



ROMA CAPITALE

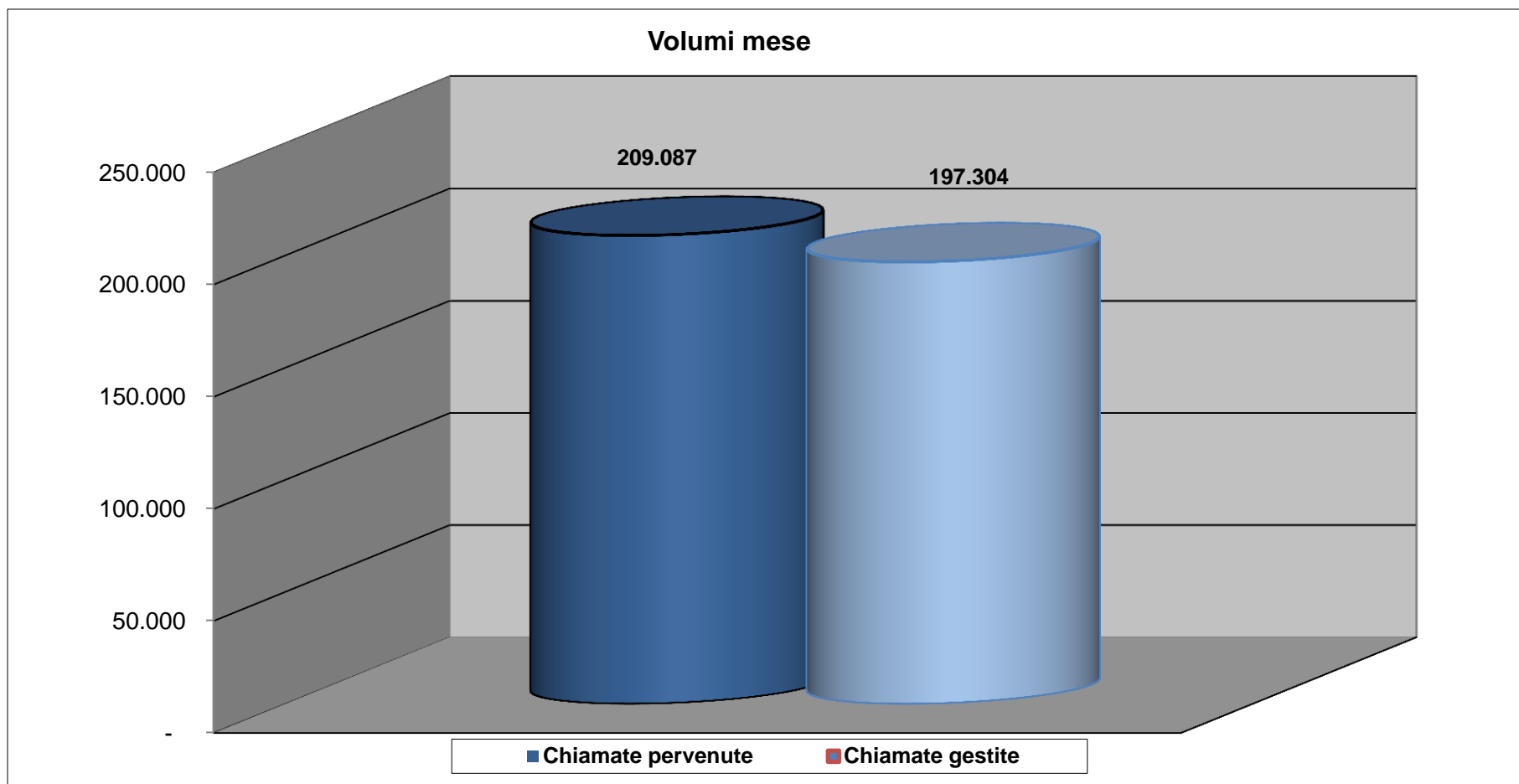
il contact center della capitale



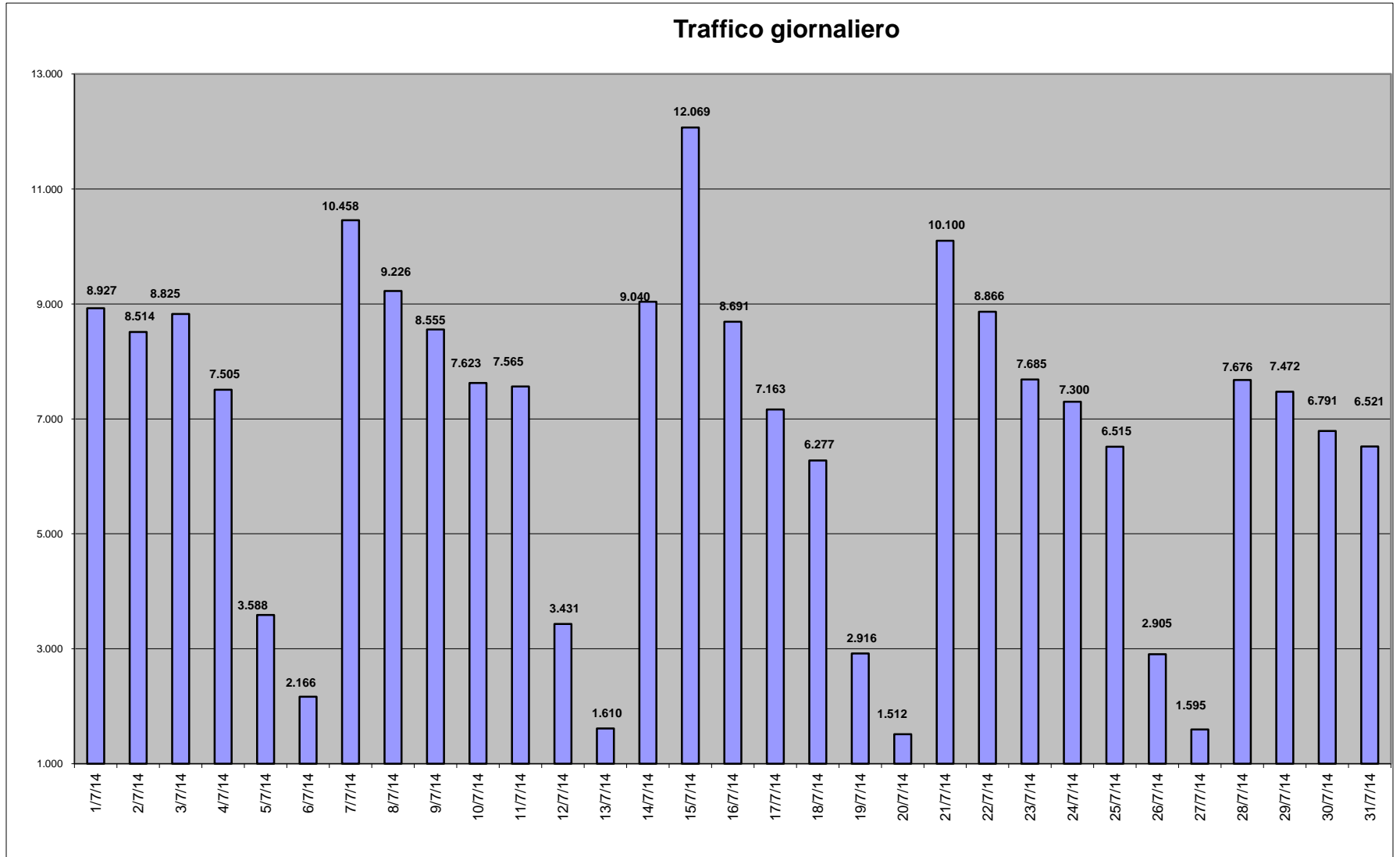
Executive Summary
luglio 2014

Volumi

Nel mese di luglio al Contact Center ChiamaRoma060606 sono arrivate 209.087 chiamate ed il tempo medio di gestione è stato di 167 secondi. Le chiamate totali gestite sono 197.304.

