRoma060606 sono arrivate 295.215 chiamate ed il tempo medio di gestione è stato di 179 secondi. Le chiamate totali gestite sono 237.381.



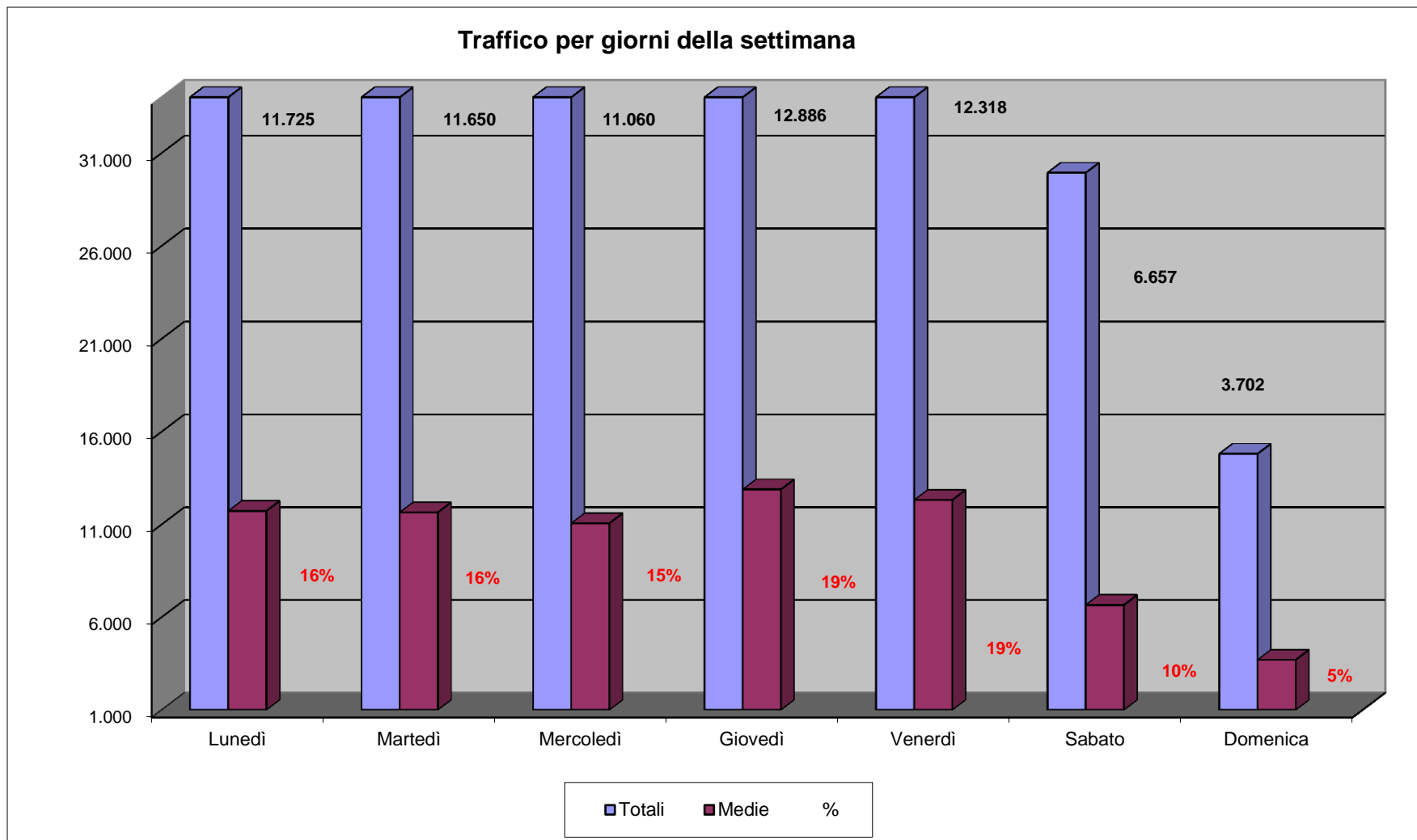
