



il contact center della capitale

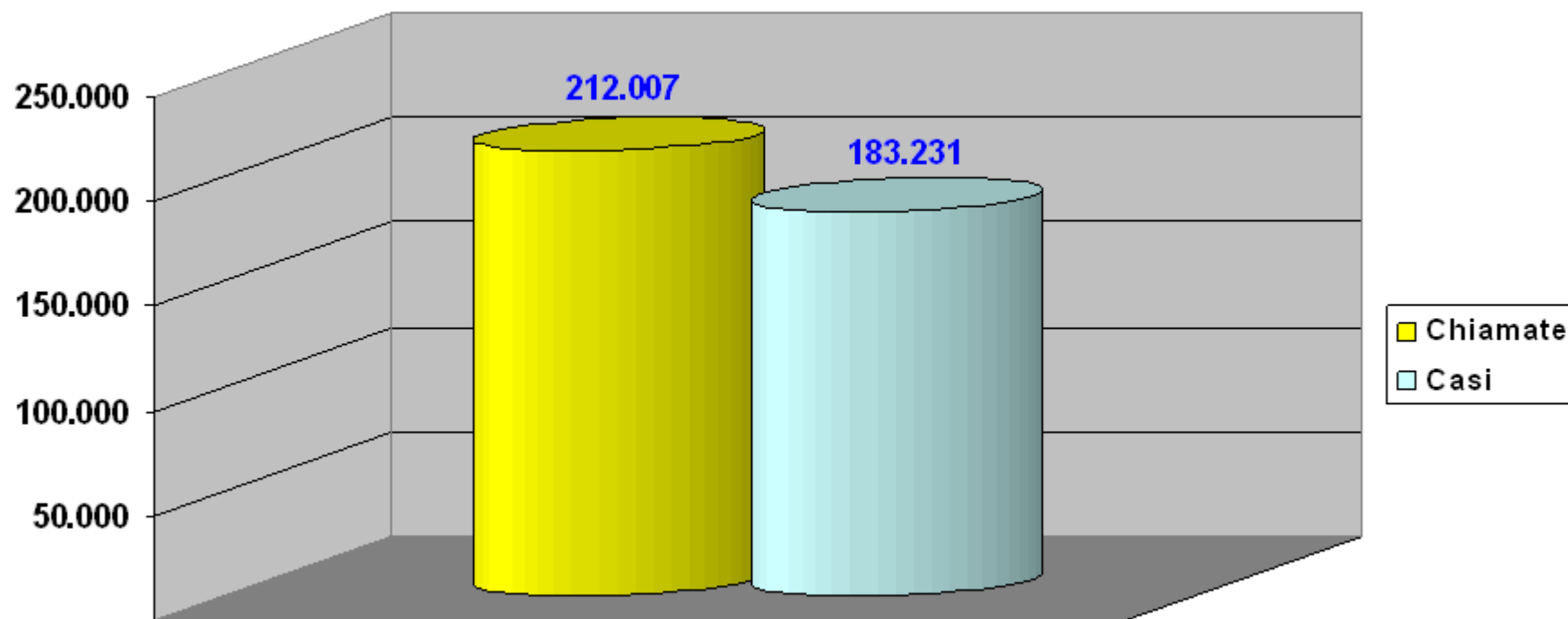


LA CITTÀ CHE TI ASCOLTA.

Executive Summary
Ottobre 2012

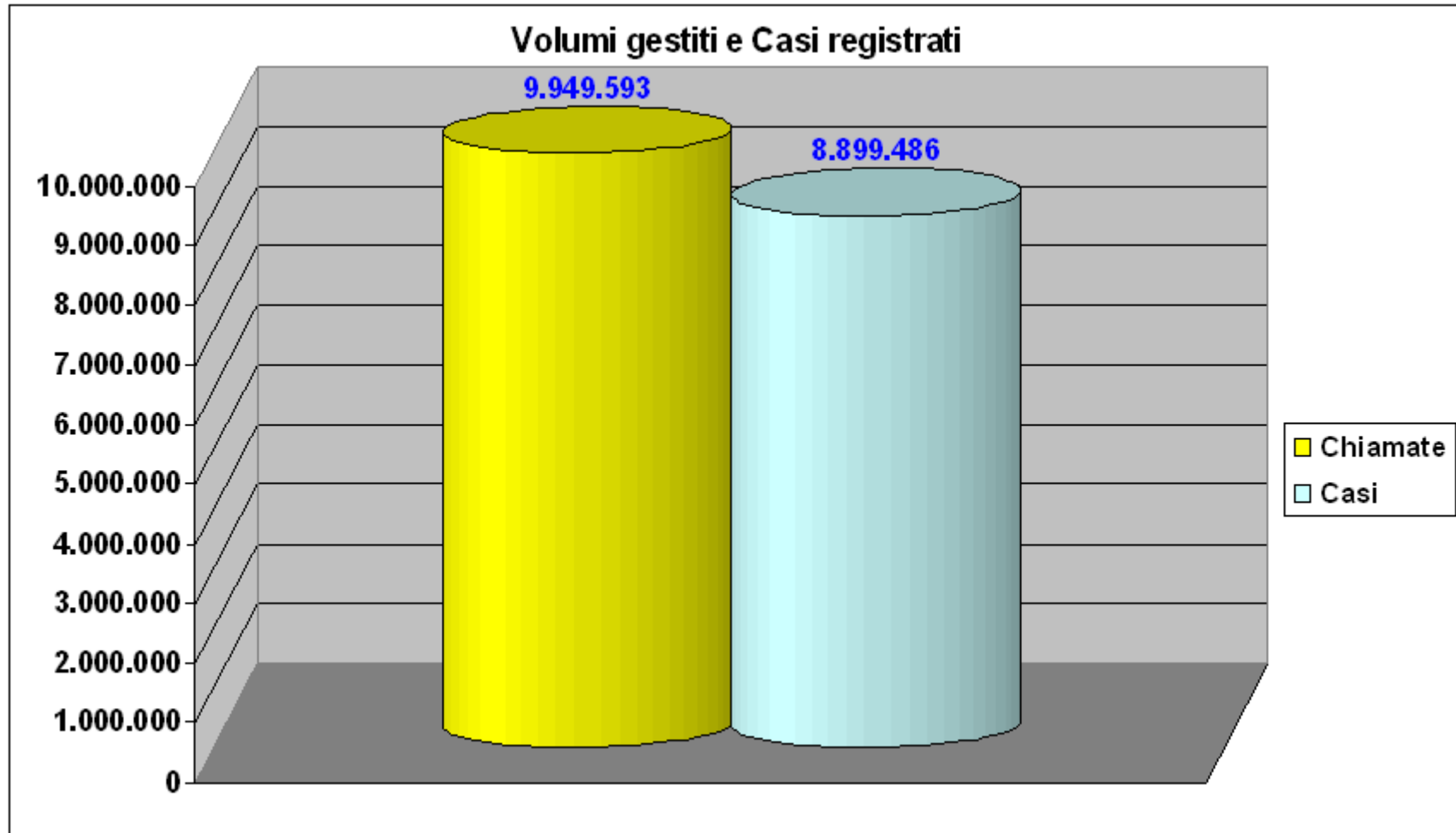
Nel mese di ottobre al Contact Center ChiamaRoma060606 sono arrivate 276.598 chiamate ed il tempo medio di gestione è stato di 163 secondi. Le chiamate totali gestite sono 221.175, 749 le prenotazioni CBA, nel grafico le gestite da operatore

