



ROMA CAPITALE

il contact center della capitale

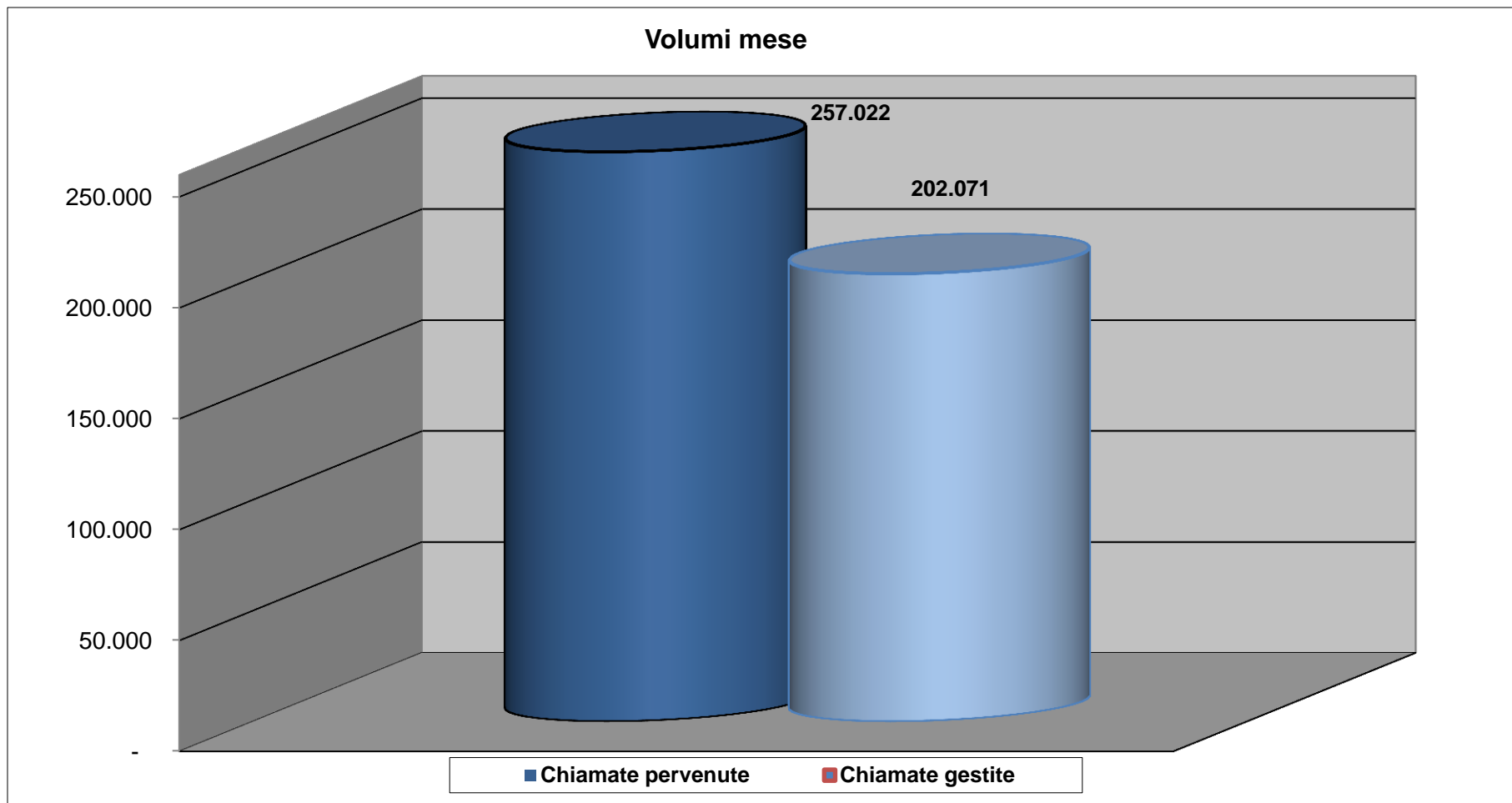


Executive Summary
febbraio 2014

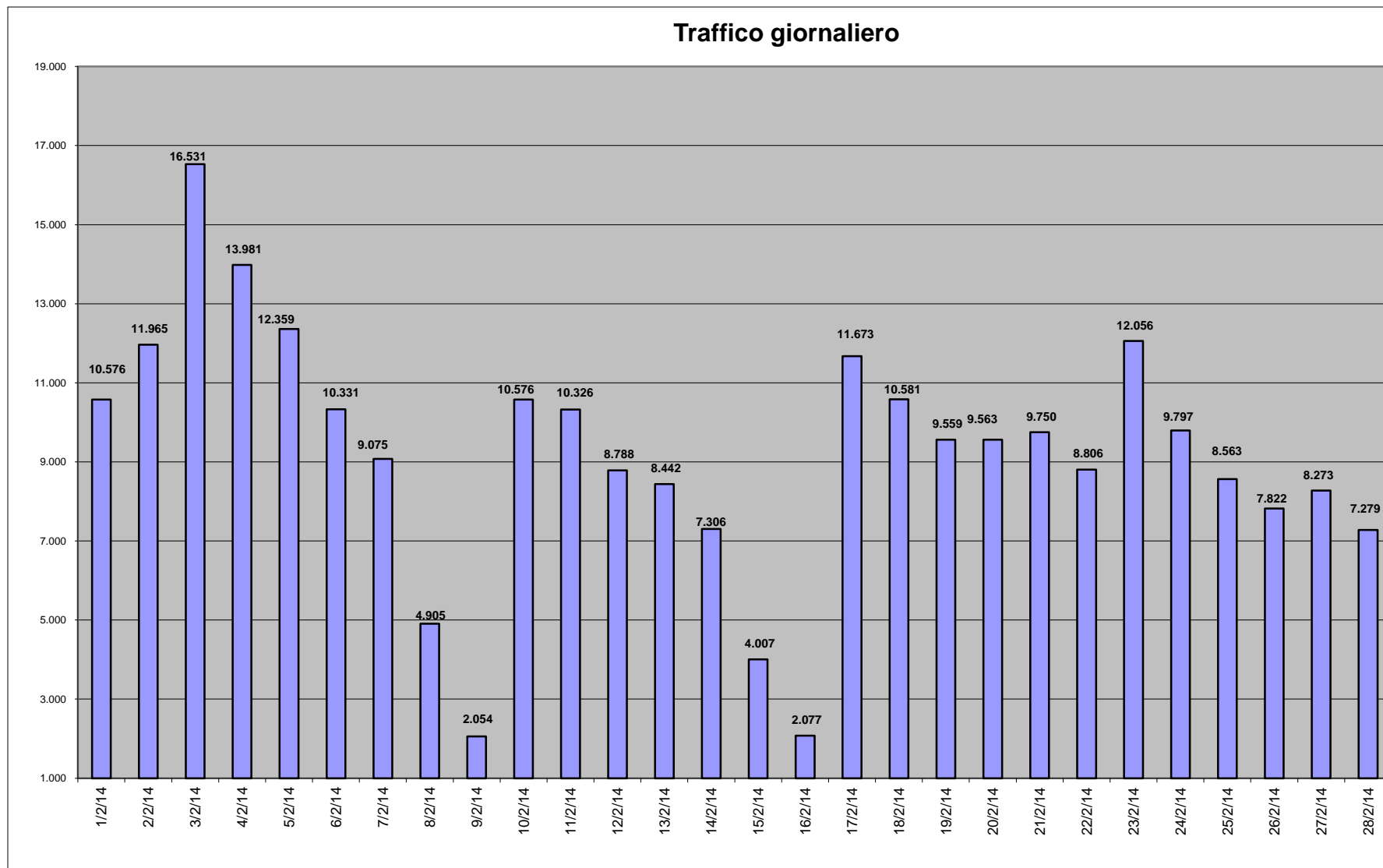
Febbraio 2014

Volumi

Nel mese di febbraio al Contact Center ChiamaRoma060606 sono arrivate 257.022 chiamate ed il tempo medio di gestione è stato di 174 secondi. Le chiamate totali gestite sono 202.071.