Volumi traffico giornaliero



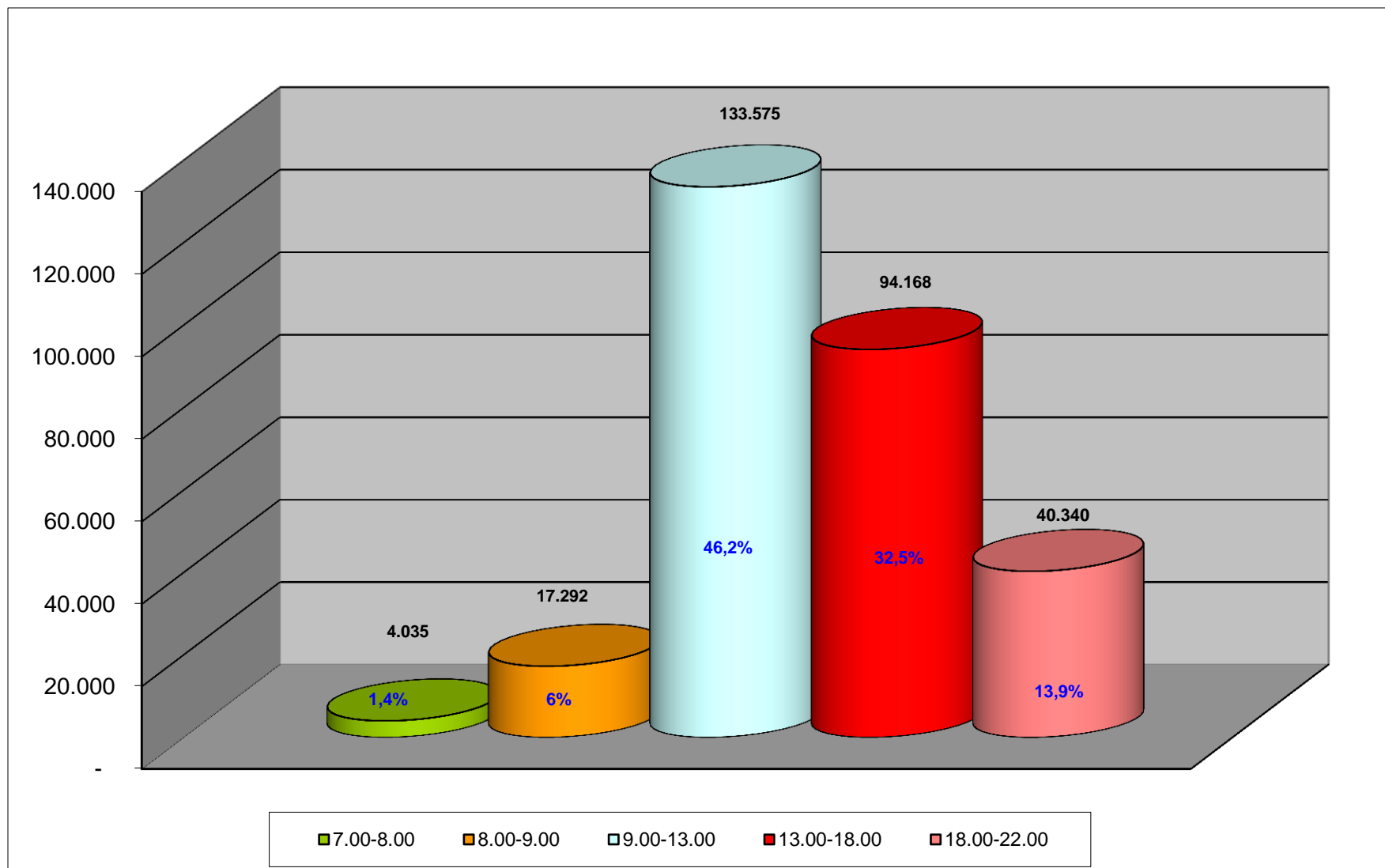
Da evidenziare: le elezioni Europee 25-5, sciopero dei mezzi pubblici il 30-5.

