



ROMA CAPITALE

---

# il contact center della capitale



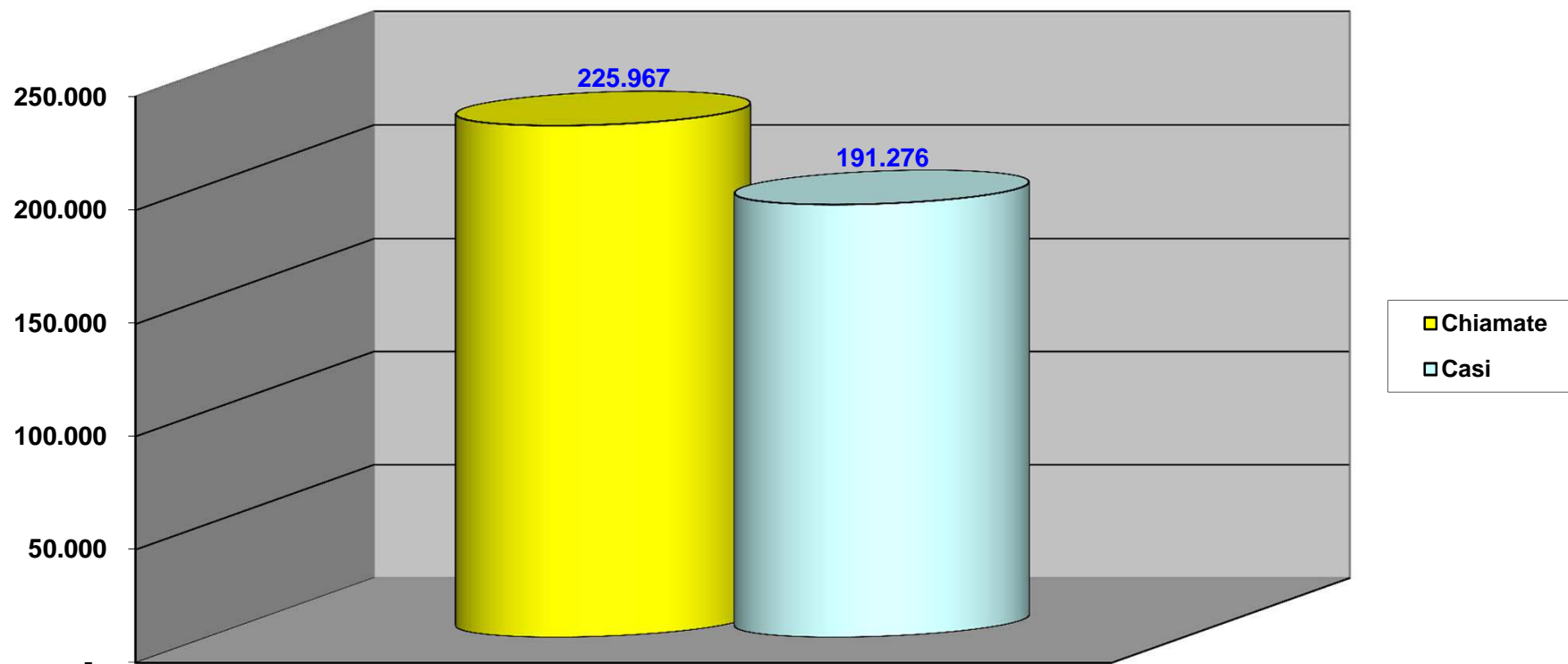
Executive Summary  
ottobre 2013

Ottobre 2013

## Volumi

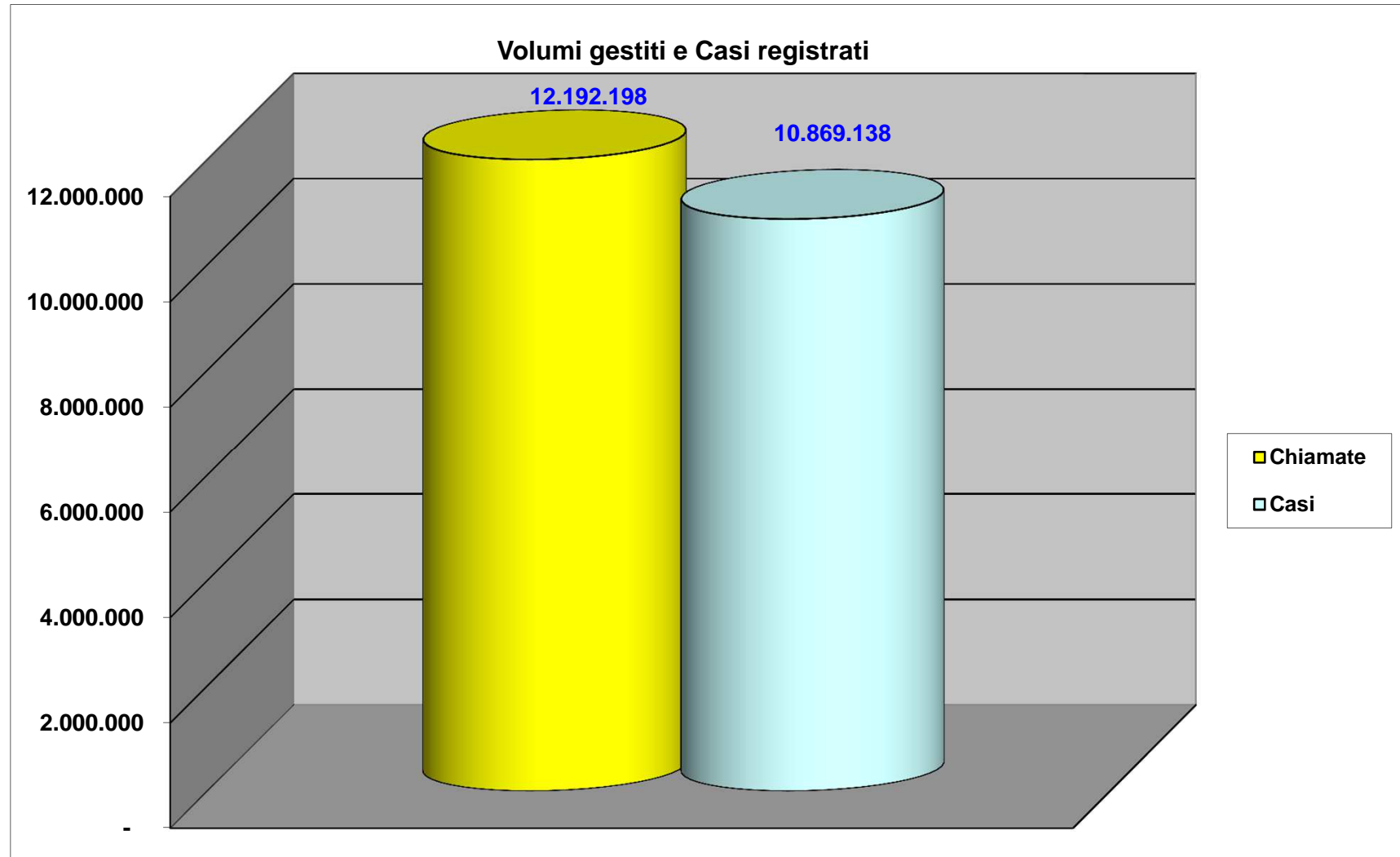
Nel mese di ottobre al Contact Center ChiamaRoma060606 sono arrivate 253.914 chiamate ed il tempo medio di gestione è stato di 163 secondi. Le chiamate totali gestite sono 228.835, 443 le prenotazioni CBA, nel grafico le gestite da operatore

