



ROMA CAPITALE

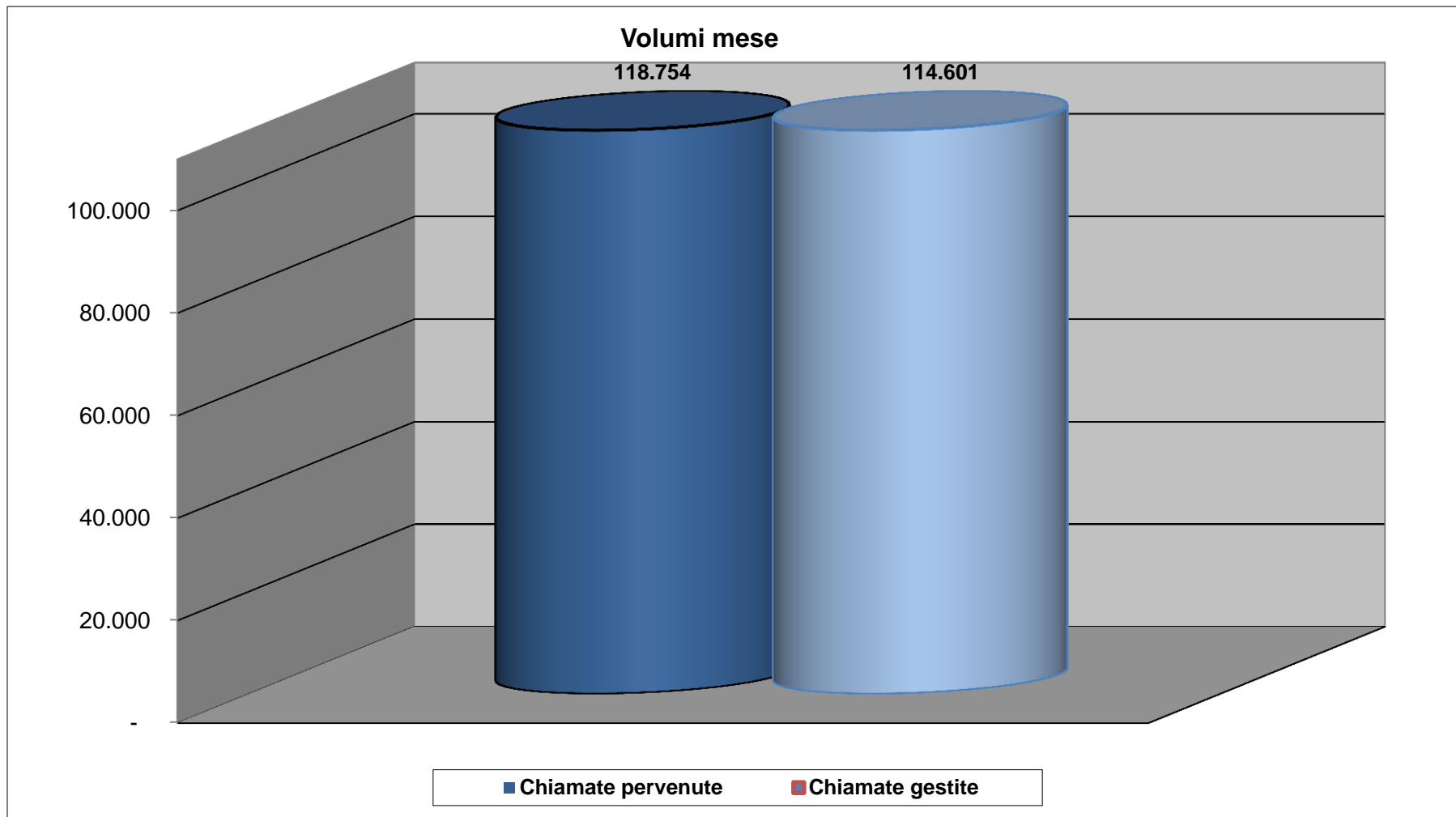
il contact center della capitale



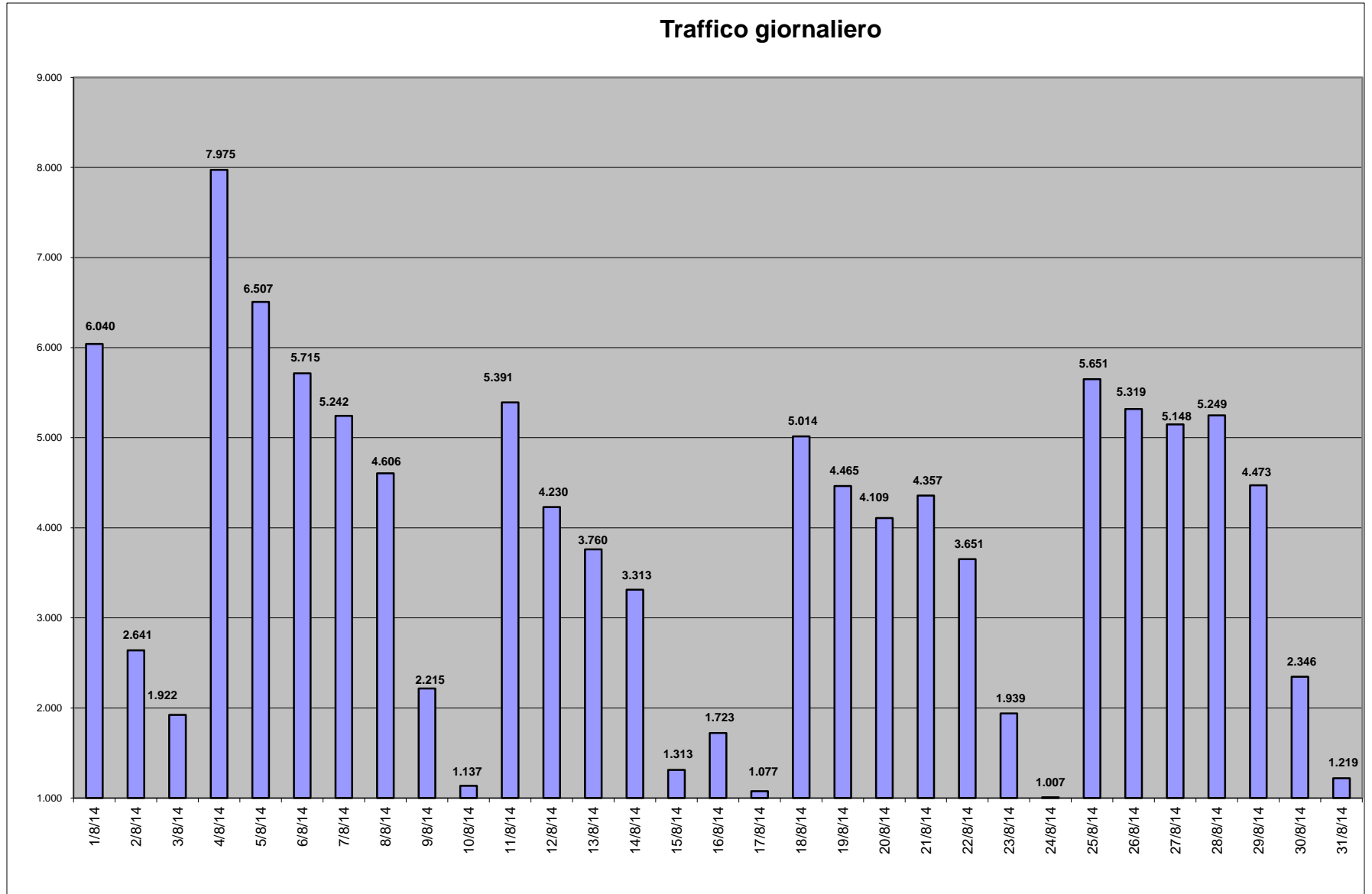
Executive Summary
agosto 2014

Volumi

Nel mese di agosto al Contact Center ChiamaRoma060606 sono arrivate 118.758 chiamate ed il tempo medio di gestione è stato di 153 secondi. Le chiamate totali gestite sono 114.601.

