



ROMA CAPITALE

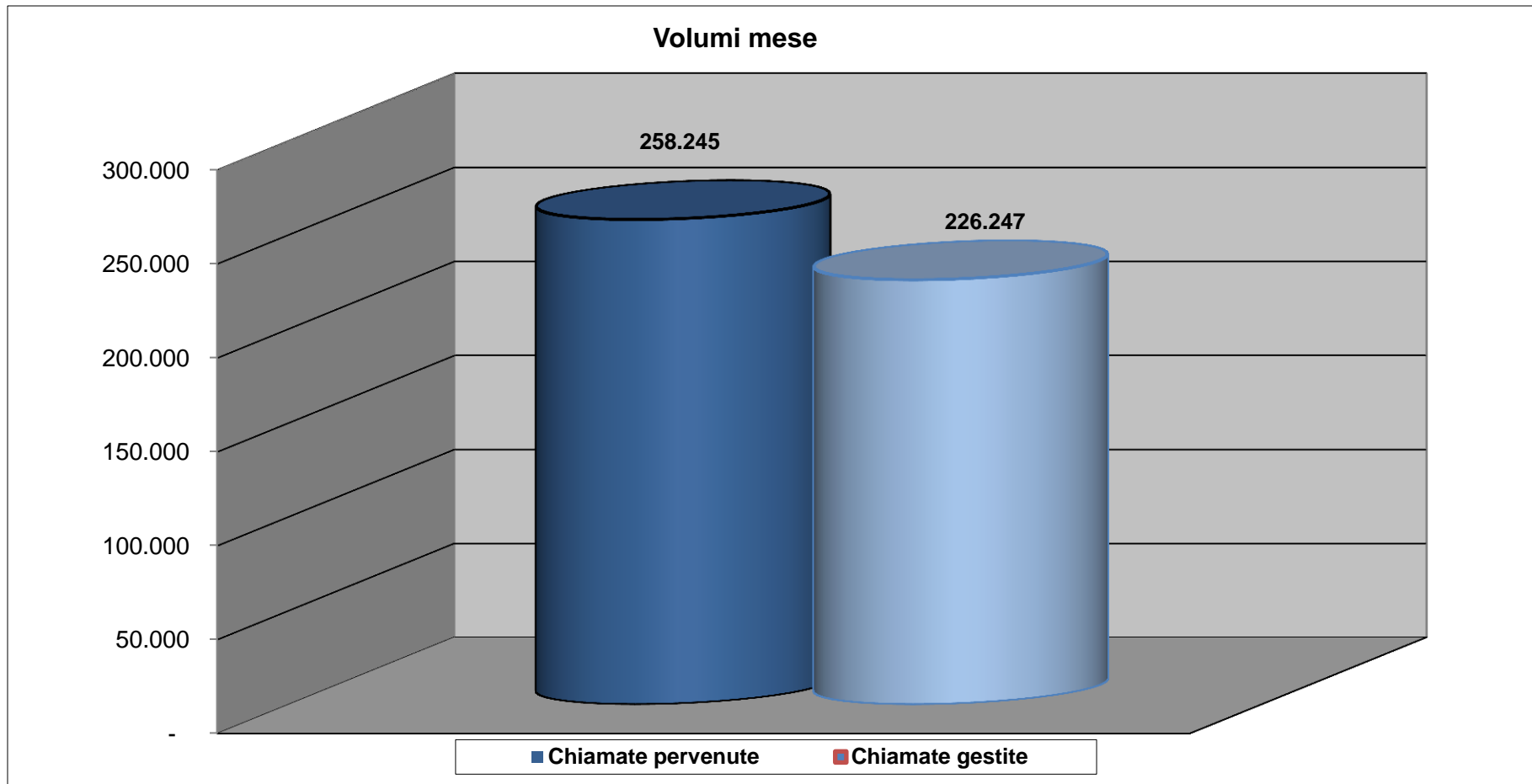
# il contact center della capitale



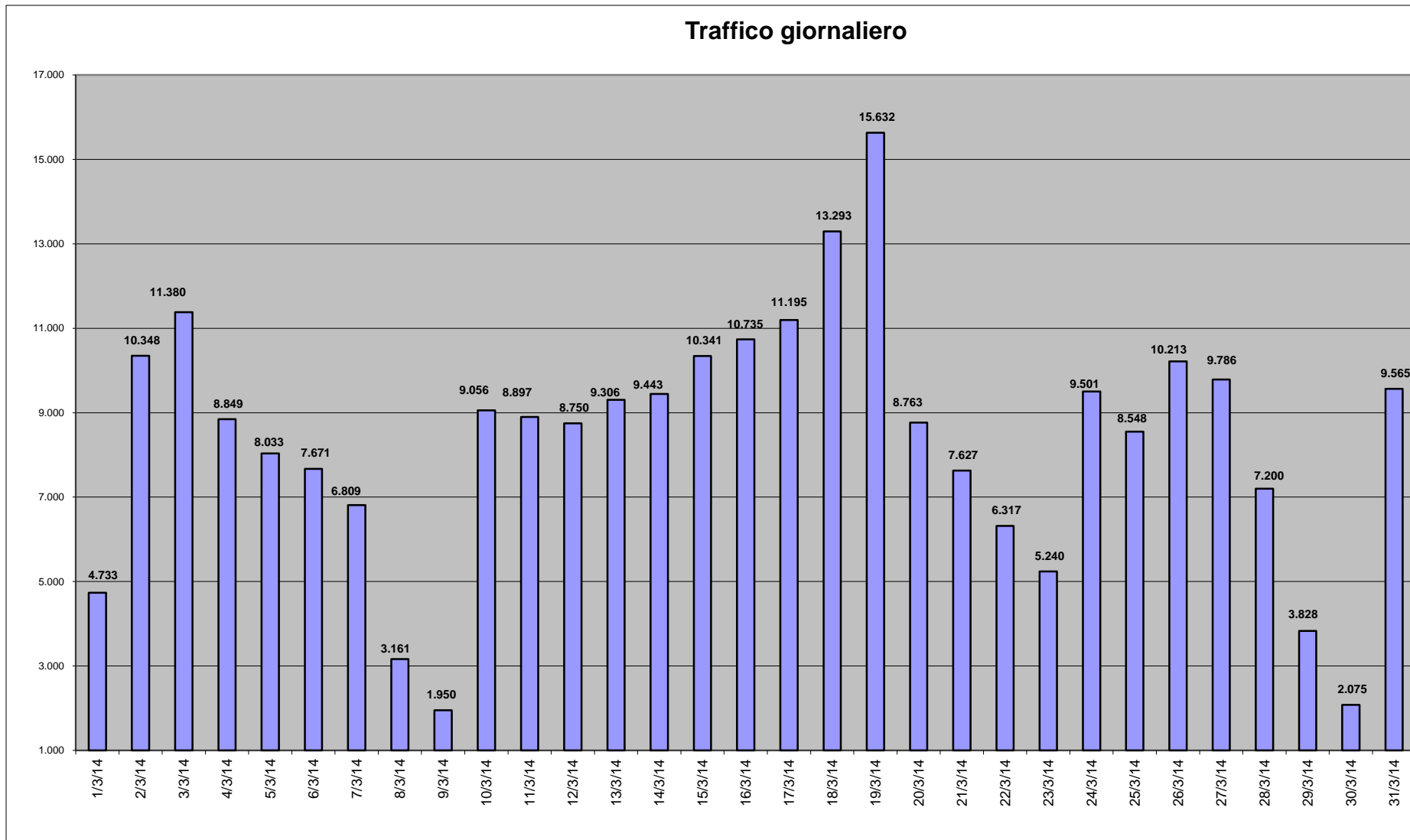
Executive Summary  
marzo 2014

## Volumi

Nel mese di marzo al Contact Center ChiamaRoma060606 sono arrivate 258.245 chiamate ed il tempo medio di gestione è stato di 155 secondi. Le chiamate totali gestite sono 226.247.