Volumi traffico per giorni della settimana

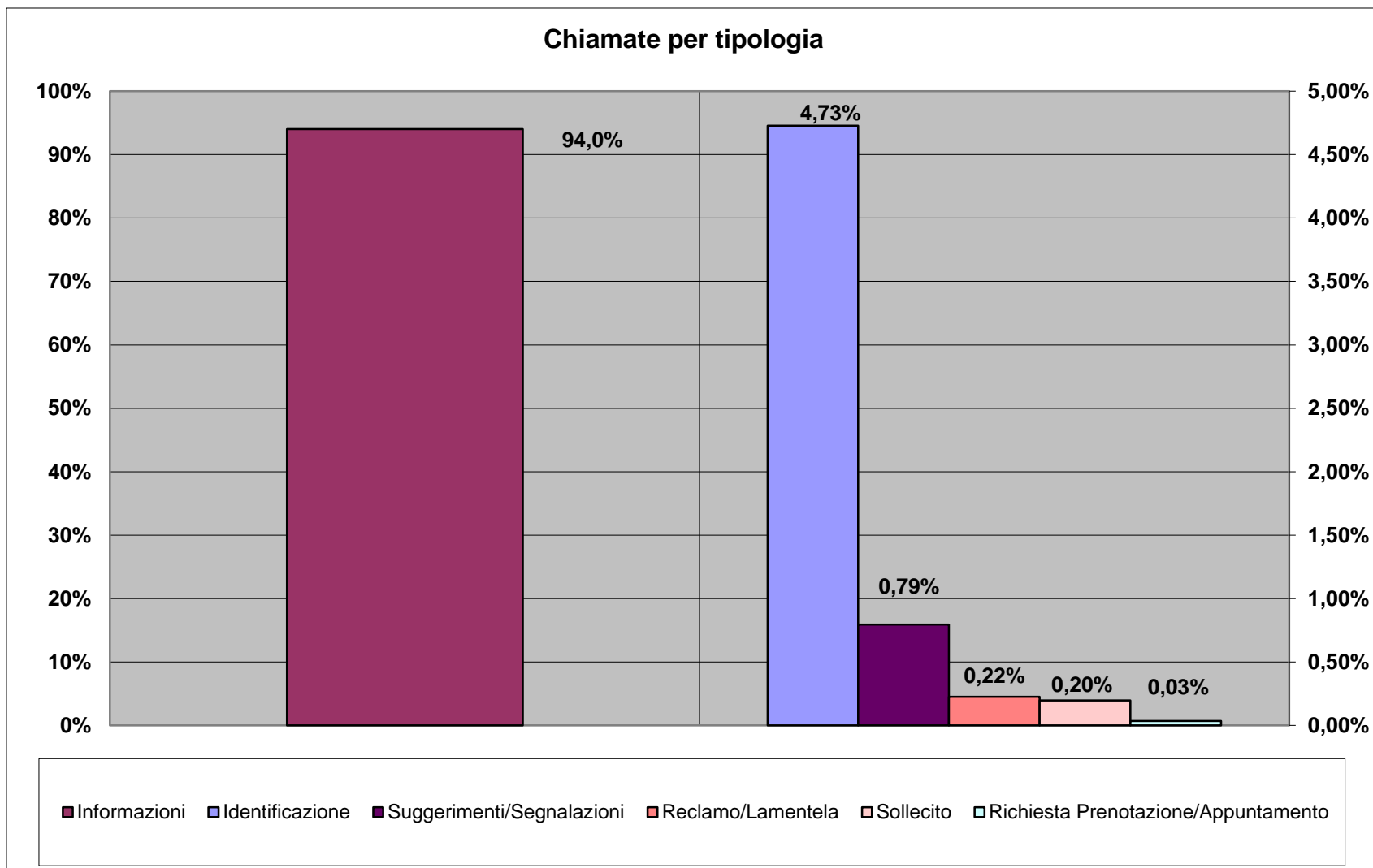
Nel mese di maggio sono arrivate in media circa 70.000 chiamate a settimana distribuite secondo le percentuali sotto riportate.