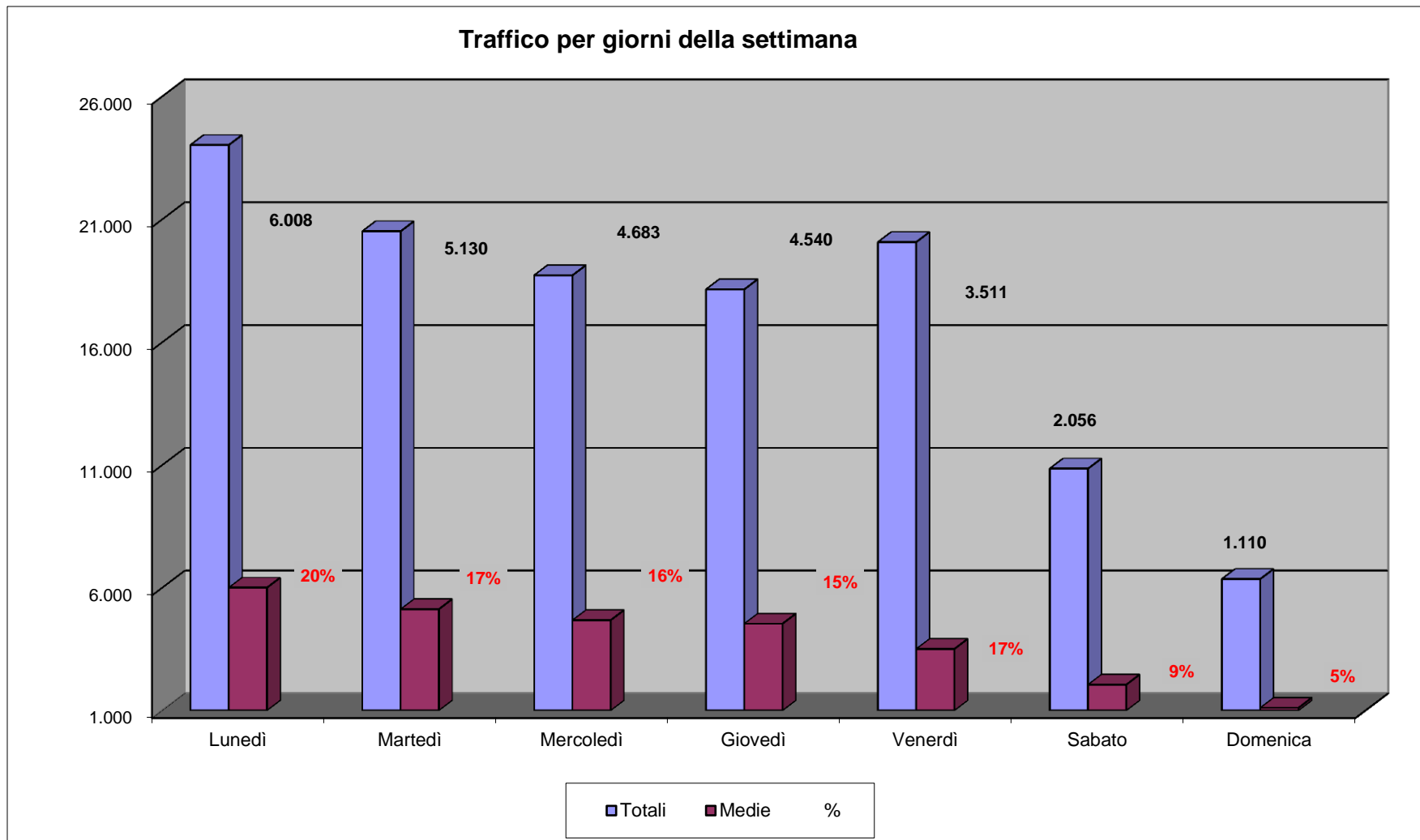


Volumi traffico giornaliero

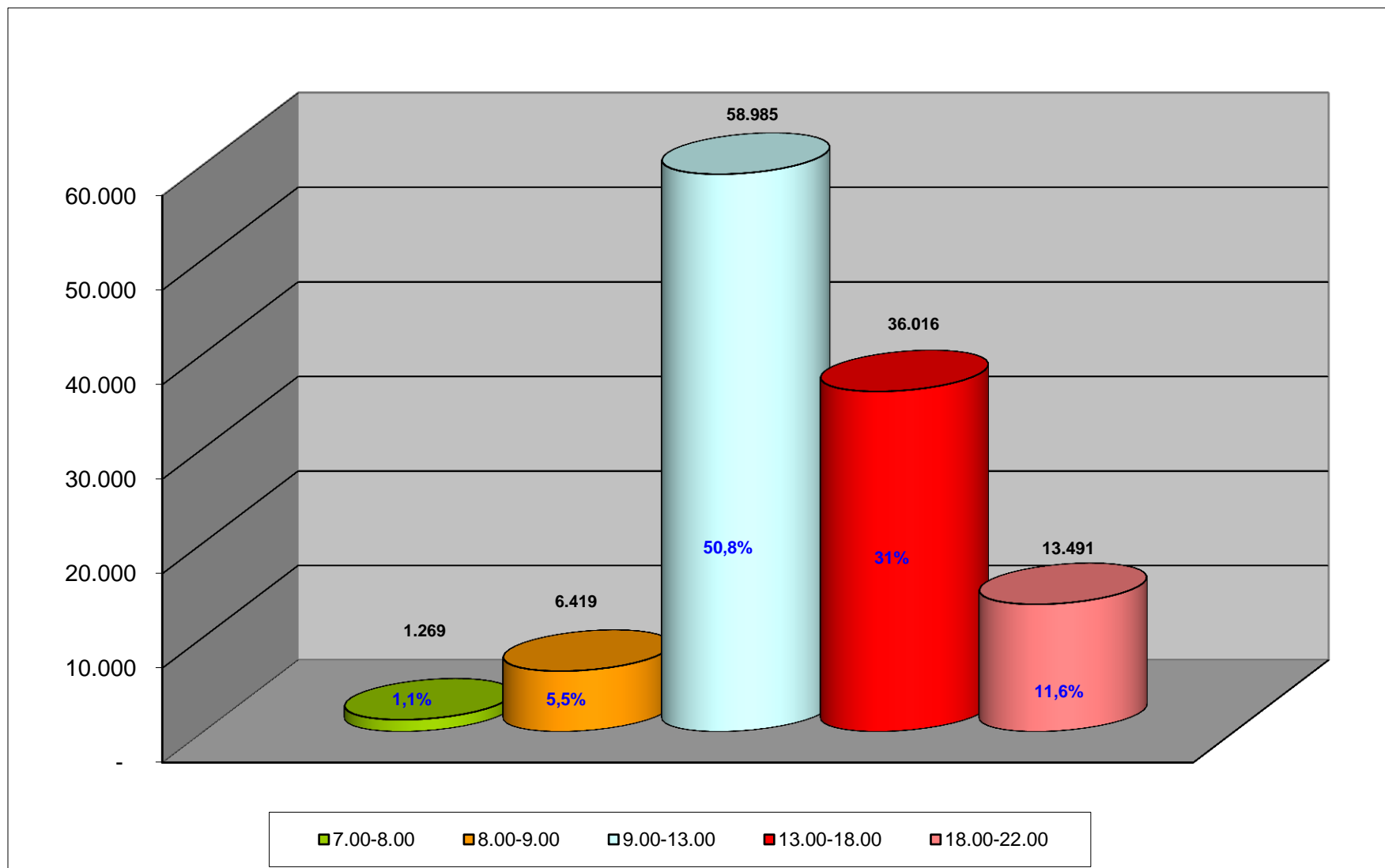


Volumi traffico per giorni della settimana