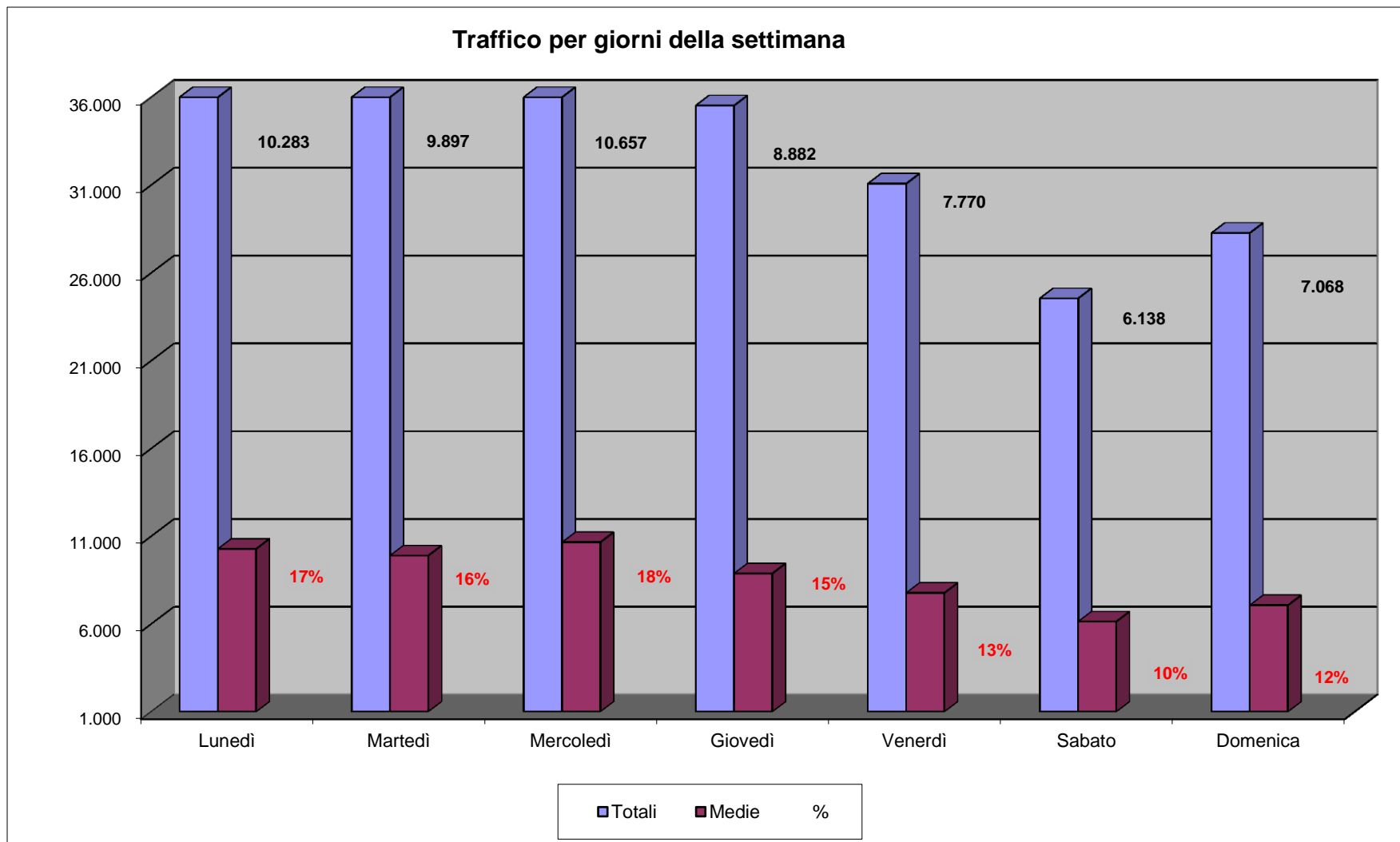
# Volumi traffico giornaliero



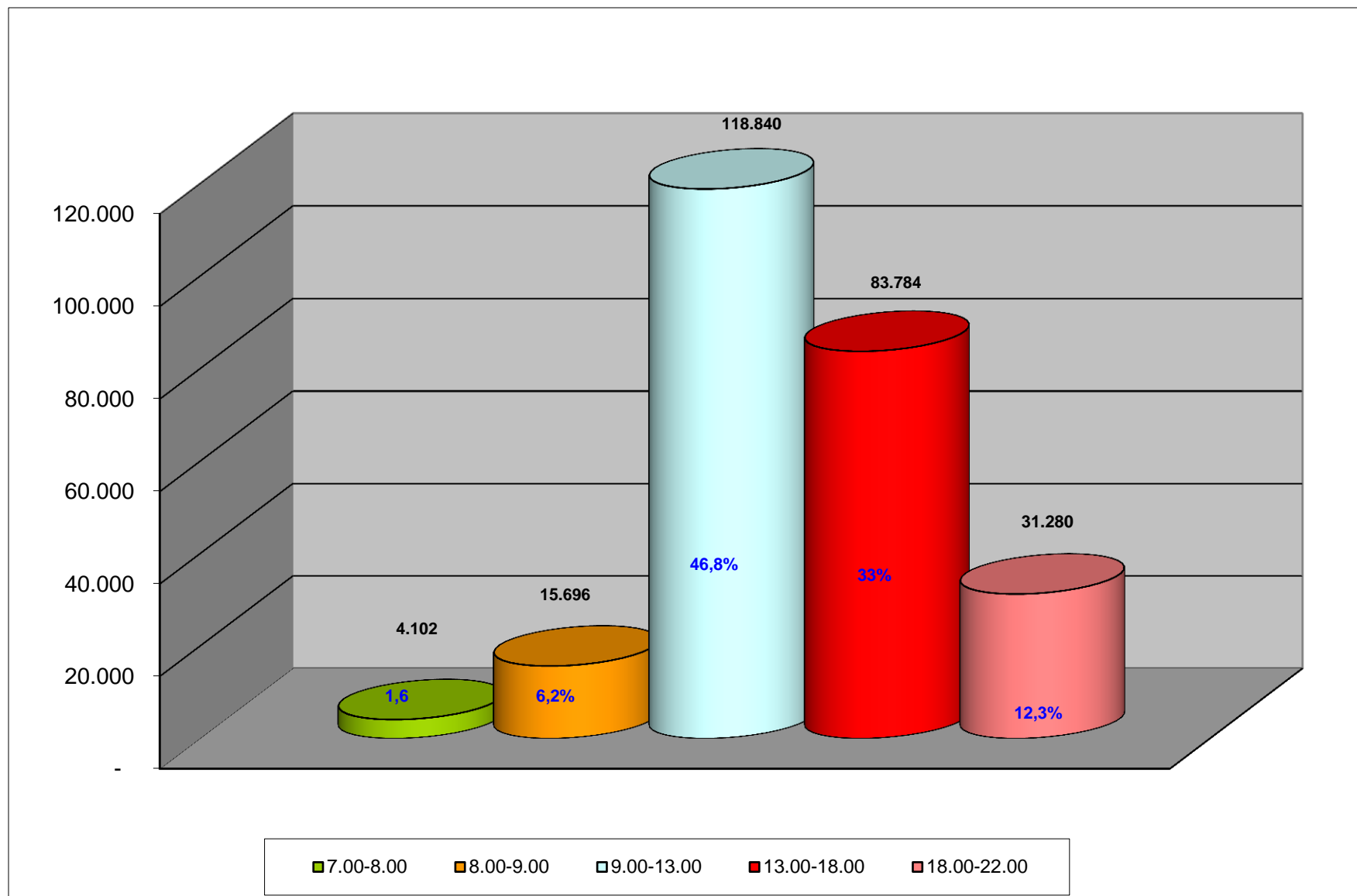
**Da evidenziare: inizio mese il comunicato di divieto utilizzo dell'acqua nelle zone dei Municipi XIV (ex 19°) e XV (ex 20°) servite da alcuni acquedotti dell'Arsial; 16 scadenza delle iscrizioni alla scuola d'infanzia; 19 blocco emergenziale fascia verde; 23 maratona di Roma .**

