

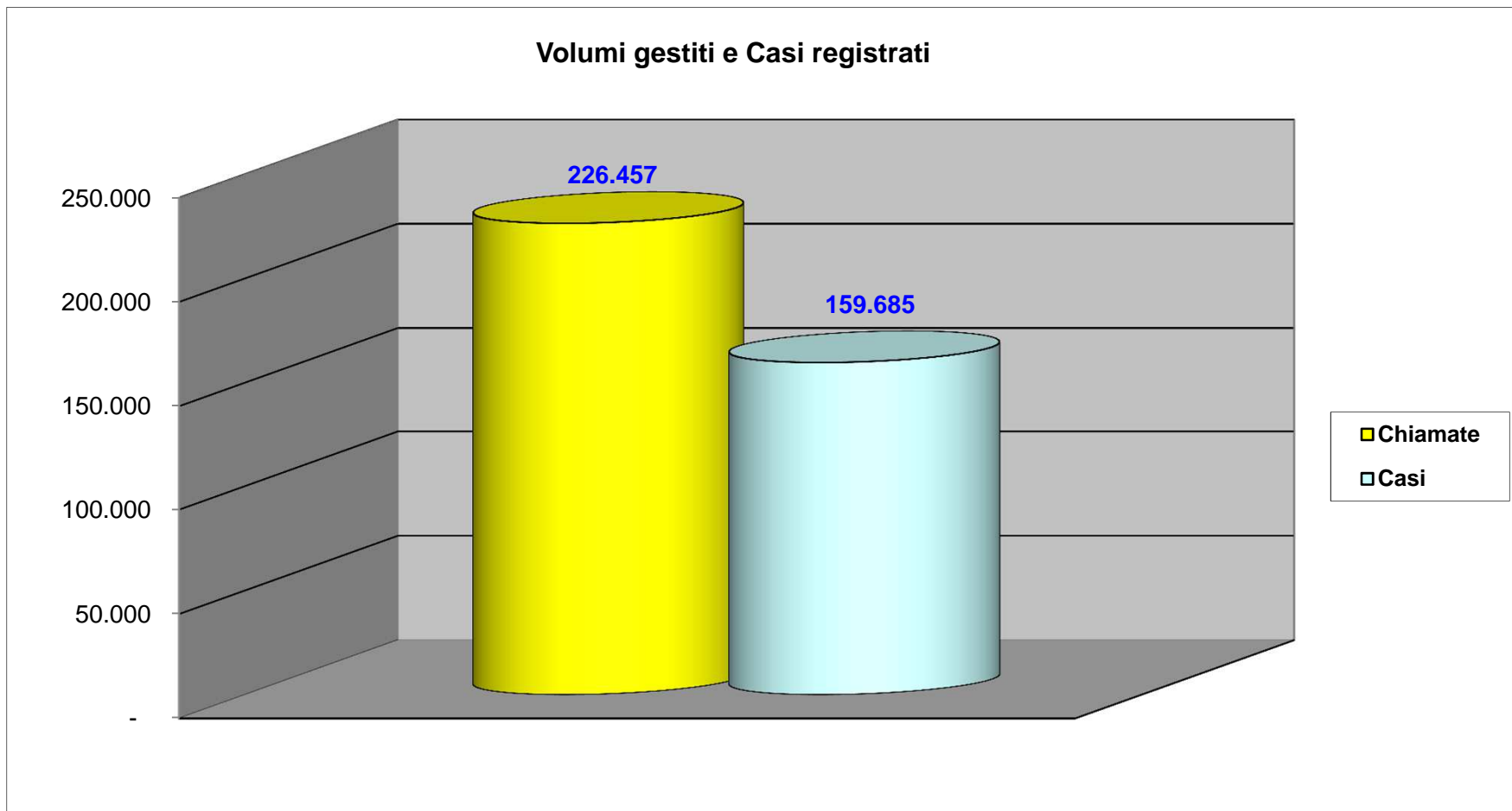
il contact center della capitale



Executive Summary
novembre 2013

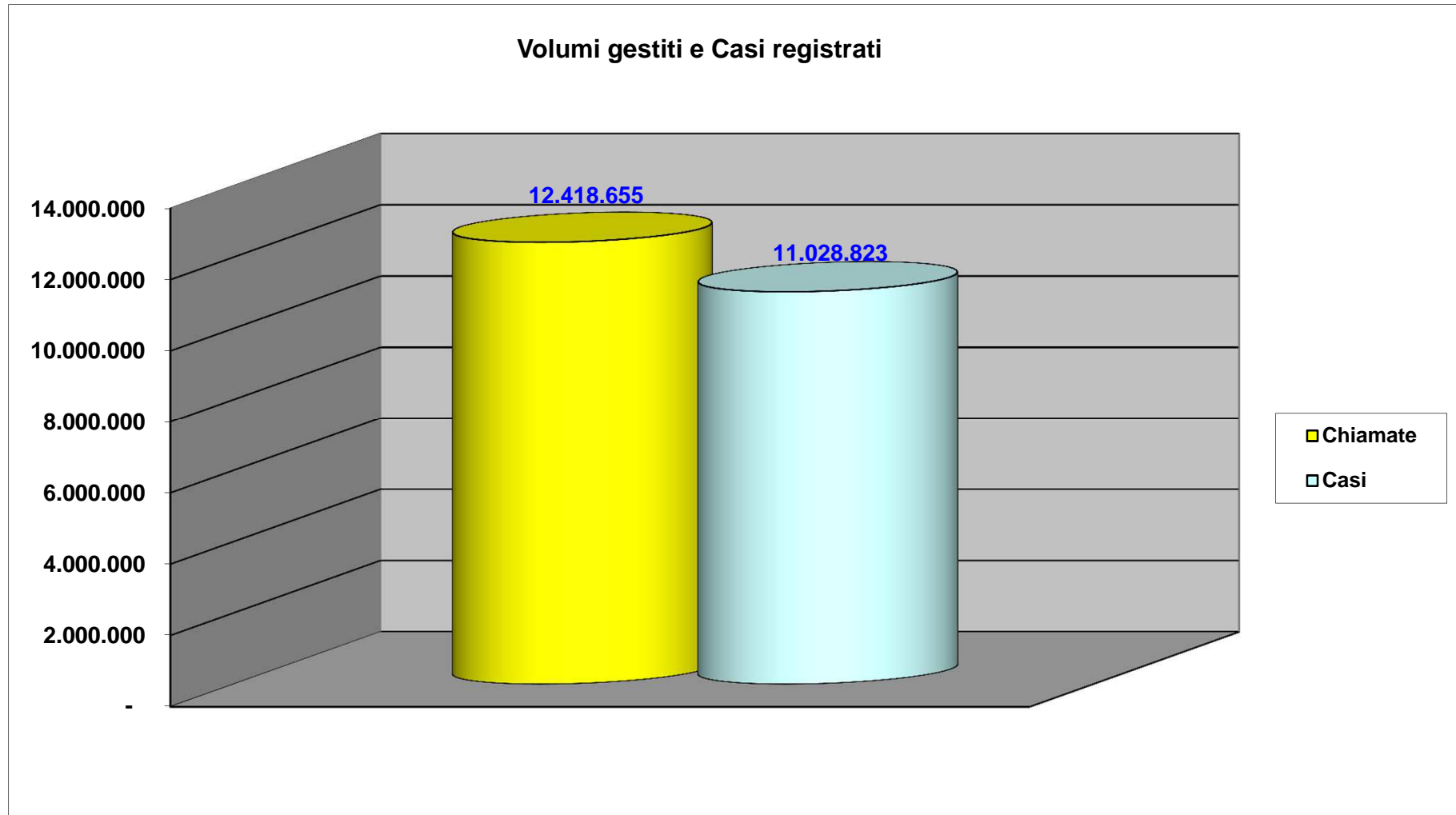
Volumi

Nel mese di novembre al Contact Center ChiamaRoma060606 sono arrivate 244.930 chiamate ed il tempo medio di gestione è stato di 160 secondi. Le chiamate totali gestite sono 228.318, 242 le prenotazioni CBA, nel grafico le gestite da operatore. (* da evidenziare in questo mese il disservizio del CRM)

