



ROMA CAPITALE

il contact center della capitale



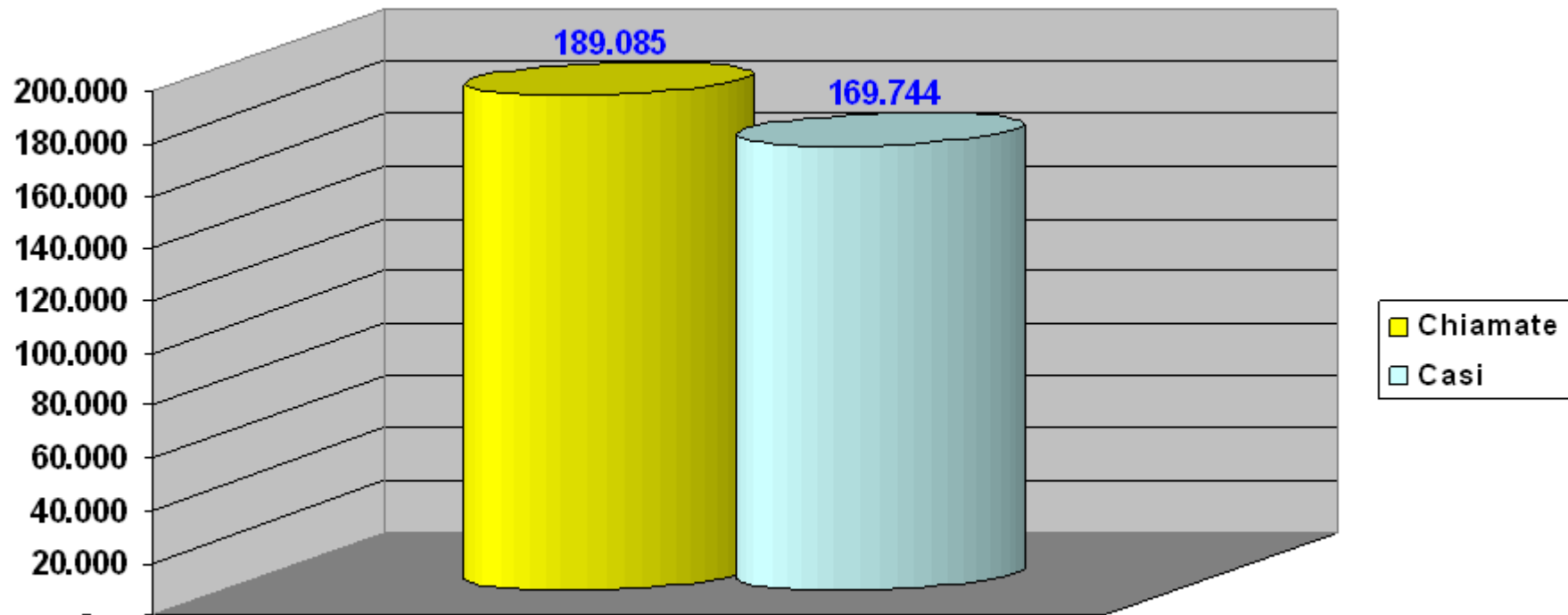
LA CITTÀ CHE TI ASCOLTA.

Executive Summary
Dicembre 2012

Volumi

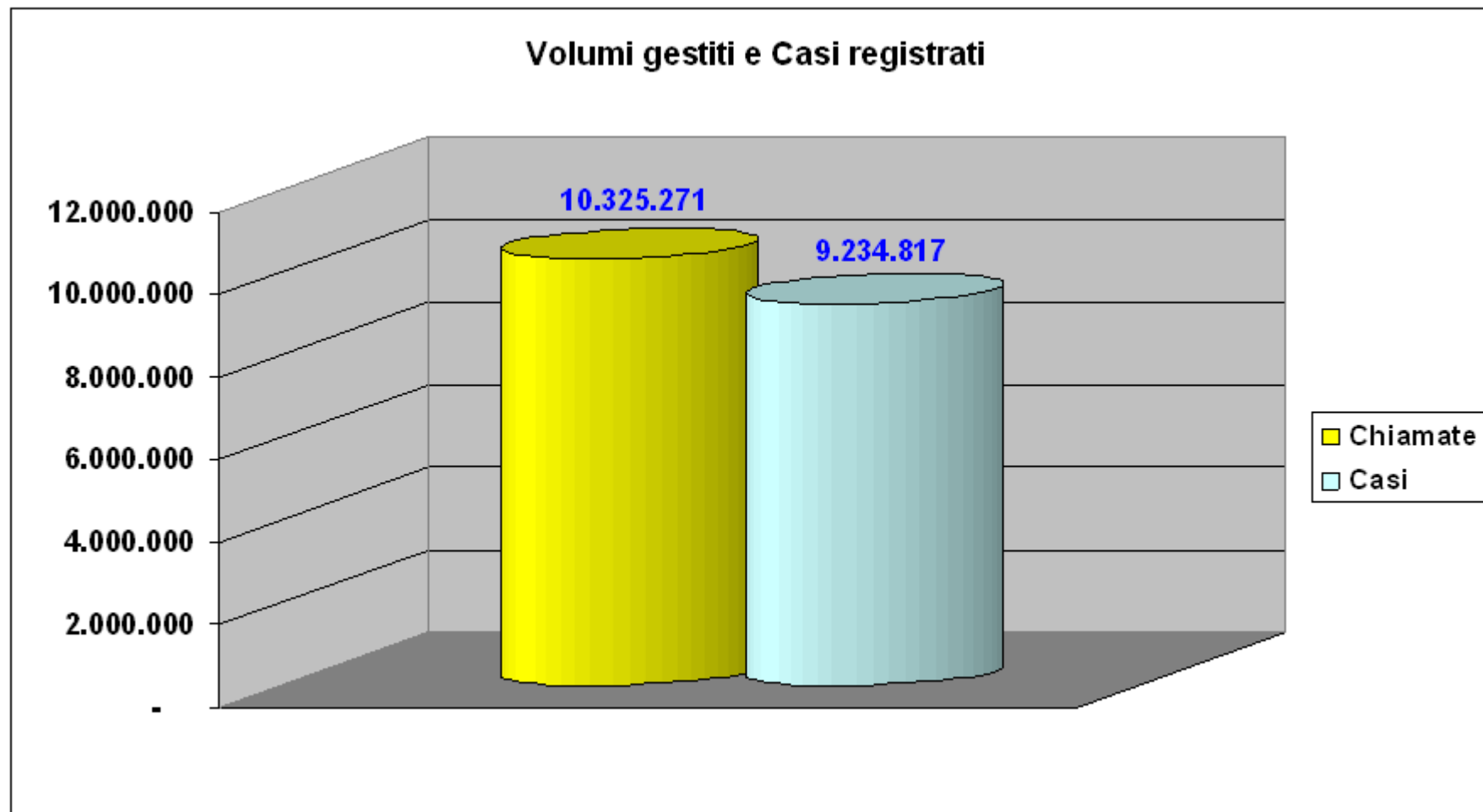
Nel mese di dicembre al Contact Center ChiamaRoma060606 sono arrivate 207.146 chiamate ed il tempo medio di gestione è stato di 135 secondi. Le chiamate totali gestite sono 192.253, 40 le prenotazioni CBA, nel grafico le gestite da operatore

