



ROMA CAPITALE

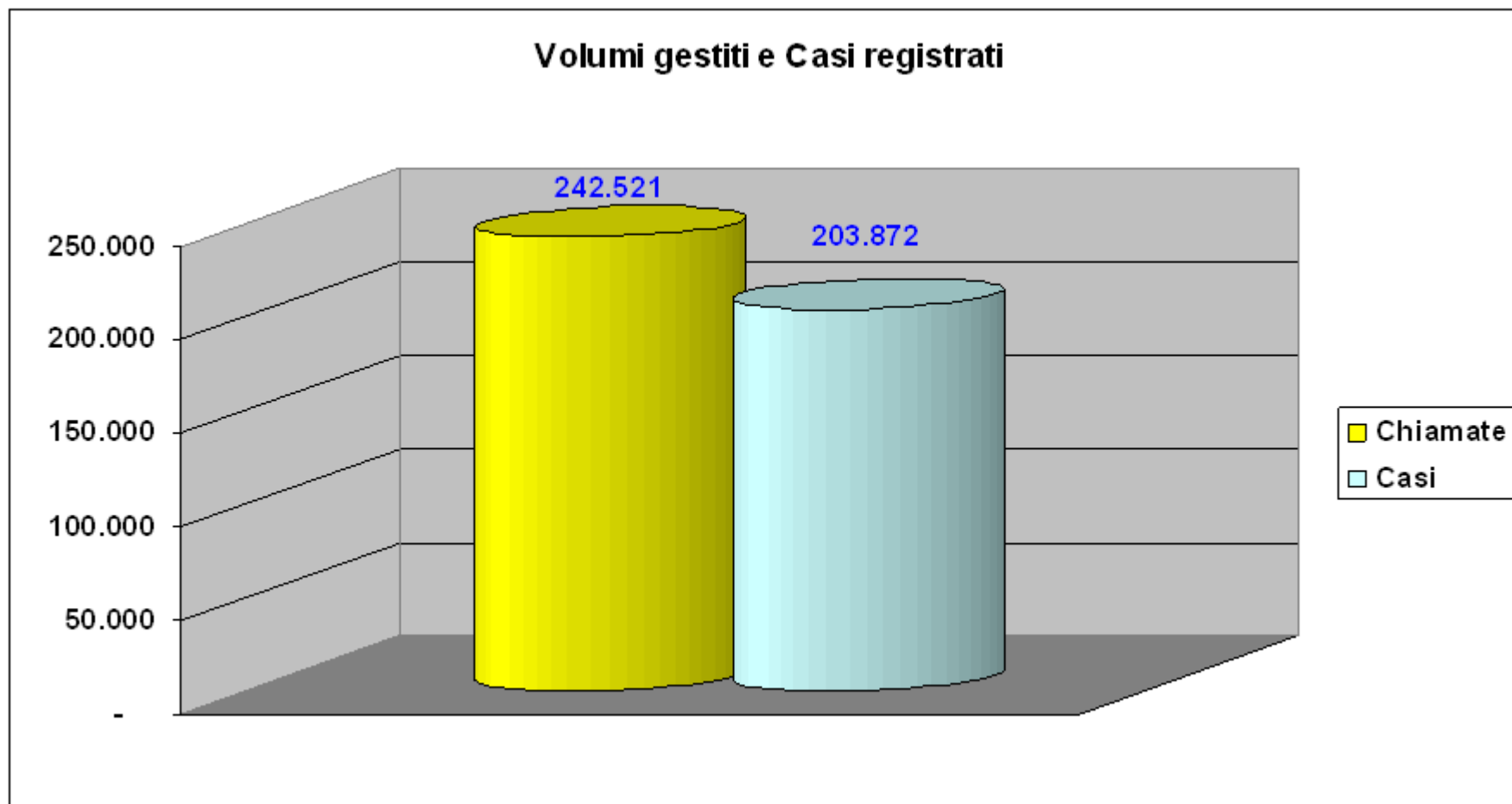
# il contact center della capitale



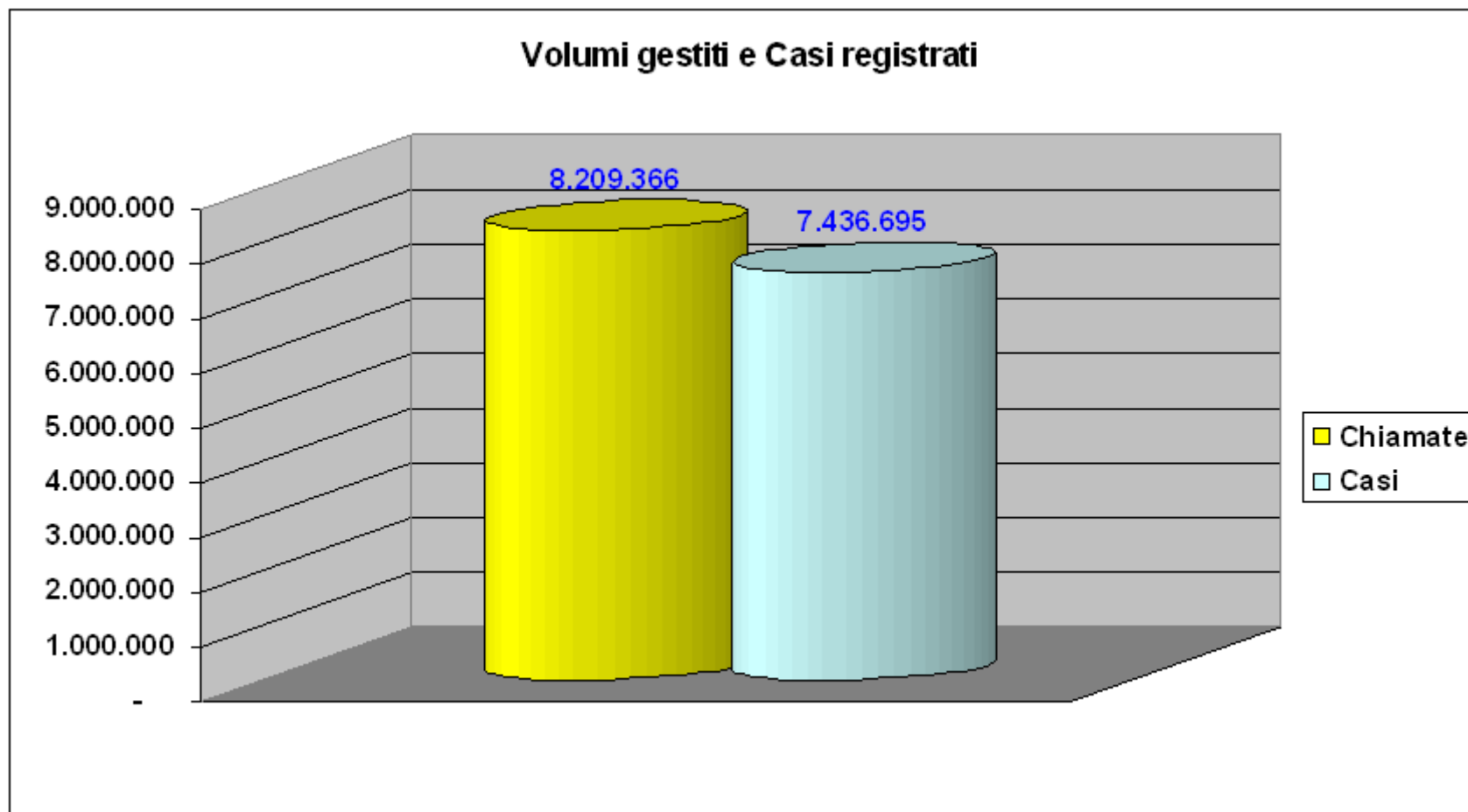
LA CITTÀ CHE TI ASCOLTA.