Volumi Mensili per Fascia Oraria

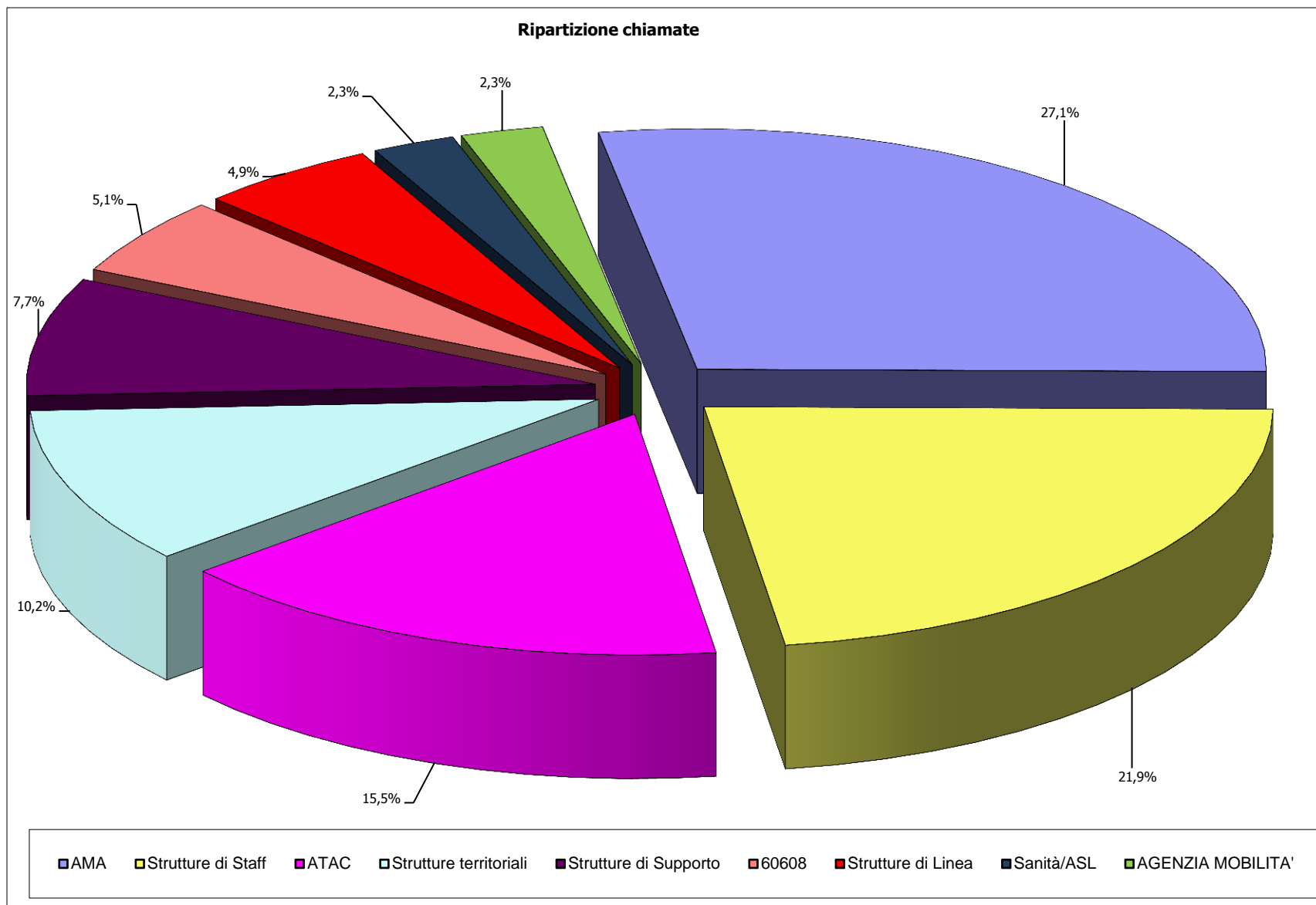


Volumi e tipologia di chiamate



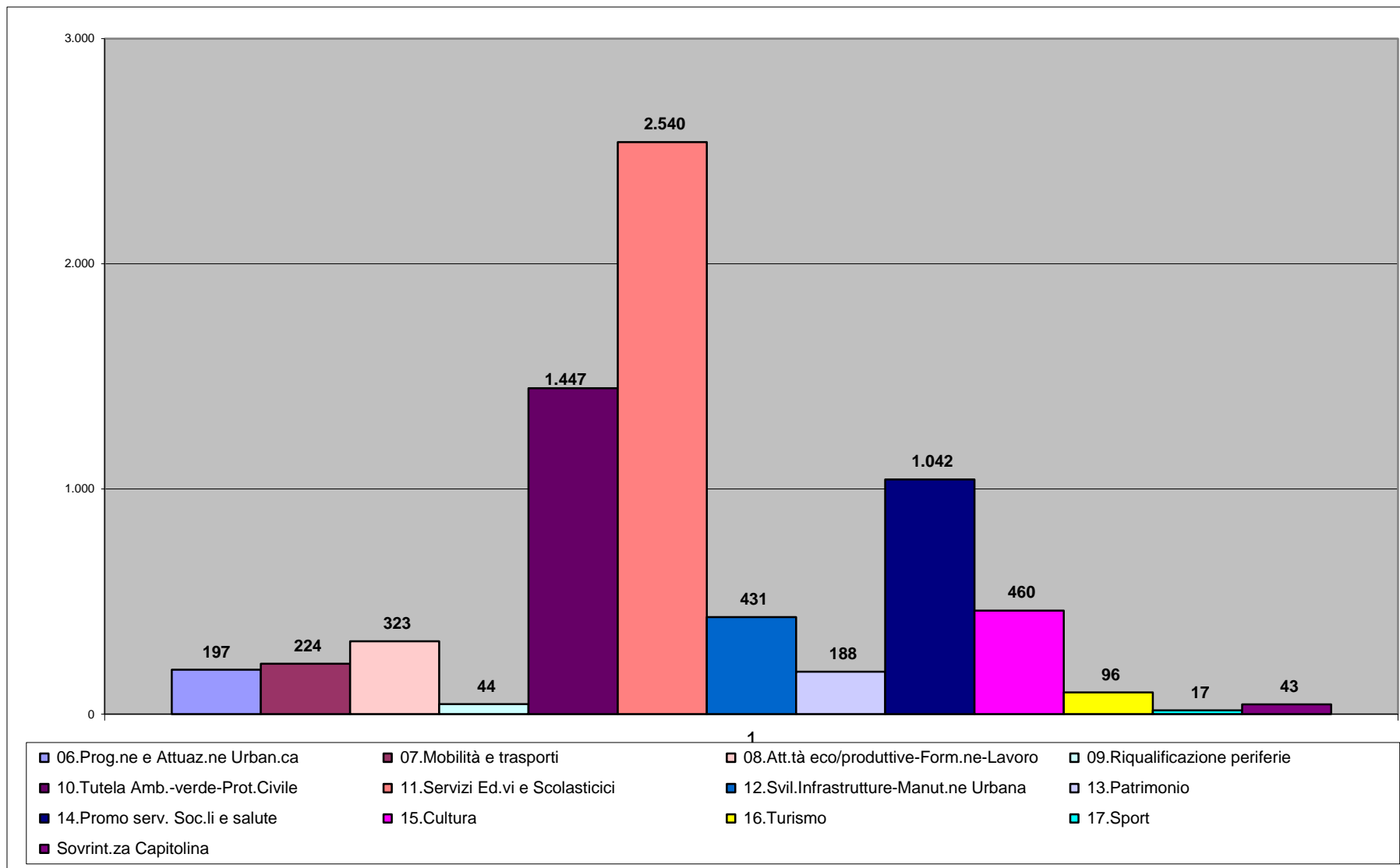
Il 94% delle richieste è stato risolto al 1° livello, il 6% è stato assegnato al 2°