Volumi gestiti e Casi registrati

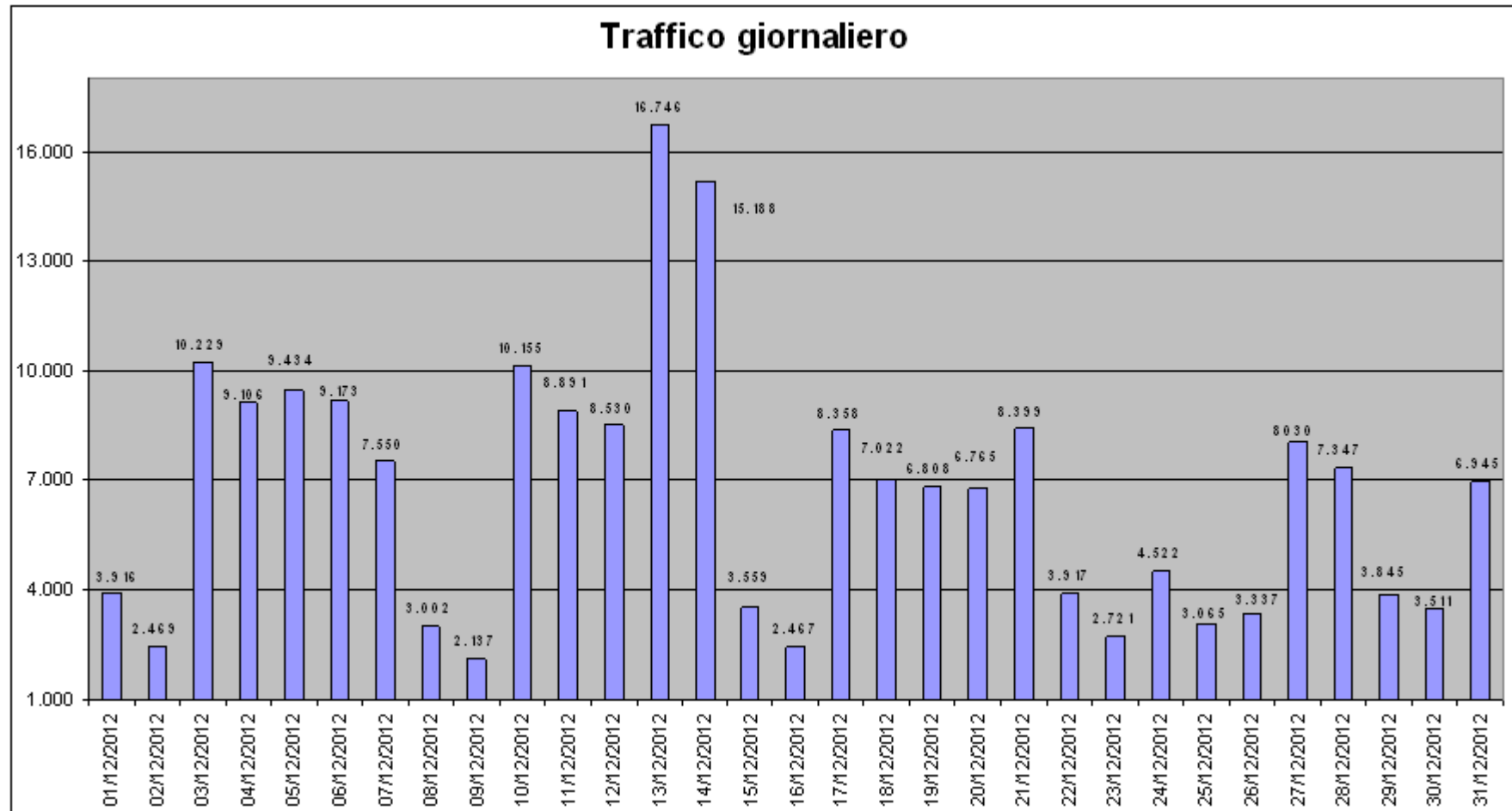


Volumi riepilogativi

Dal 1 novembre 2008 al 31 dicembre 2012 abbiamo gestito 10.325.271 chiamate