Volumi gestiti e Casi registrati

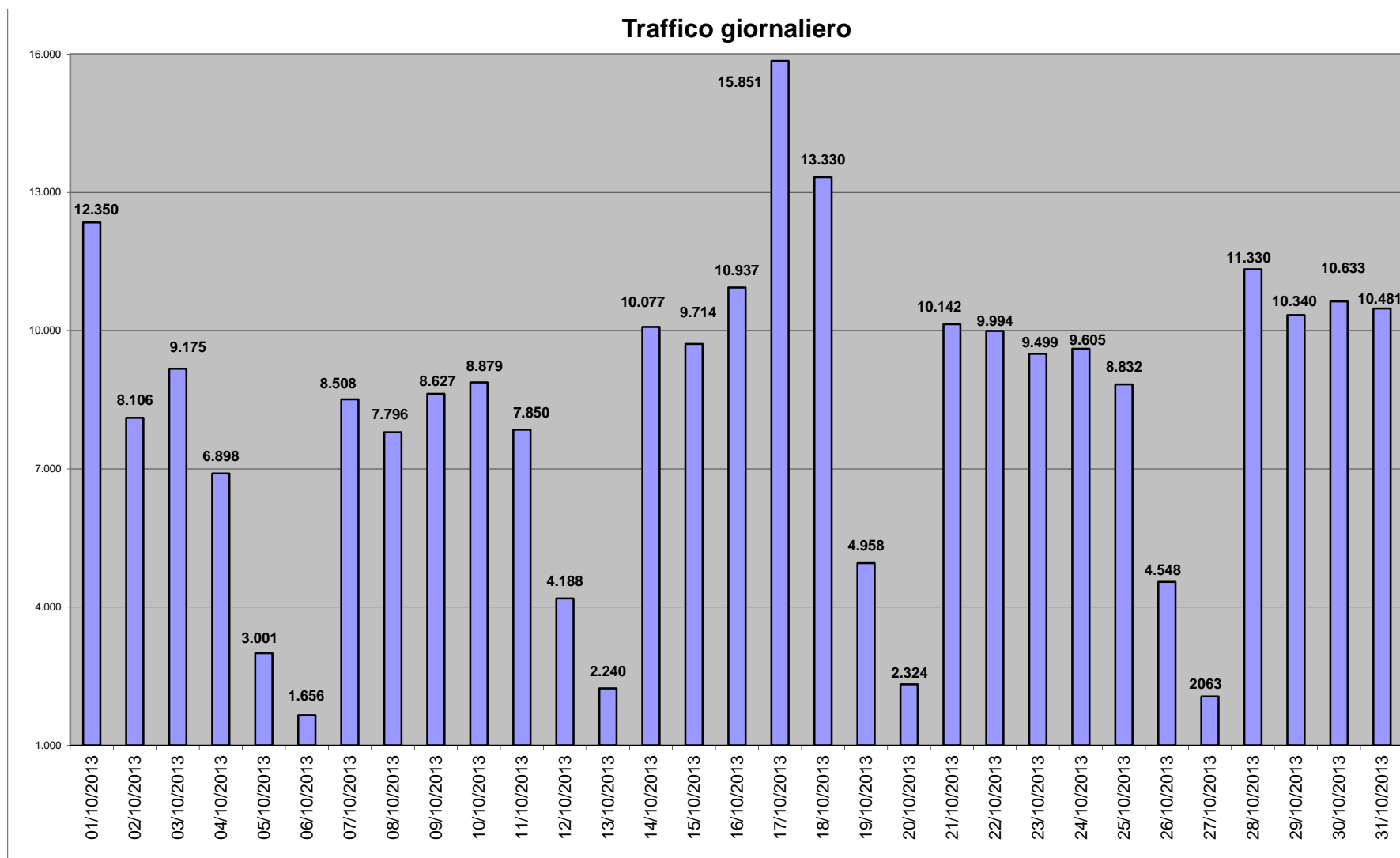


## Volumi riepilogativi

Dal 1 novembre 2008 al 31 ottobre 2013 abbiamo gestito 12.192.198 chiamate