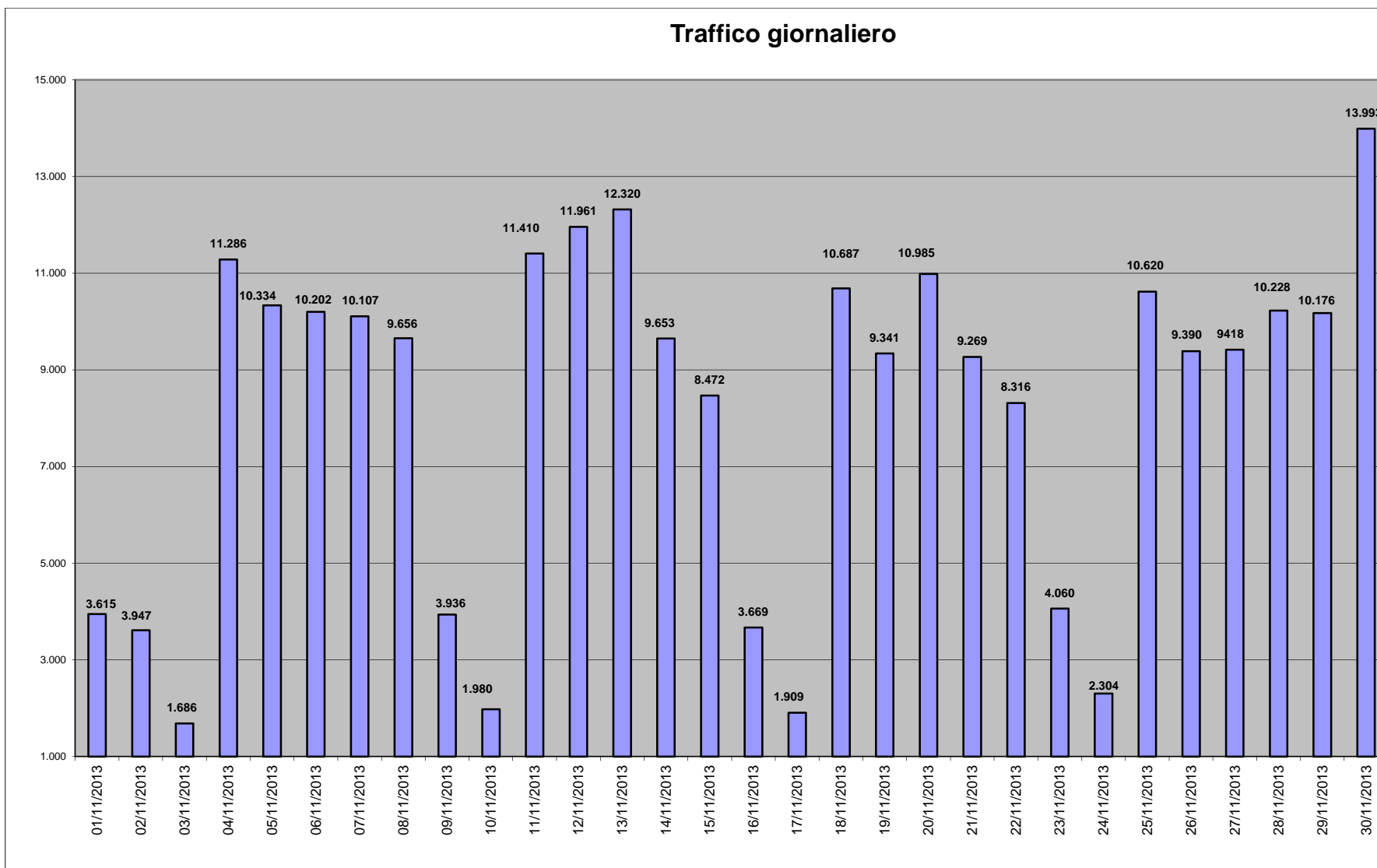


Volumi riepilogativi

Dal 1 novembre 2008 al 30 novembre 2013 abbiamo gestito 12.418.655 chiamate



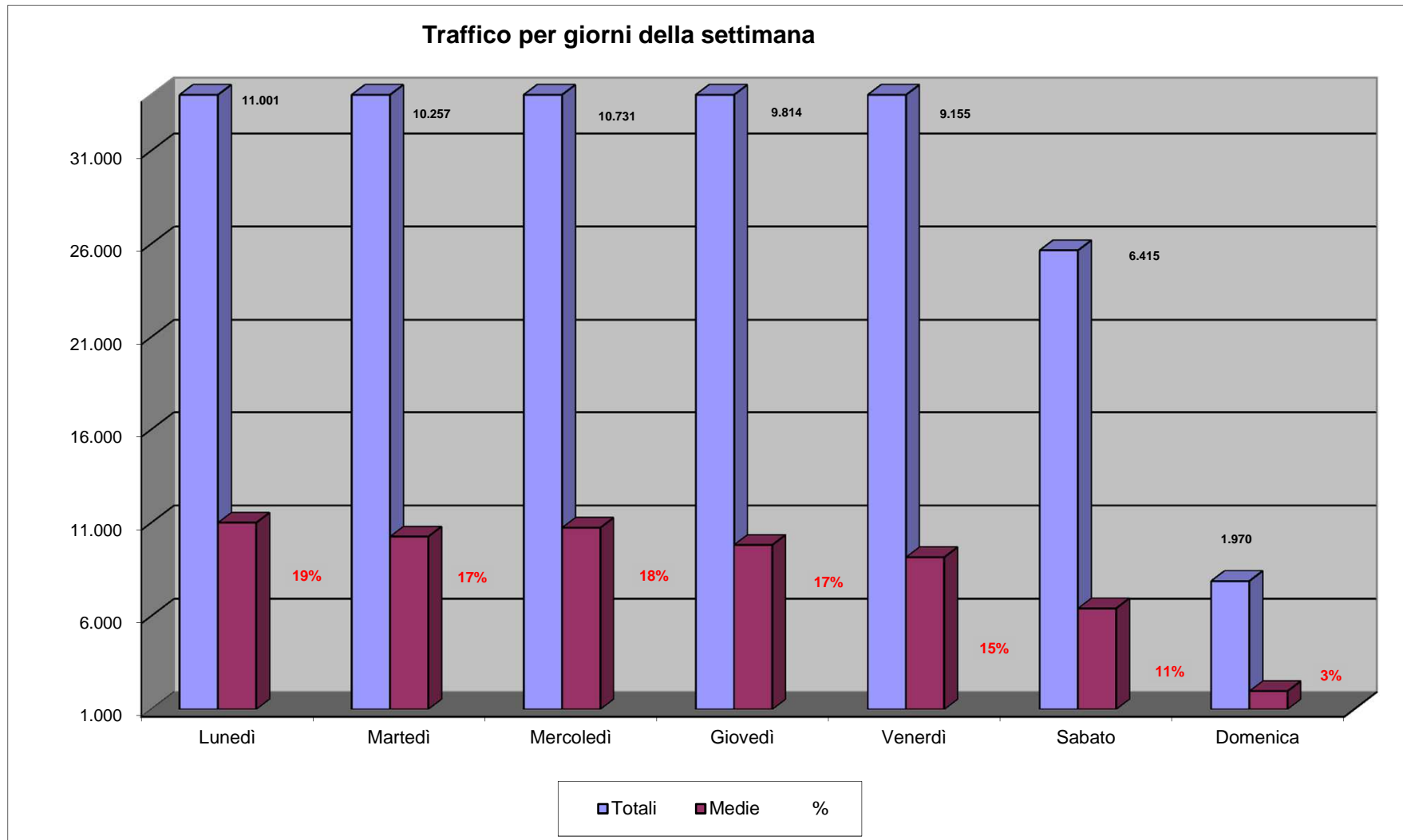