Volumi traffico giornaliero

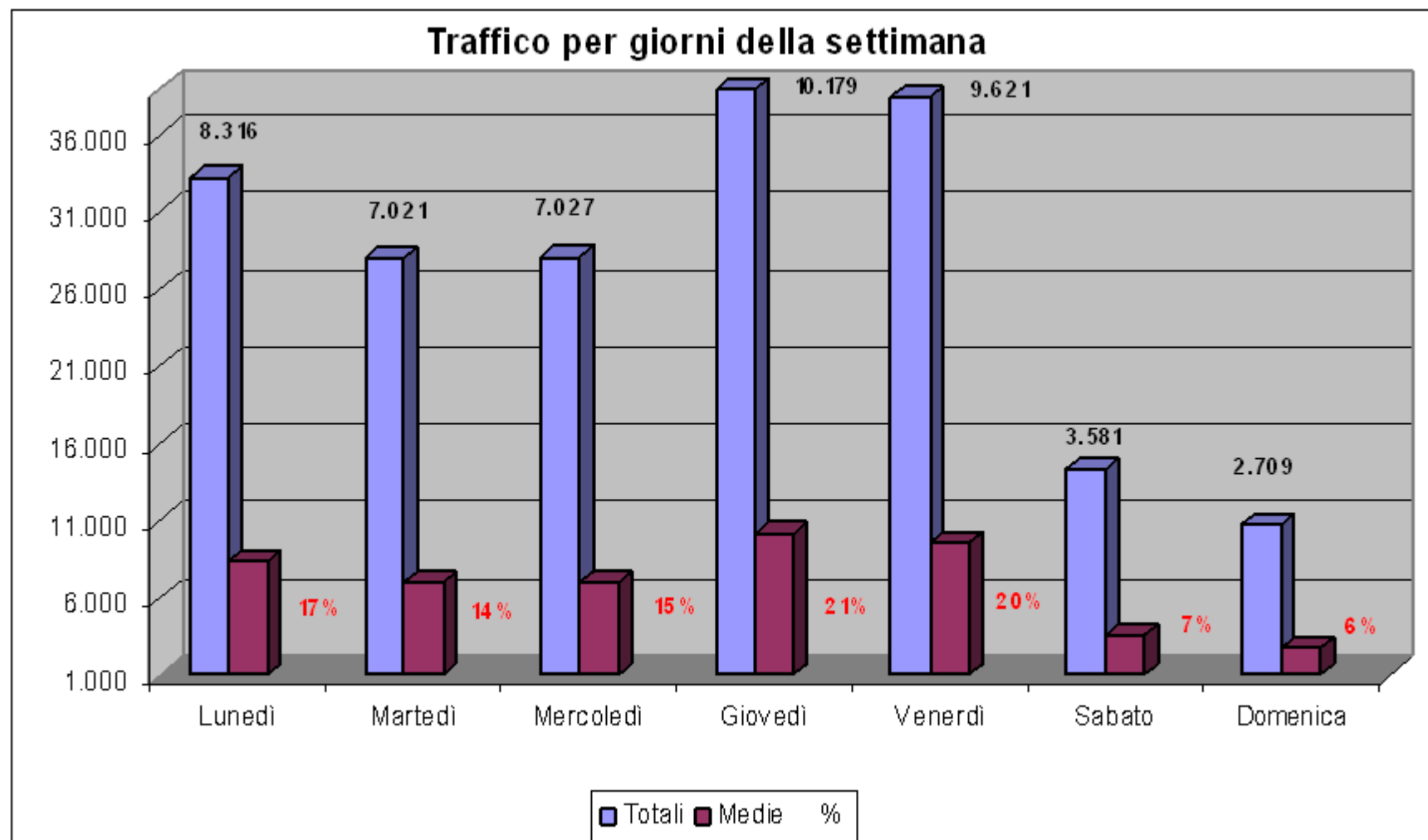


Da evidenziare nel mese di Dicembre:

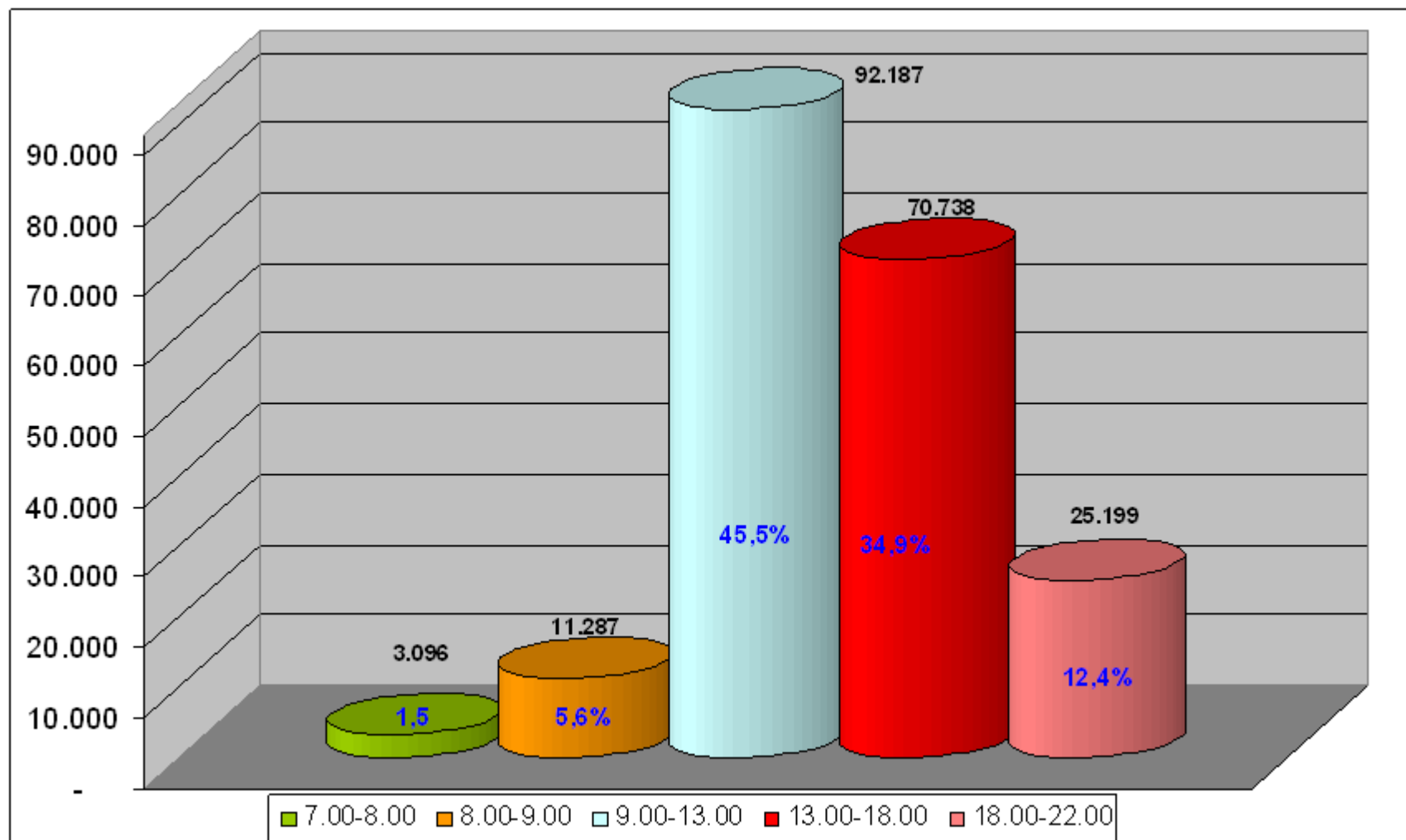
le scadenze della Ta.Ri e dell'IMU (17-12-2012)