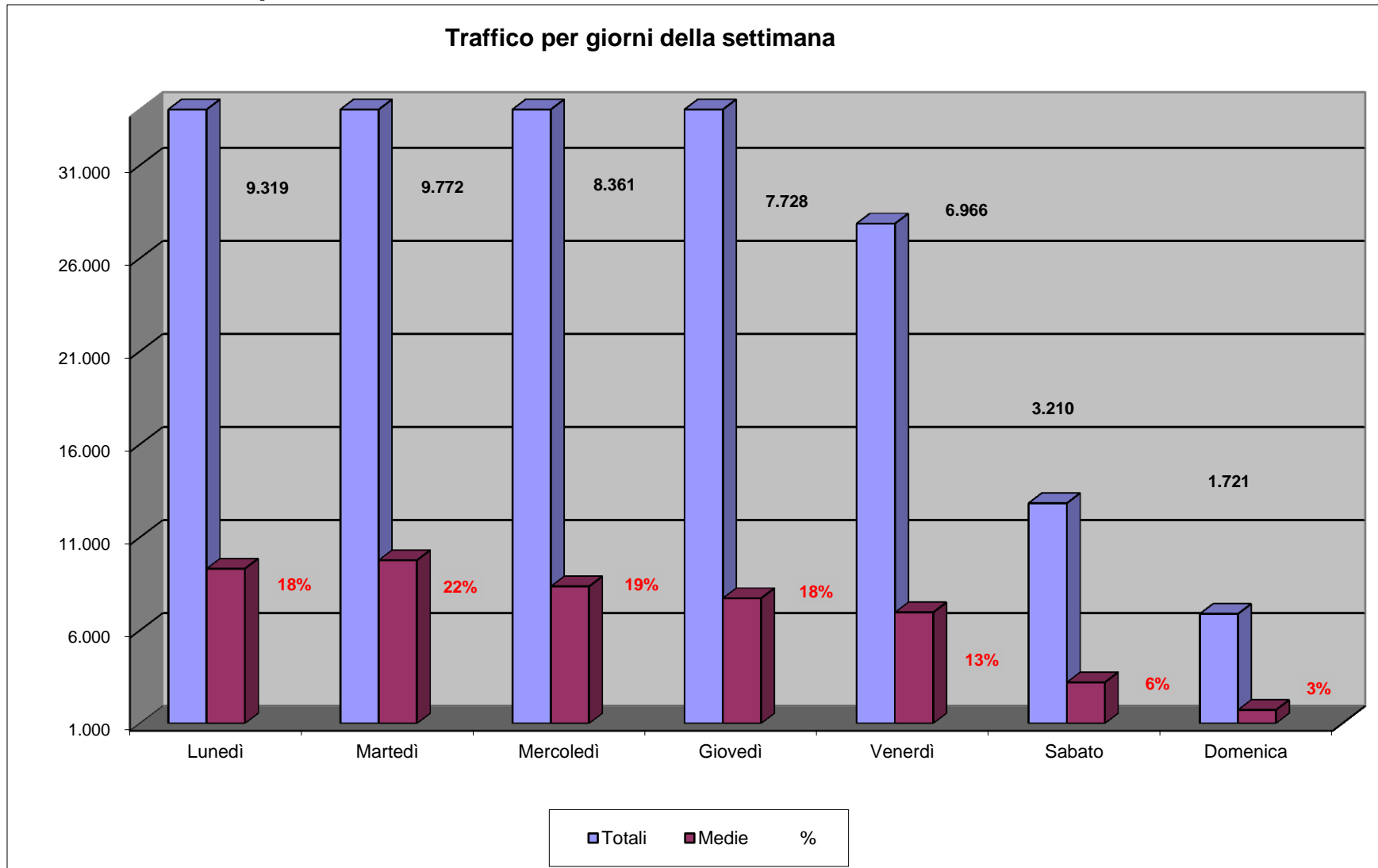


Volumi traffico giornaliero

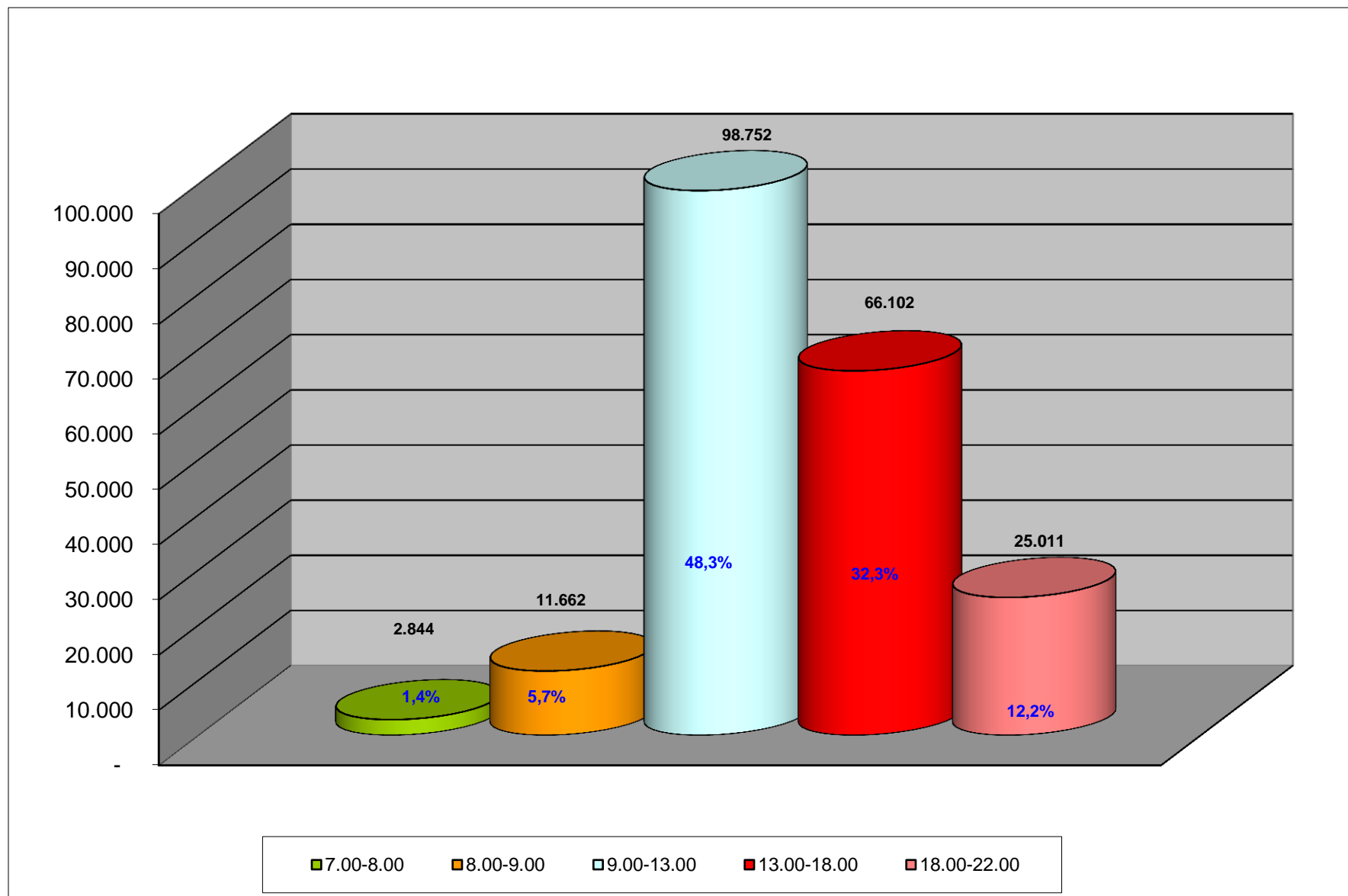


Volumi traffico per giorni della settimana