Volumi traffico giornaliero



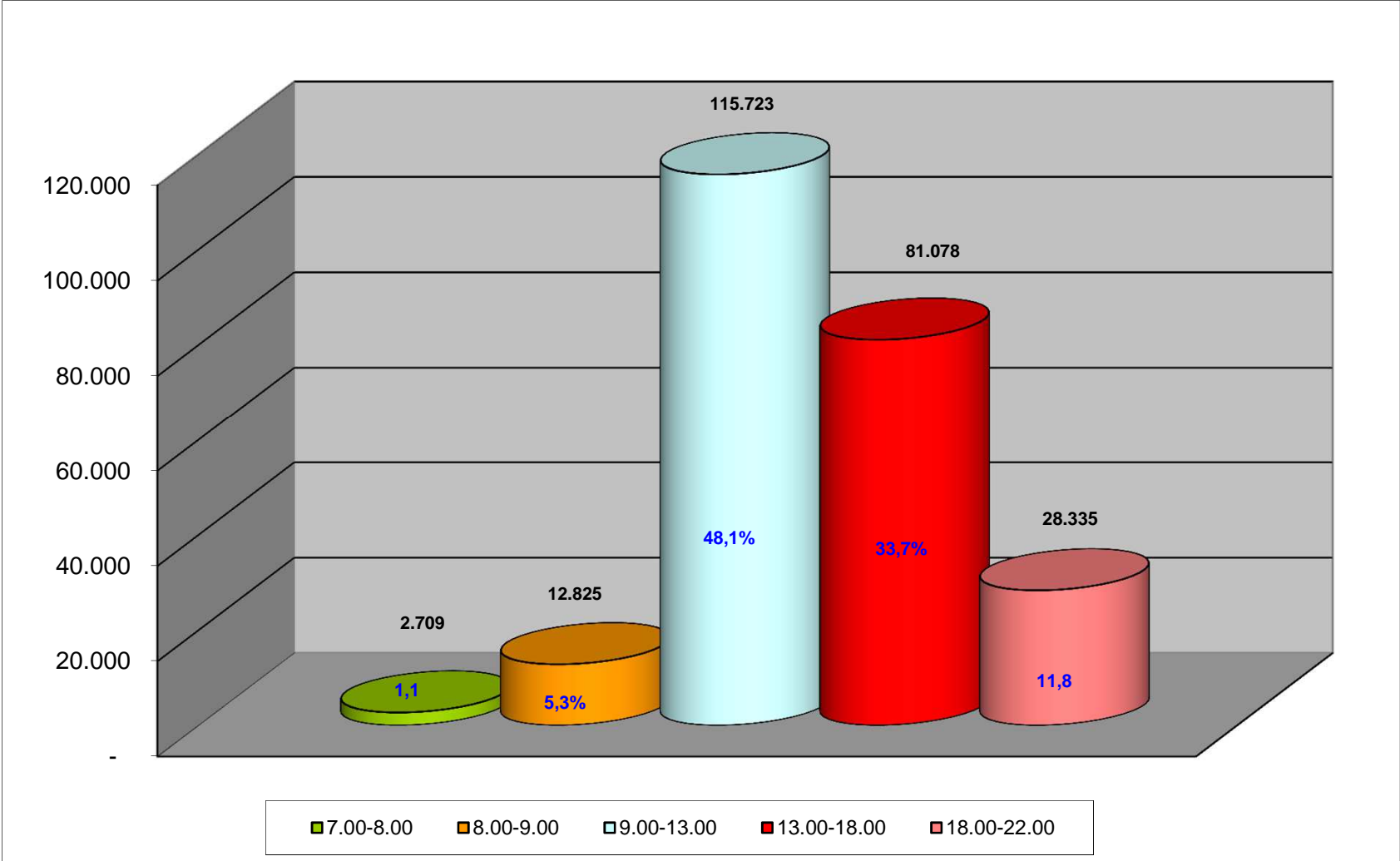
Da evidenziare il 13 lo sciopero generale e sabato 30 novembre giornata precedente la prima domenica ecologica