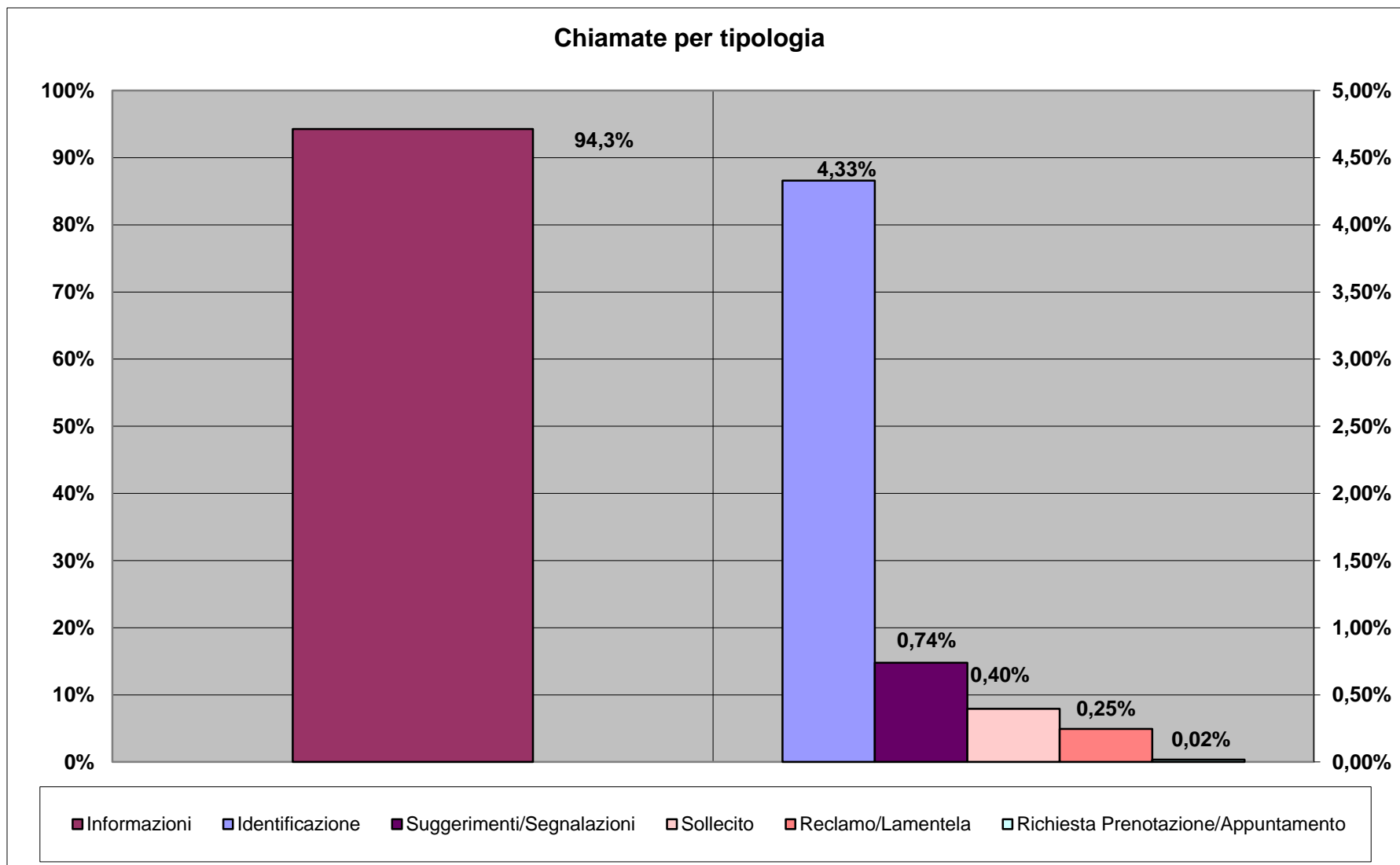
Nel mese di agosto sono arrivate in media circa 27.000 chiamate a settimana distribuite secondo le percentuali sotto riportate.