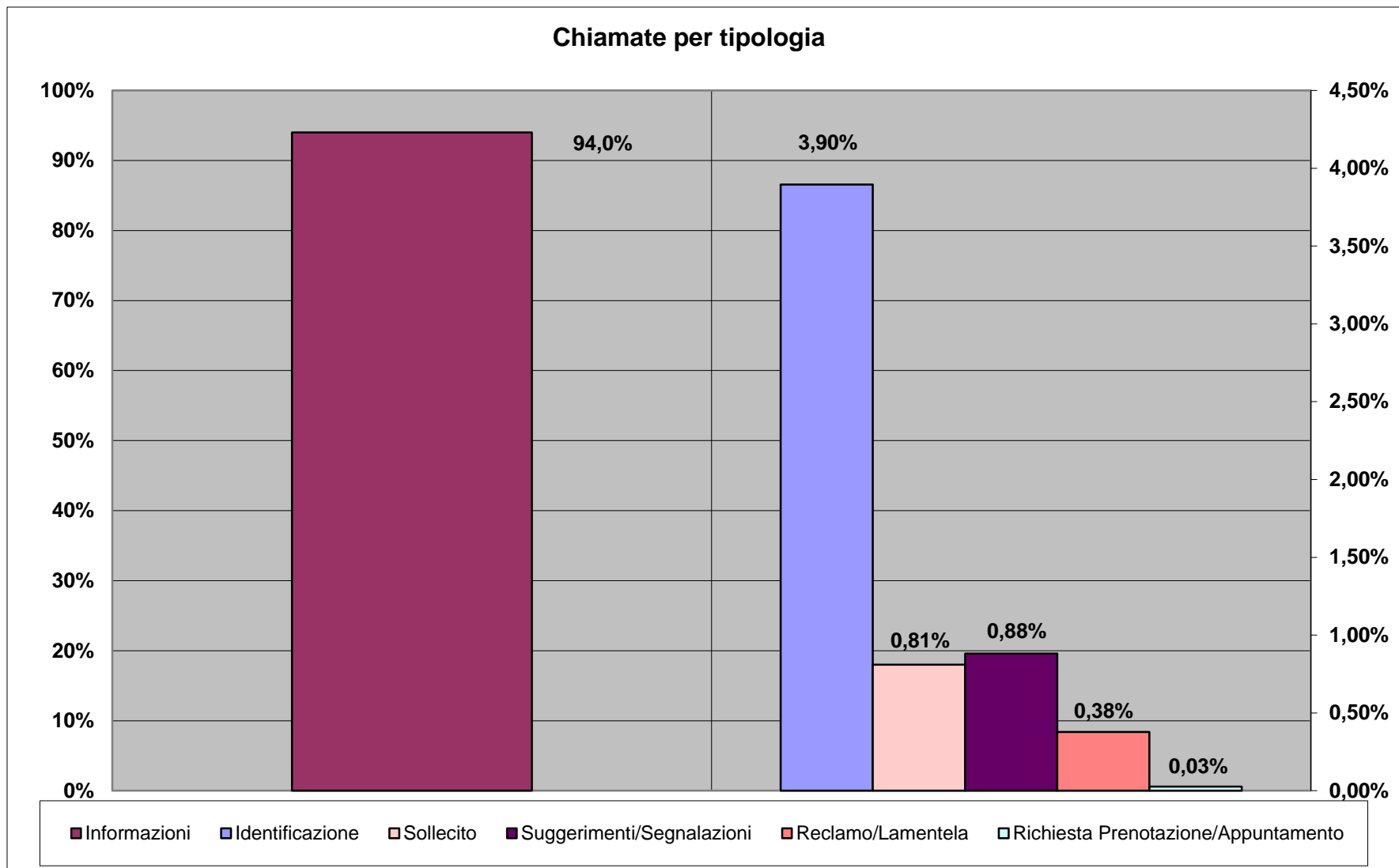
Nel mese di luglio sono arrivate in media circa 49.000 chiamate a settimana distribuite secondo le percentuali sotto riportate.