Volumi traffico per giorni della settimana

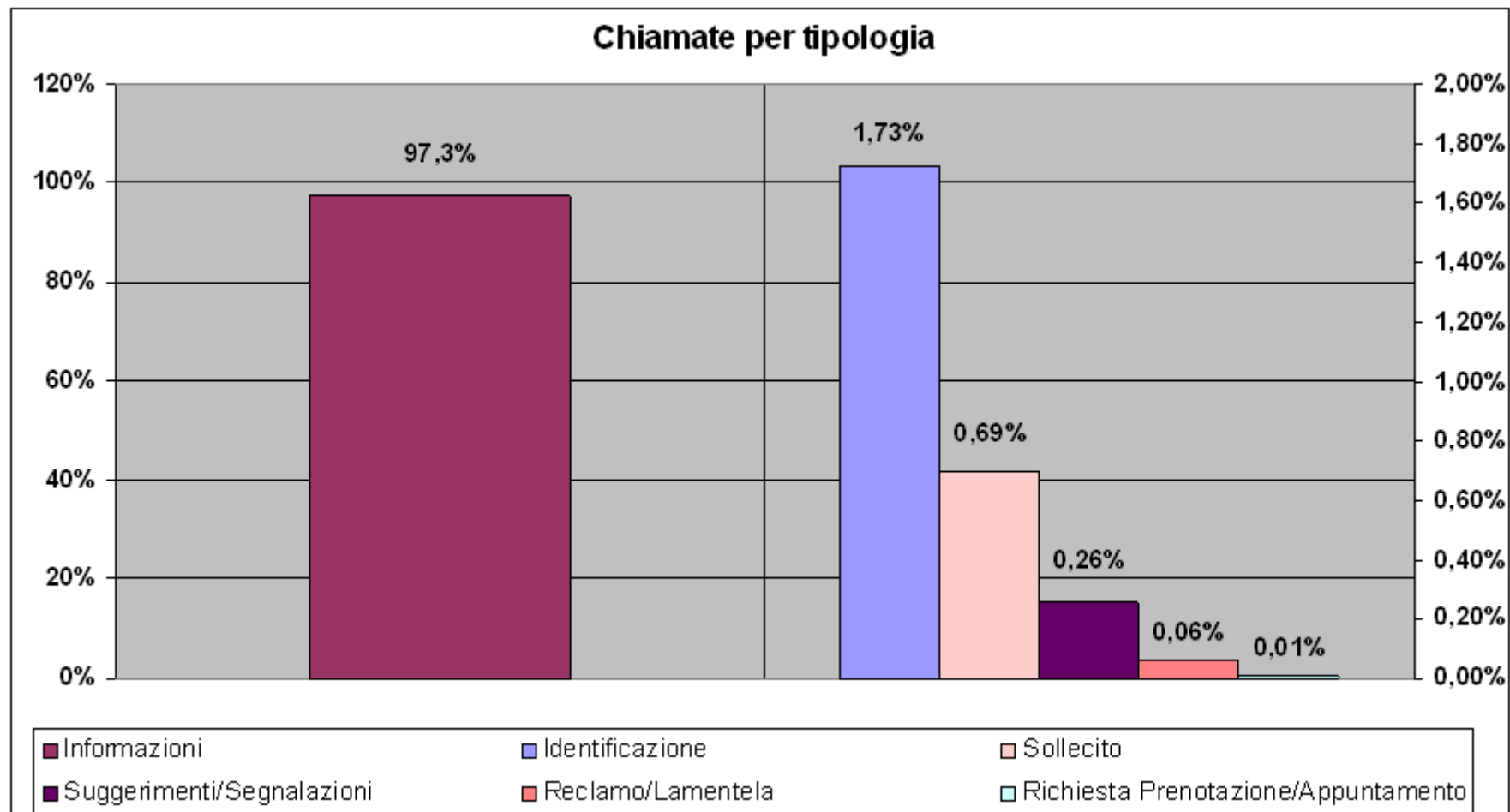
Nel mese di dicembre sono arrivate in media circa 49.000 chiamate a settimana distribuite secondo le percentuali sotto riportate.