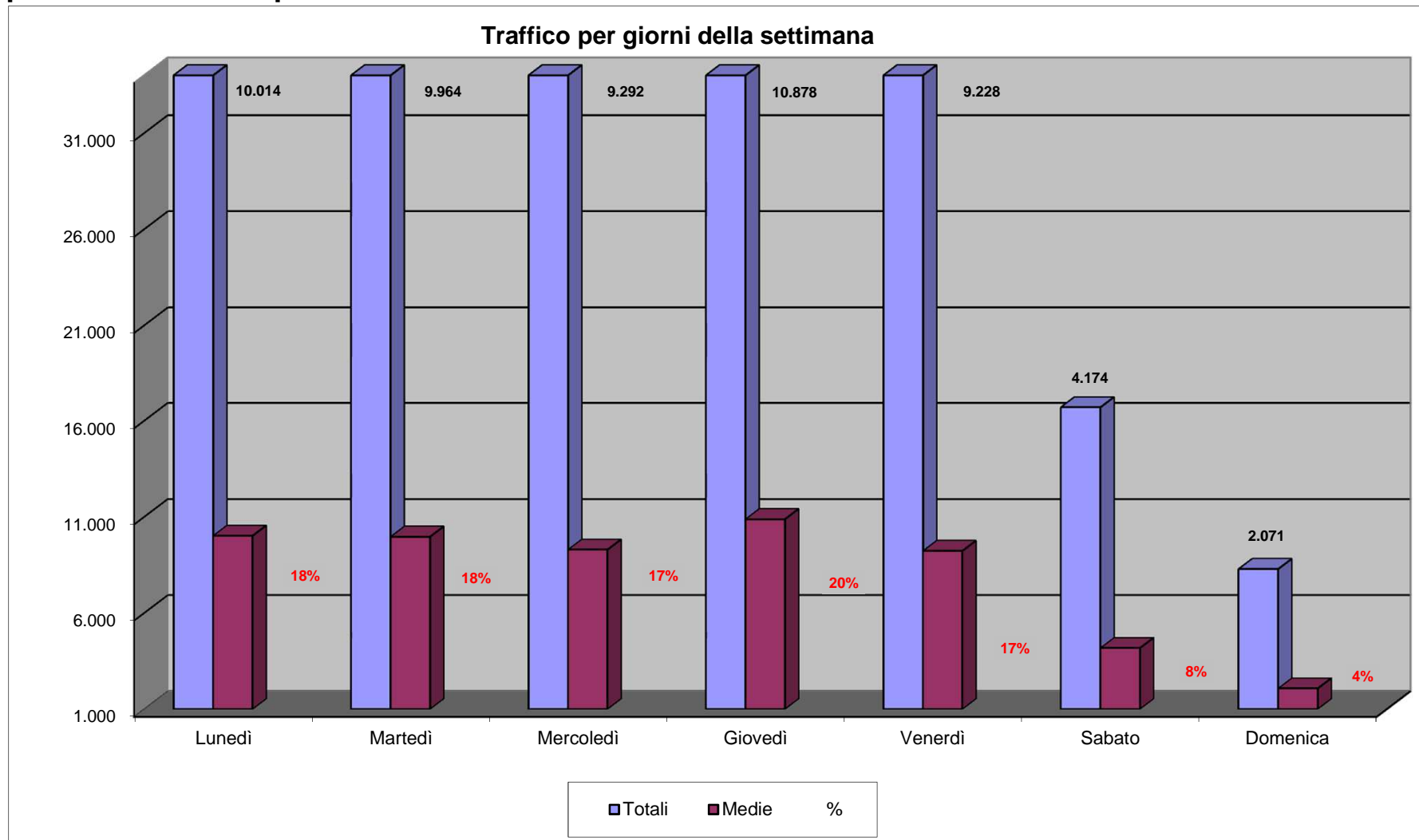
## Volumi traffico giornaliero



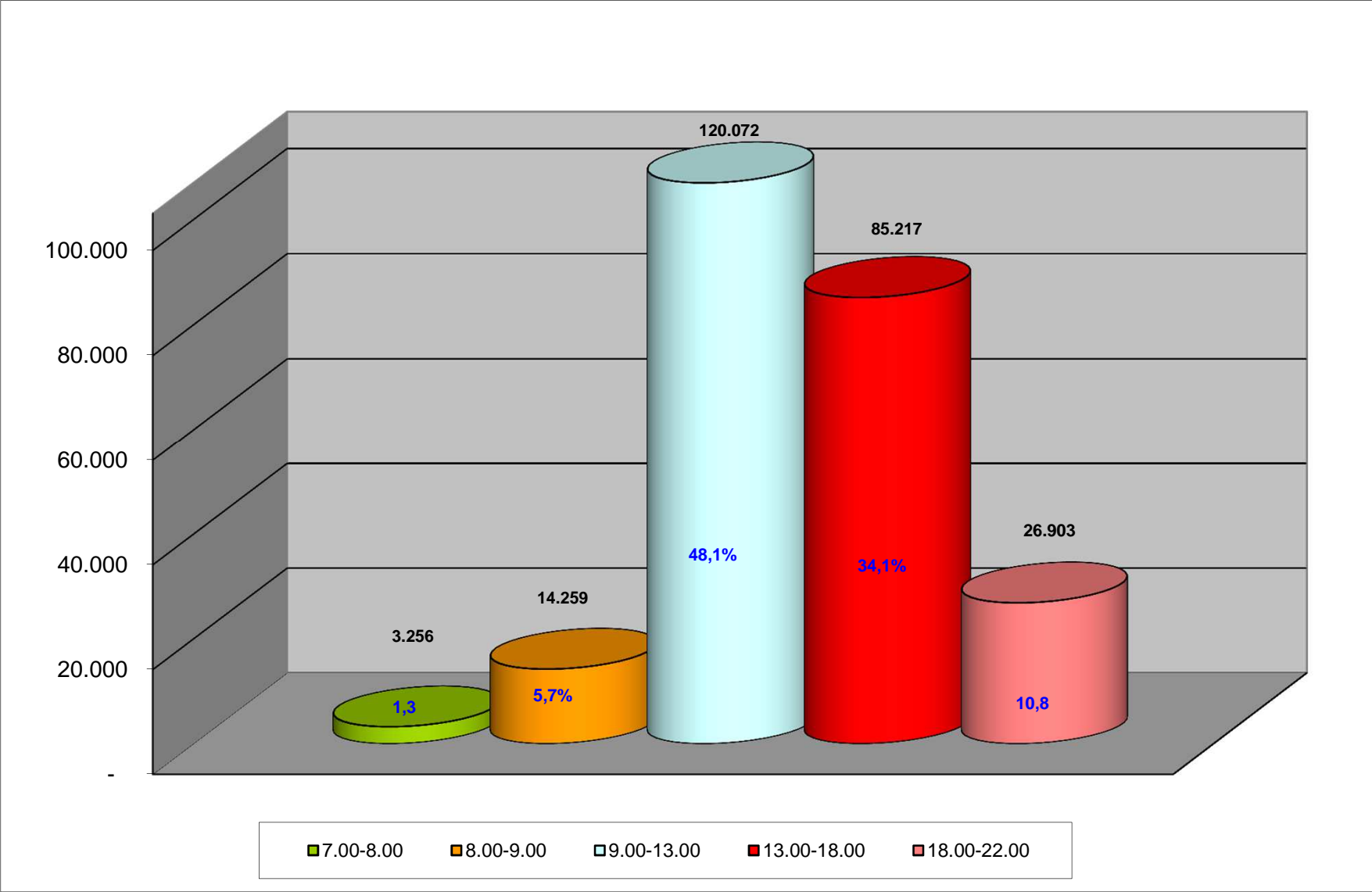
Da evidenziare il 18 ottobre lo sciopero del trasporto pubblico