Volumi traffico per giorni della settimana

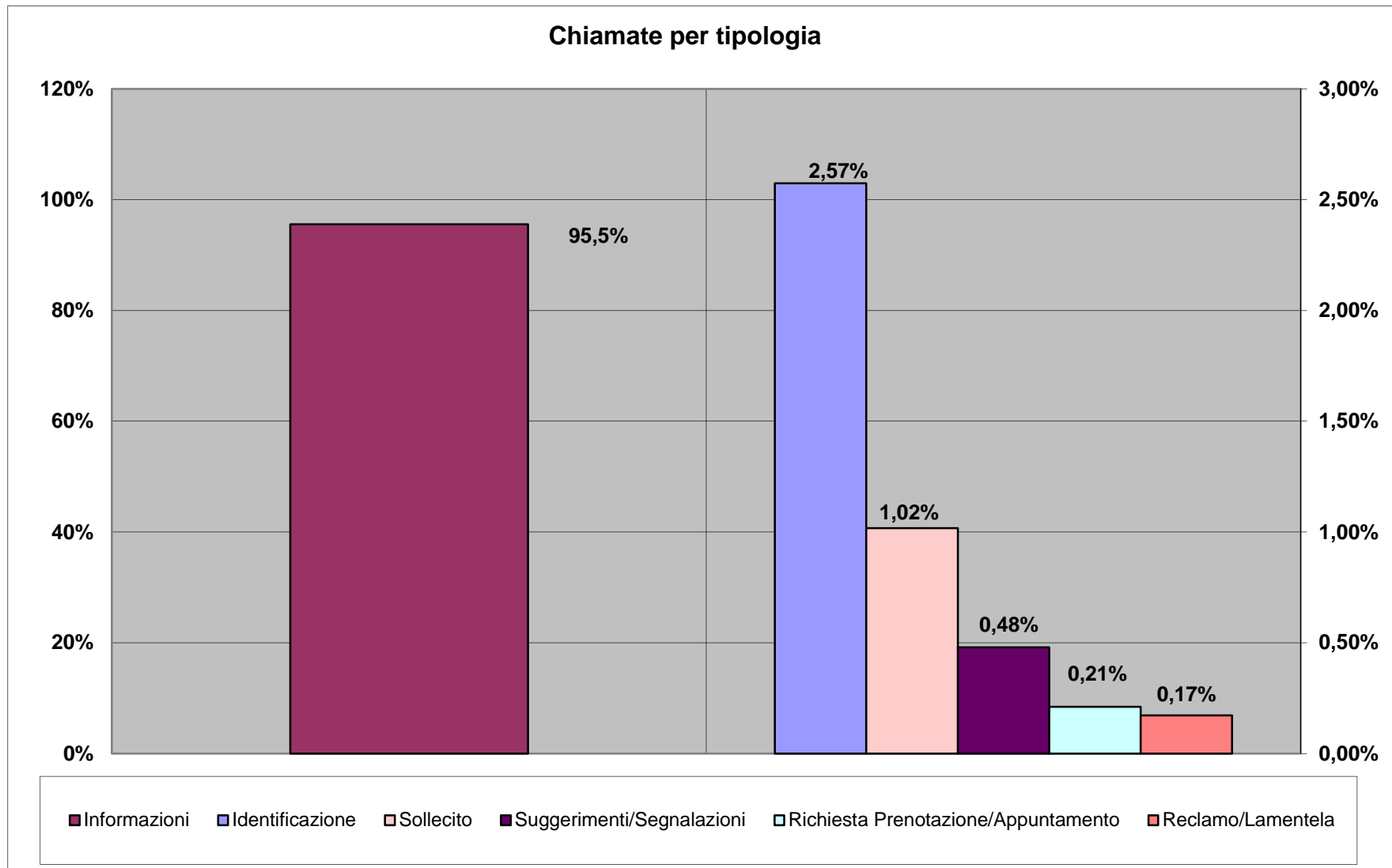
Nel mese di novembre sono arrivate in media circa 65.000 chiamate a settimana distribuite secondo le percentuali sotto riportate.