Volumi Mensili per Fascia Oraria



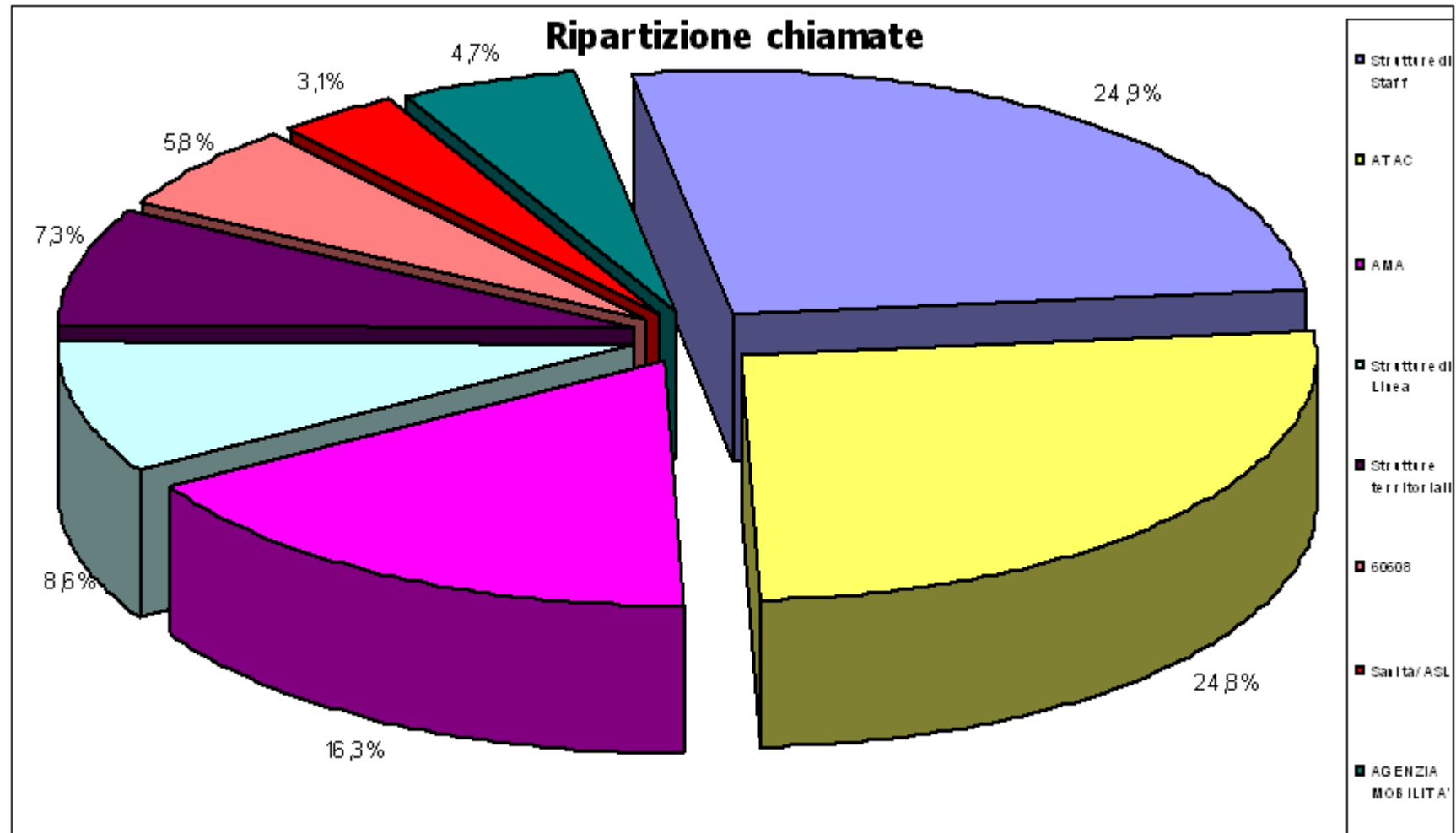
Volumi e tipologia di chiamate



Il 96% delle richieste è stato risolto al 1° livello, il 4% è stato assegnato al 2°

Volumi e tipologia di chiamate

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



I numeri per tipologia: Strutture di Linea

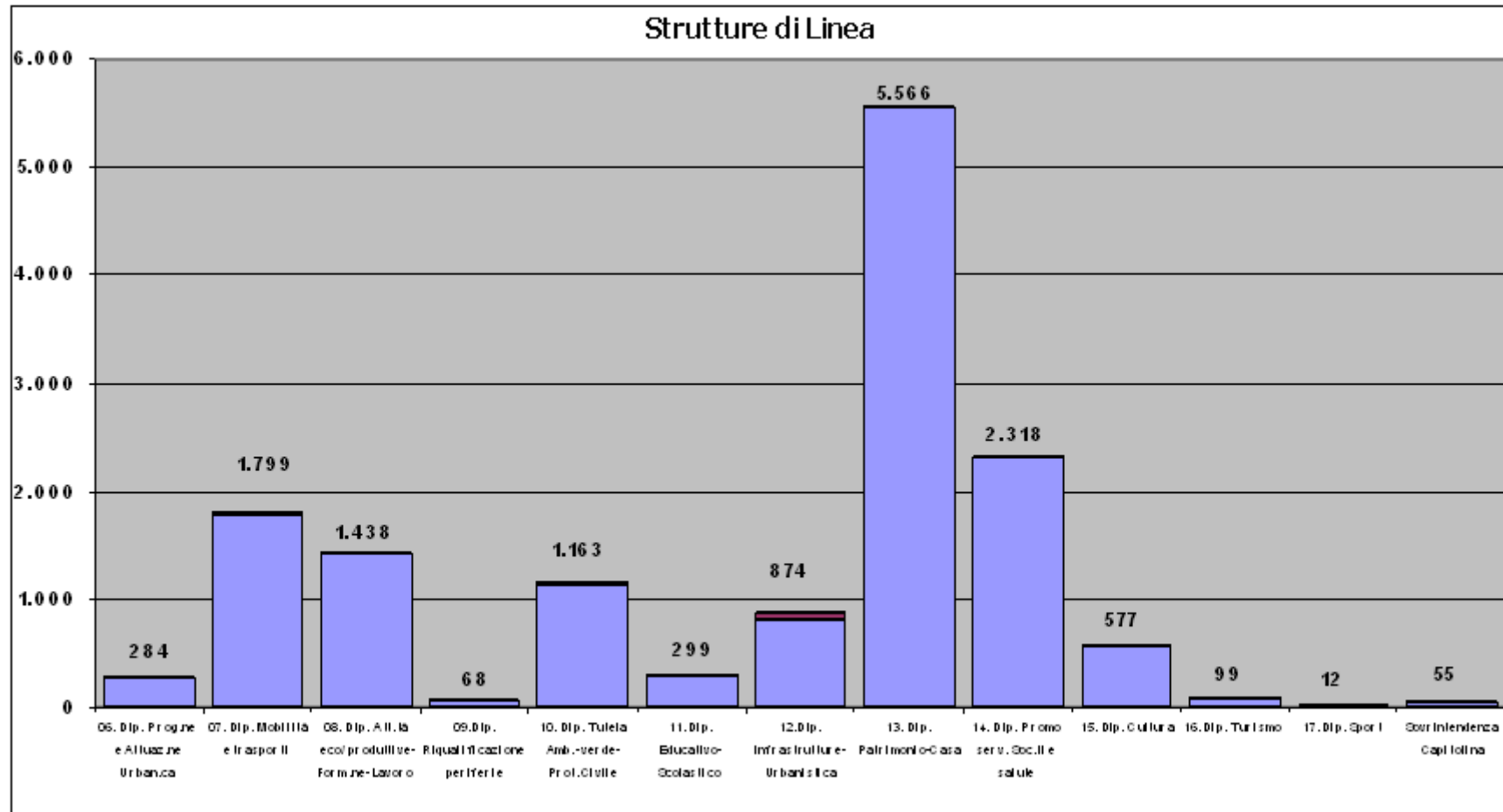
Strutture di Linea: 14.552 chiamate pari all' 8,6% del totale