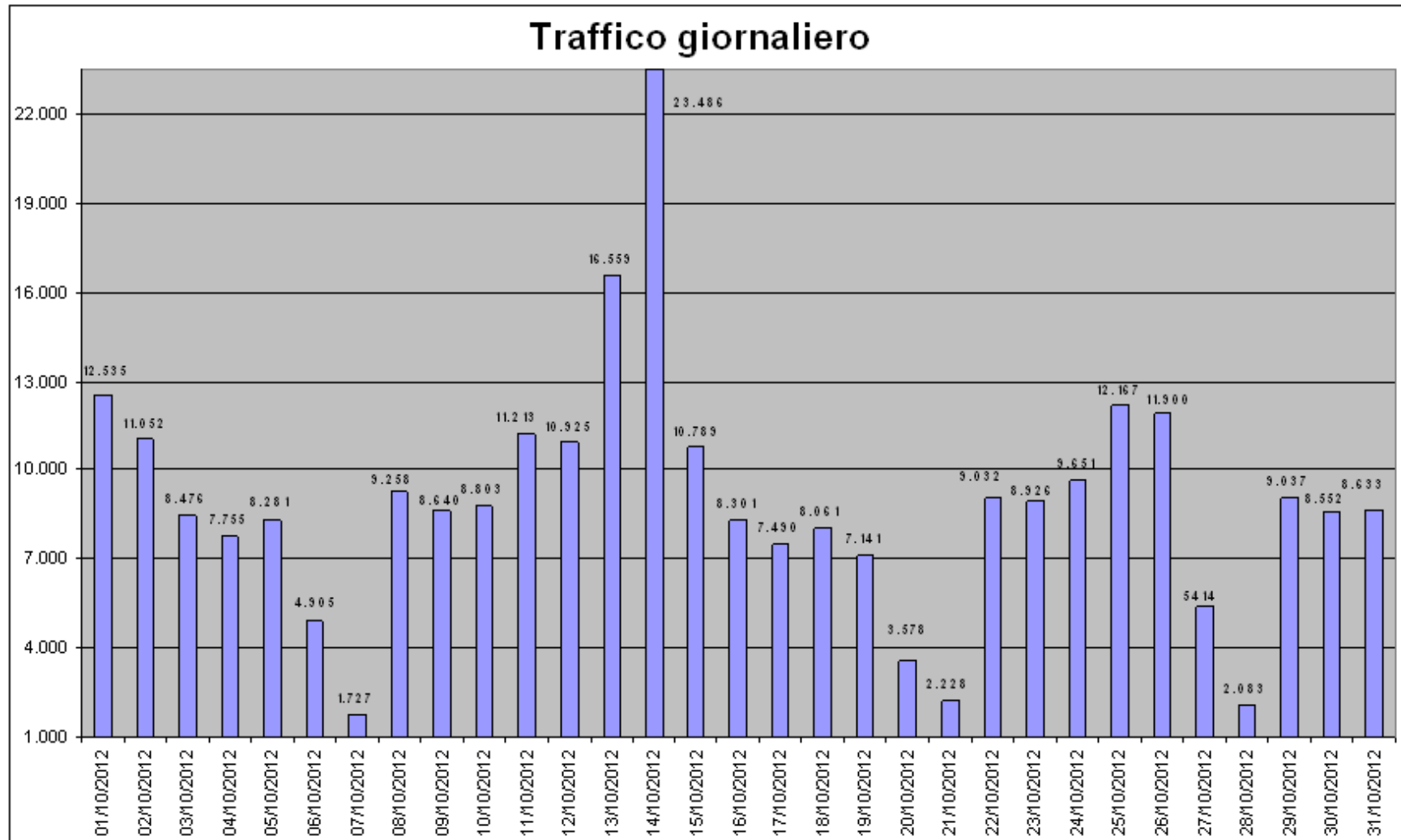
Volumi gestiti e Casi registrati



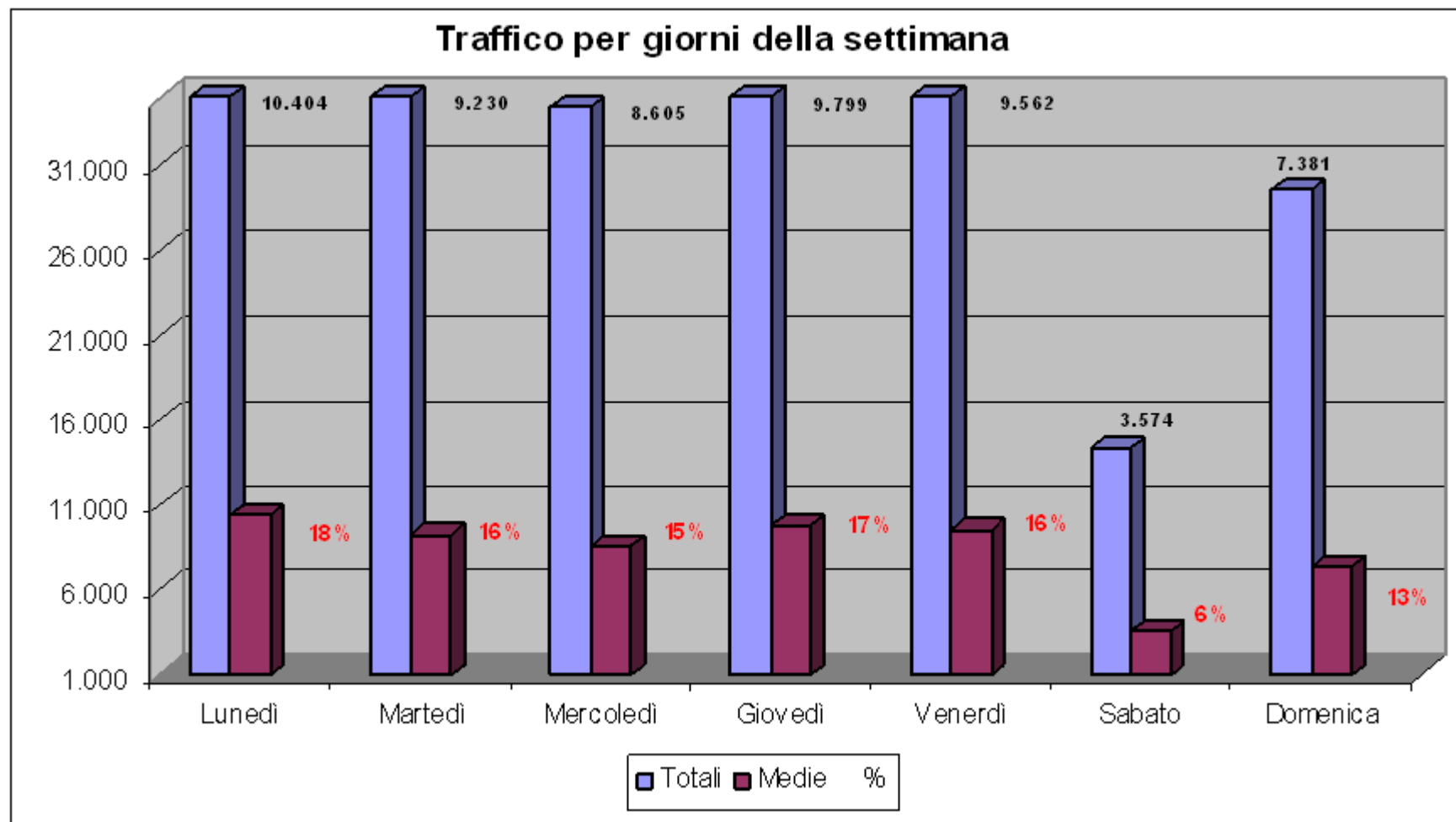
Volumi riepilogativo anno

Dal 1 novembre 2008 al 31 ottobre 2012 abbiamo gestito 9.949.593 chiamate