Volumi e tipologia di chiamate



I numeri per tipologia: Strutture di Linea

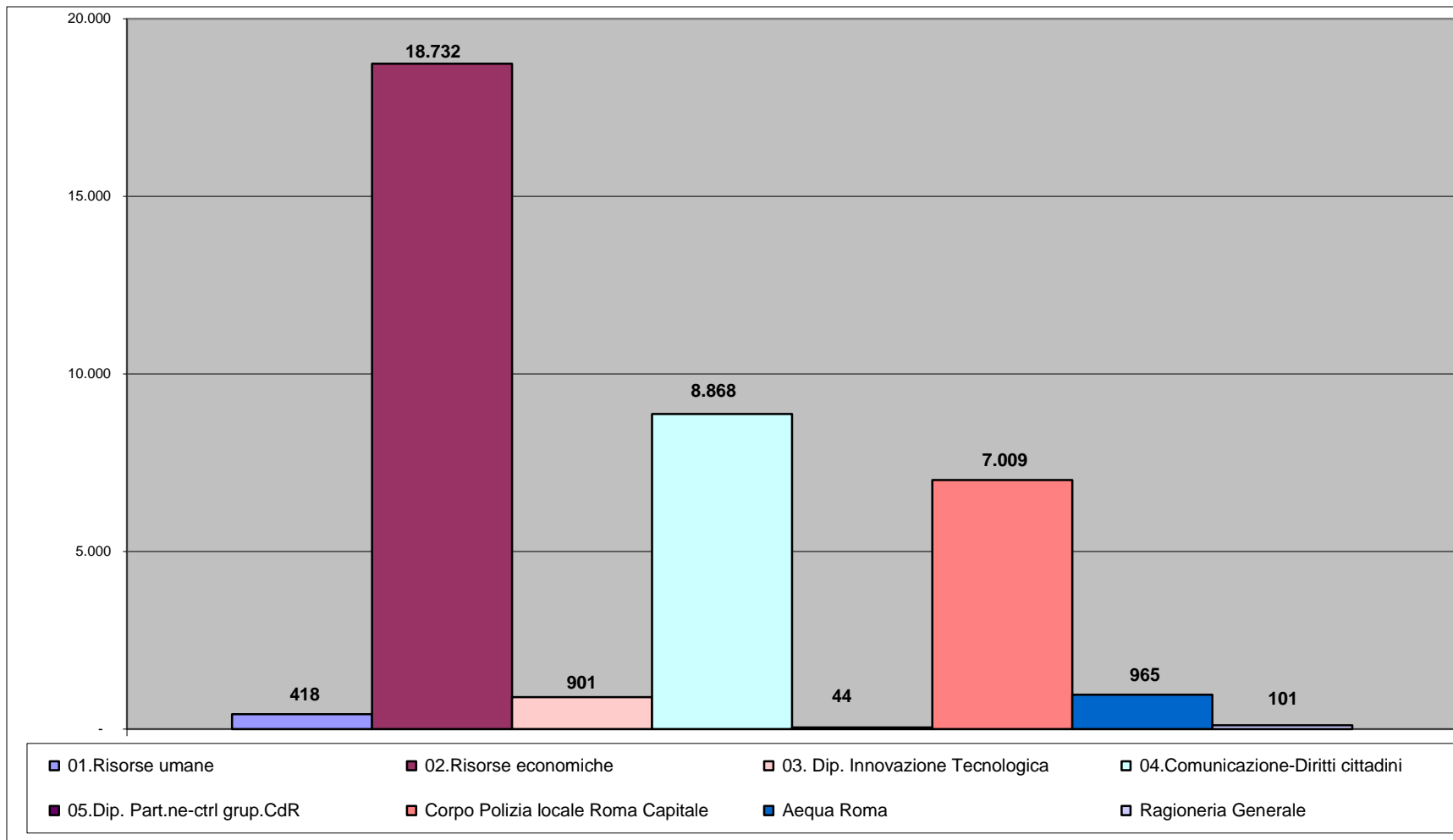
Strutture di Linea: 7.052 chiamate pari al 4,9% del totale