● **Dip. Patrimoni e casa** → 5.566 chiamate di cui:

- 87% ha riguardato CONTRIBUTI PER IL PAGAMENTO IMU E AFFITTO

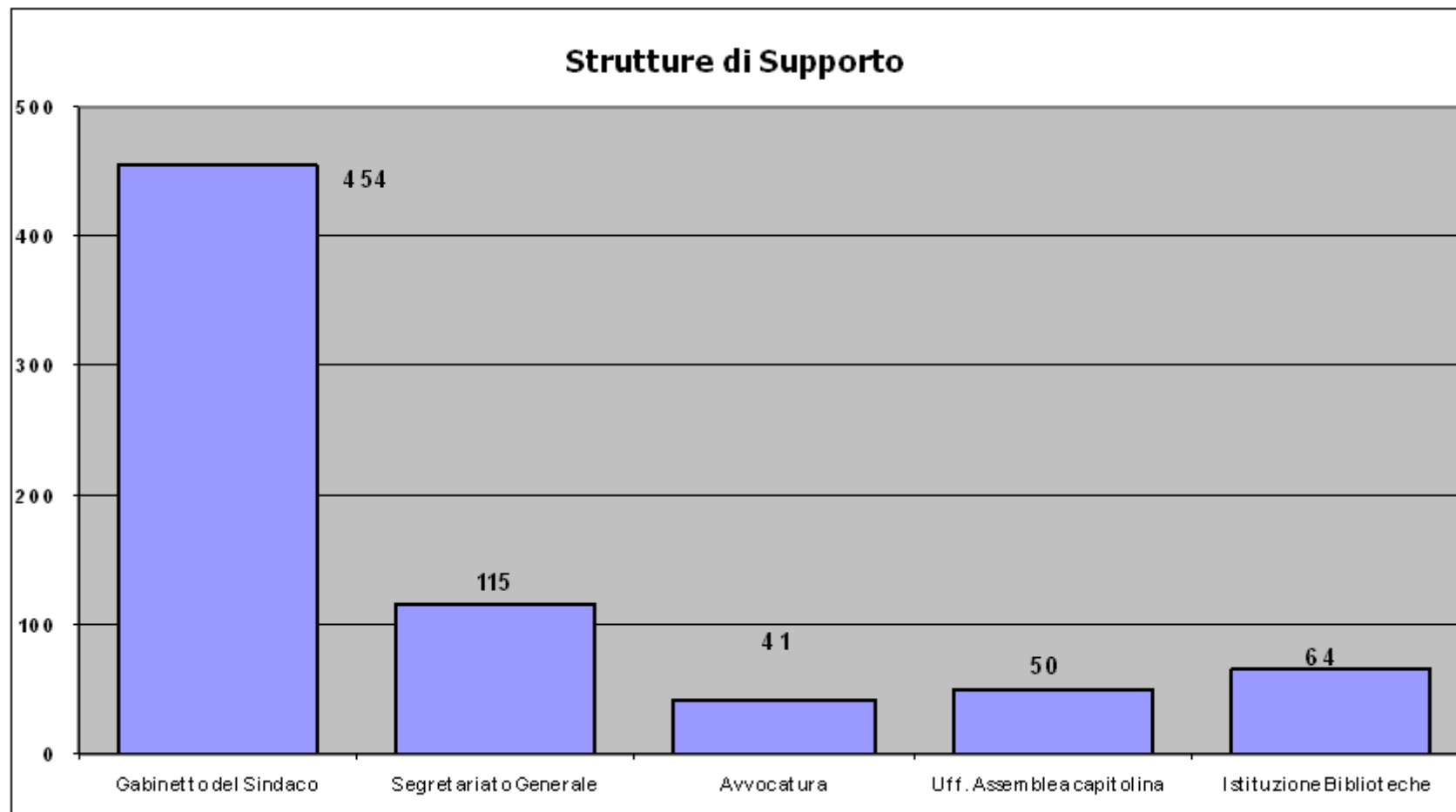
● **Dip. Mobilità e Trasporti** → 1.799 chiamate di cui:

- 39% ha riguardato VIABILITA' E FASCIA VERDE
- 18% ha riguardato il servizio di rottamazione



I numeri per tipologia: Strutture di Supporto

- **Strutture di Supporto** → 727 chiamate pari allo 0,4% del totale di cui :
 - 62% ha riguardato il Gabinetto del Sindaco