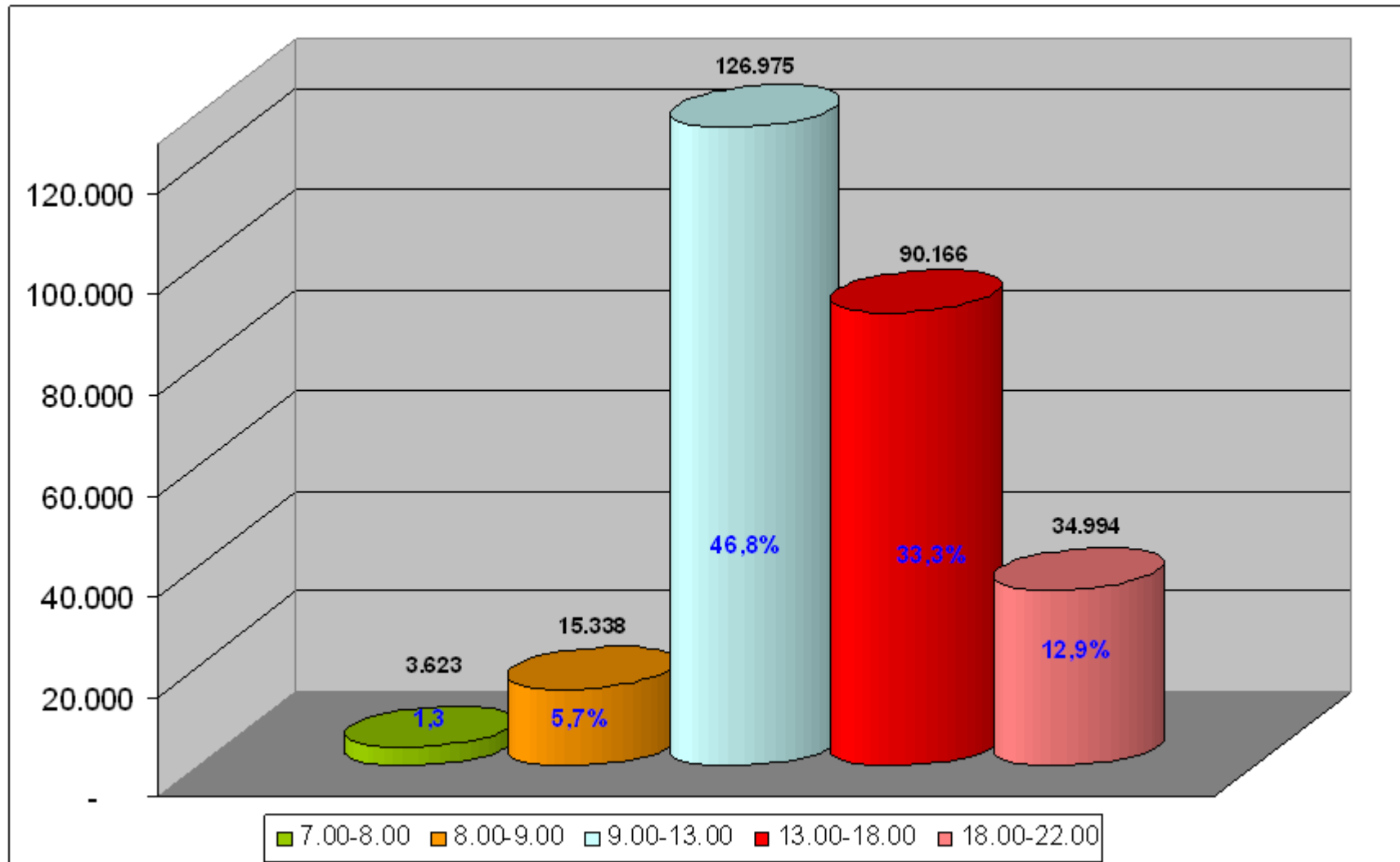


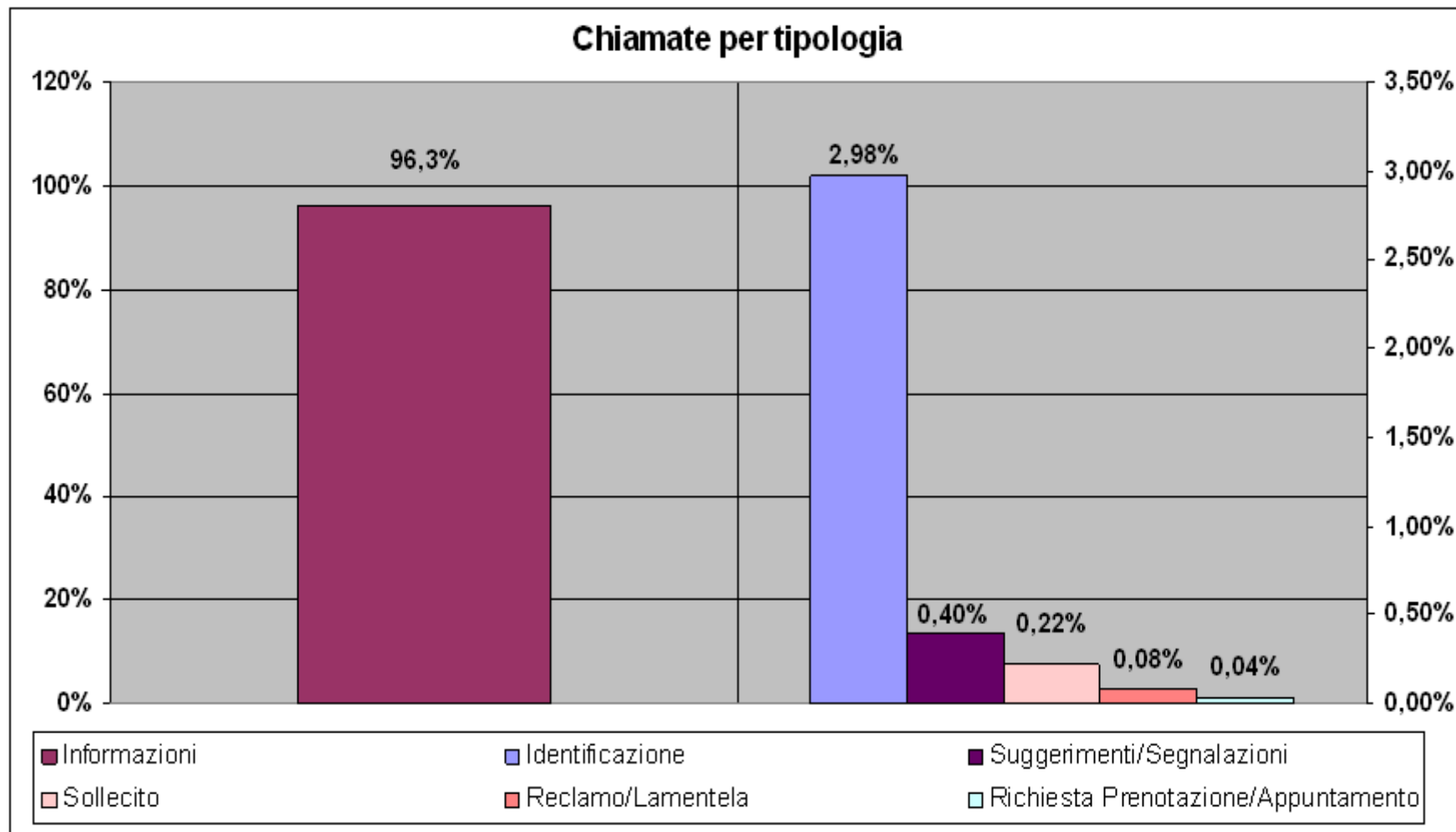


Nel mese di ottobre sono arrivate in media circa 54.000 chiamate a settimana distribuite secondo le percentuali sotto riportate. Da evidenziare che a causa del primo blocco “stagionale” della circolazione all’interno della fascia verde e delle condizioni climatiche avverse preannunciate per il 15 ottobre, nel solo fine settimana del 13-14 ottobre sono pervenute 40.045 chiamate.