## Volumi traffico per giorni della settimana

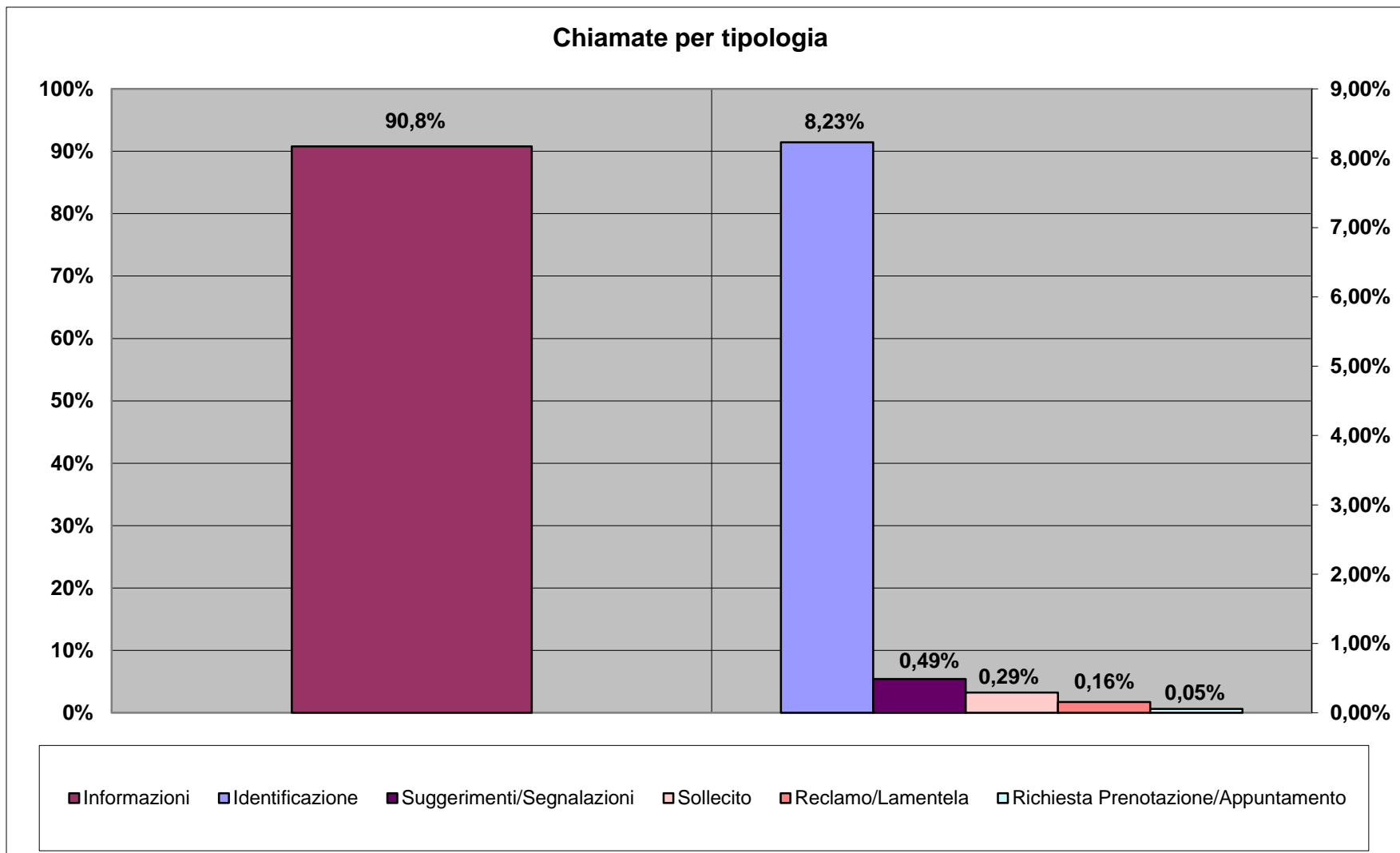
Nel mese di marzo sono arrivate in media circa 58.000 chiamate a settimana distribuite secondo le percentuali sotto riportate.