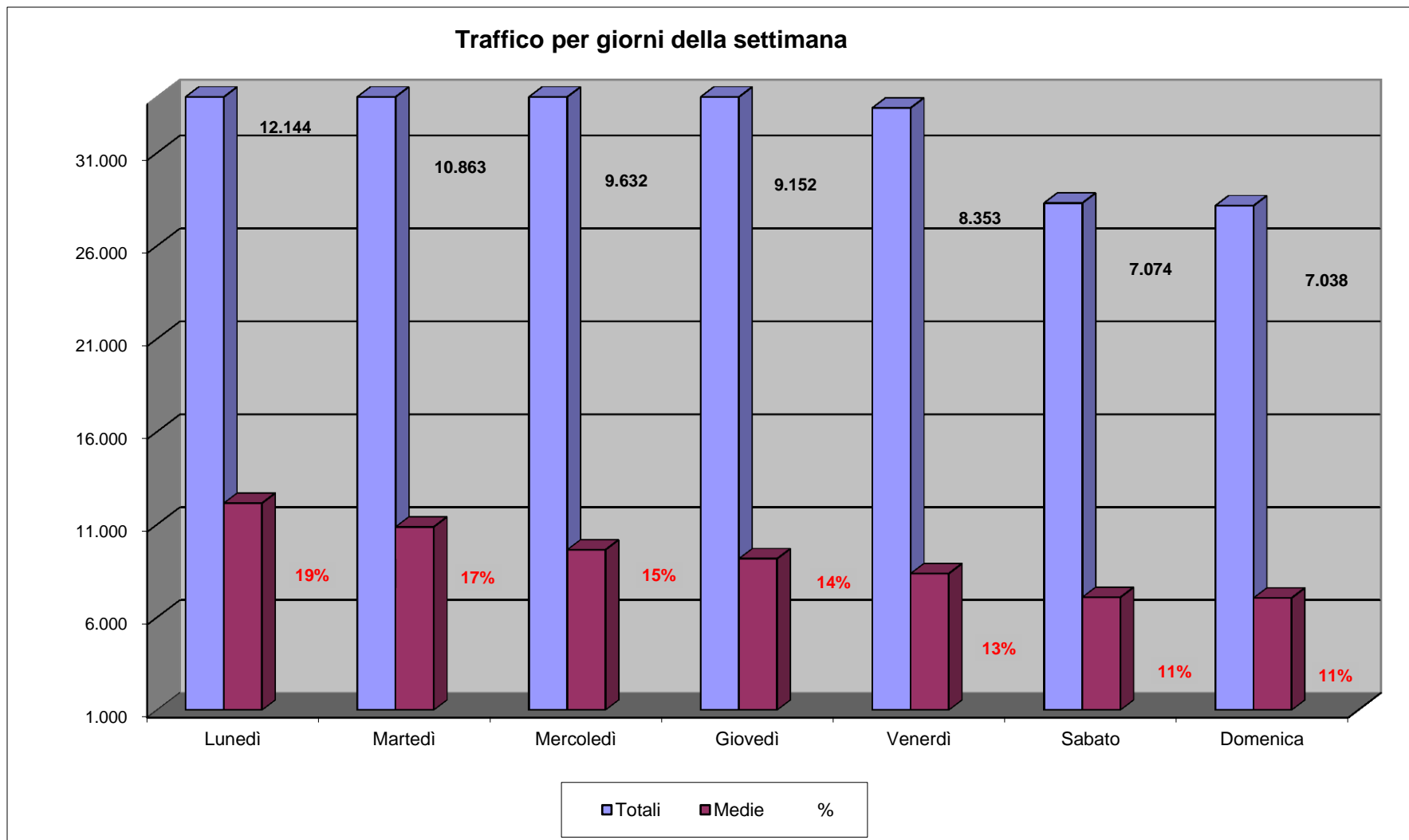
Volumi traffico giornaliero



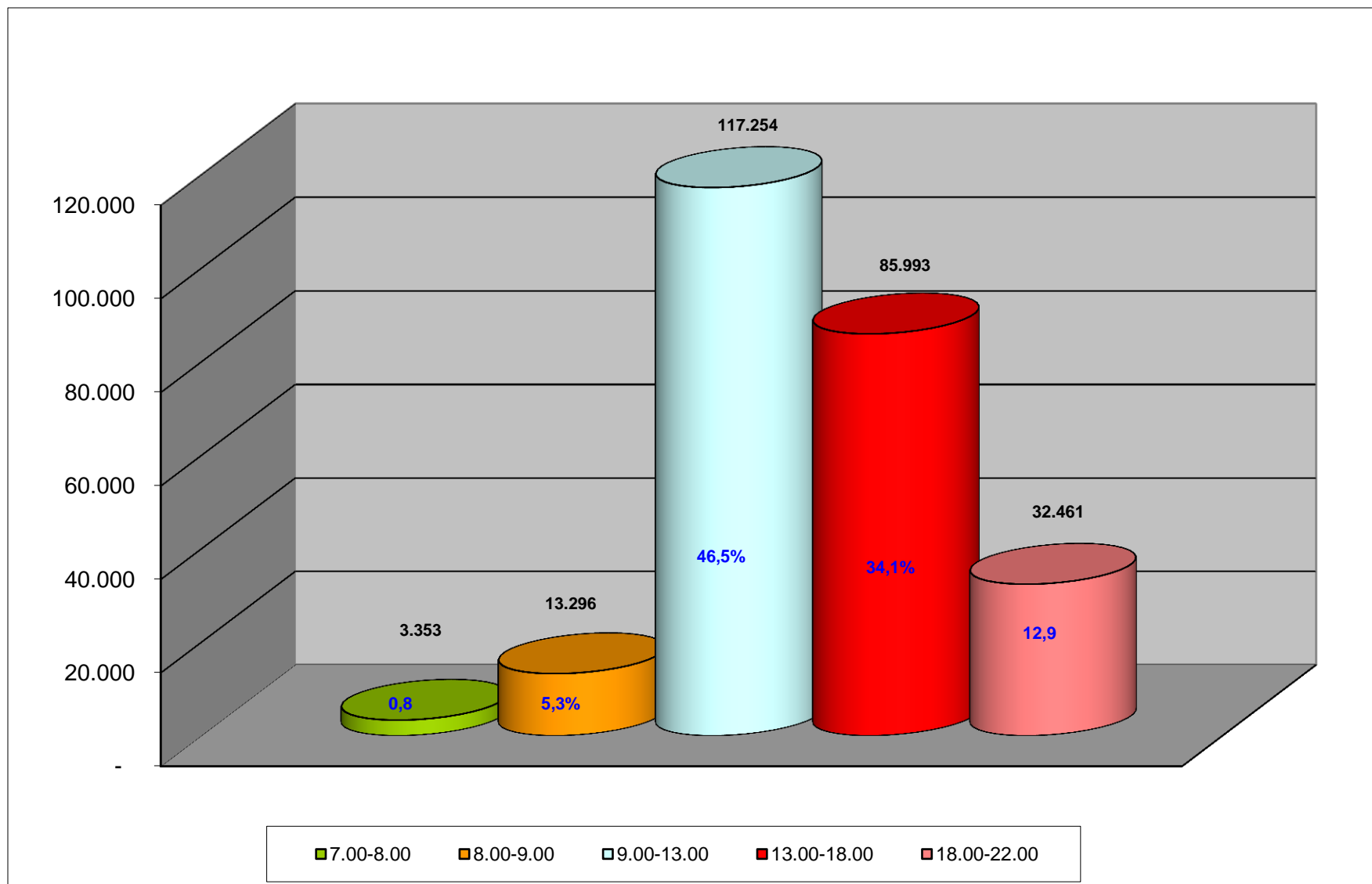
Da evidenziare in questo mese il nubifragio a cavallo di gennaio e febbraio; il blocco del traffico di domenica 23