I numeri per tipologia: Aziende del Comune

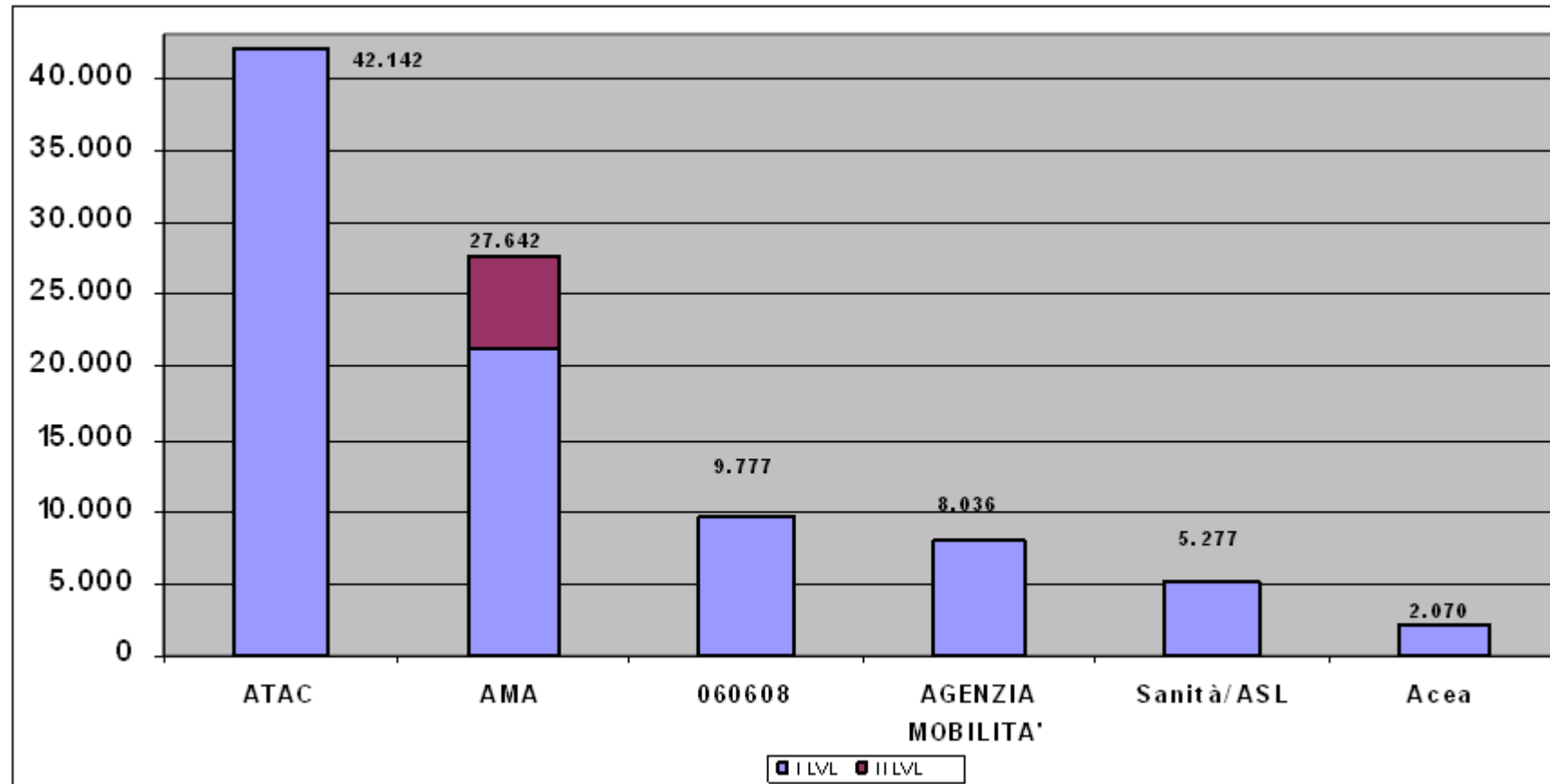
● **ATAC** → 42.142 chiamate pari al 24,8% del totale

● **AMA** → 27.642 chiamate pari al 16,3% del totale di cui:

● 54% ha riguardato la Ta.Ri

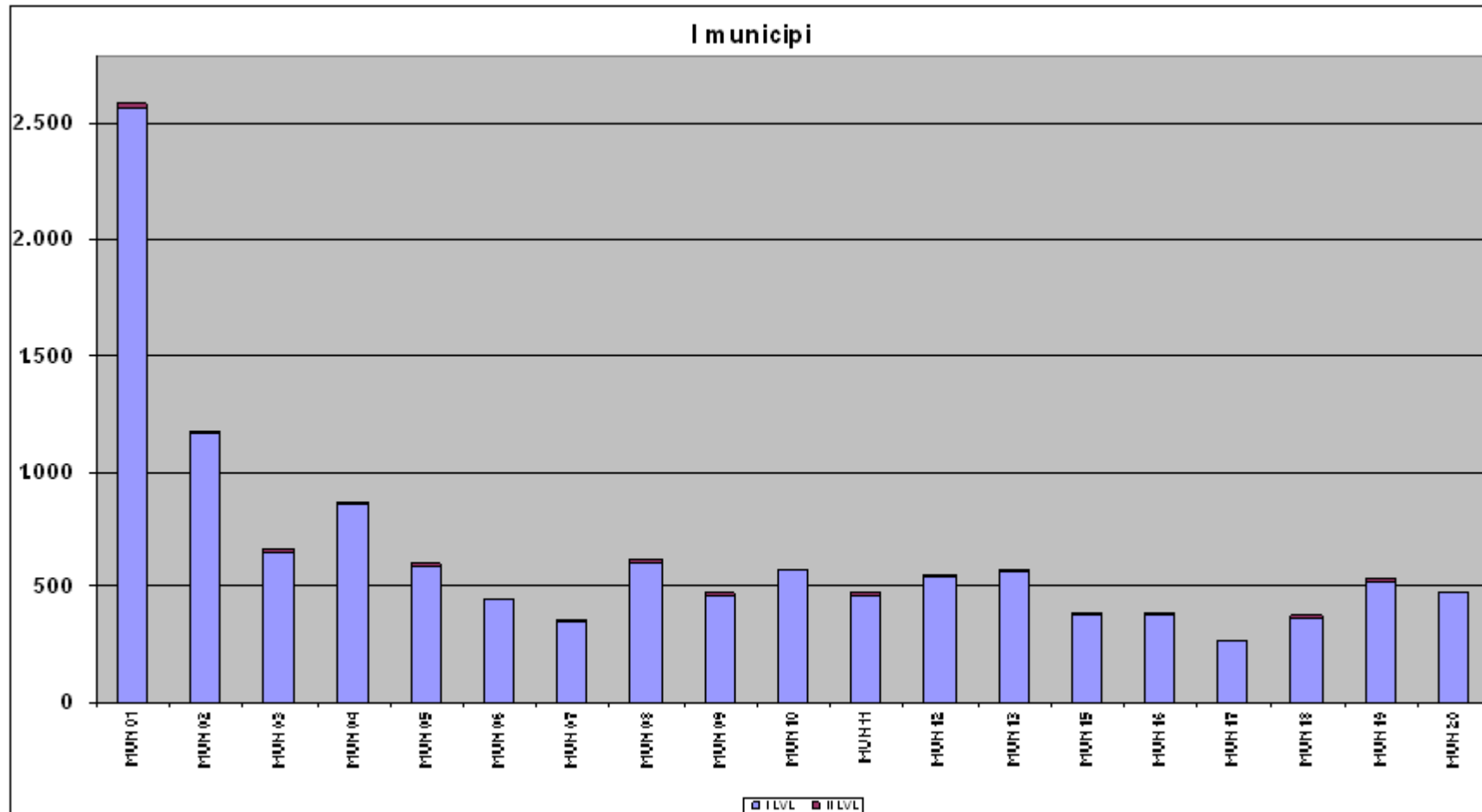
● 24% ha riguardato Linea Verde

● 19% ha riguardato Ricicla Casa



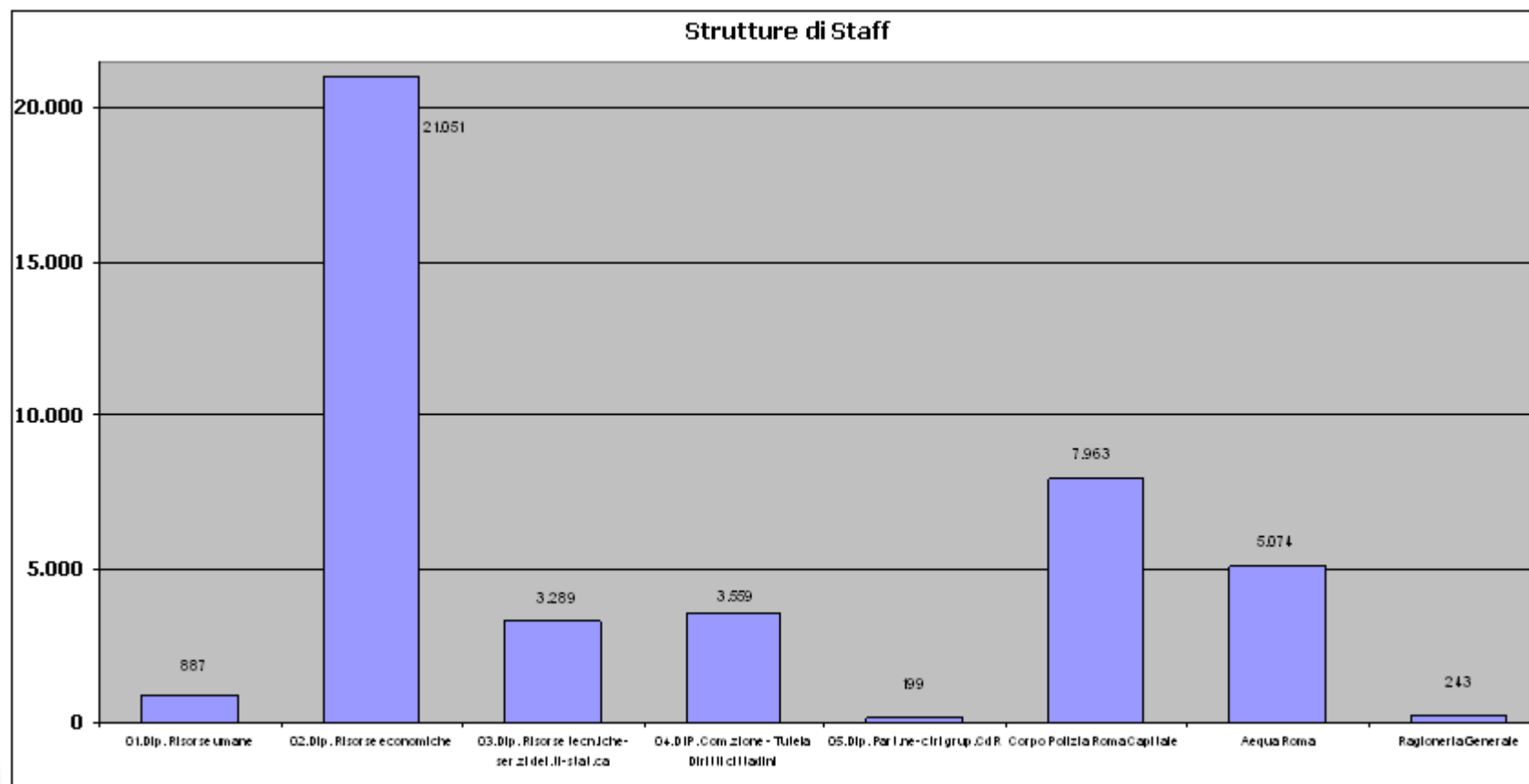
I numeri per tipologia: Strutture Territoriali

Strutture Territoriali: 12.369 chiamate pari al 7,3% del totale



I numeri per tipologia: Strutture di Staff

- **Strutture di Staff** → 42.267 chiamate pari al 24,9% del totale di cui :
 - 50% ha riguardato il Dipartimento Risorse Economiche
 - 19% ha riguardato il Corpo Polizia Roma Capitale
 - 12% ha riguardato AequaRoma



Volumi lavorazioni Off Line

Volumi altri canali