I numeri per tipologia: Strutture di Staff

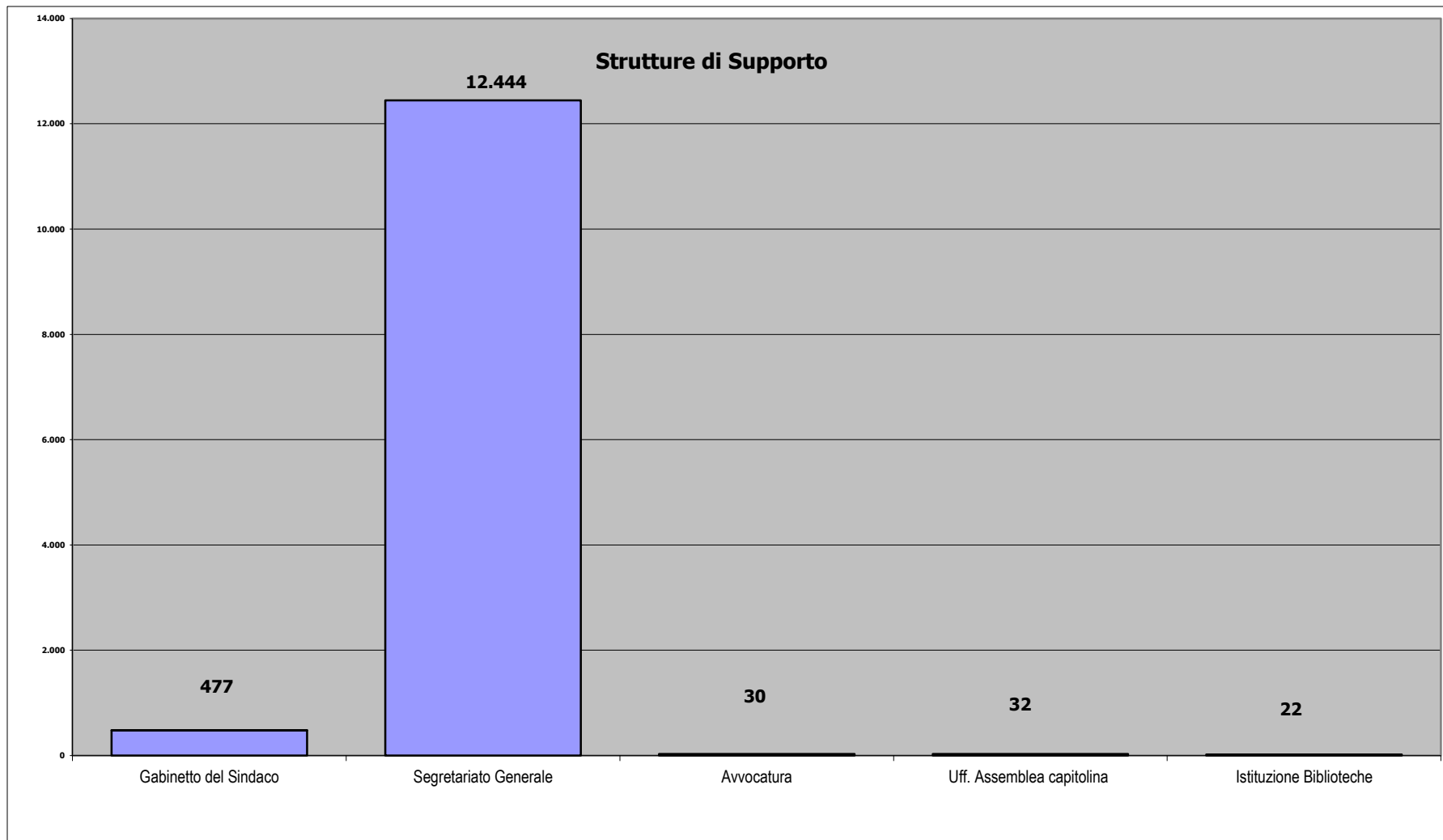
● **Strutture di Staff** → 37.040 chiamate pari al 21,9% del totale di cui :