Volumi Mensili per Fascia Oraria

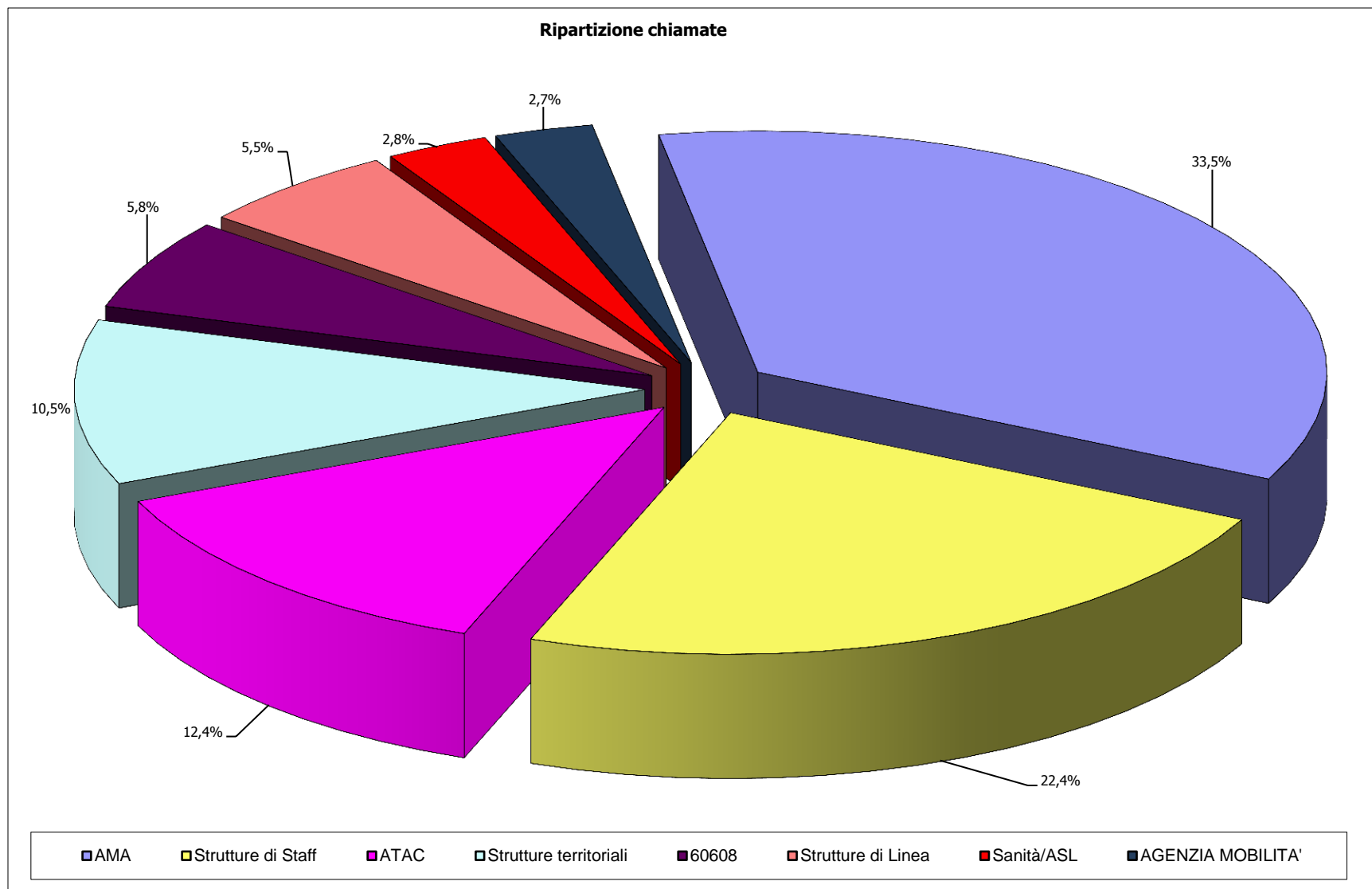


Volumi e tipologia di chiamate



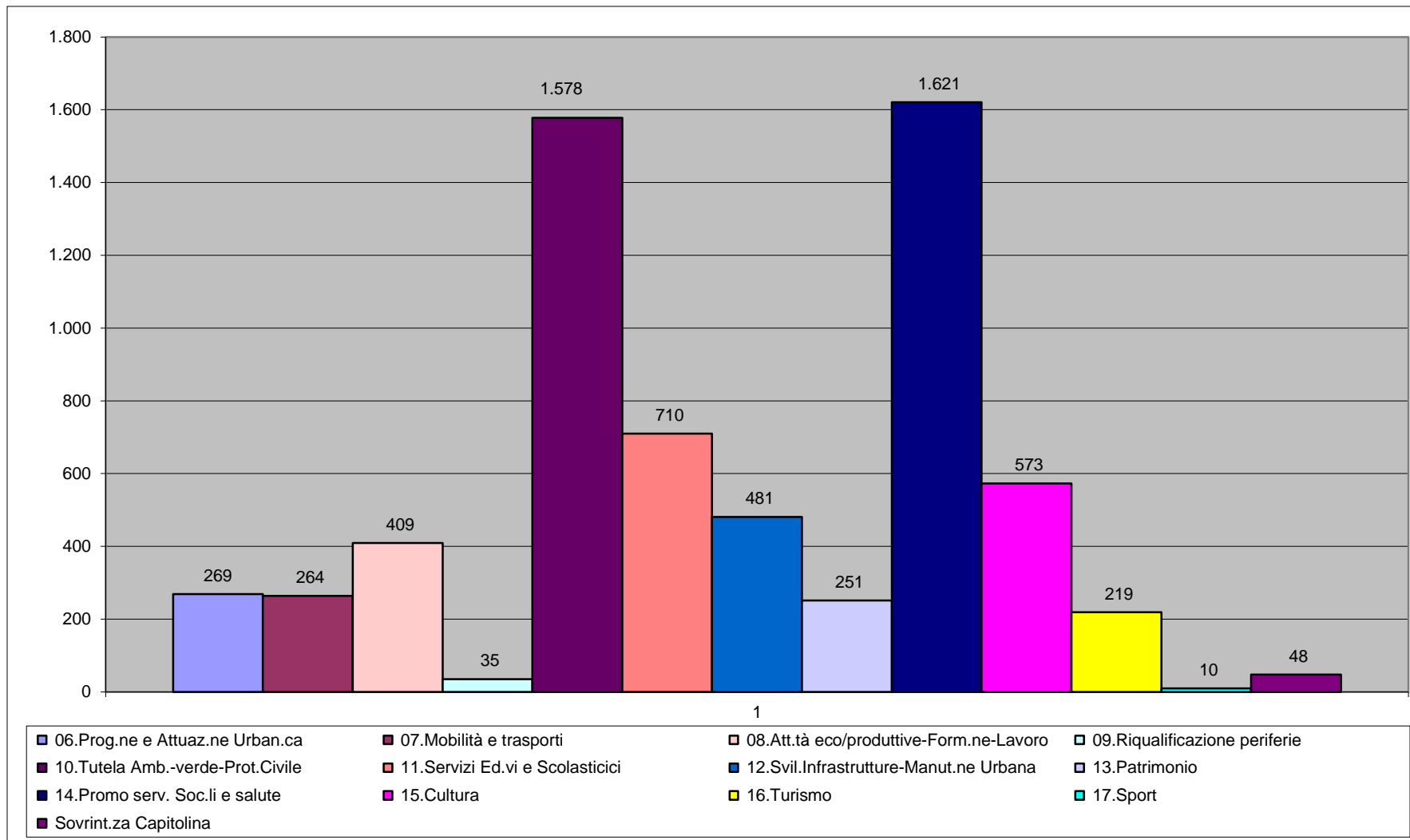
Il 94% delle richieste è stato risolto al 1° livello, il 6% è stato assegnato al 2°