Volumi traffico per giorni della settimana

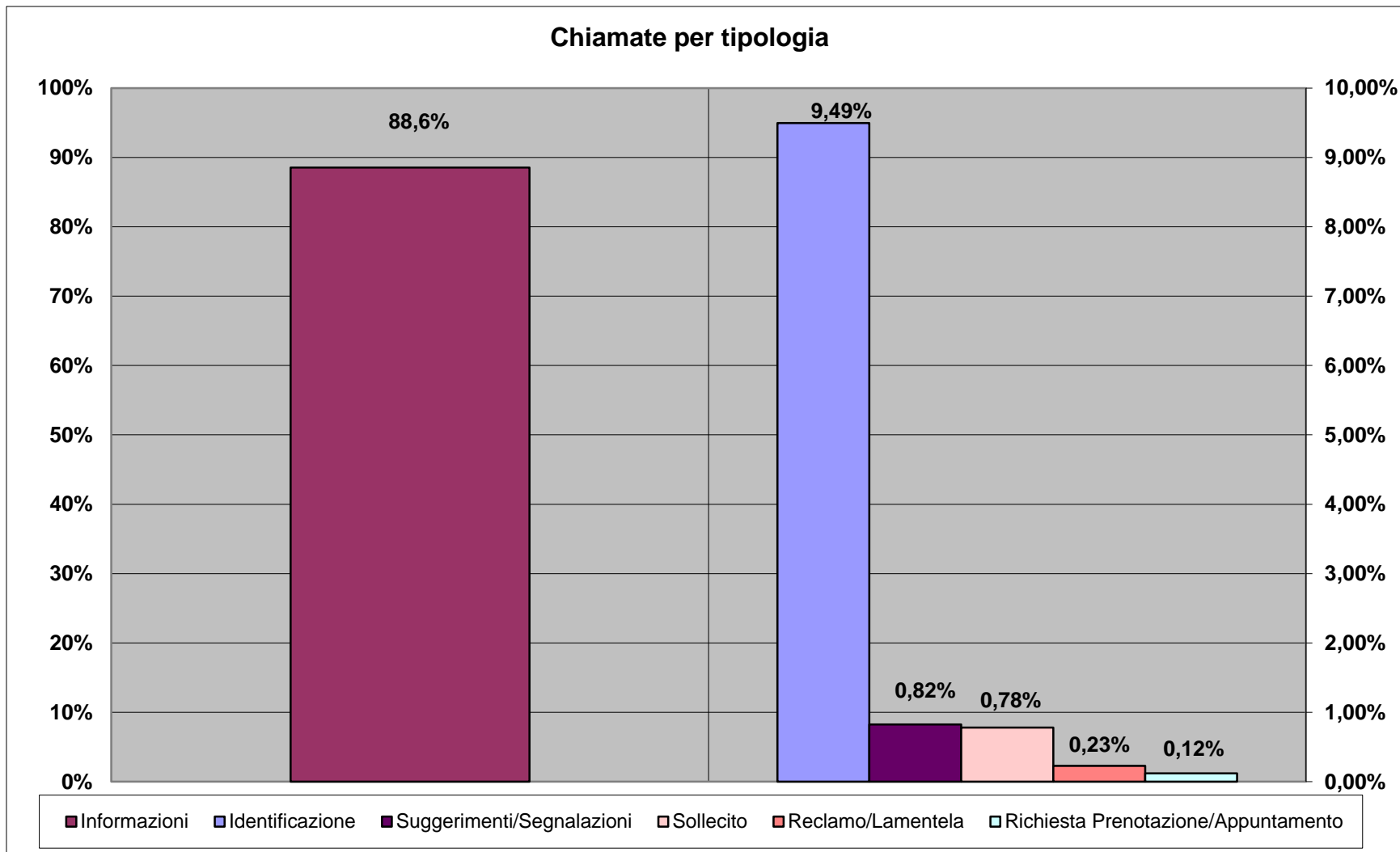
Nel mese di febbraio sono arrivate in media circa 62.000 chiamate a settimana distribuite secondo le percentuali sotto riportate.