- 51% ha riguardato il Dipartimento Risorse Economiche
- 24% ha riguardato il Dipartimento Comunicazione



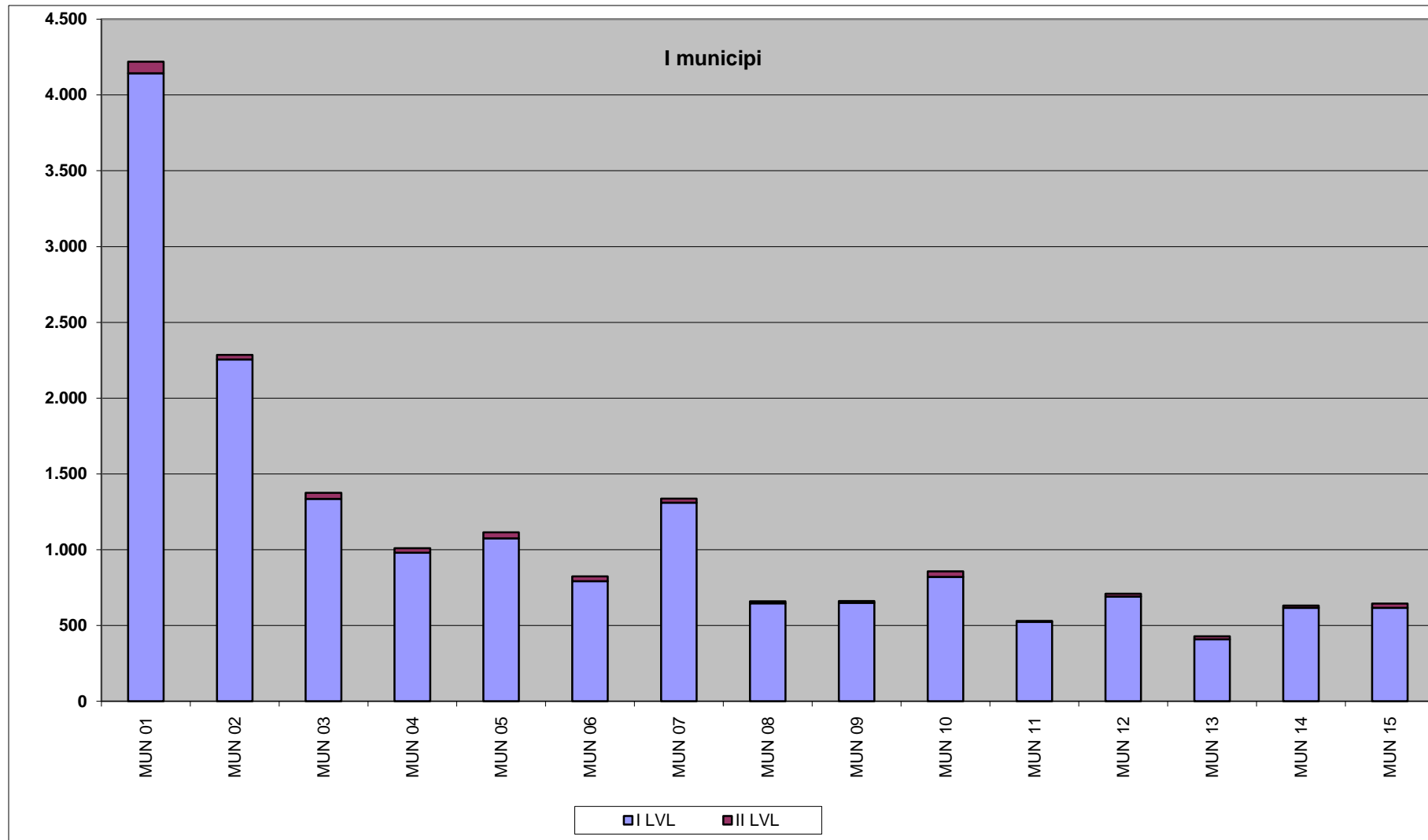
I numeri per tipologia: Strutture di Supporto