Volumi Mensili per Fascia Oraria



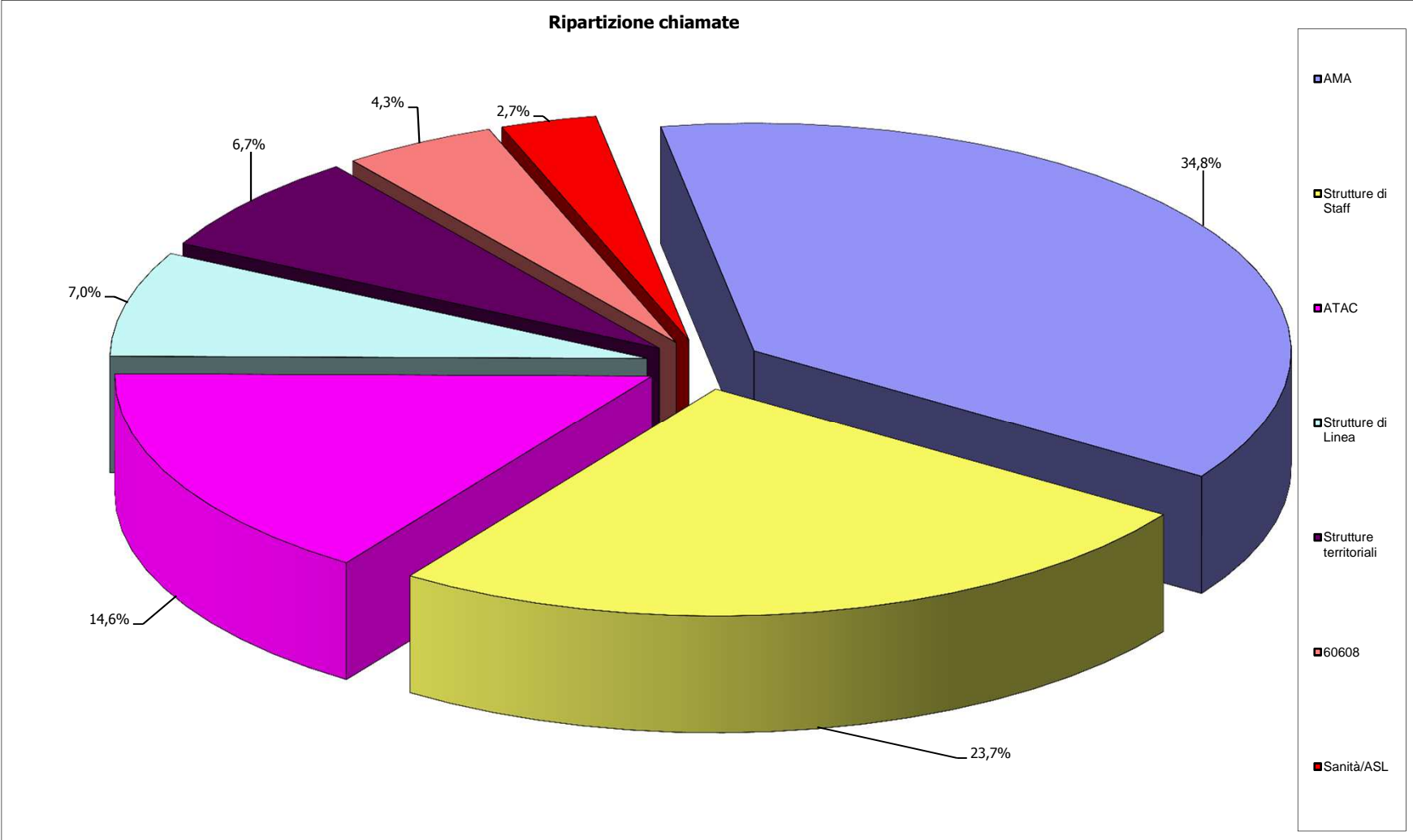
Volumi e tipologia di chiamate



Il 91% delle richieste è stato risolto al 1° livello , il 9% è stato assegnato al 2°