## Volumi Mensili per Fascia Oraria



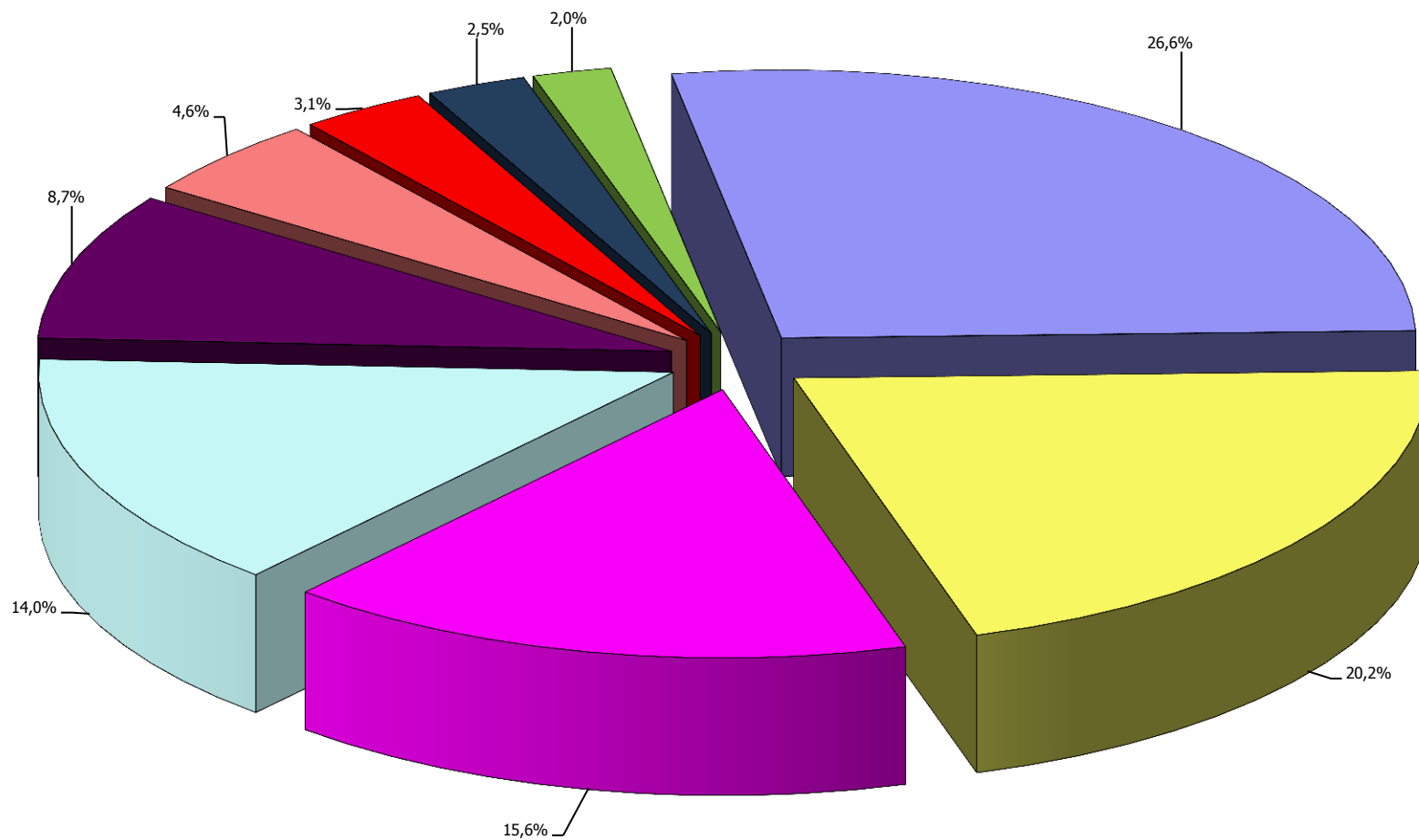
## Volumi e tipologia di chiamate



**Il 97% delle richieste è stato risolto al 1° livello, il 3% è stato assegnato al 2°**

# Volumi e