Volumi Mensili per Fascia Oraria

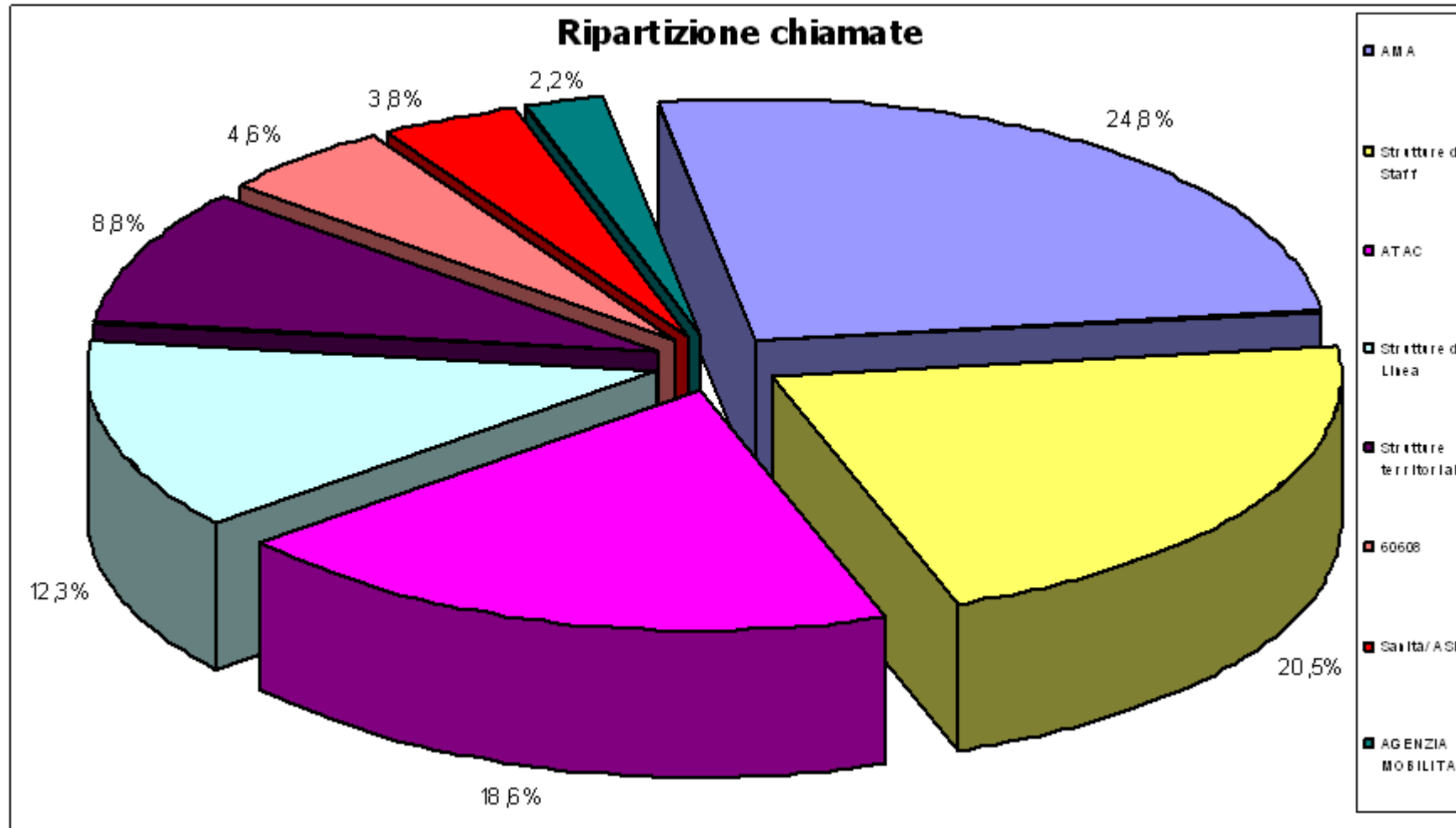




Il 92% delle richieste è stato risolto al 1° livello, l'8% è stato assegnato al 2°

Volumi e tipologia di chiamate

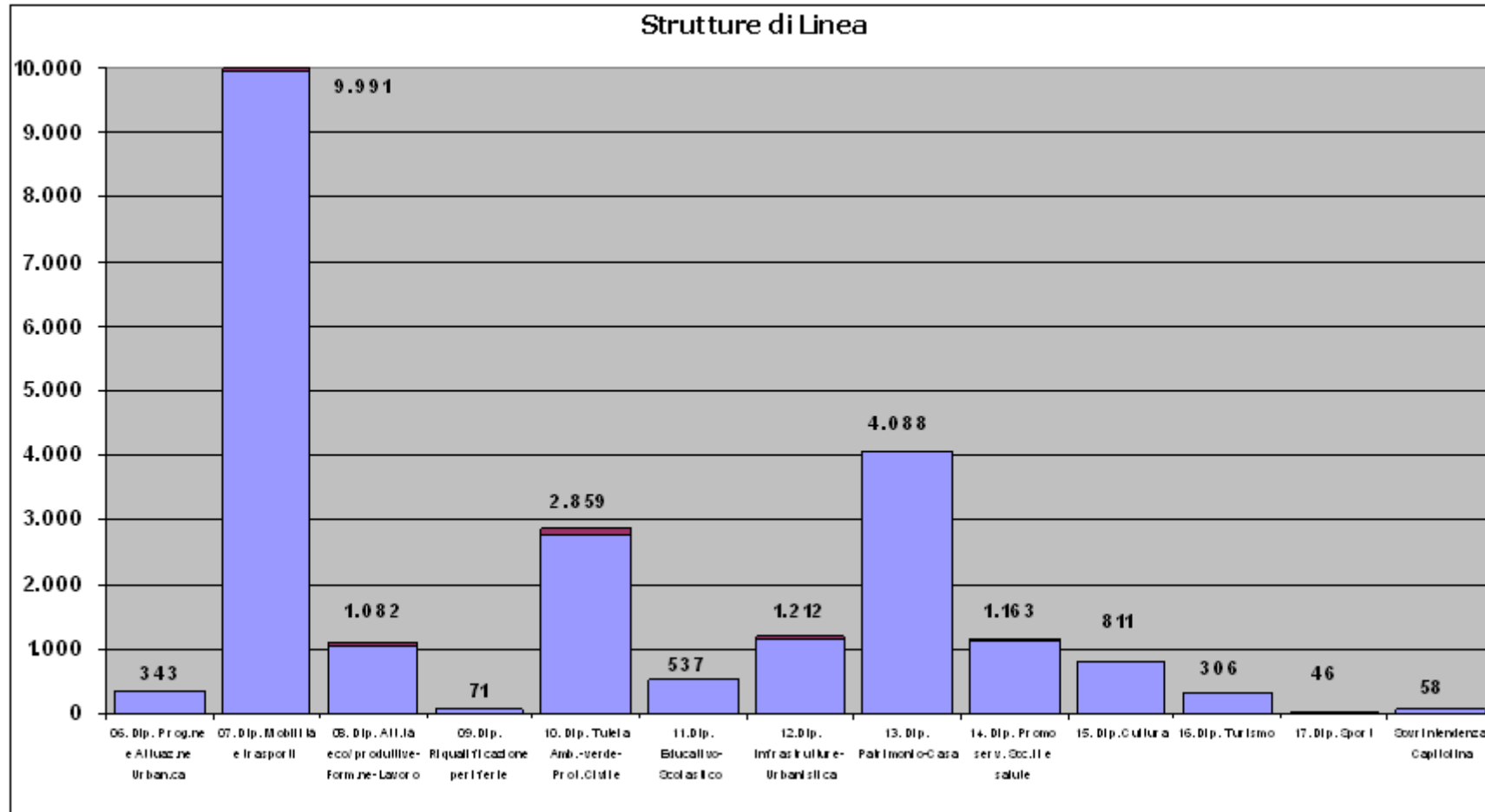
Le chiamate ricevute hanno riguardato principalmente Ama, Strutture di Staff, Atac, Strutture di linea.