## Volumi traffico per giorni della settimana

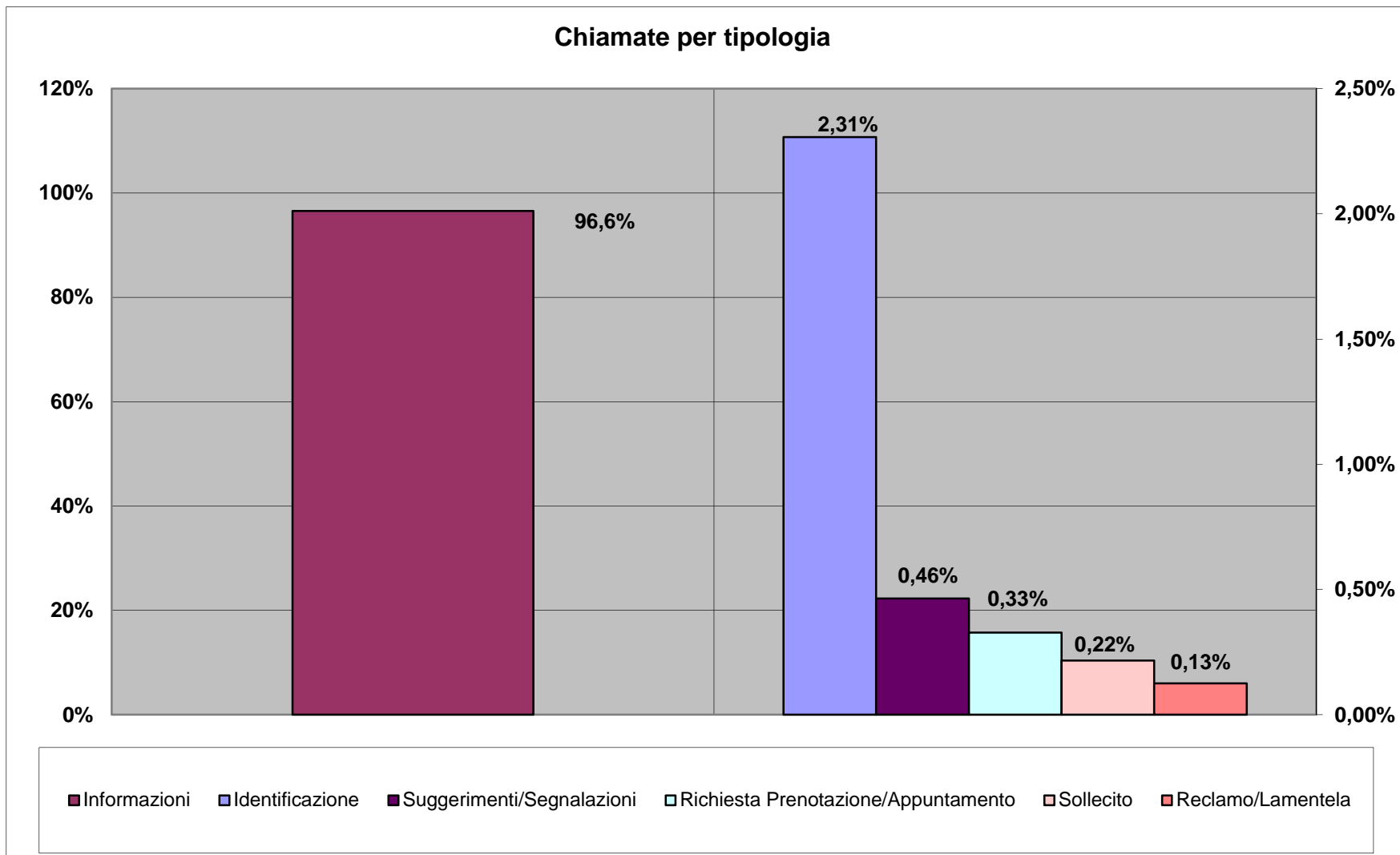
Nel mese di ottobre sono arrivate in media circa 58.000 chiamate a settimana distribuite secondo le percentuali sotto riportate.