Volumi Mensili per Fascia Oraria

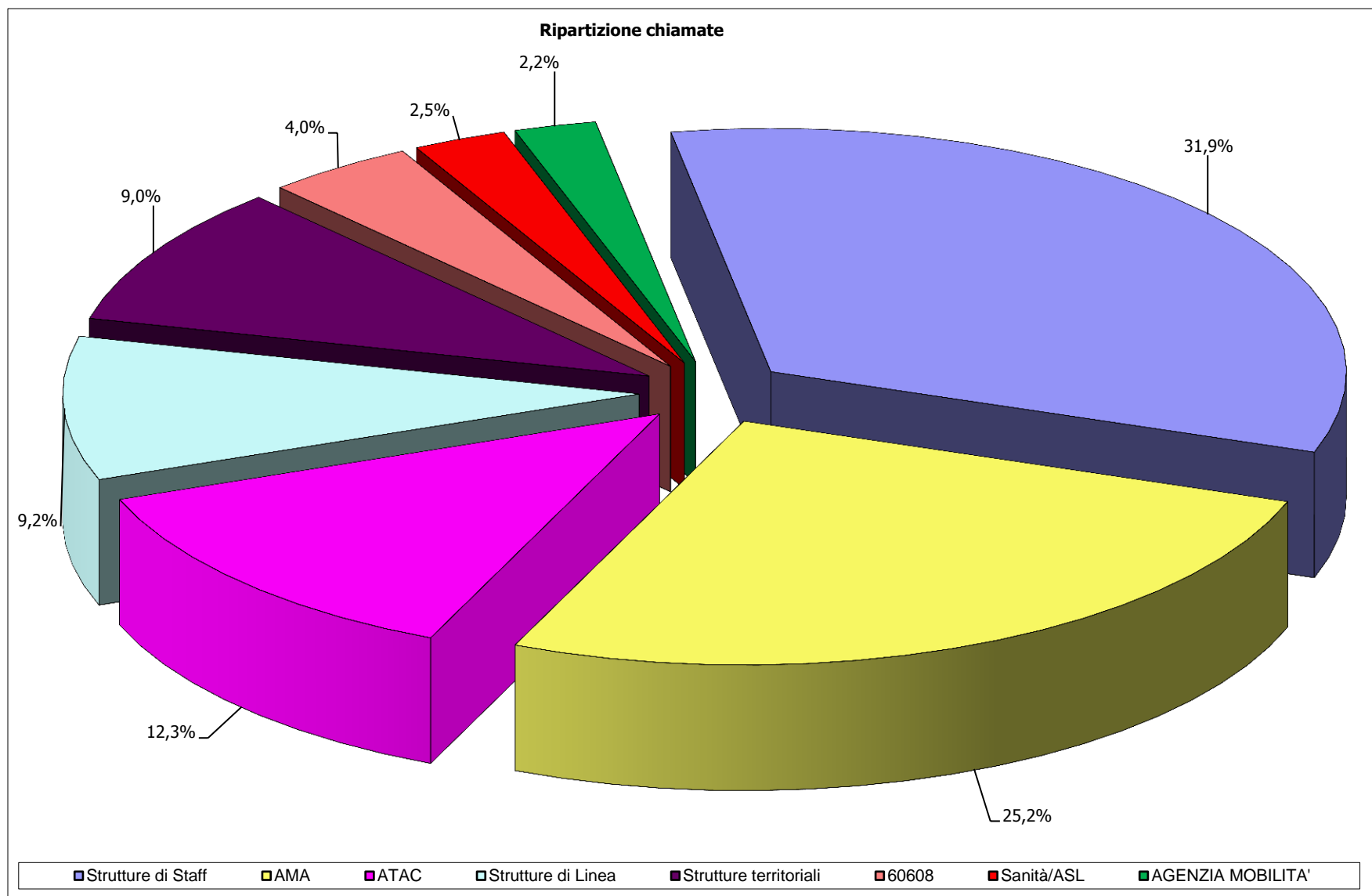


Volumi e tipologia di chiamate