I numeri per tipologia: Strutture di Linea

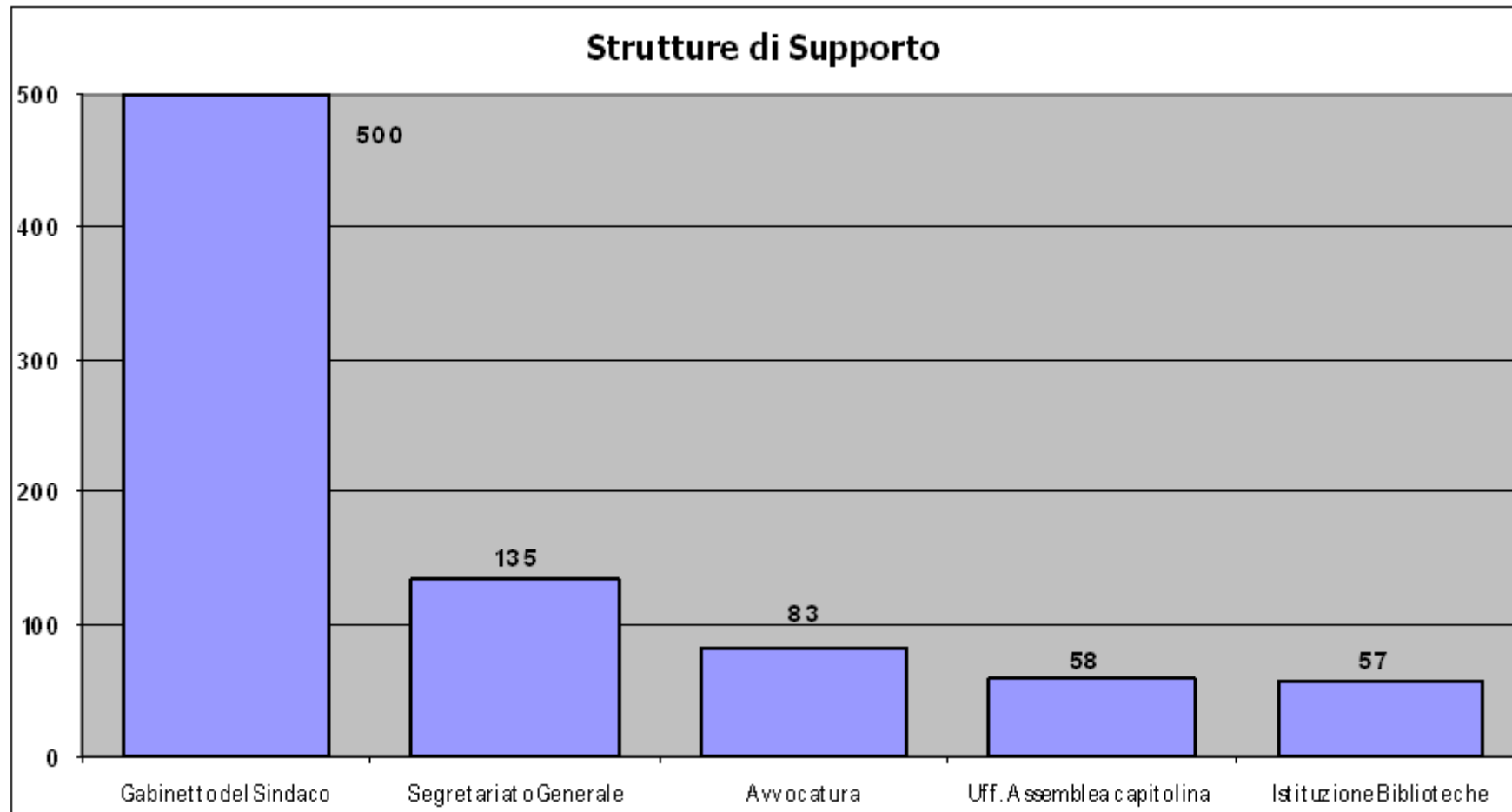
Strutture di Linea: 22.567 chiamate pari al 12,3% del totale

- **Dip. Mobilità e Trasporti** → 9.991 chiamate di cui:
 - 85% ha riguardato VIABILITA' E FASCIA VERDE
- **Dip. Patrimoni e casa** → 4.088 chiamate di cui:
 - 84% ha riguardato CONTRIBUTI PER IL PAGAMENTO IMU E AFFITTO