tipologia di chiamate

Ripartizione chiamate



■ Strutture di Staff

■ AMA

■ ATAC

■ Strutture di Linea

■ Strutture territoriali

■ 60608

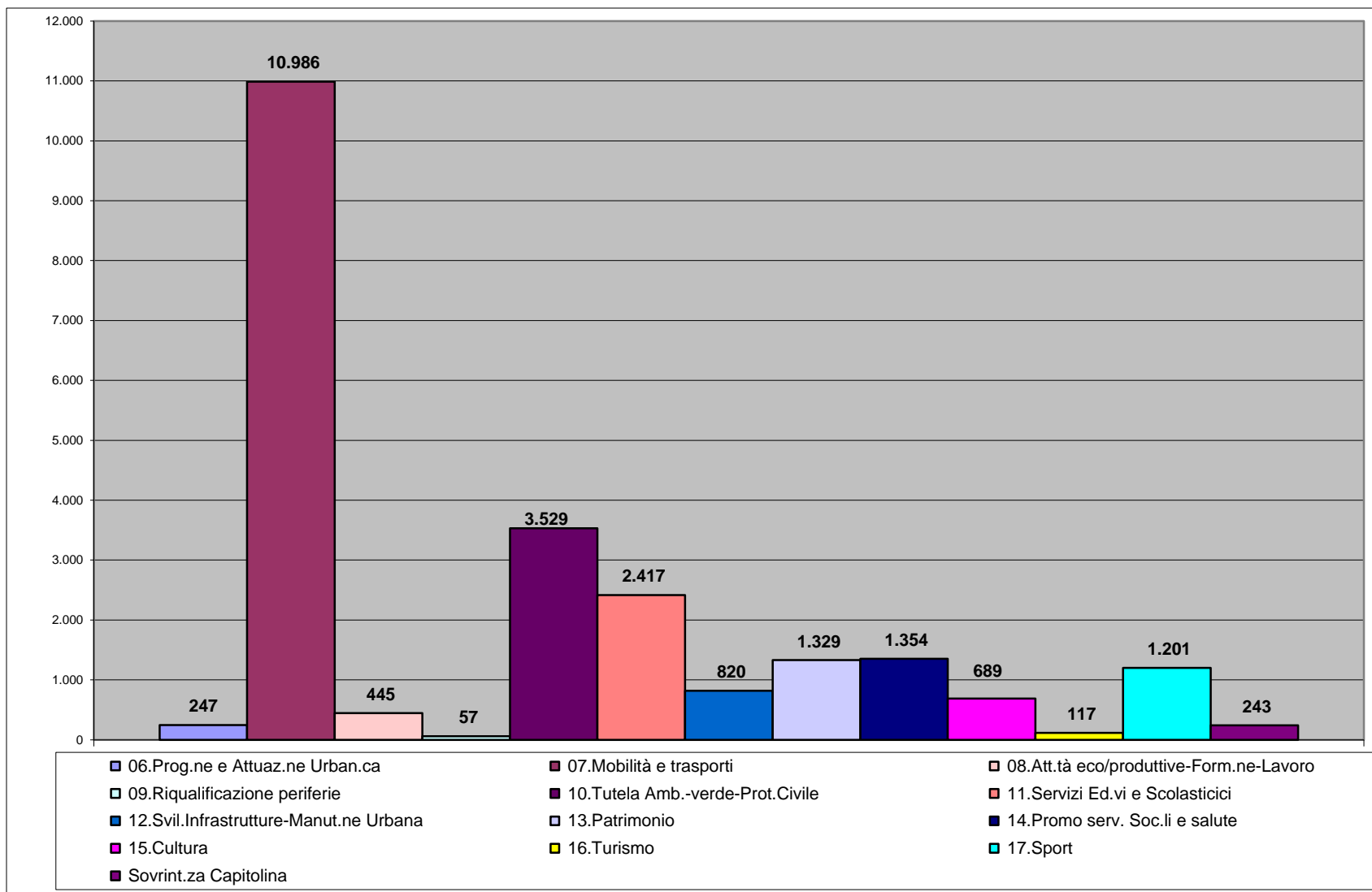
■ Acea

■ Sanità/ASL

■ AGENZIA MOBILITA'