Volumi e tipologia di chiamate



I numeri per tipologia: Strutture di Linea

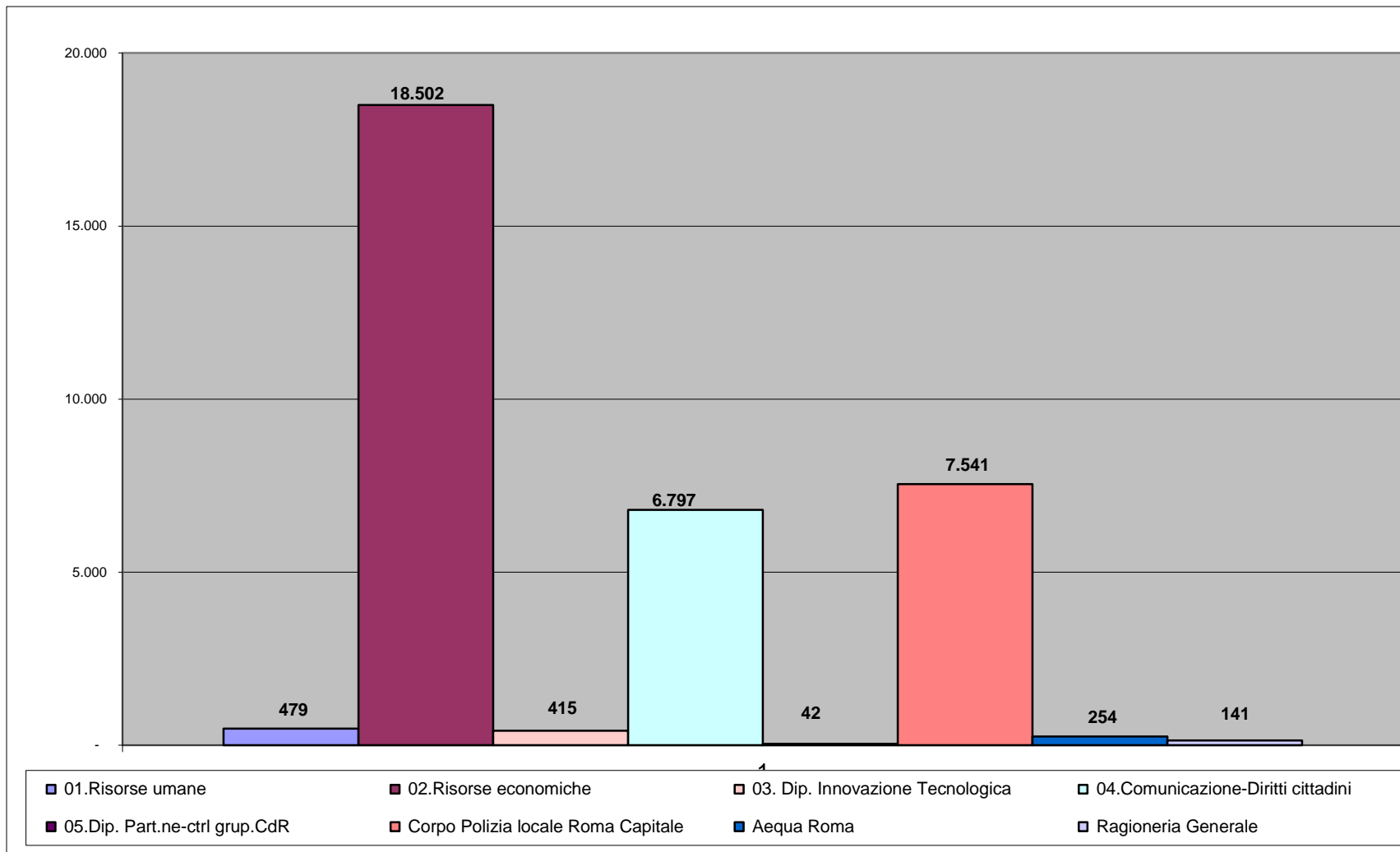
Strutture di Linea: 6.468 chiamate pari al 5,5% del totale