Volumi Mensili per Fascia Oraria



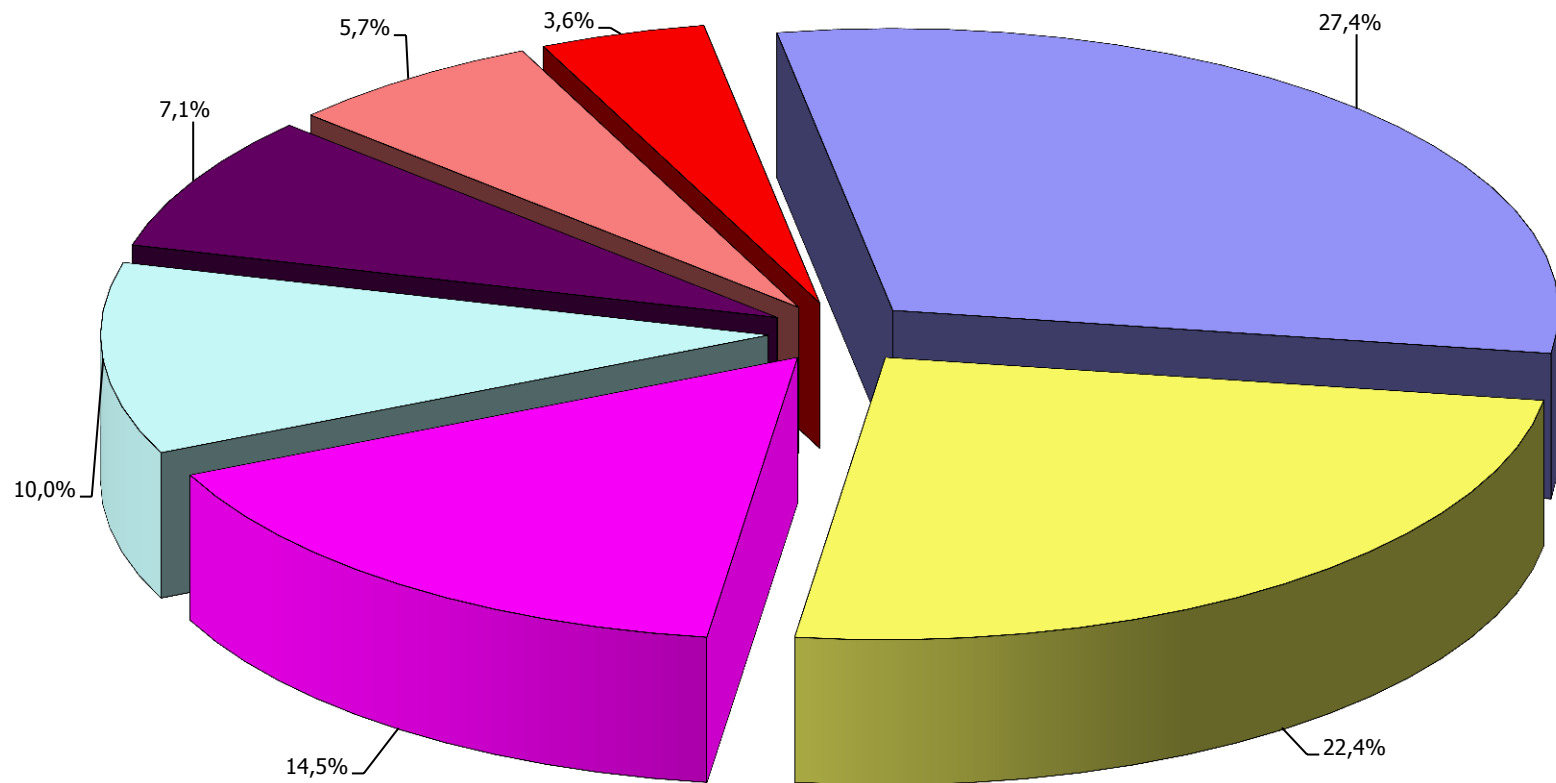
Volumi e tipologia di chiamate



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

Volumi e tipologia di chiamate

Ripartizione chiamate



AMA

Strutture di Staff

ATAC

Strutture territoriali

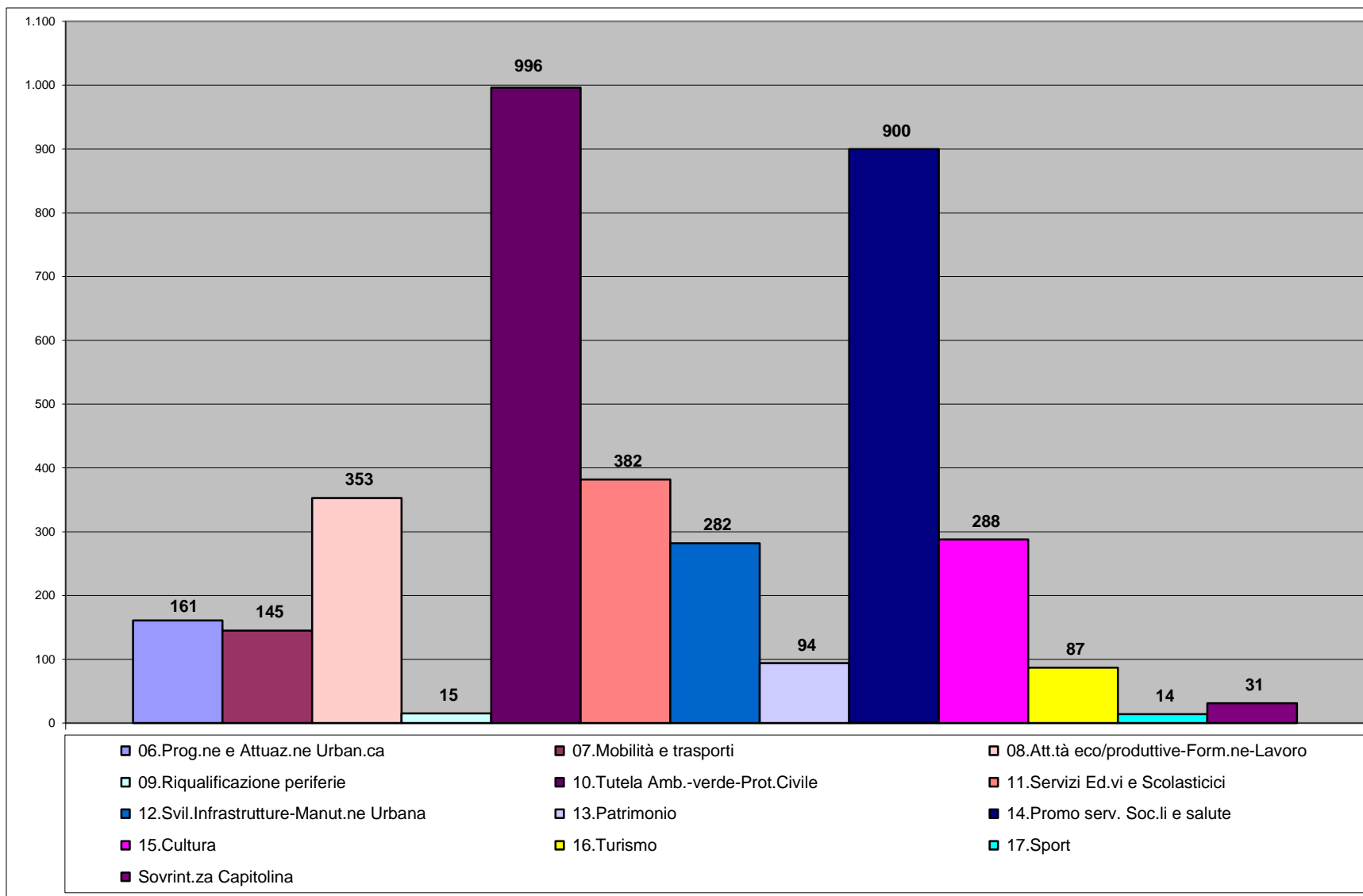
60608

Strutture di Linea

AGENZIA MOBILITA'