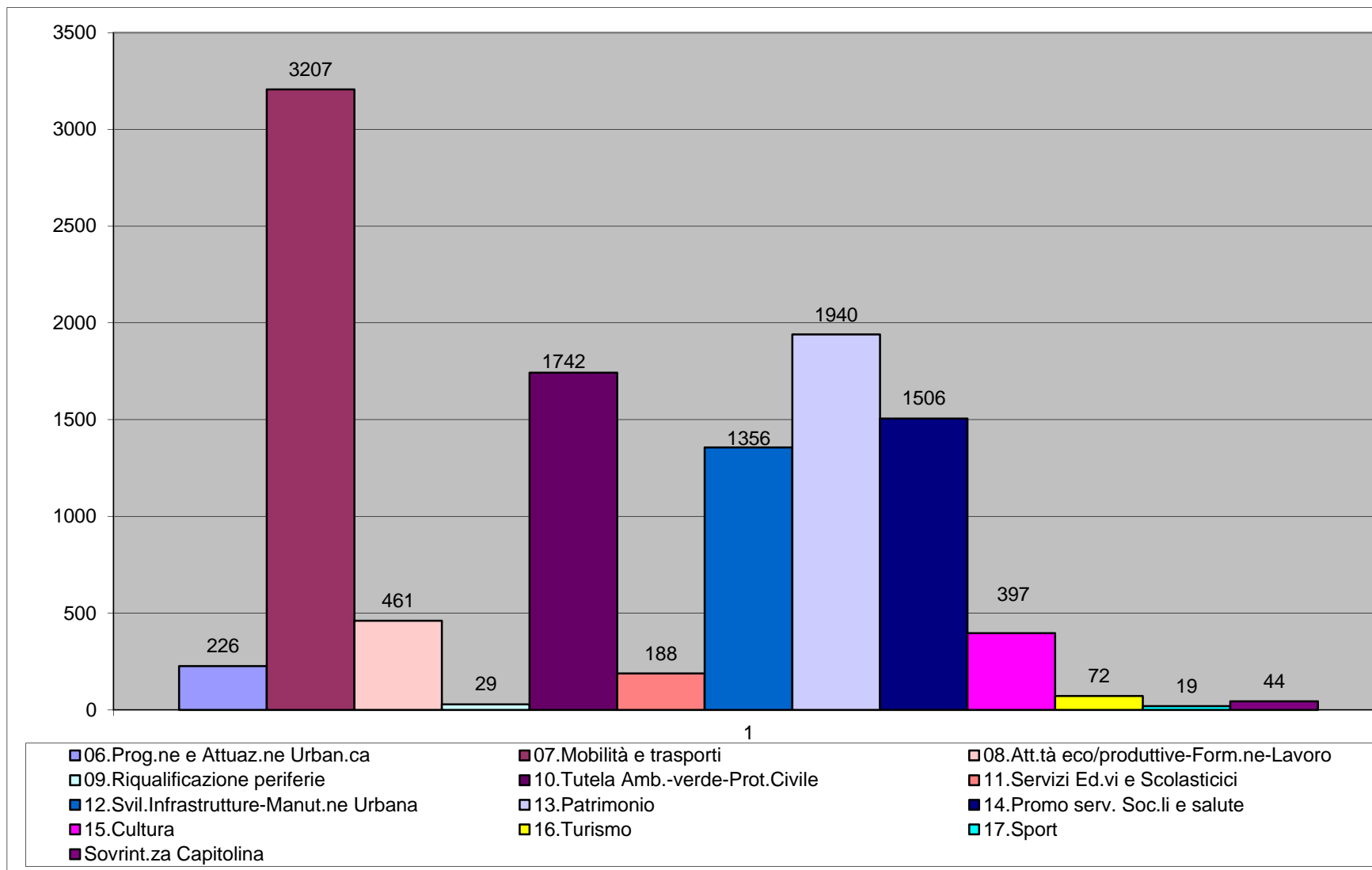
Volumi e tipologia di chiamate

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



I numeri per tipologia: Strutture di Linea

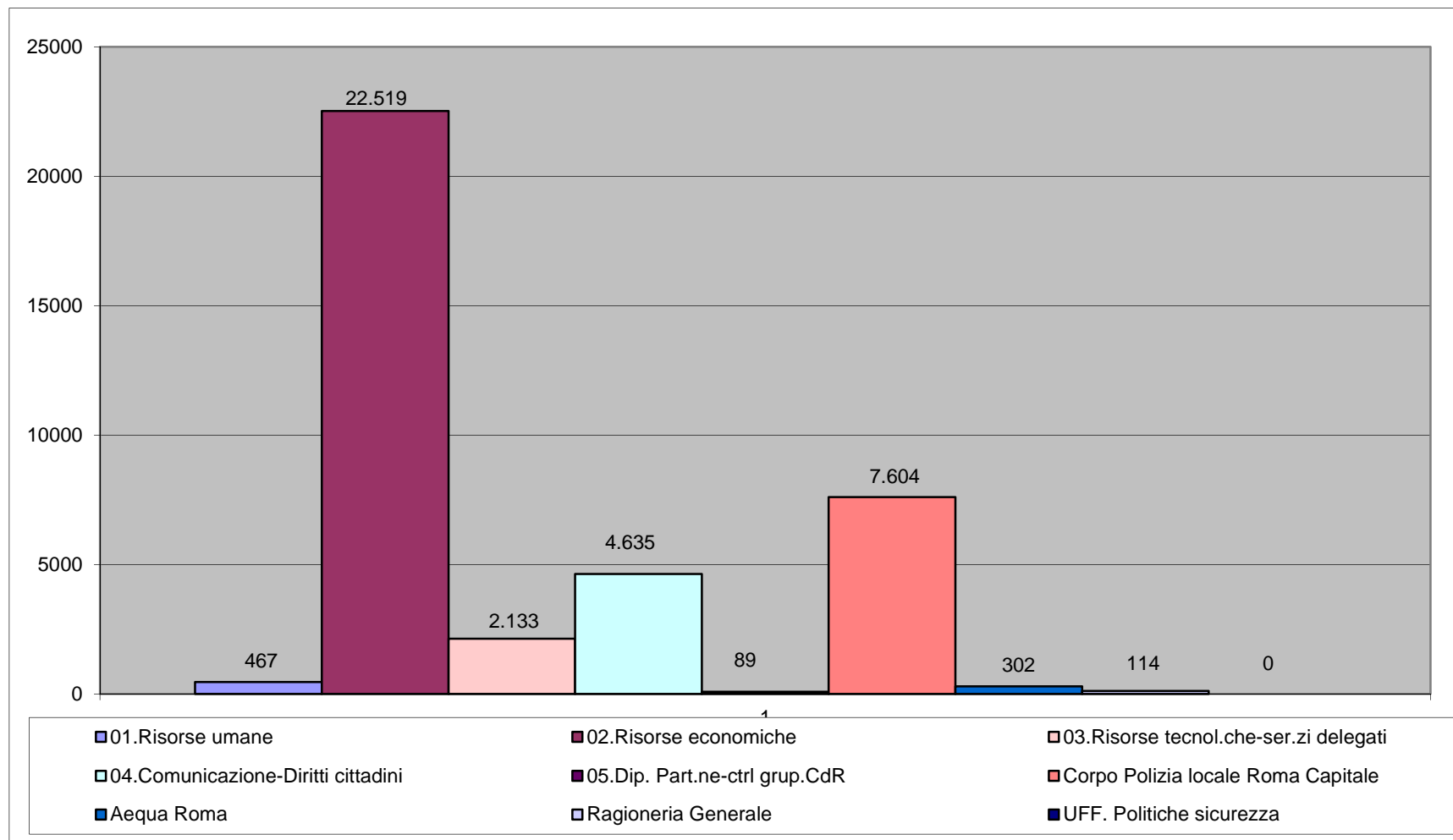
Strutture di Linea: 11.187 chiamate pari al 7% del totale