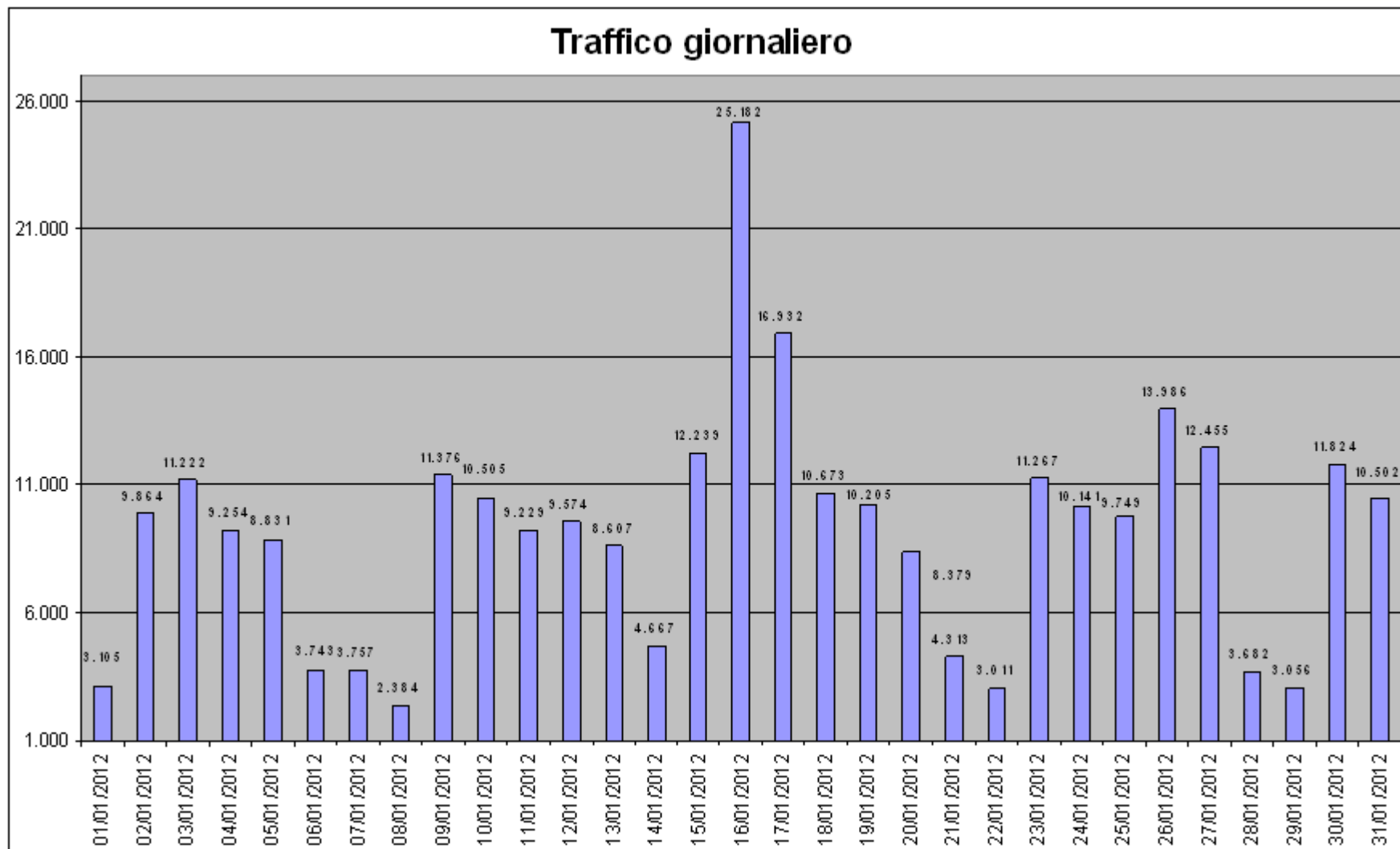
Executive Summary  
Gennaio 2012

Nel mese di gennaio al Contact Center ChiamaRoma060606 sono arrivate 283.714 chiamate ed il tempo medio di gestione è stato di 152 secondi. Le chiamate totali gestite sono 252.042, nel grafico le gestite da operatore