I numeri per tipologia: Strutture di Supporto

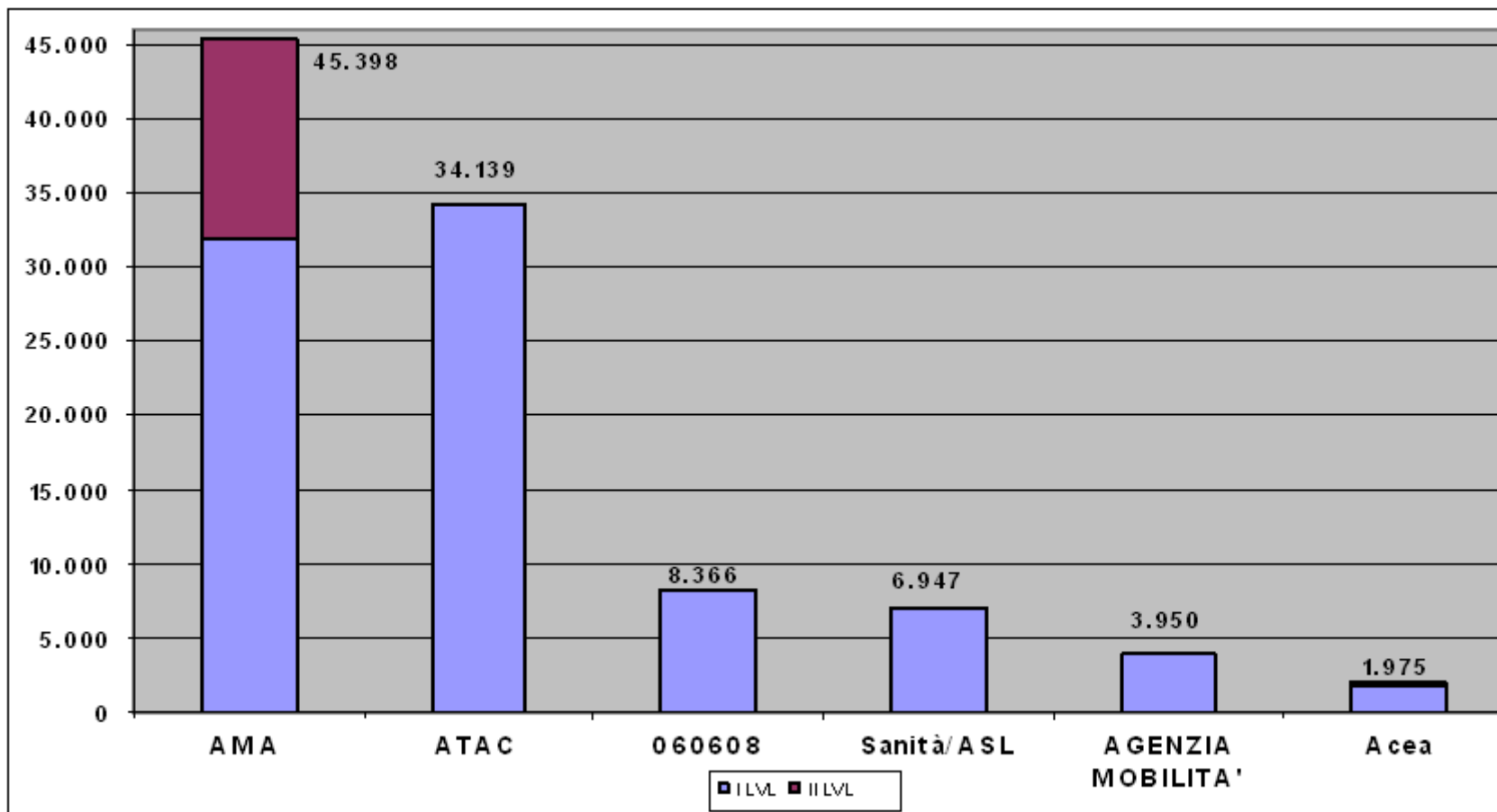
- **Strutture di Supporto** → 835 chiamate pari allo 0,5% del totale di cui :
 - 60% ha riguardato il Gabinetto del Sindaco



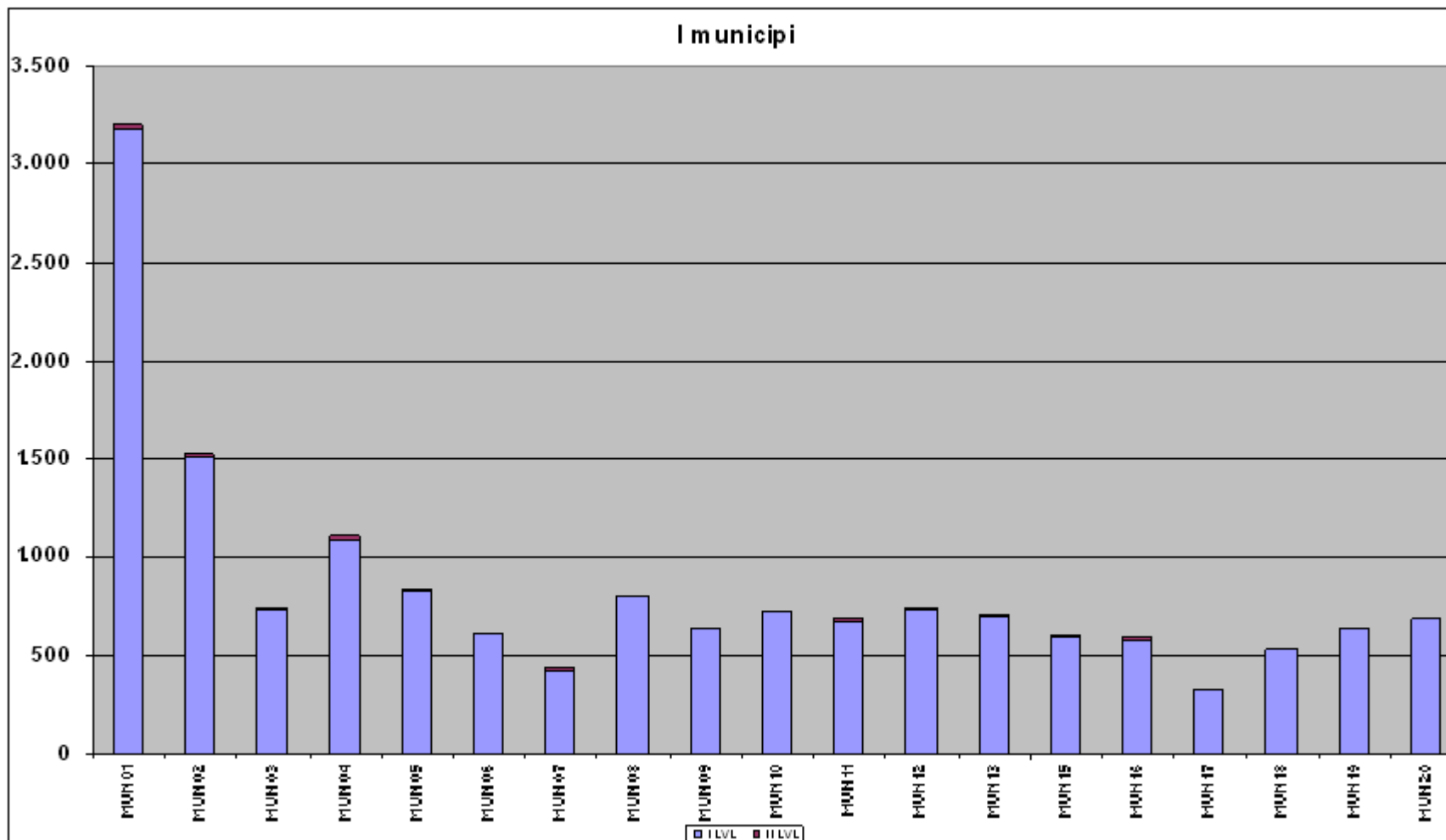
I numeri per tipologia: Aziende del Comune