# I numeri per tipologia: Strutture di Linea

Strutture di Linea: 23.434 chiamate pari al 14% del totale

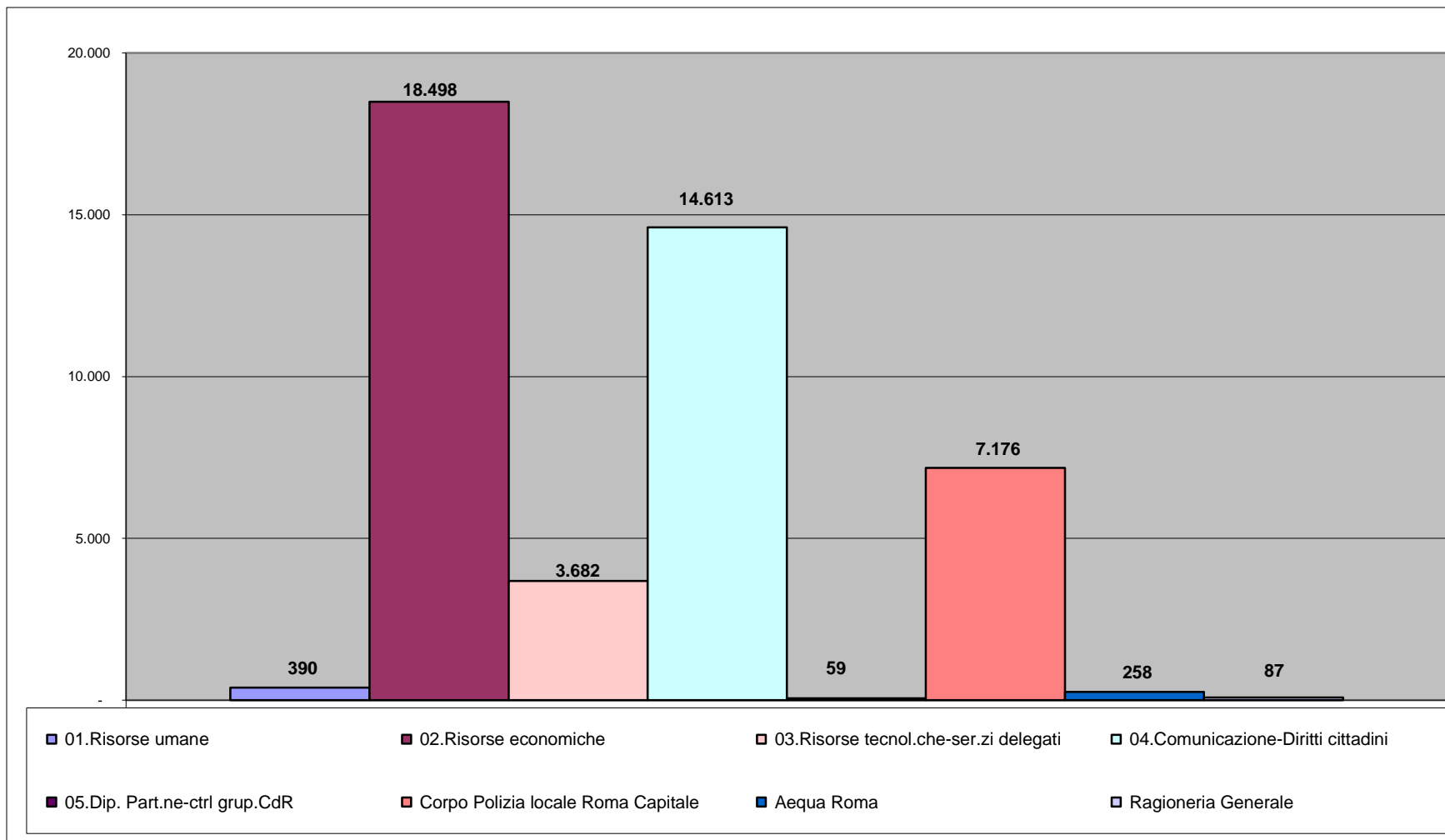




# I numeri per tipologia: Strutture di Staff

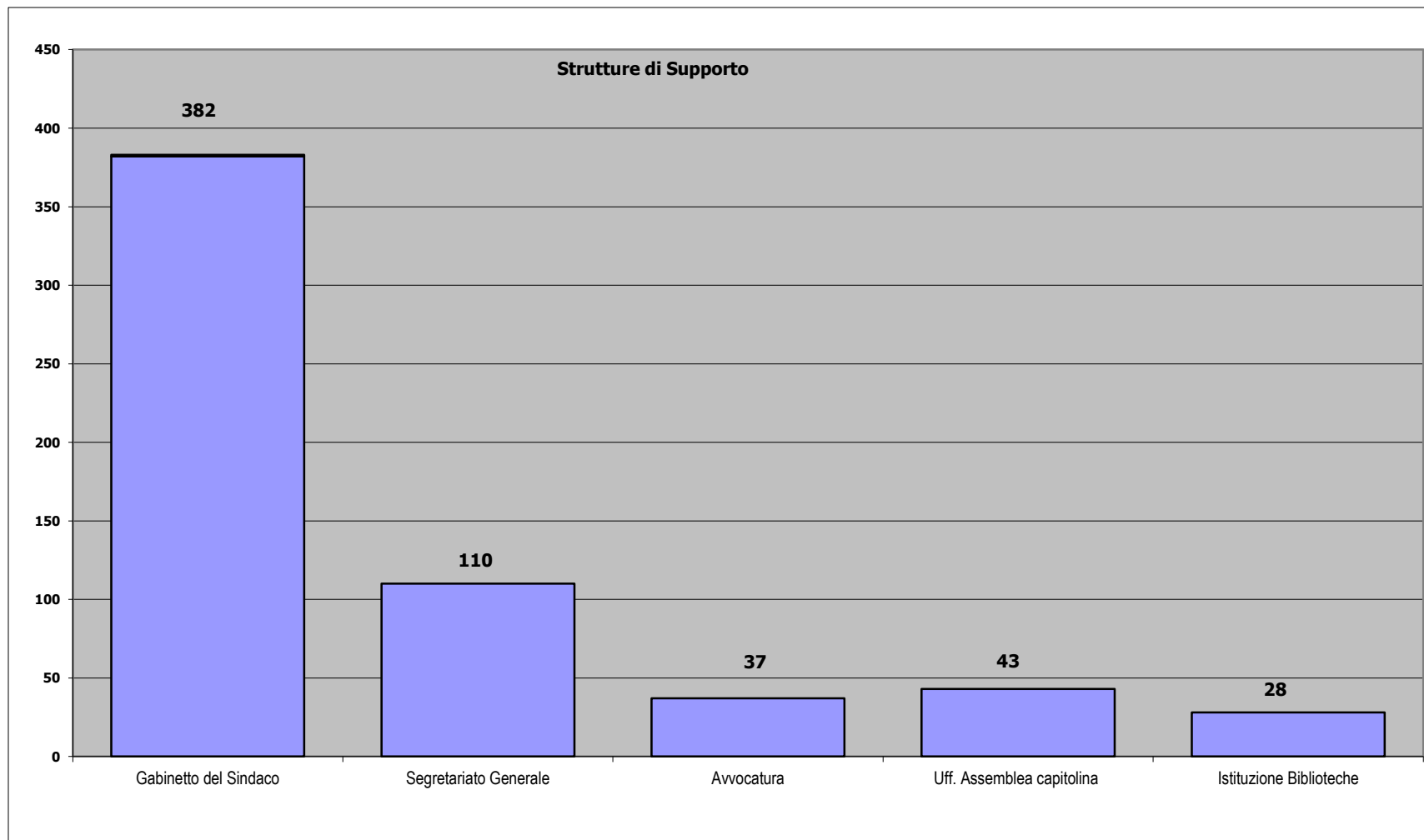