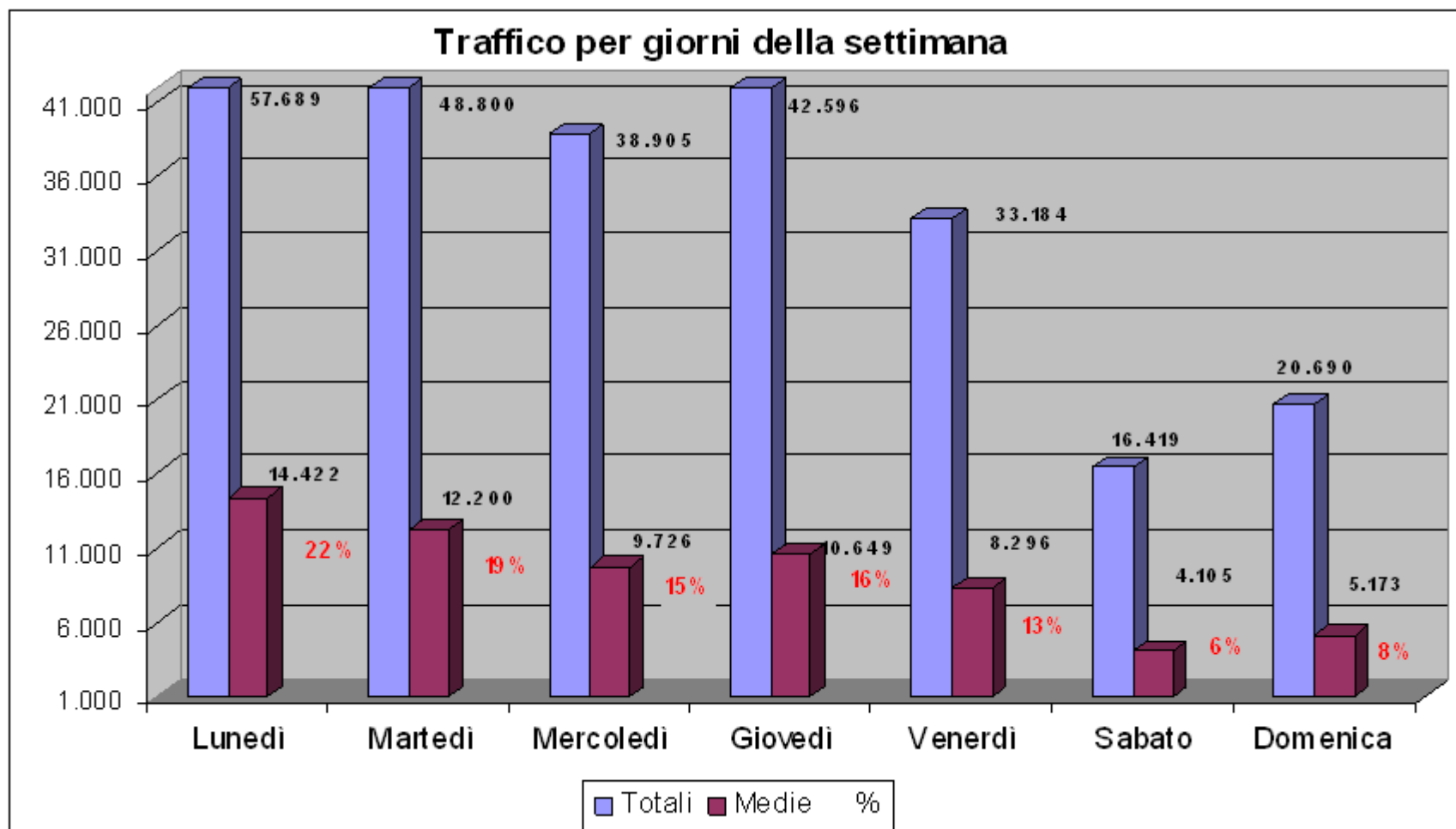
Dal 1 novembre 2008 al 31 gennaio 2011 abbiamo gestito 8.209.366 chiamate