I numeri per tipologia: Strutture di Staff

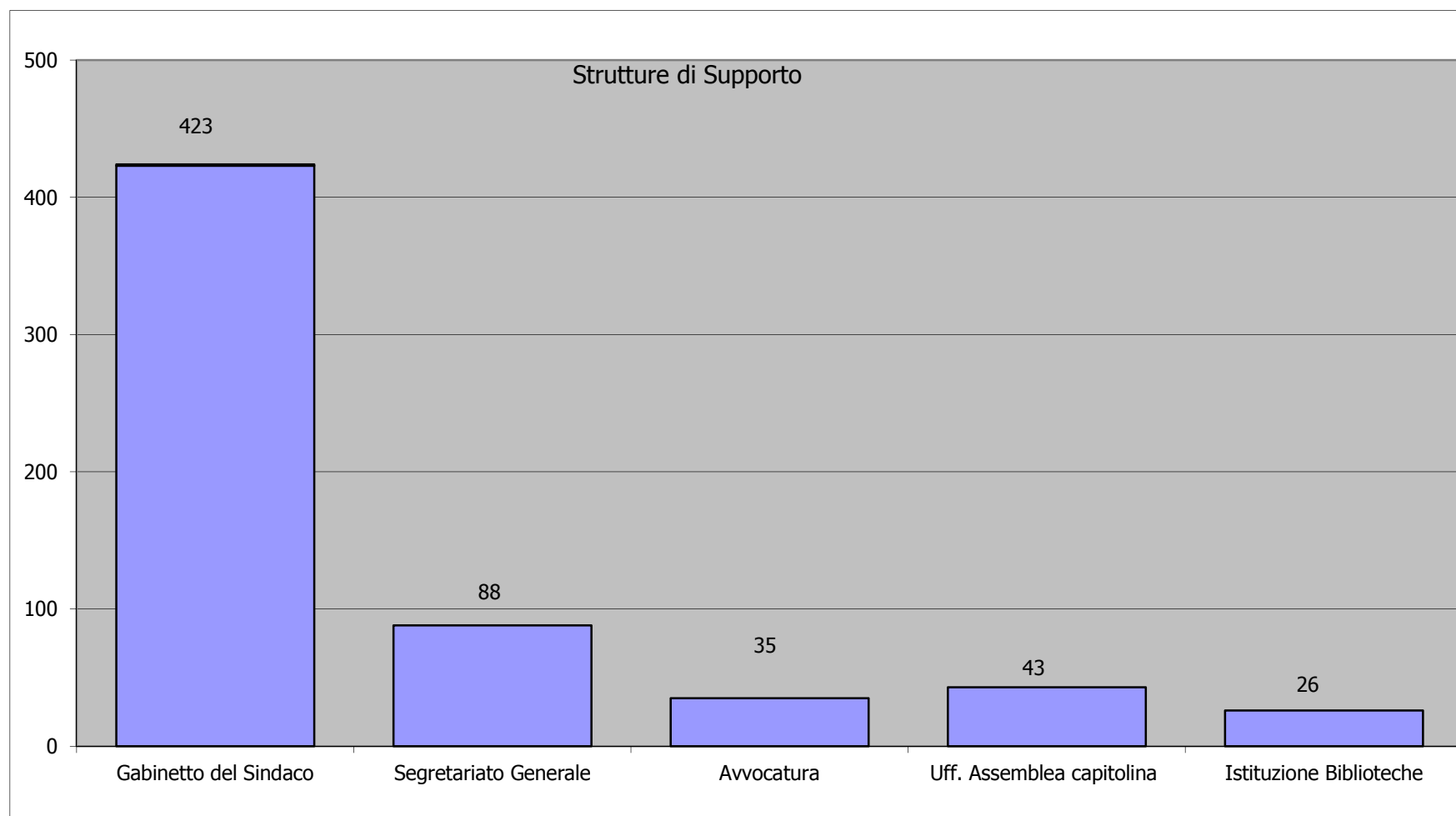
● **Strutture di Staff** → 37.863 chiamate pari al 23,7% del totale di cui :

- 59% ha riguardato il Dipartimento Risorse Economiche
- 20% ha riguardato il Corpo di Polizia locale di Roma Capitale



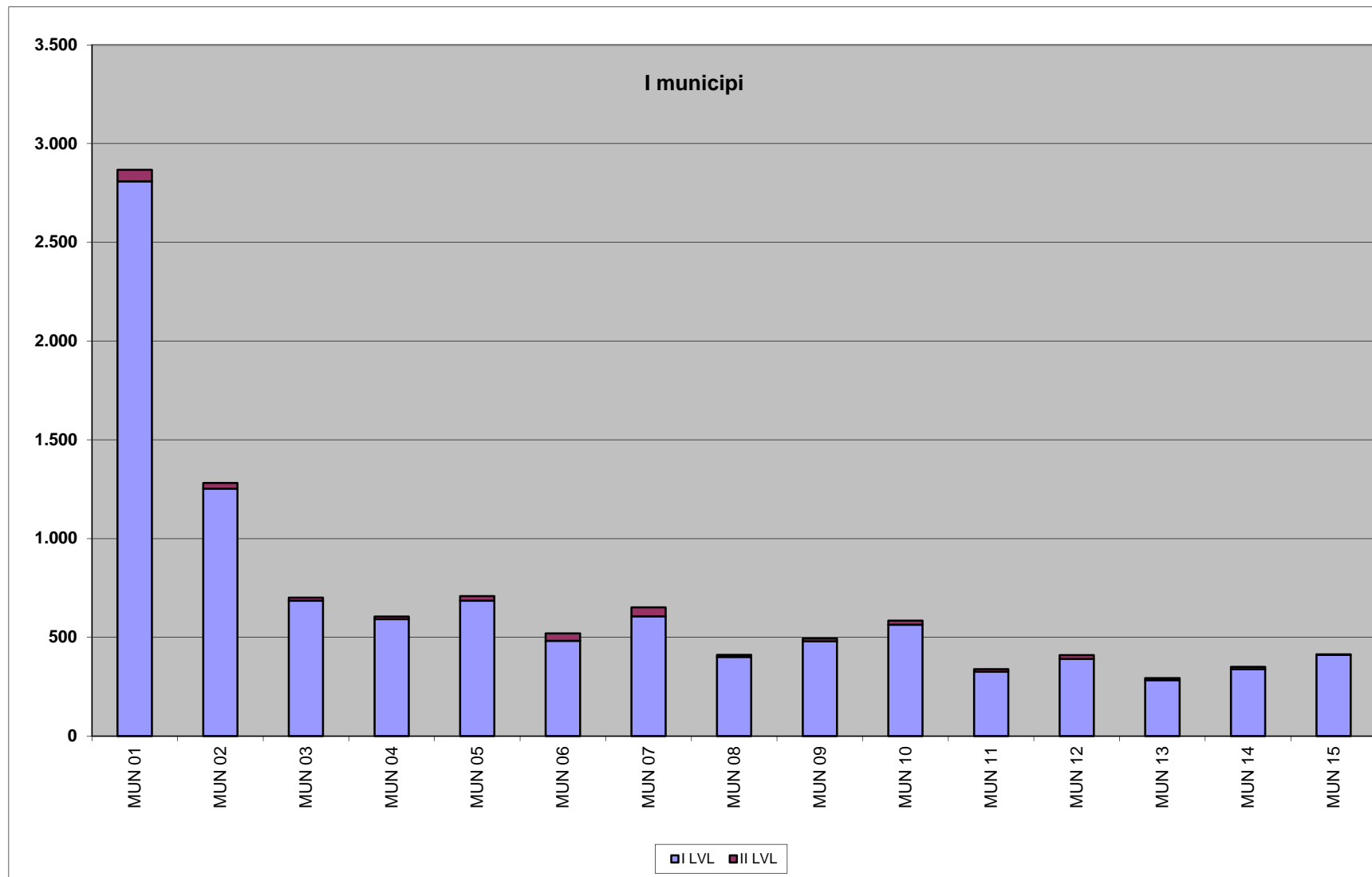
I numeri per tipologia: Strutture di Supporto