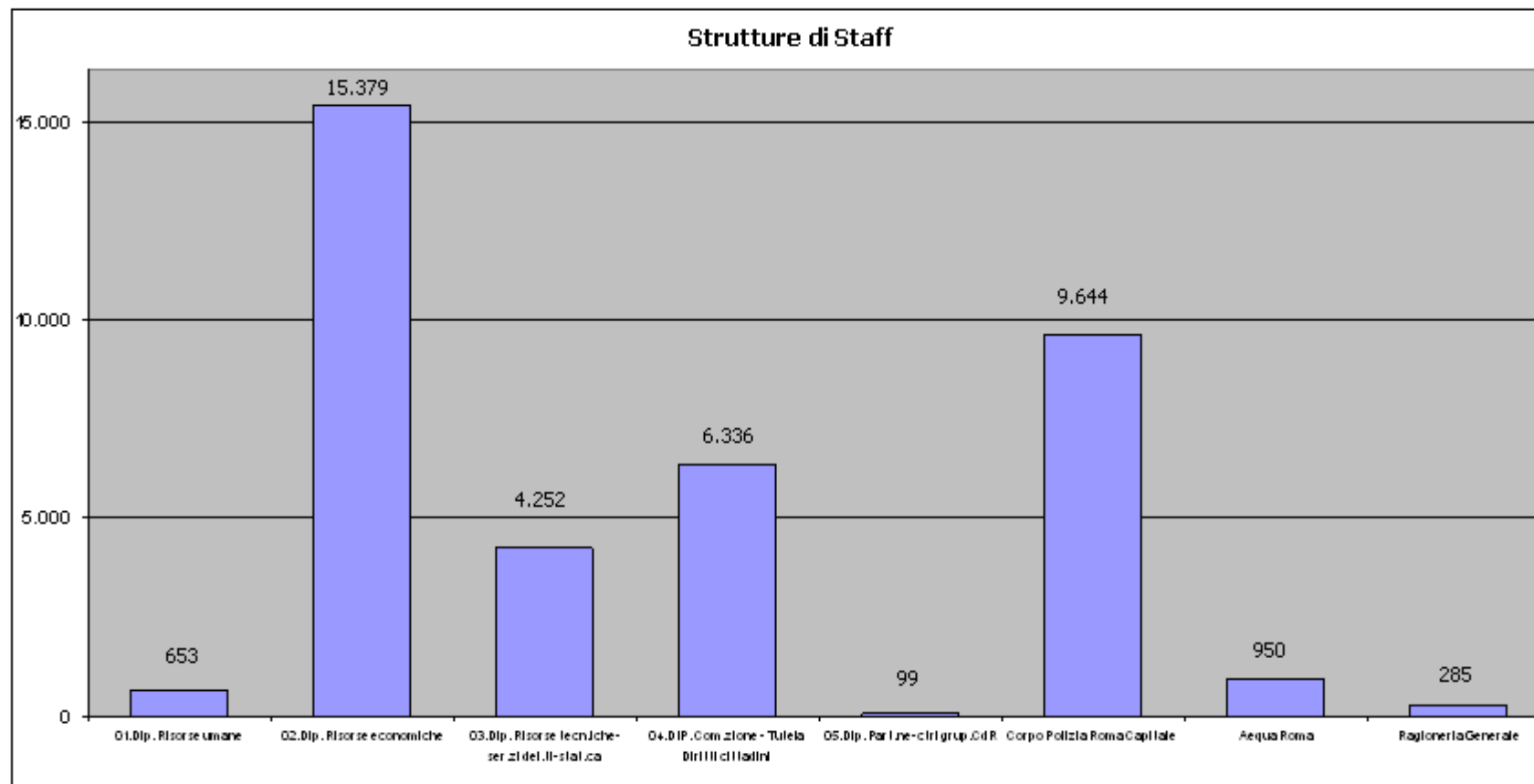
- **AMA** → 45.398 chiamate pari al 24,8% del totale di cui:
 - 66% ha riguardato la Ta.Ri
 - 17% ha riguardato Ricicla Casa
 - 14% ha riguardato Linea Verde
- **ATAC** → 34.139 chiamate pari al 18,6% del totale



Strutture Territoriali: 16.191 chiamate pari al 8,8% del totale



- **Strutture di Staff** → 37.599 chiamate pari al 20,5% del totale di cui :
 - 41% ha riguardato il Dipartimento Risorse Economiche
 - 26% ha riguardato il Corpo Polizia Roma Capitale
 - 17% ha riguardato il Dipartimento Comunicazione e Tutela diritti dei cittadini



Volumi altri canali