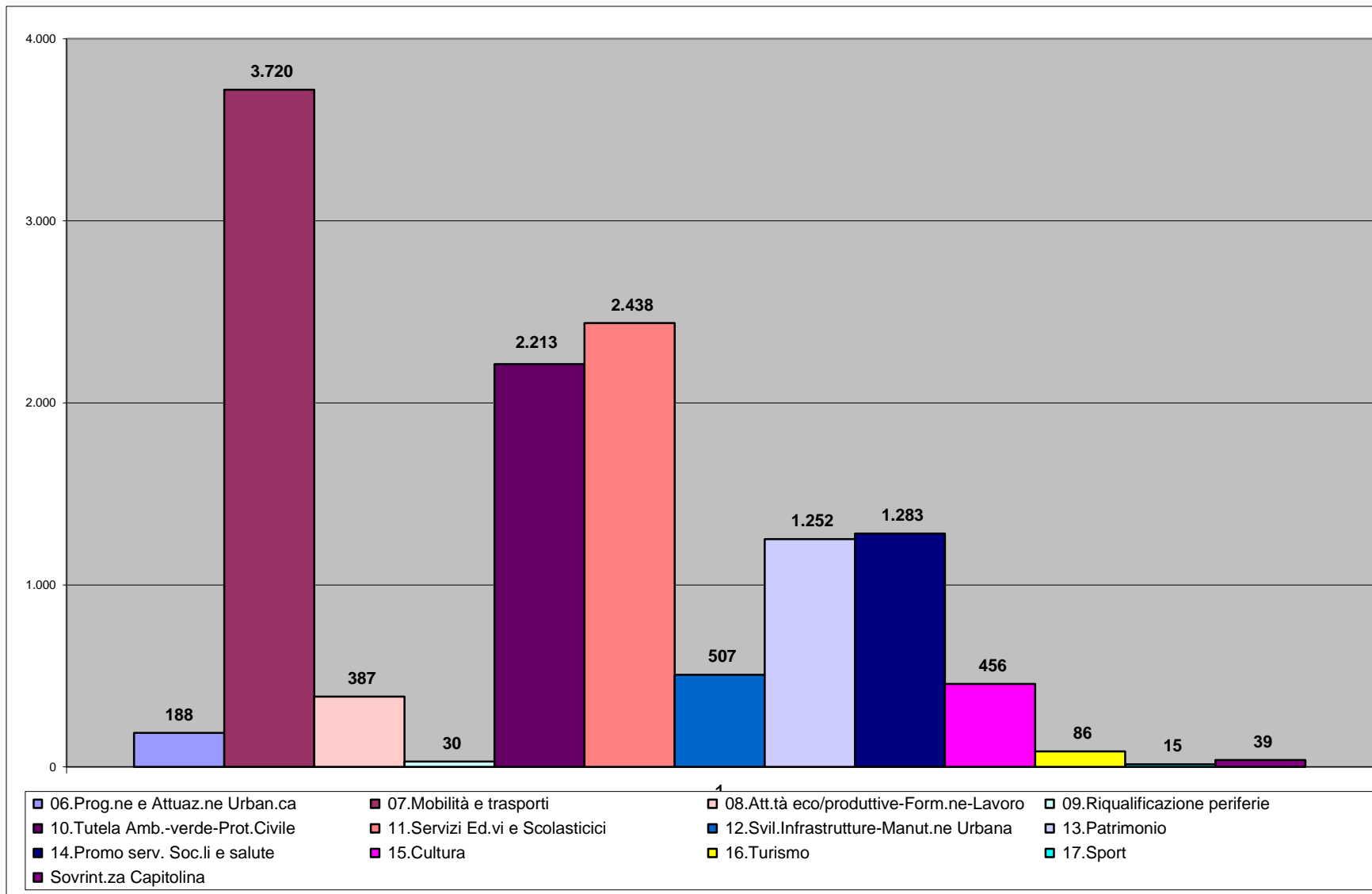
Il 96% delle richieste è stato risolto al 1° livello, il 4% è stato assegnato al 2°