- **Strutture di Supporto** → 13.025 chiamate pari allo 7,7% del totale di cui :
 - 96% ha riguardato il Segretariato Generale



I numeri per tipologia: Strutture Territoriali

Strutture Territoriali: 17.290 chiamate pari all' 10,2% del totale

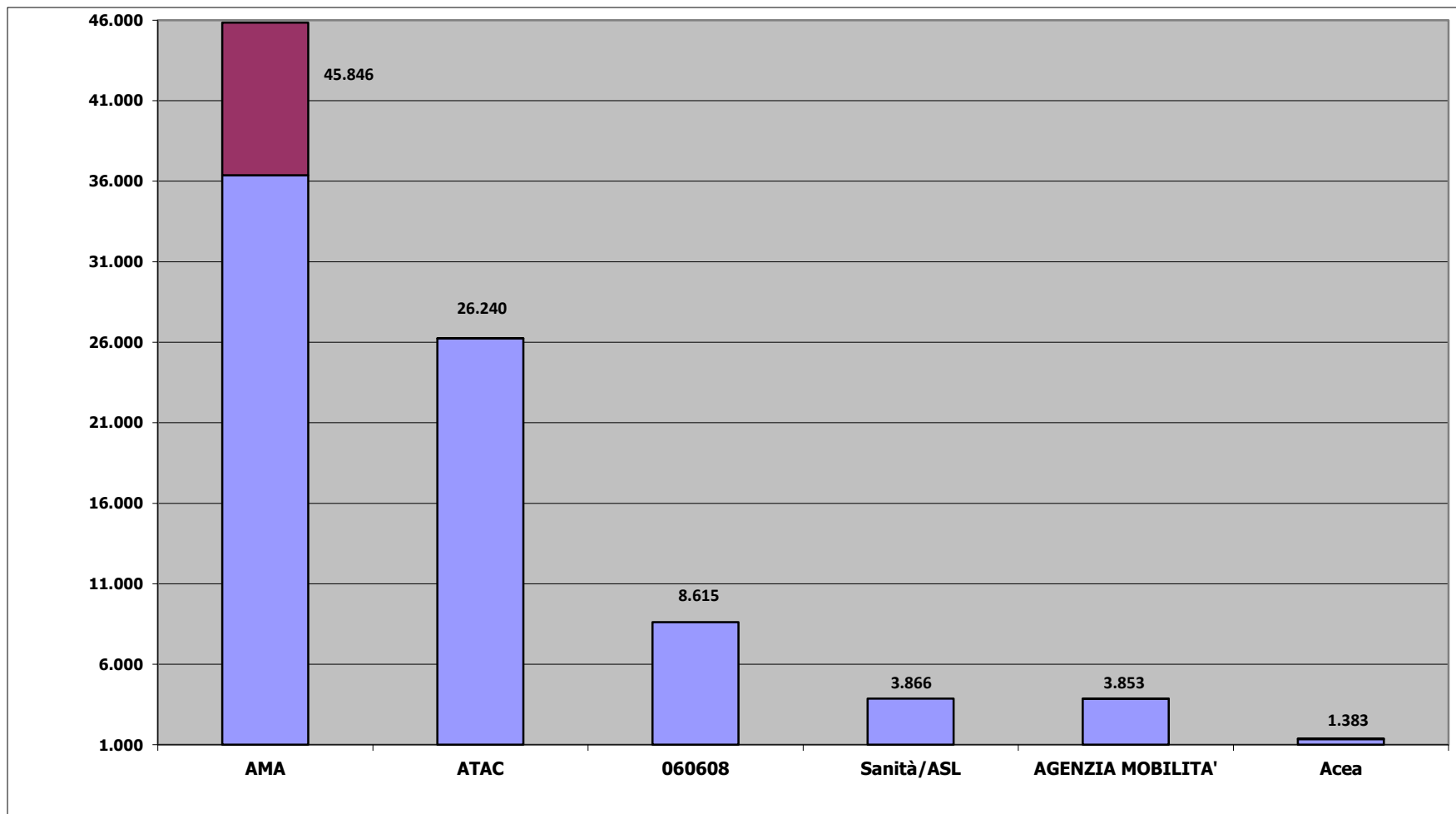


I numeri per tipologia: Aziende del Comune

● **AMA** → 45.846 chiamate pari al 27,1% del totale di cui:

- 42% ha riguardato la Ta.Ri
- 32% ha riguardato Ricicla Casa
- 25% ha riguardato Linea Verde

● **ATAC** → 26.240 chiamate pari al 21,9% del totale



Volumi lavorazioni Off Line