I numeri per tipologia: Strutture di Linea

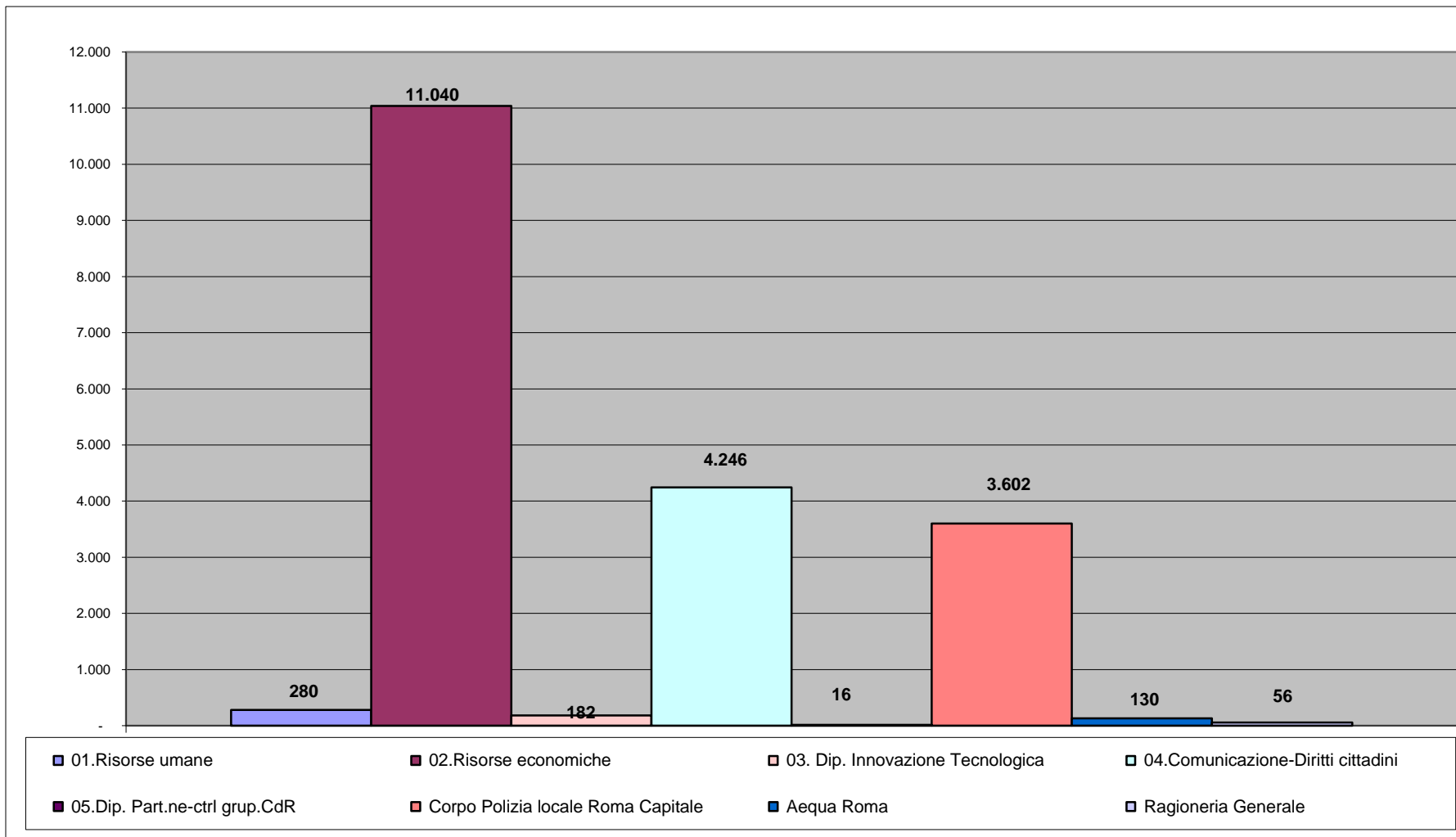
Strutture di Linea: 3.748 chiamate pari al 5,7% del totale