I numeri per tipologia: Strutture di Staff

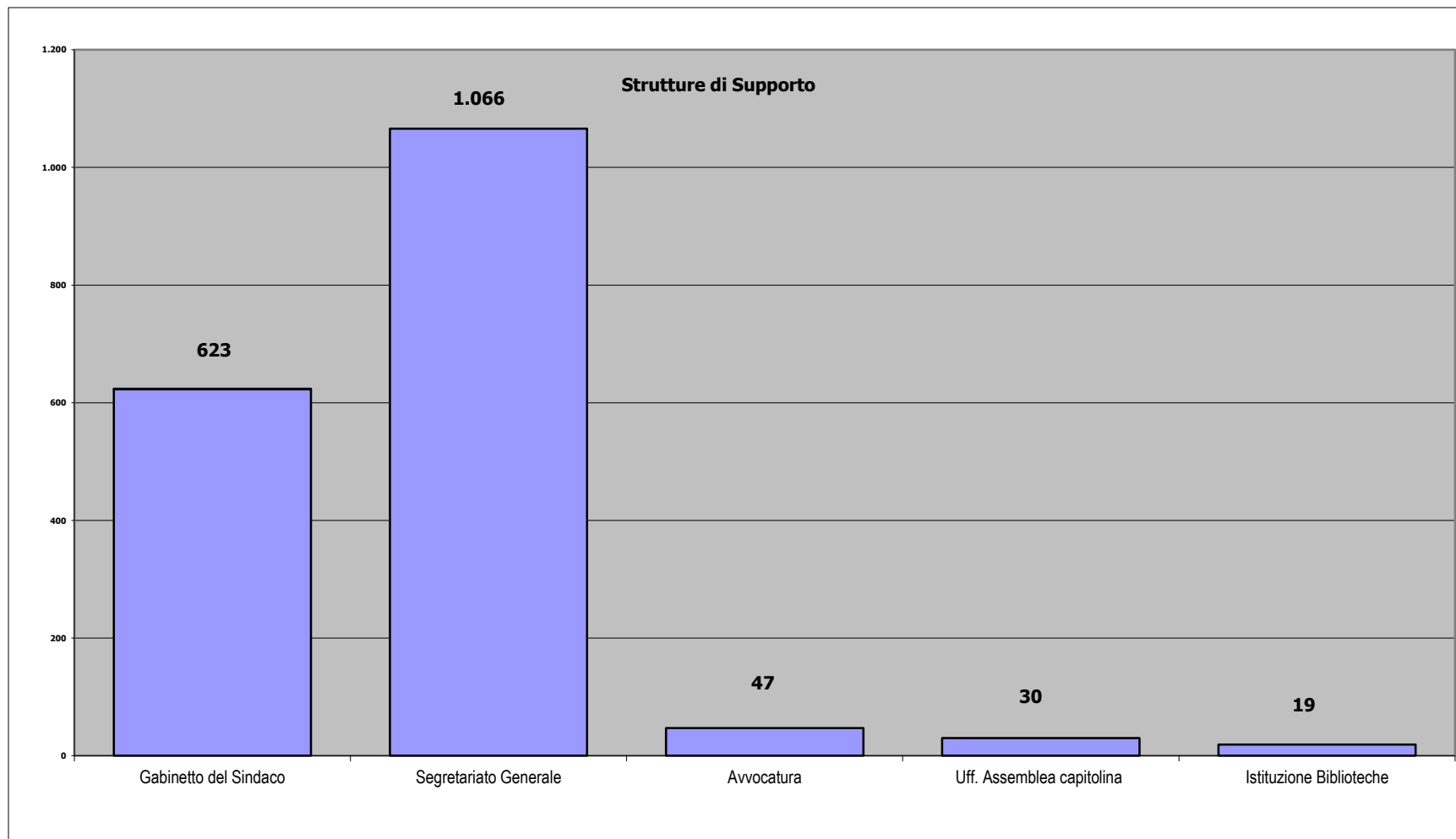
● **Strutture di Staff** → 34.173 chiamate pari al 22,4% del totale di cui :