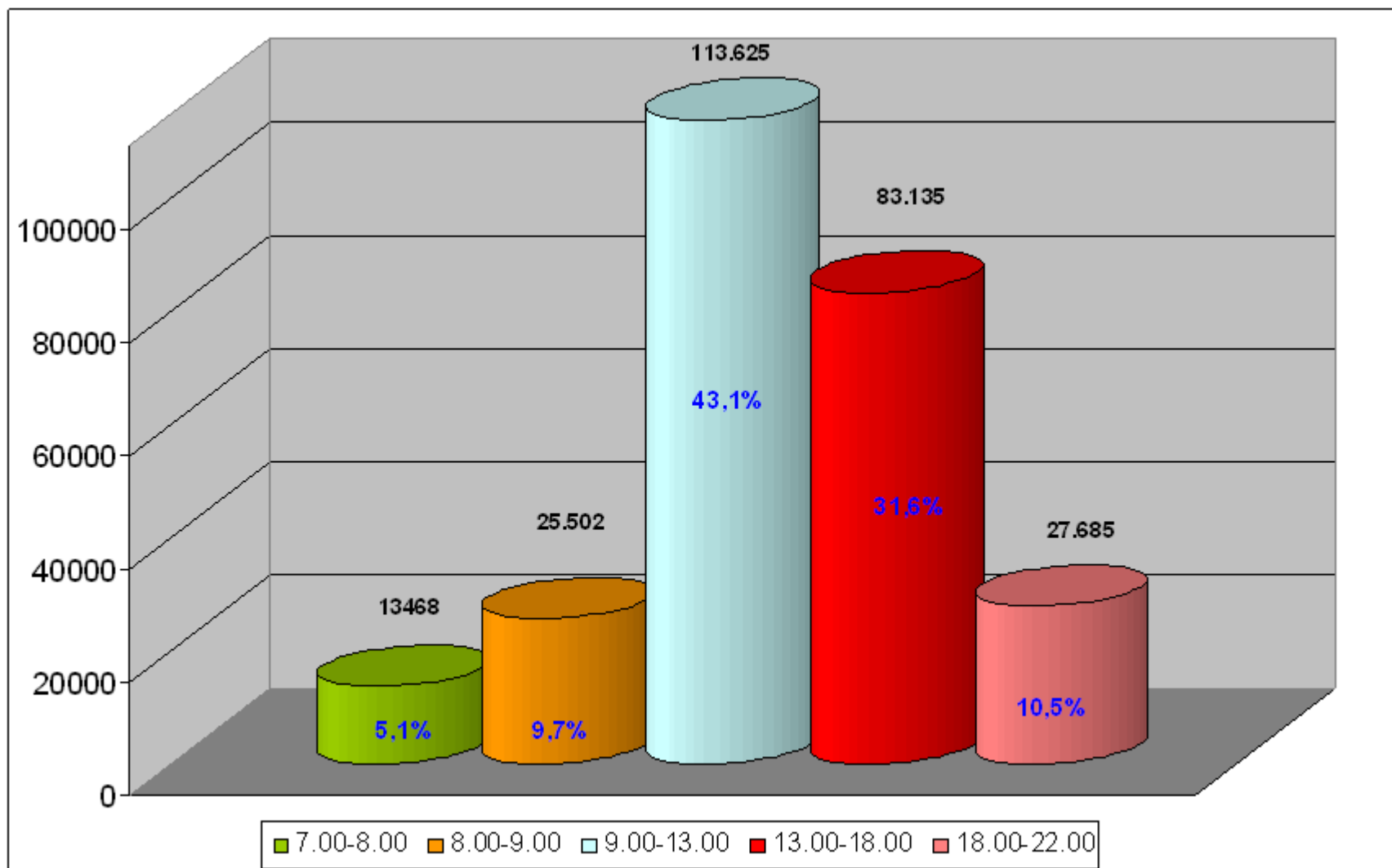


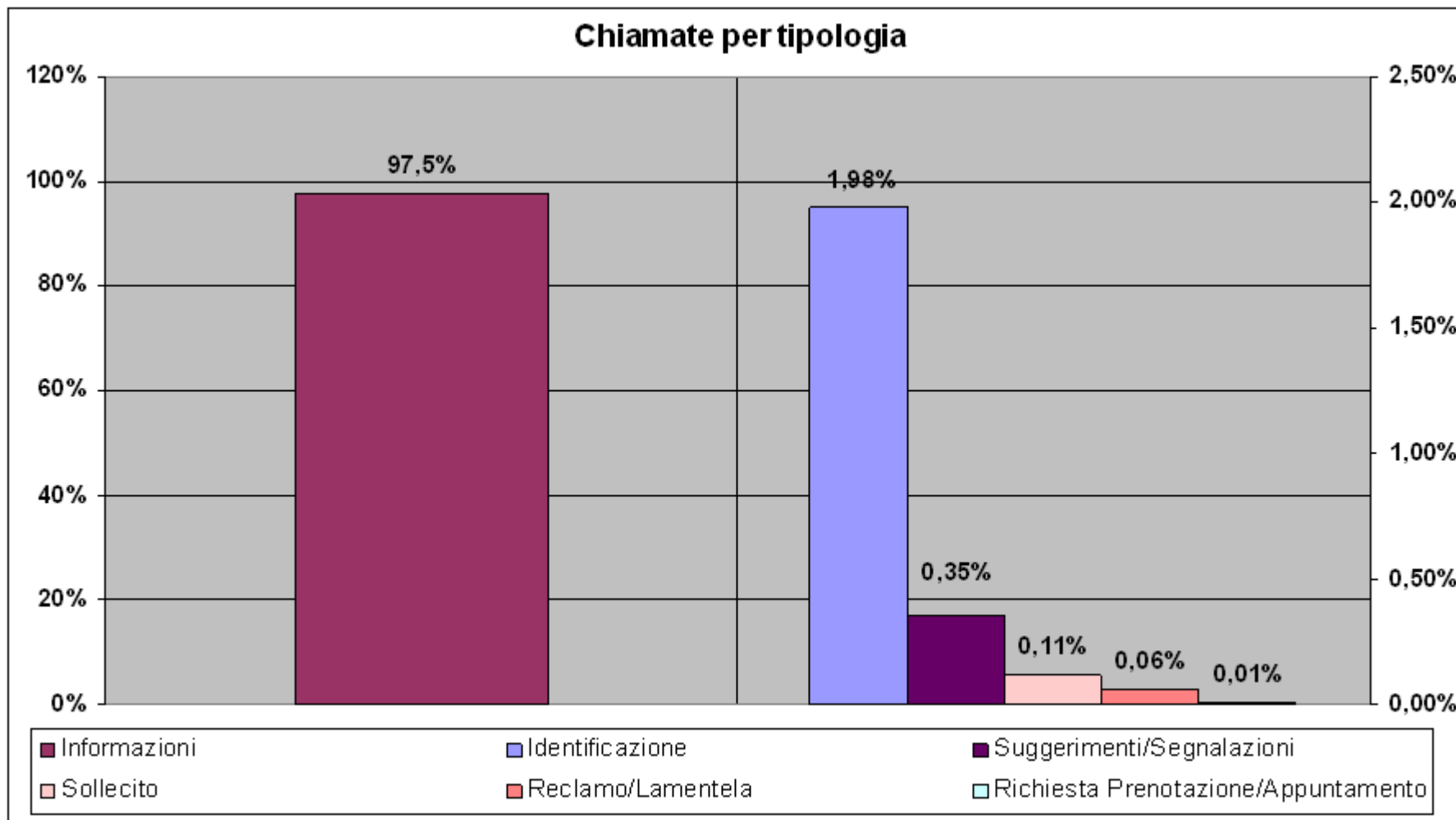
Il mese di gennaio è stato caratterizzato dai blocchi del traffico ed dalle targhe alterne per le giornate del 16 e 17

Nel mese di gennaio sono arrivate in media circa 64.500 chiamate a settimana, distribuite secondo le percentuali sotto riportate:

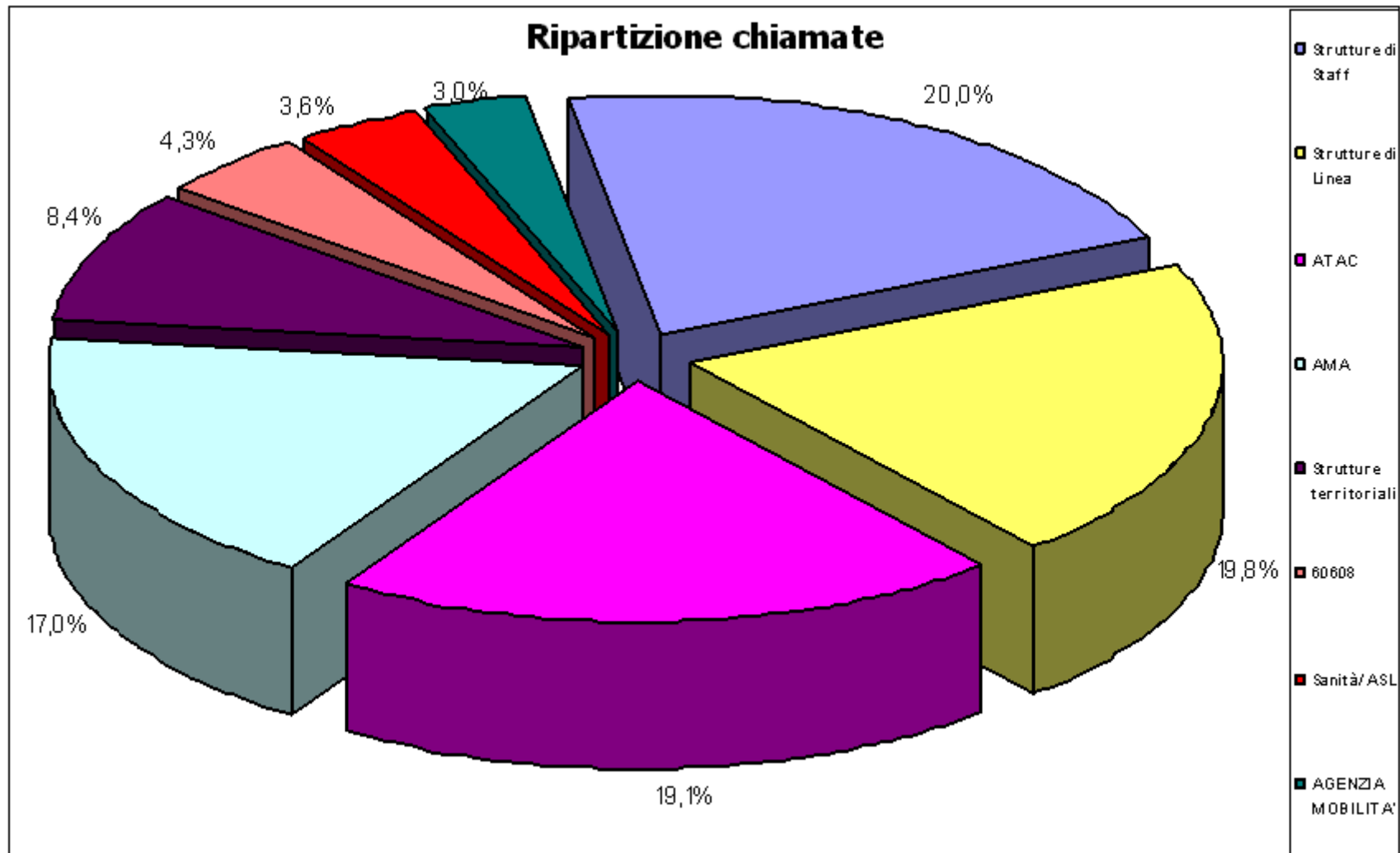


# Volumi Mensili per Fascia Oraria





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





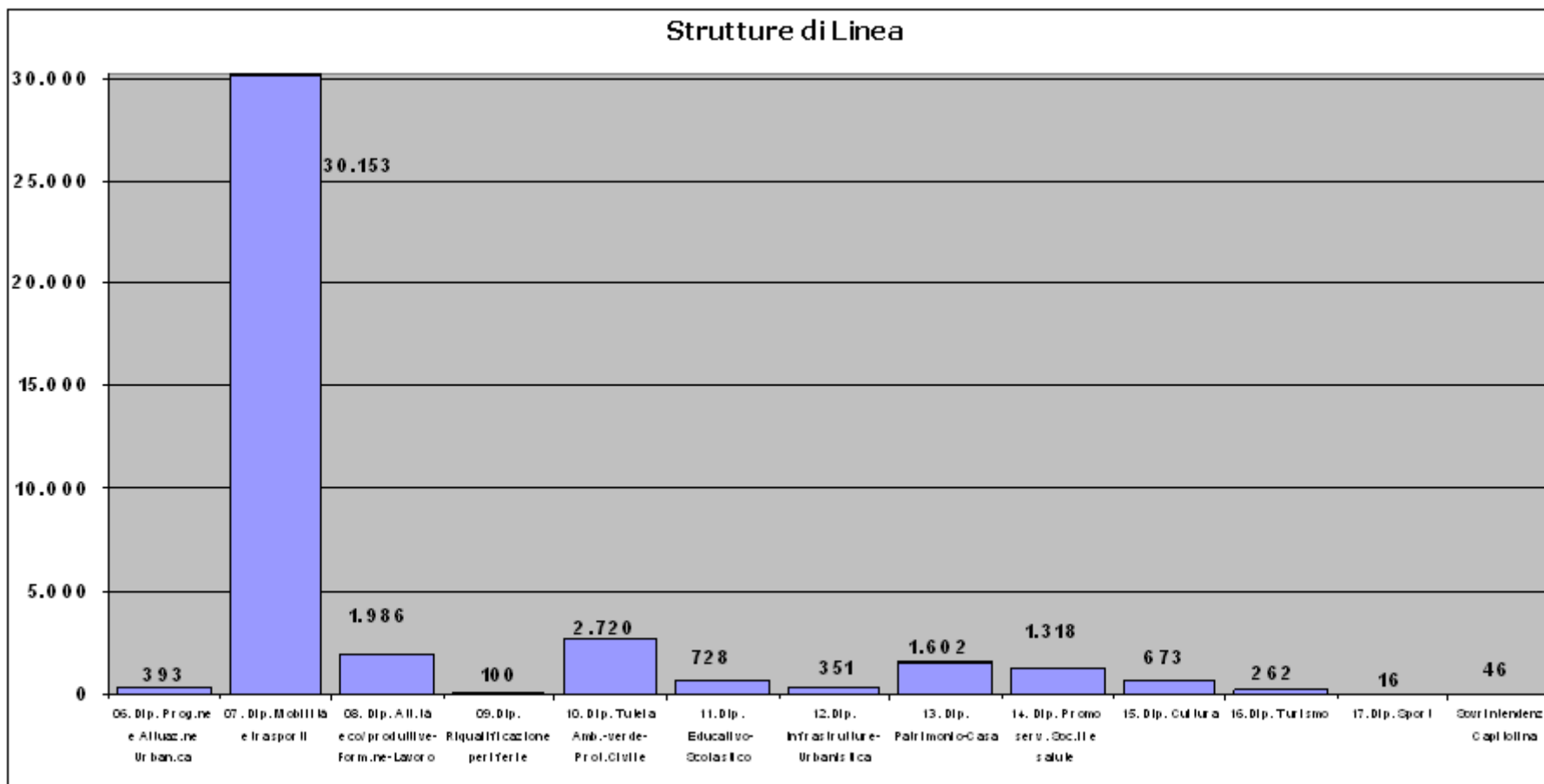
# I numeri per tipologia: Strutture di Linea