● **Strutture di Staff** → 44.766 chiamate pari al 26,6% del totale di cui :

- 41% ha riguardato il Dipartimento Risorse Economiche
- 33% ha riguardato il Dipartimento Comunicazione



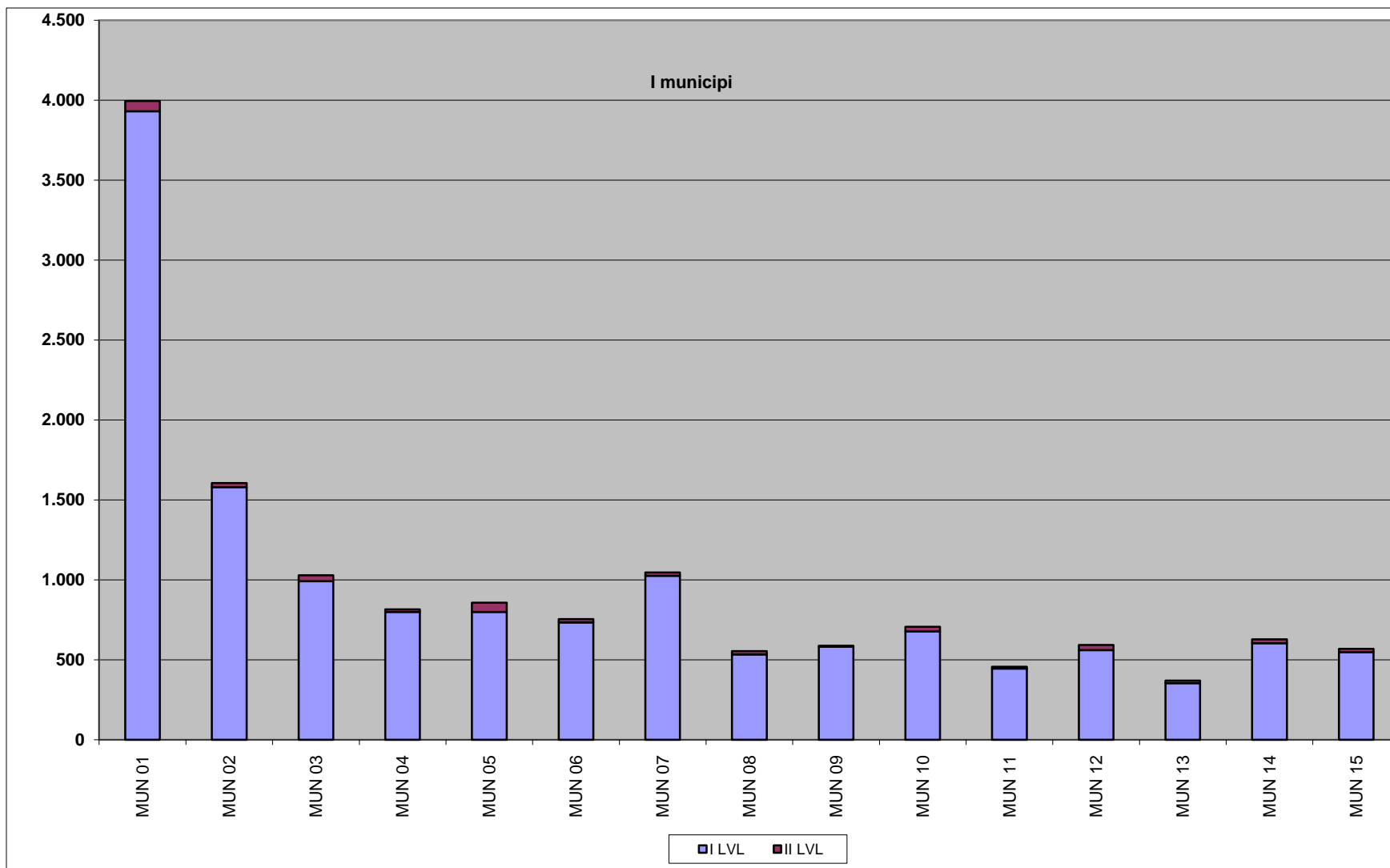
# I numeri per tipologia: Strutture di Supporto