I numeri per tipologia: Strutture di Staff

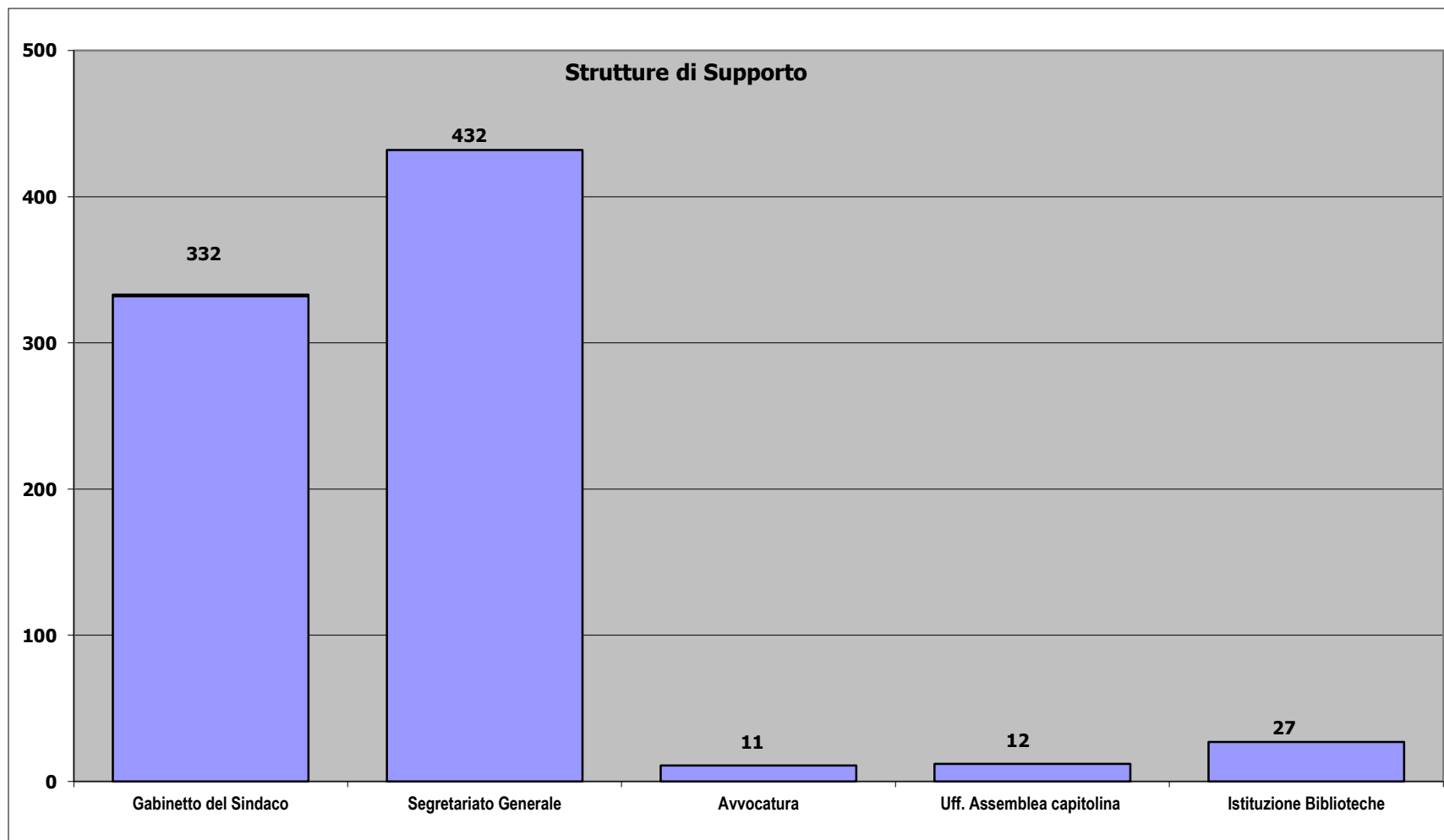
● **Strutture di Staff** → 19.553 chiamate pari al 22,4% del totale di cui :

- 56% ha riguardato il Dipartimento Risorse Economiche
- 22% ha riguardato il Dipartimento Comunicazione



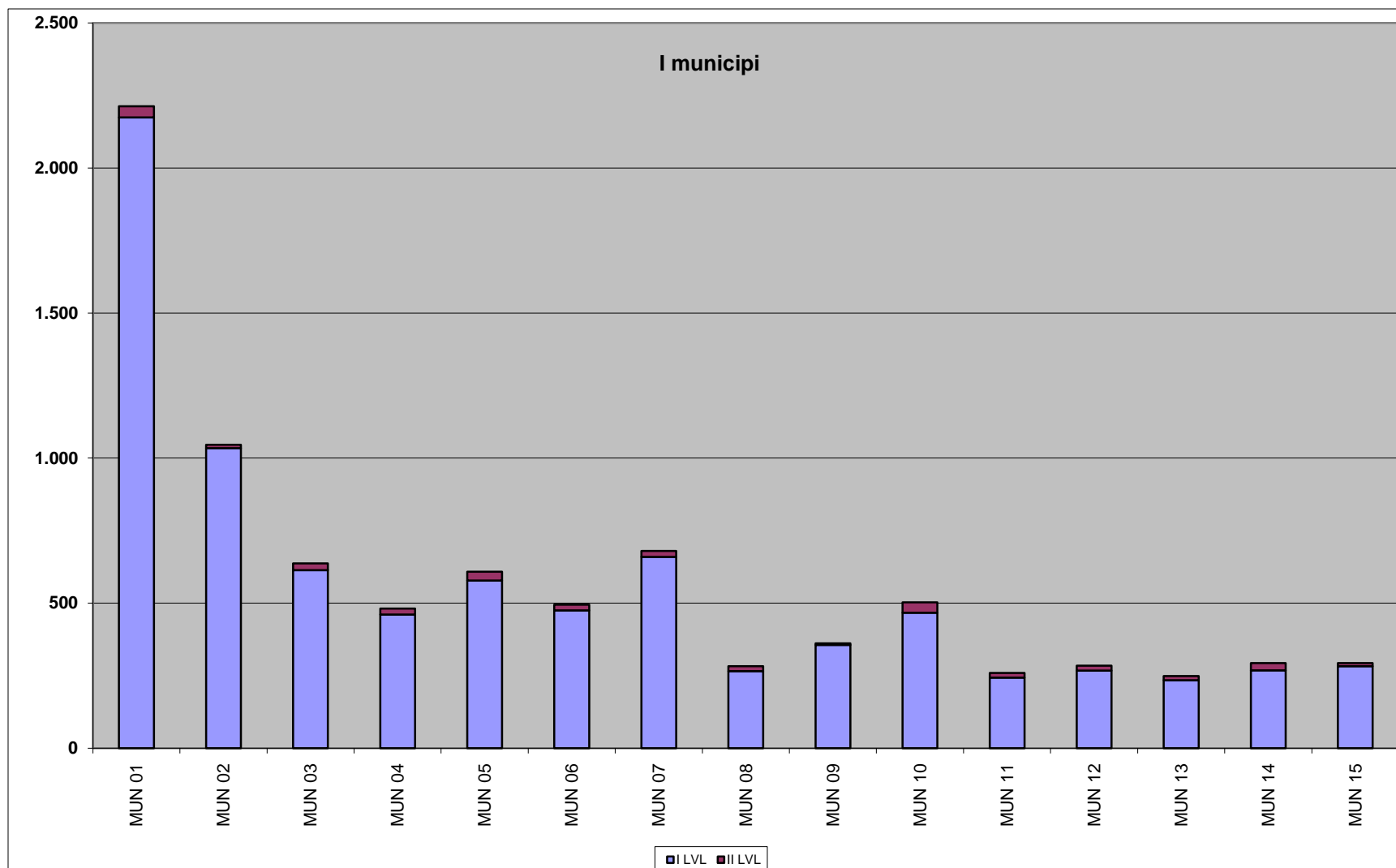
I numeri per tipologia: Strutture di Supporto