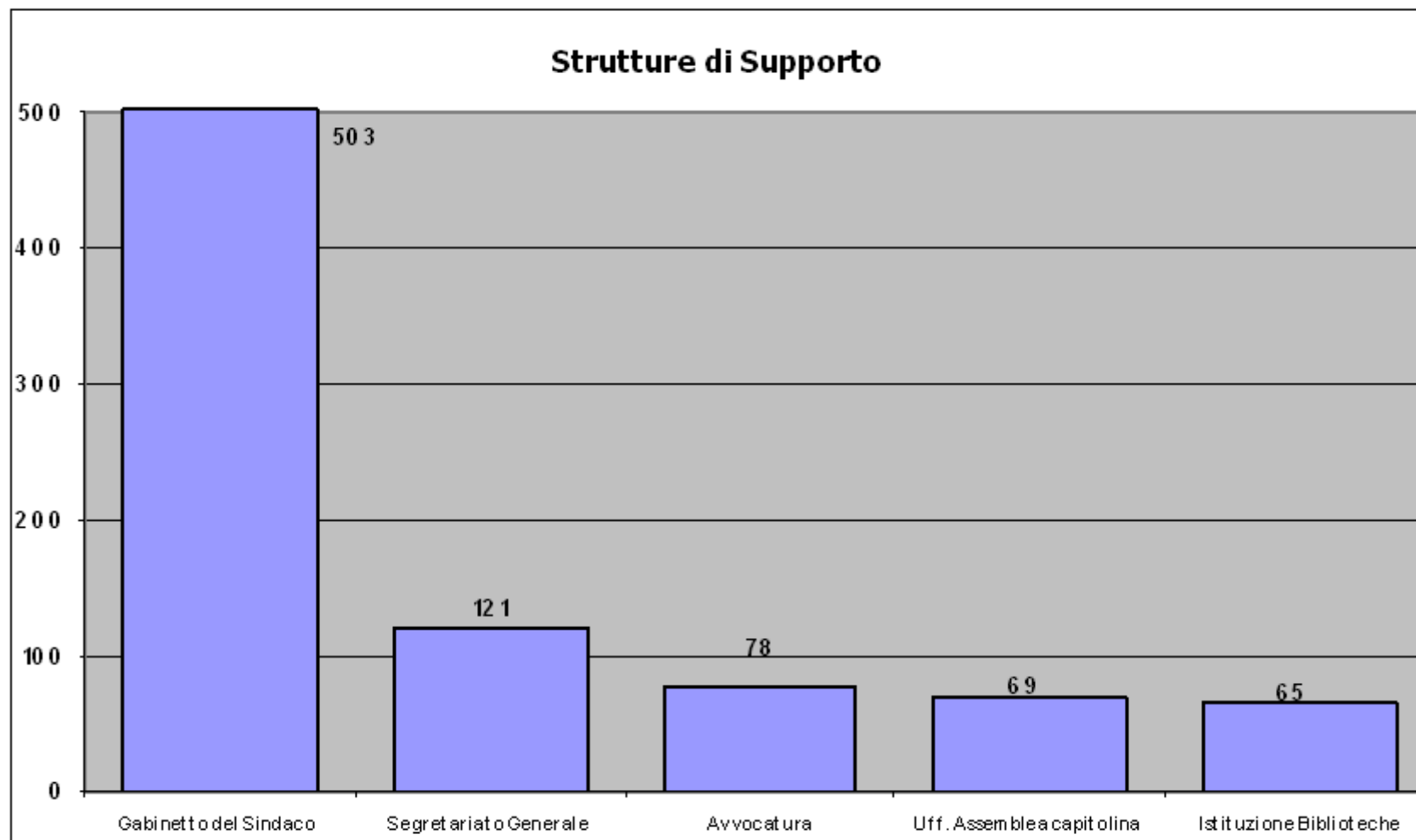
**Strutture di Linea: 40.348 chiamate pari al 19,8% del totale**

- **Dip. Mobilità e Trasporti** → 30.153 chiamate di cui:
  - 99% ha riguardato il blocco del traffico

- **Dip. Ambiente-Verde-Protezione c.le** → 2.720 chiamate di cui:
  - 74% ha riguardato informazioni sulla fascia verde



- **Strutture di Supporto** → 839 chiamate pari allo 0,4% del totale di cui :
  - 60% ha riguardato il Gabinetto del Sindaco