- 54% ha riguardato il Dipartimento Risorse Economiche
- 22% ha riguardato il Corpo di Polizia locale Roma Capitale



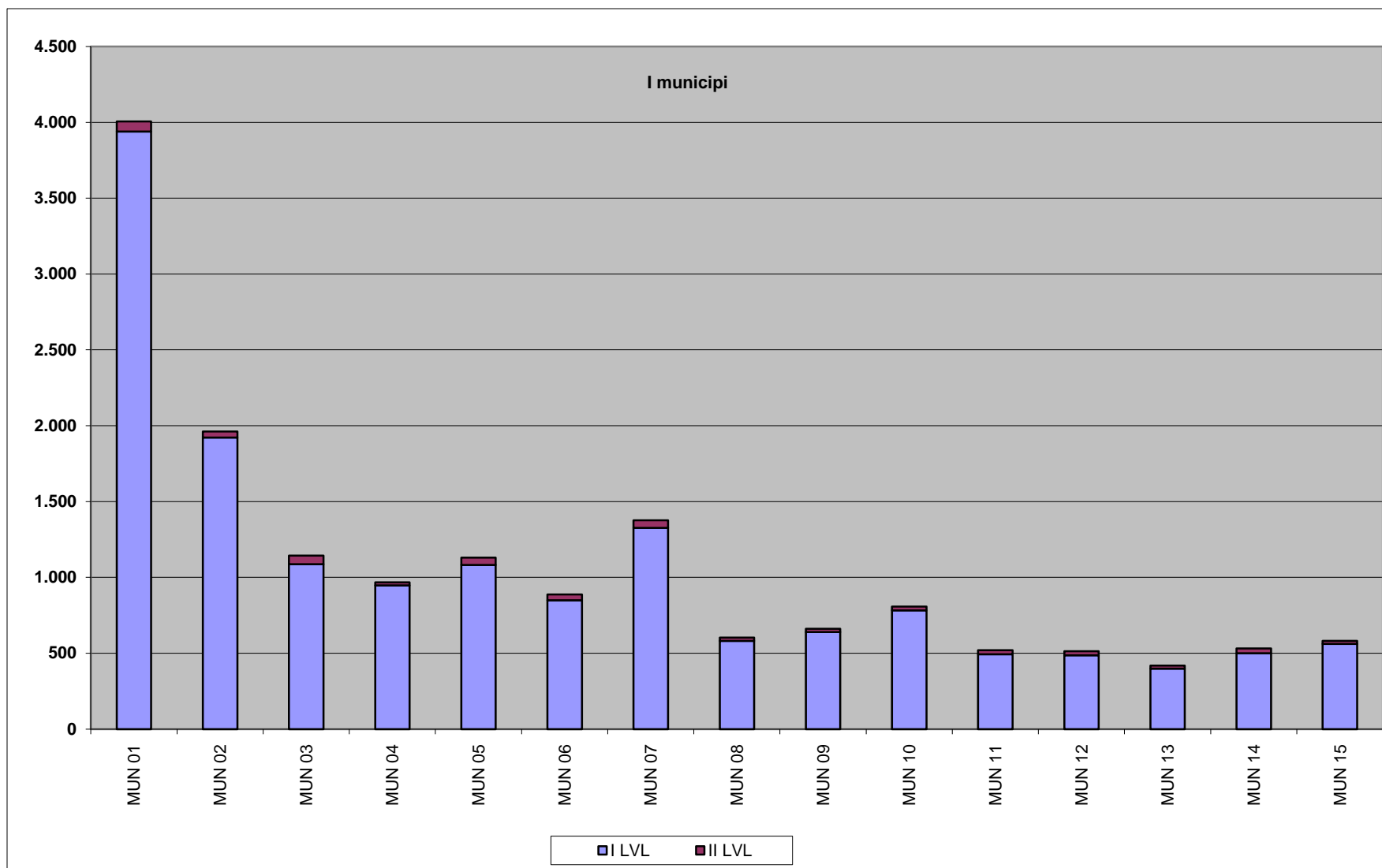
I numeri per tipologia: Strutture di Supporto