- **Strutture di Supporto** → 602 chiamate pari allo 0,4% del totale di cui :
  - 63% ha riguardato il Gabinetto del Sindaco



## I numeri per tipologia: Strutture Territoriali

**Strutture Territoriali: 14.566 chiamate pari all' 8,7% del totale**

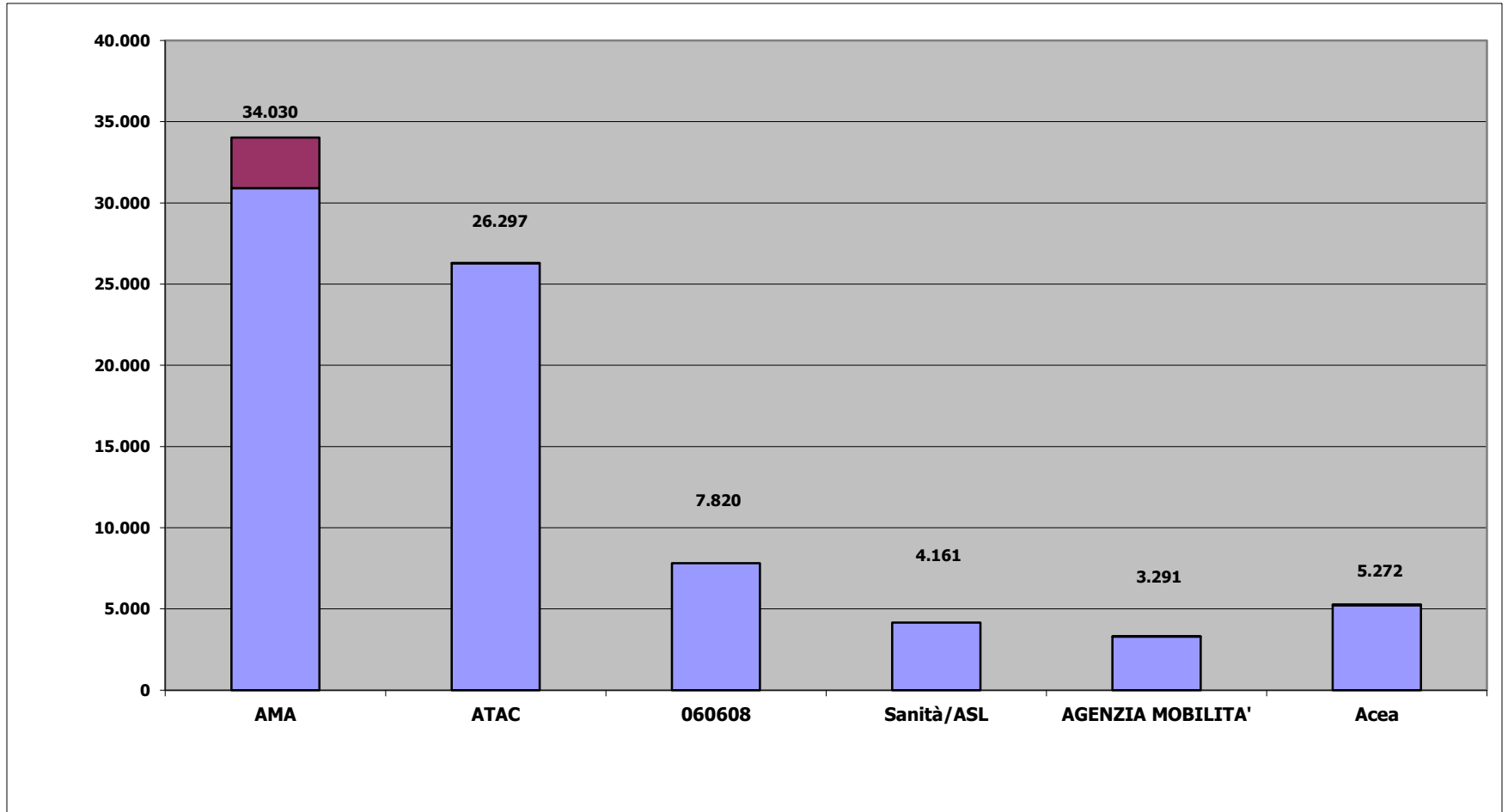


# I numeri per tipologia: Aziende del Comune

● **AMA** → 34.030 chiamate pari al 20% del totale di cui:

- 47% ha riguardato Ricicla Casa
- 26% ha riguardato la Ta.Ri
- 25% ha riguardato Linea Verde

● **ATAC** → 26.297 chiamate pari al 16% del totale



## Volumi lavorazioni Off Line