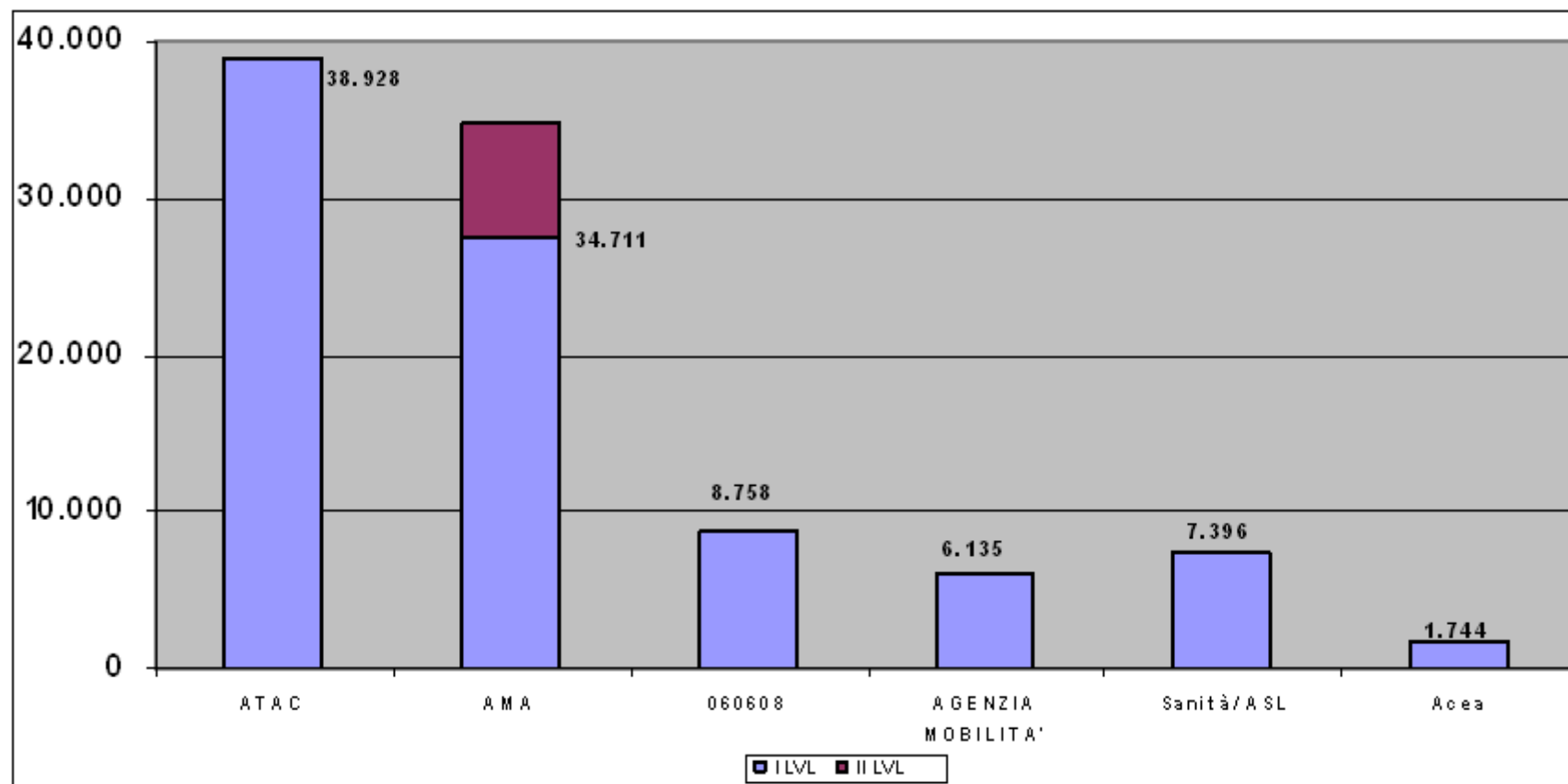
## I numeri per tipologia: Aziende del Comune



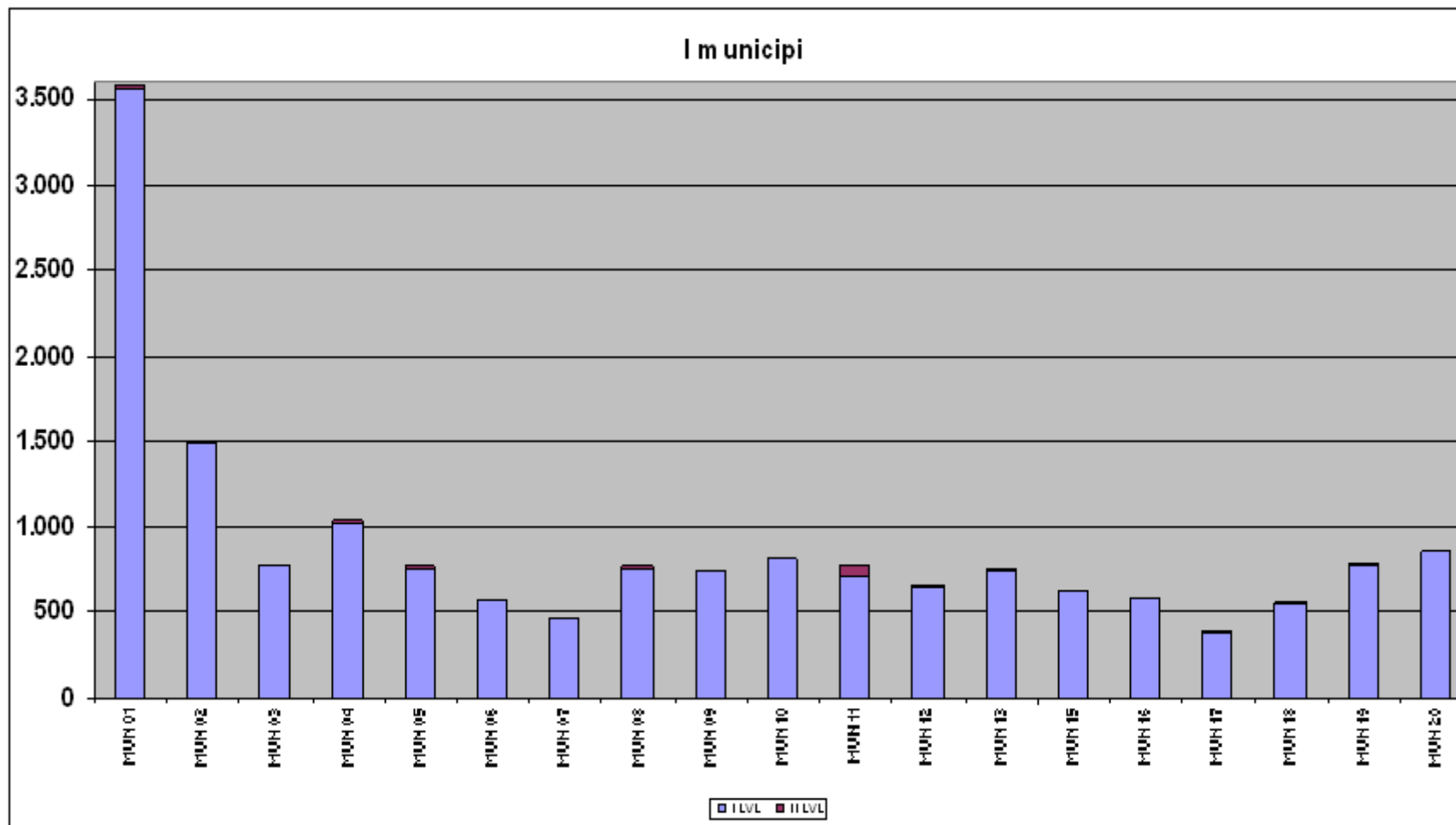
● **ATAC** → 38.928 chiamate pari al 19,1% del totale