- **Strutture di Supporto** → 1.793 chiamate pari allo 1,2% del totale di cui :
 - 59% ha riguardato il Segretariato Generale



I numeri per tipologia: Strutture Territoriali

Strutture Territoriali: 16.108 chiamate pari all' 10,5% del totale

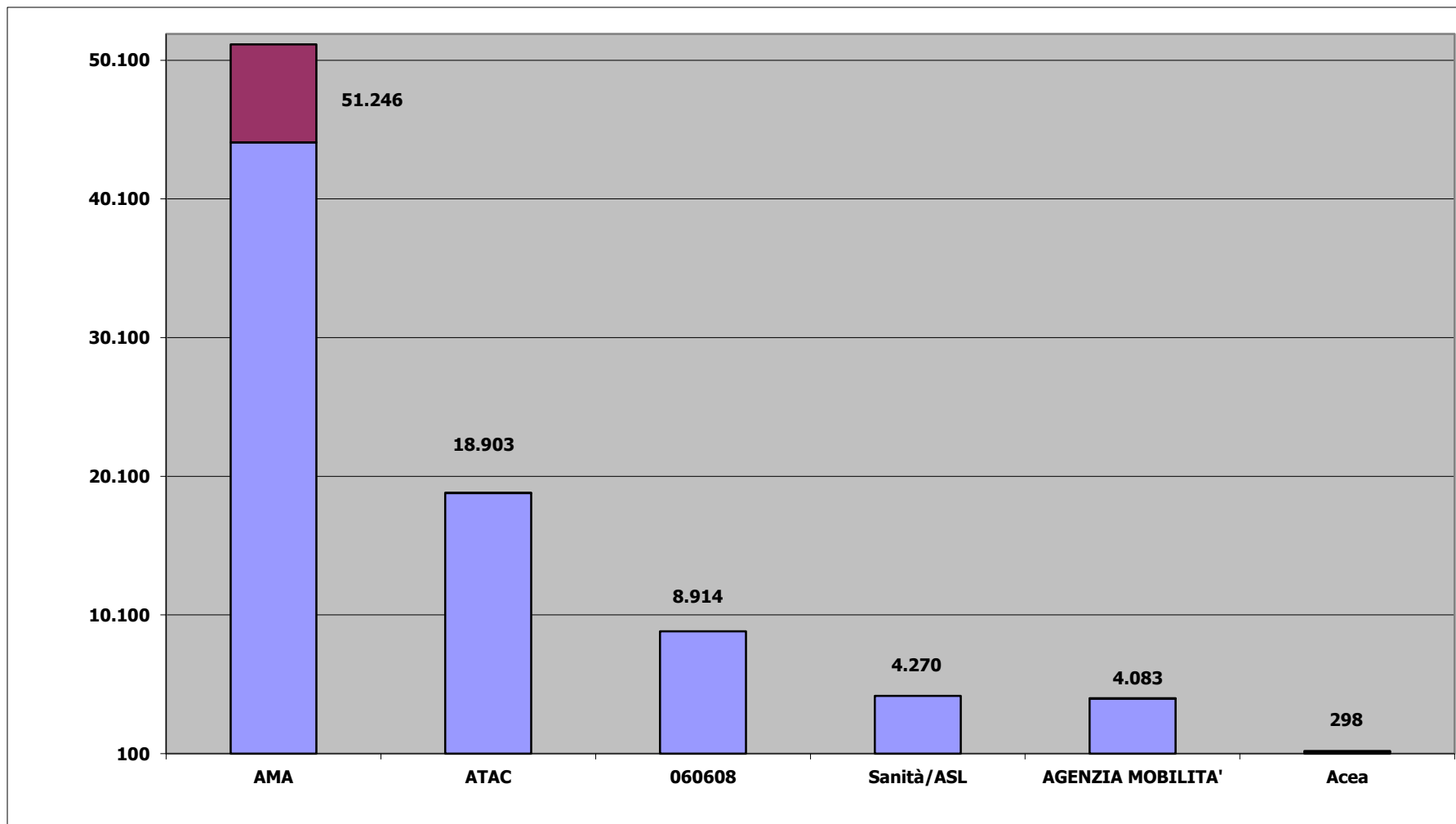


I numeri per tipologia: Aziende del Comune

● **AMA** → 51.246 chiamate pari al 33,5% del totale di cui:

- 41% ha riguardato Ricicla Casa
- 30% ha riguardato la Ta.Ri
- 28% ha riguardato Linea Verde

● **ATAC** → 18.903 chiamate pari al 12,4% del totale



Volumi lavorazioni Off Line