# Volumi Mensili per Fascia Oraria



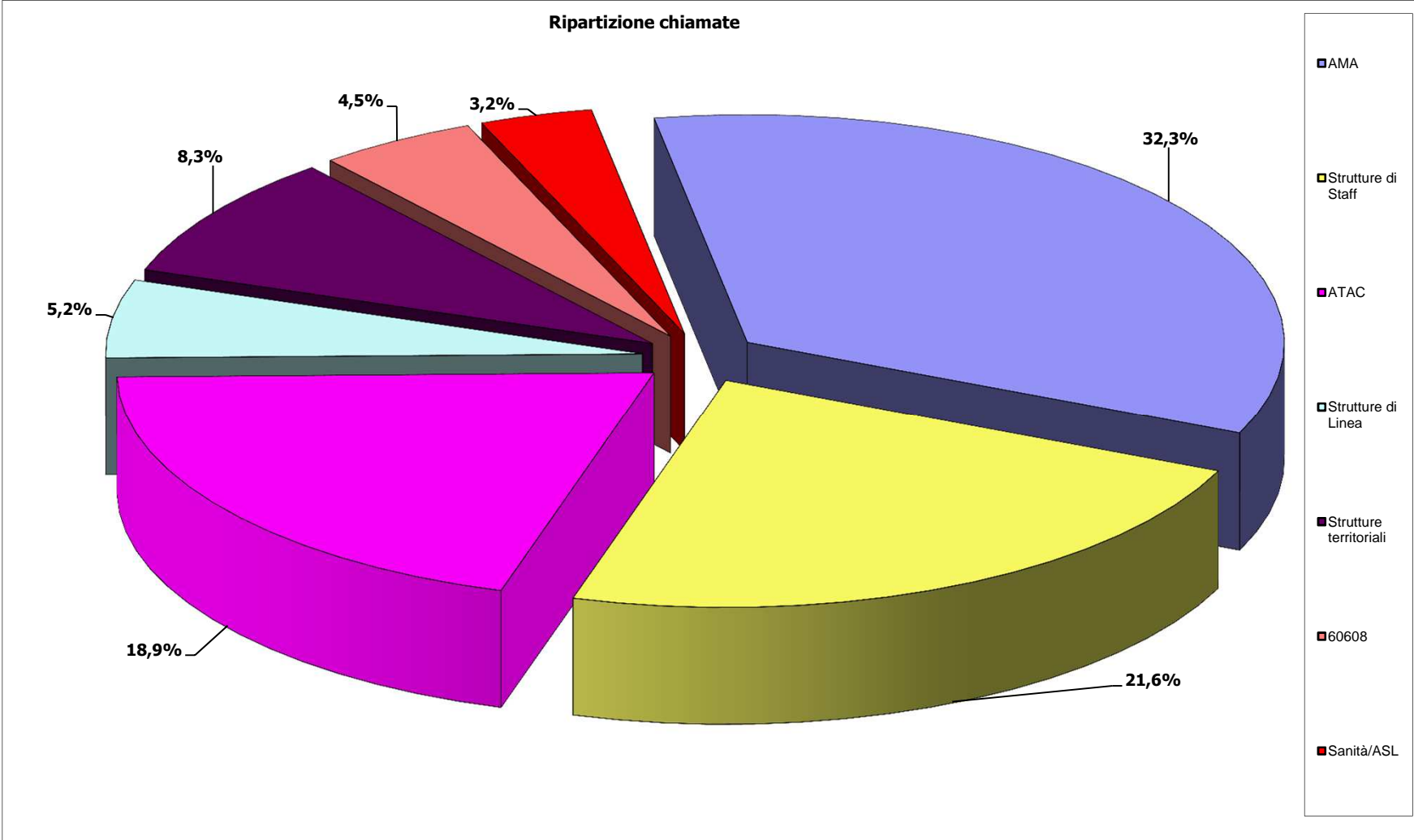
## Volumi e tipologia di chiamate



**Il 93% delle richieste è stato risolto al 1° livello , il 7 è stato assegnato al 2°**

# Volumi e tipologia di chiamate

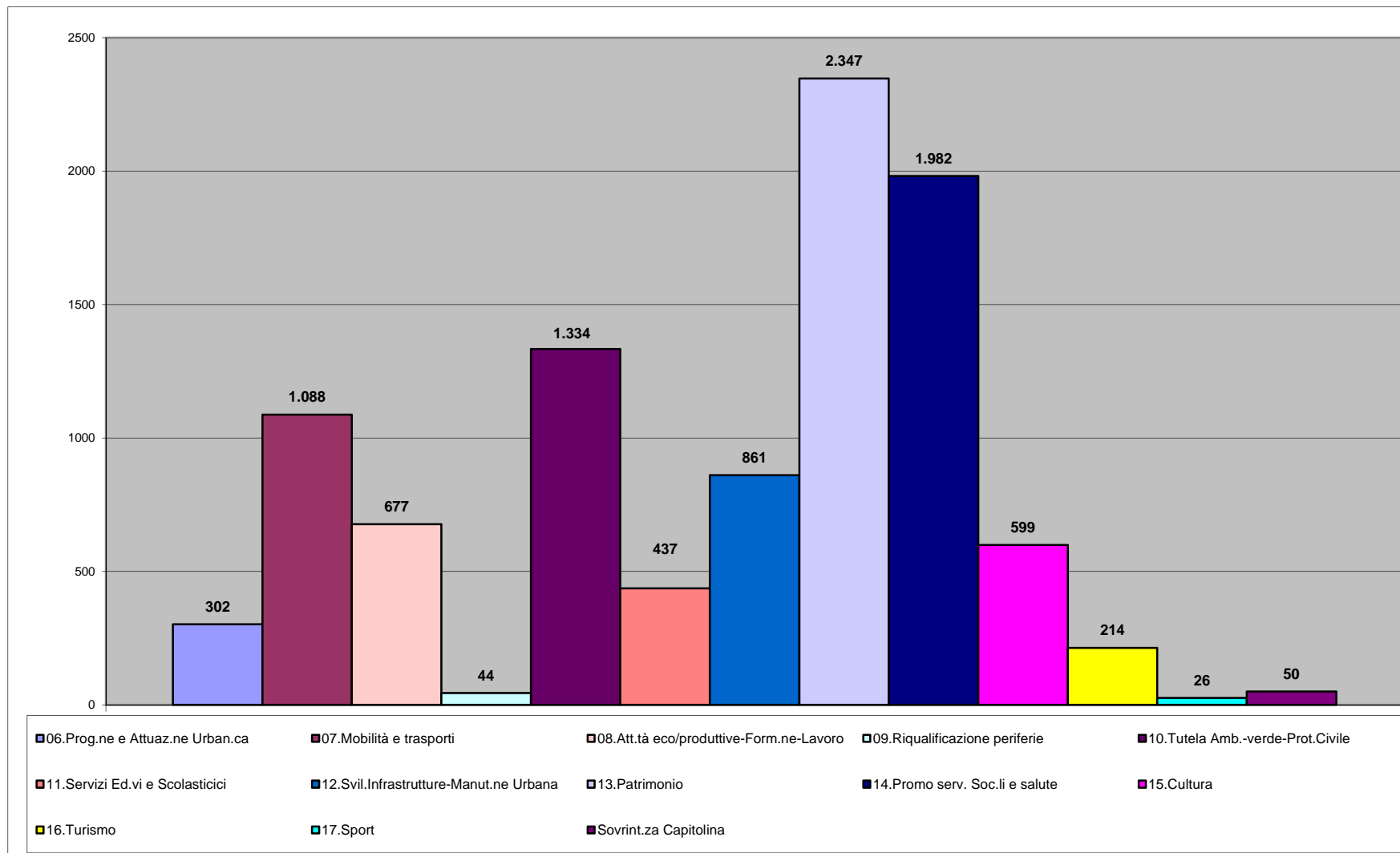
Le chiamate ricevute hanno riguardato principalmente Ama, Strutture di Staff, Atac,.