- **Strutture di Supporto** → 815 chiamate pari allo 0,9% del totale di cui :
 - 53% ha riguardato il Segretariato Generale



I numeri per tipologia: Strutture Territoriali

Strutture Territoriali: 8.685 chiamate pari all' 10% del totale

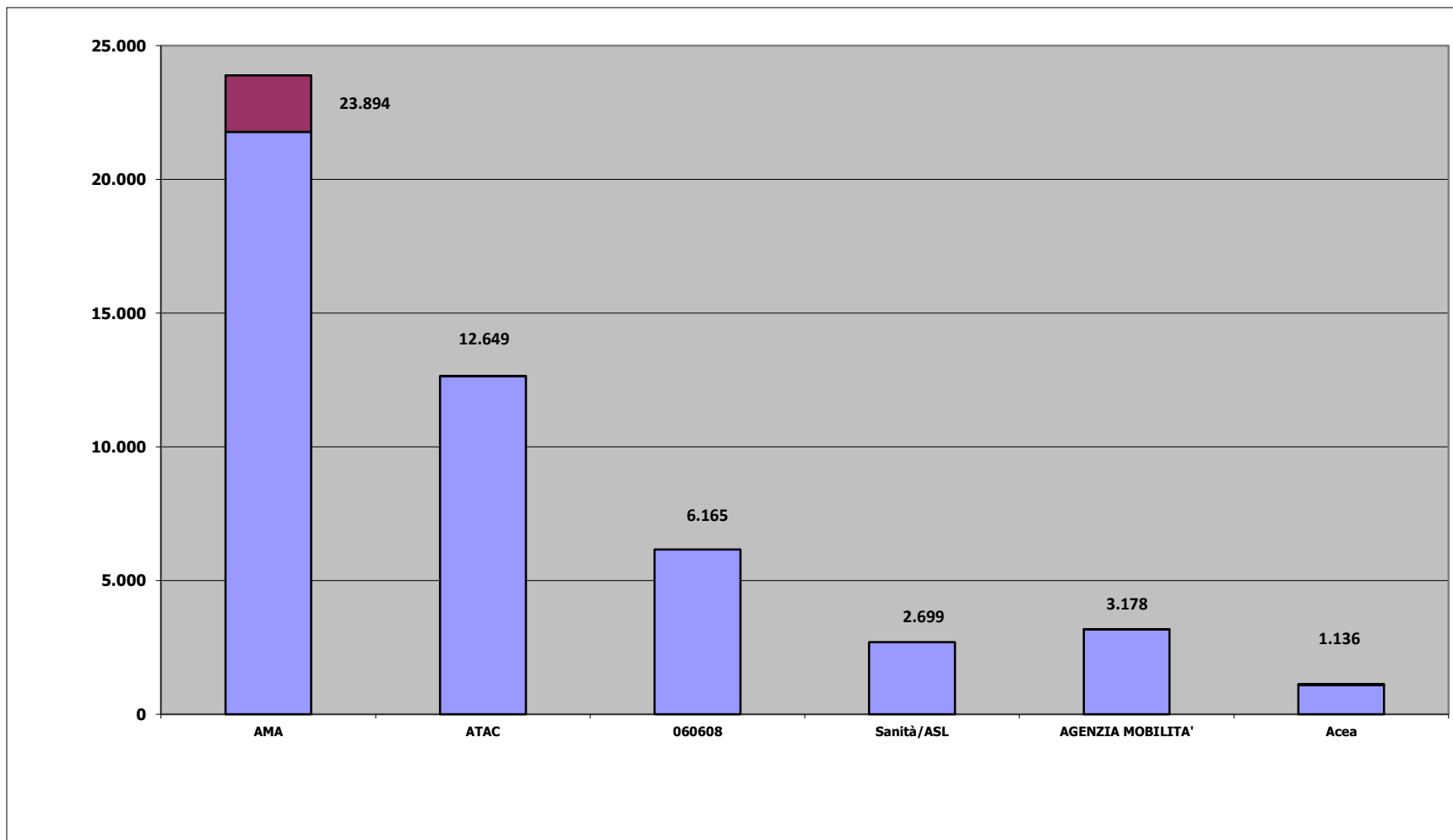


I numeri per tipologia: Aziende del Comune

● **AMA** → 23.894 chiamate pari al 27,4 del totale di cui:

- 45% ha riguardato Ricicla Casa
- 31% ha riguardato Linea Verde
- 23% ha riguardato la Ta.Ri

● **ATAC** → 12.649 chiamate pari al 14,5% del totale



Volumi lavorazioni Off Line