- **Strutture di Supporto** → 615 chiamate pari allo 0,4% del totale di cui :
 - 69% ha riguardato il Gabinetto del Sindaco



I numeri per tipologia: Strutture Territoriali

Strutture Territoriali: 10.624 chiamate pari all' 6,7% del totale

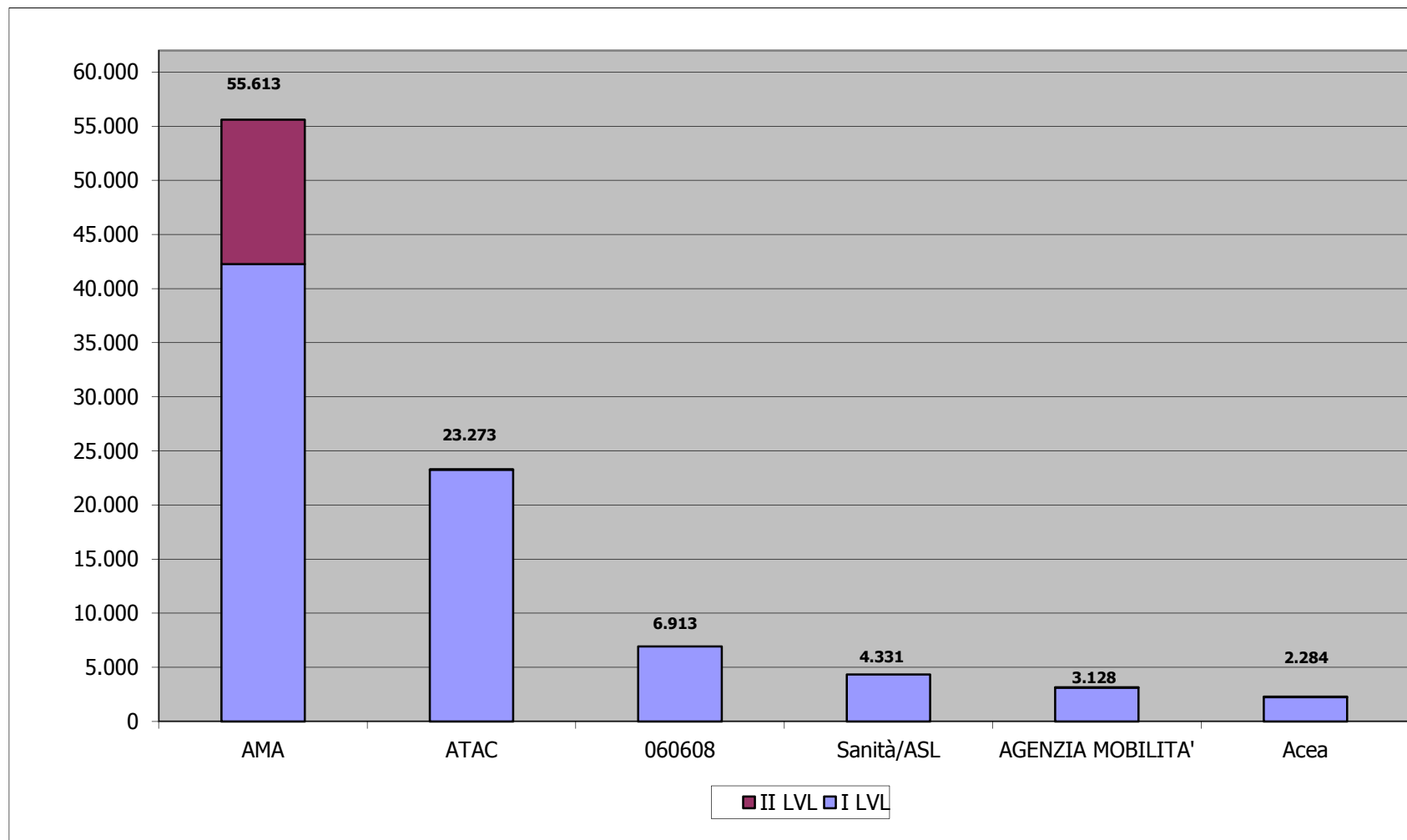


I numeri per tipologia: Aziende del Comune

● **AMA** → 55.613 chiamate pari al 34,8% del totale di cui:

- 48% ha riguardato la Ta.Ri
- 27% ha riguardato Ricicla Casa
- 23% ha riguardato Linea Verde

● **ATAC** → 23.273 chiamate pari al 14,6% del totale



Volumi lavorazioni Off Line