# I numeri per tipologia: Strutture di Linea

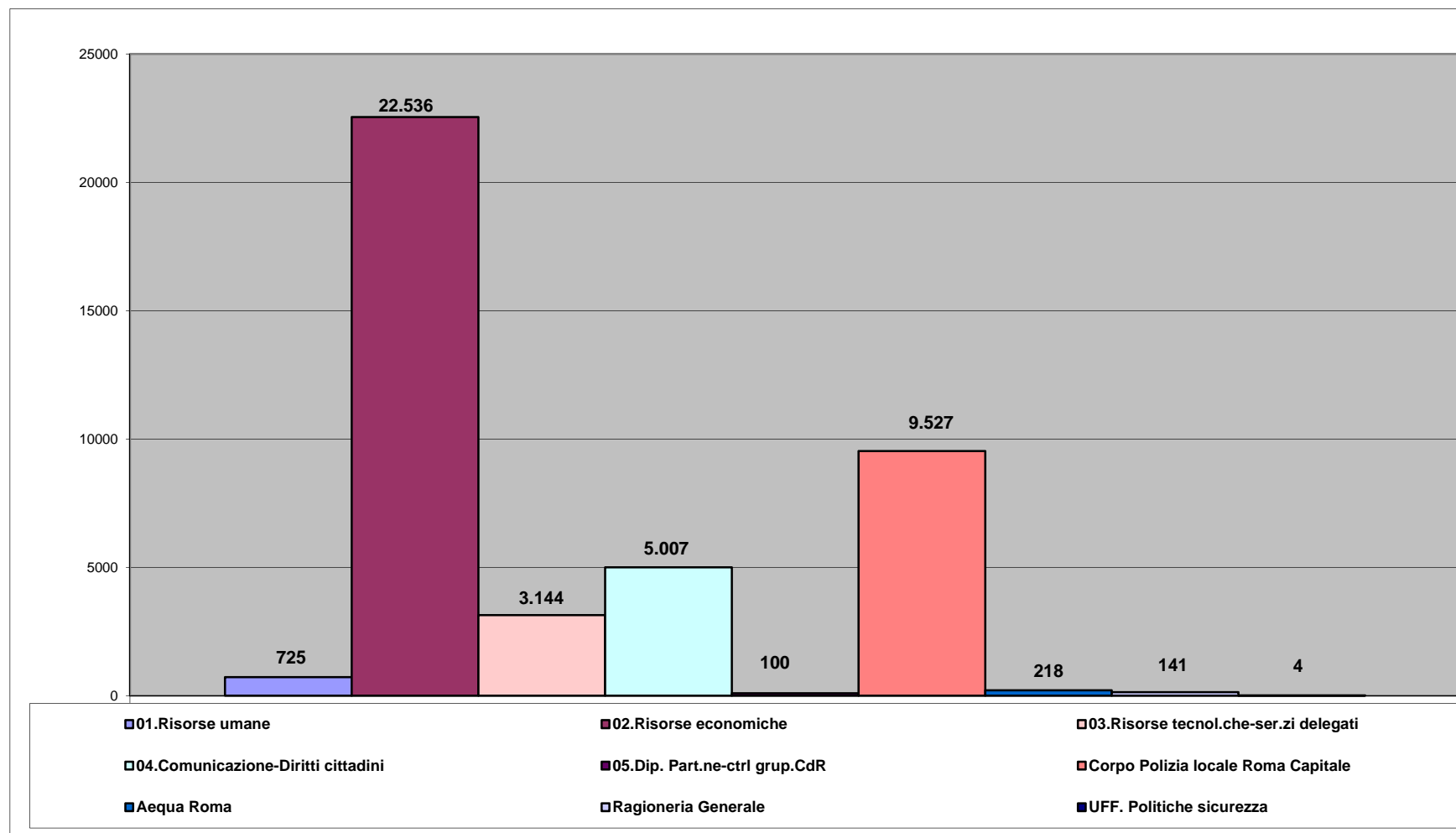
Strutture di Linea: 9.961 chiamate pari al 5,2% del totale