● **AMA** → 34.711 chiamate pari al 17% del totale di cui:

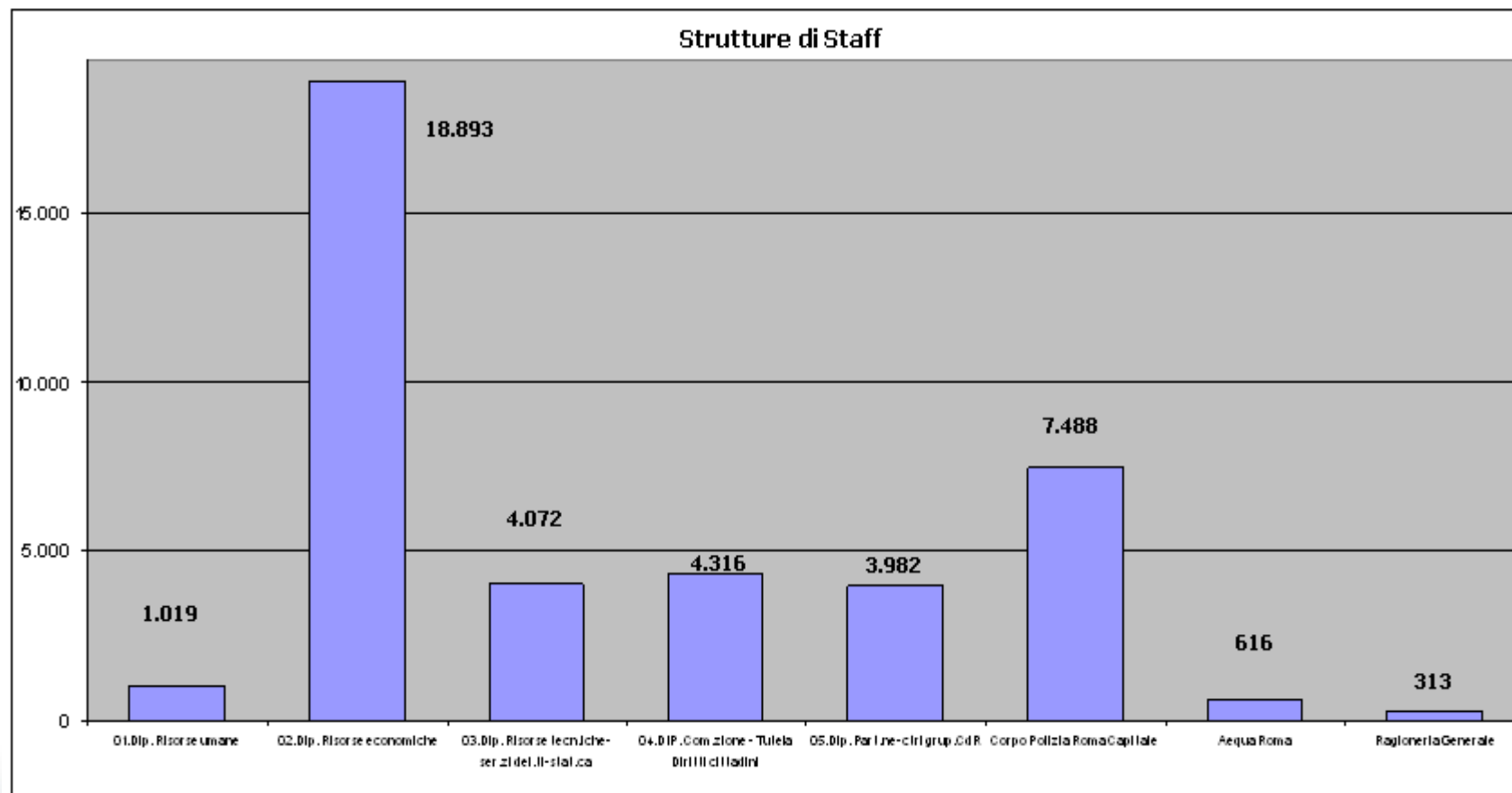
- 57% ha riguardato la Ta.Ri Domestiche
- 19% ha riguardato il servizio RiciclaCasa
- 16% ha riguardato il servizio Linea Verde
- 4% ha riguardato la TaRi non Domestiche



**Strutture Territoriali: 17.067 chiamate pari al 8,4% del totale**



- **Strutture di Staff** → 40.702 chiamate pari al 20% del totale di cui :
  - 46% ha riguardato il Dipartimento Risorse Economiche
  - 18% ha riguardato il Corpo Polizia Roma Capitale
  - 11% ha riguardato il Dip. Comunicazione Istituzionale



## Volumi altri canali