## I numeri per tipologia: Strutture di Staff

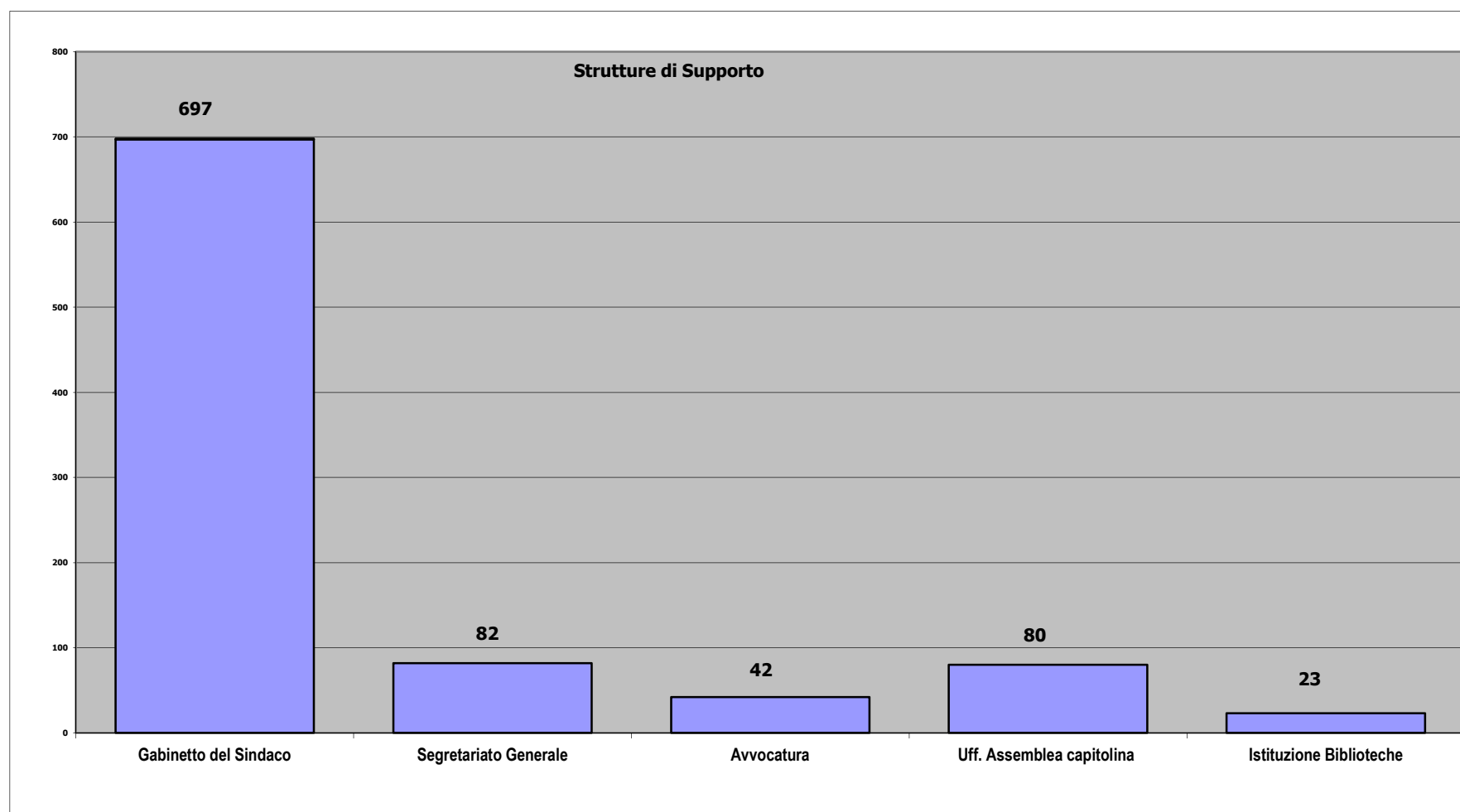
● **Strutture di Staff** → 41.402 chiamate pari al 21,6% del totale di cui :

- 54% ha riguardato il Dipartimento Risorse Economiche
- 23% ha riguardato il Corpo di Polizia locale di Roma Capitale



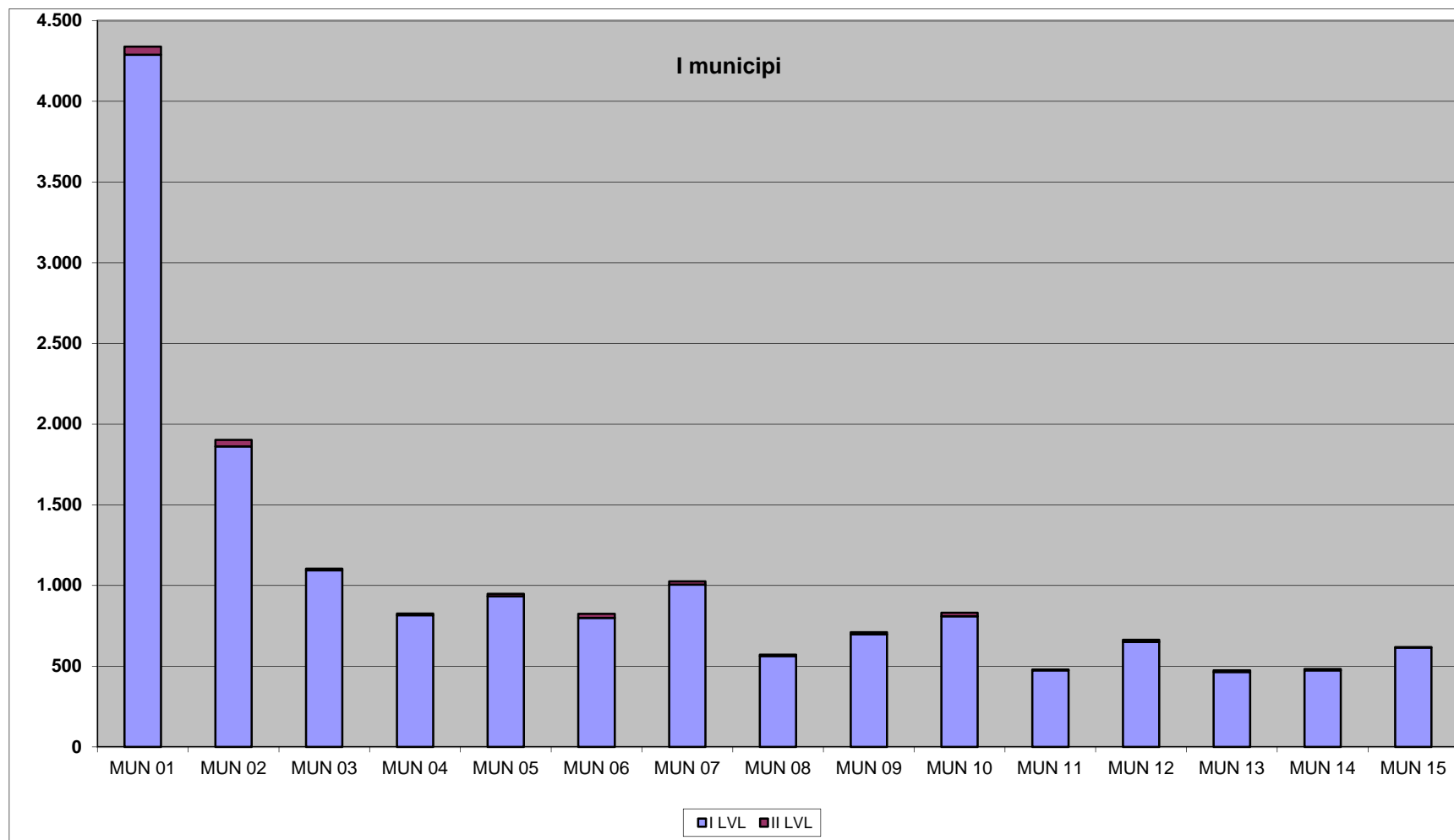
## I numeri per tipologia: Strutture di Supporto

- **Strutture di Supporto** → 926 chiamate pari allo 0,5% del totale di cui :
  - 75% ha riguardato il Gabinetto del Sindaco



## I numeri per tipologia: Strutture Territoriali

**Strutture Territoriali:** *15.809 chiamate pari all' 8,3% del totale*

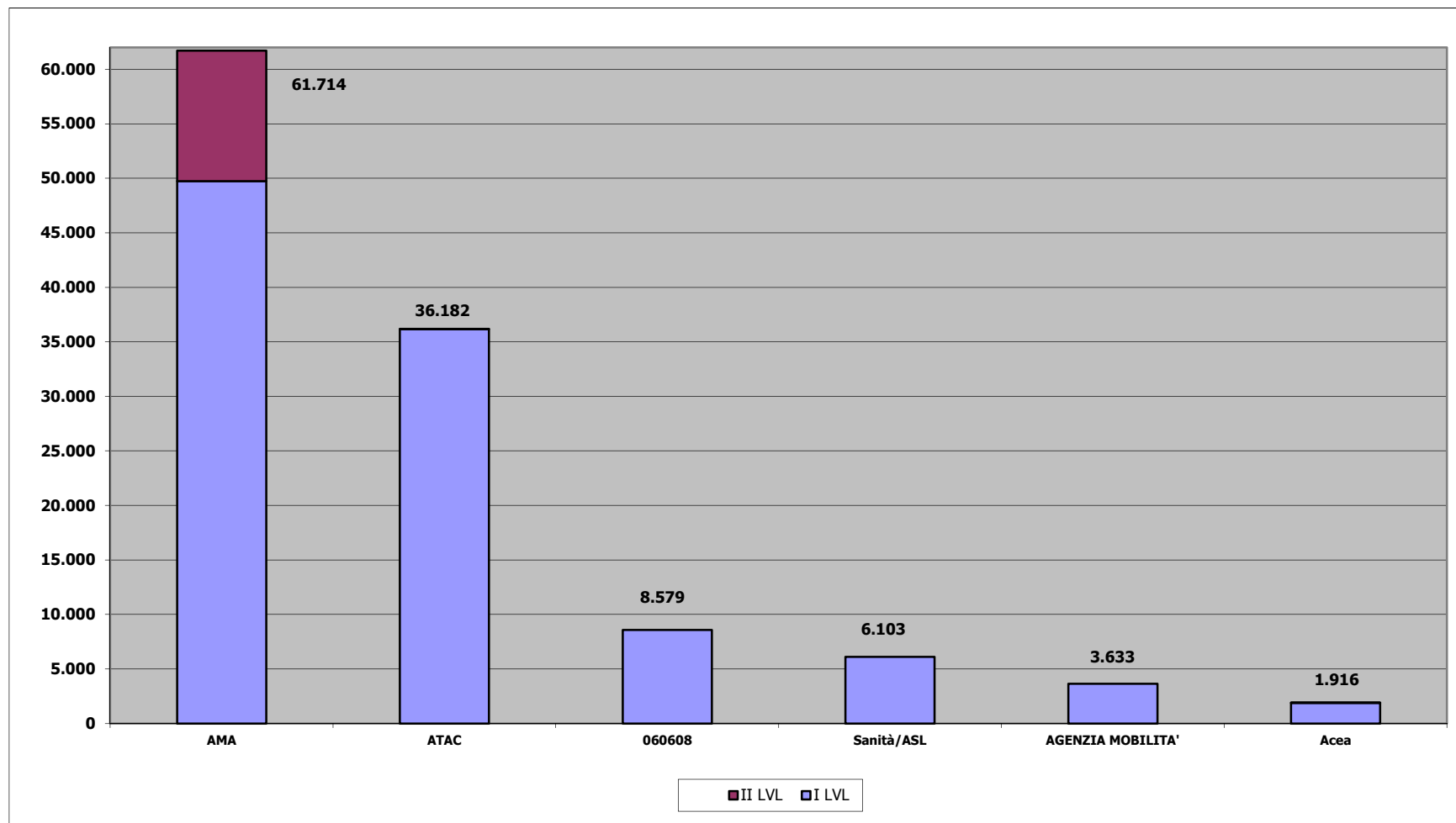


## I numeri per tipologia: Aziende del Comune

● **AMA** → 61.714 chiamate pari al 32,3% del totale di cui:

- 39% ha riguardato la Ta.Ri
- 31% ha riguardato Linea Verde
- 28% ha riguardato Ricicla Casa

● **ATAC** → 36.182 chiamate pari al 18,9% del totale



# Volumi lavorazioni Off Line