Volumi e tipologia di chiamate



I numeri per tipologia: Strutture di Linea

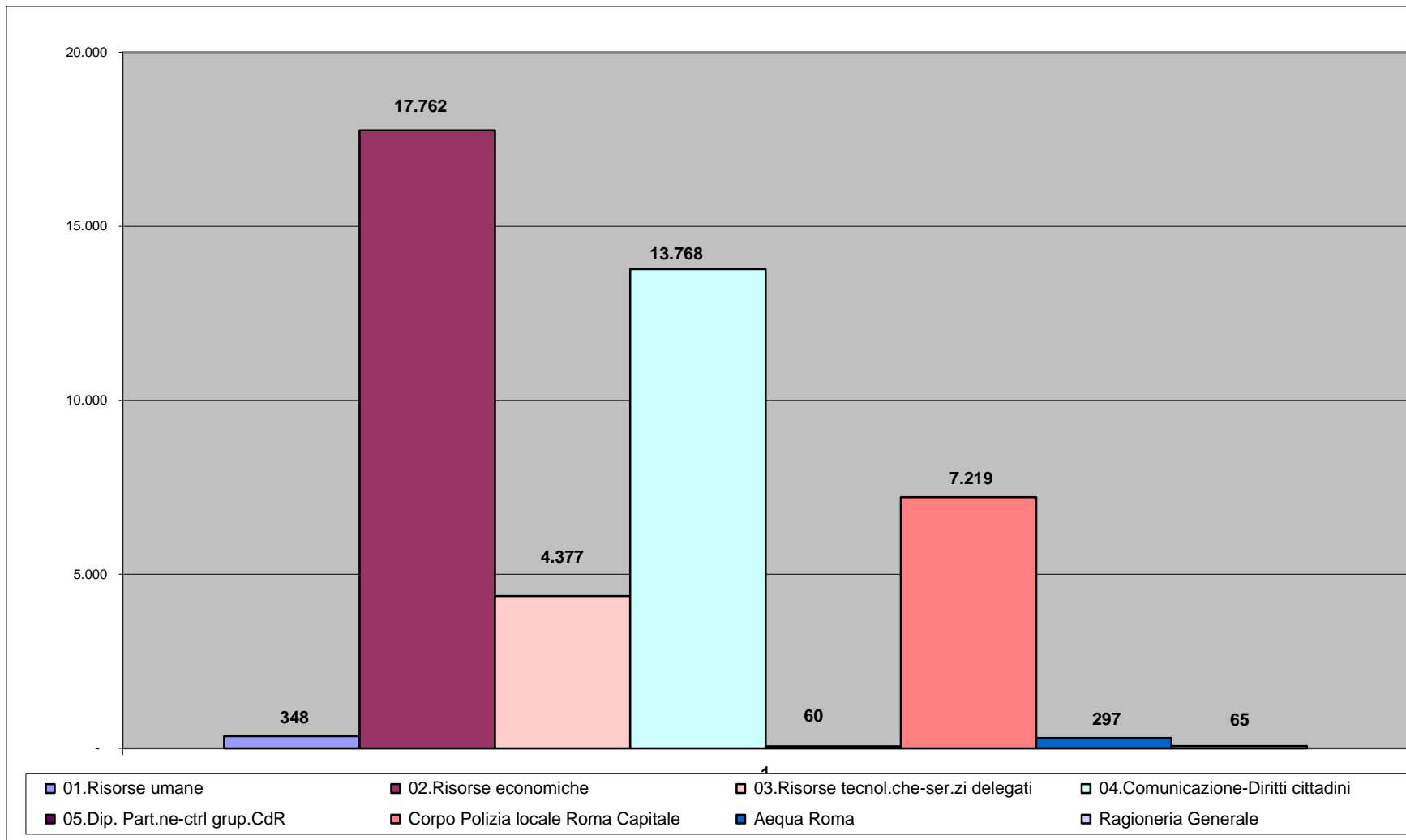
Strutture di Linea: 12.614 chiamate pari al 9,2% del totale



I numeri per tipologia: Strutture di Staff

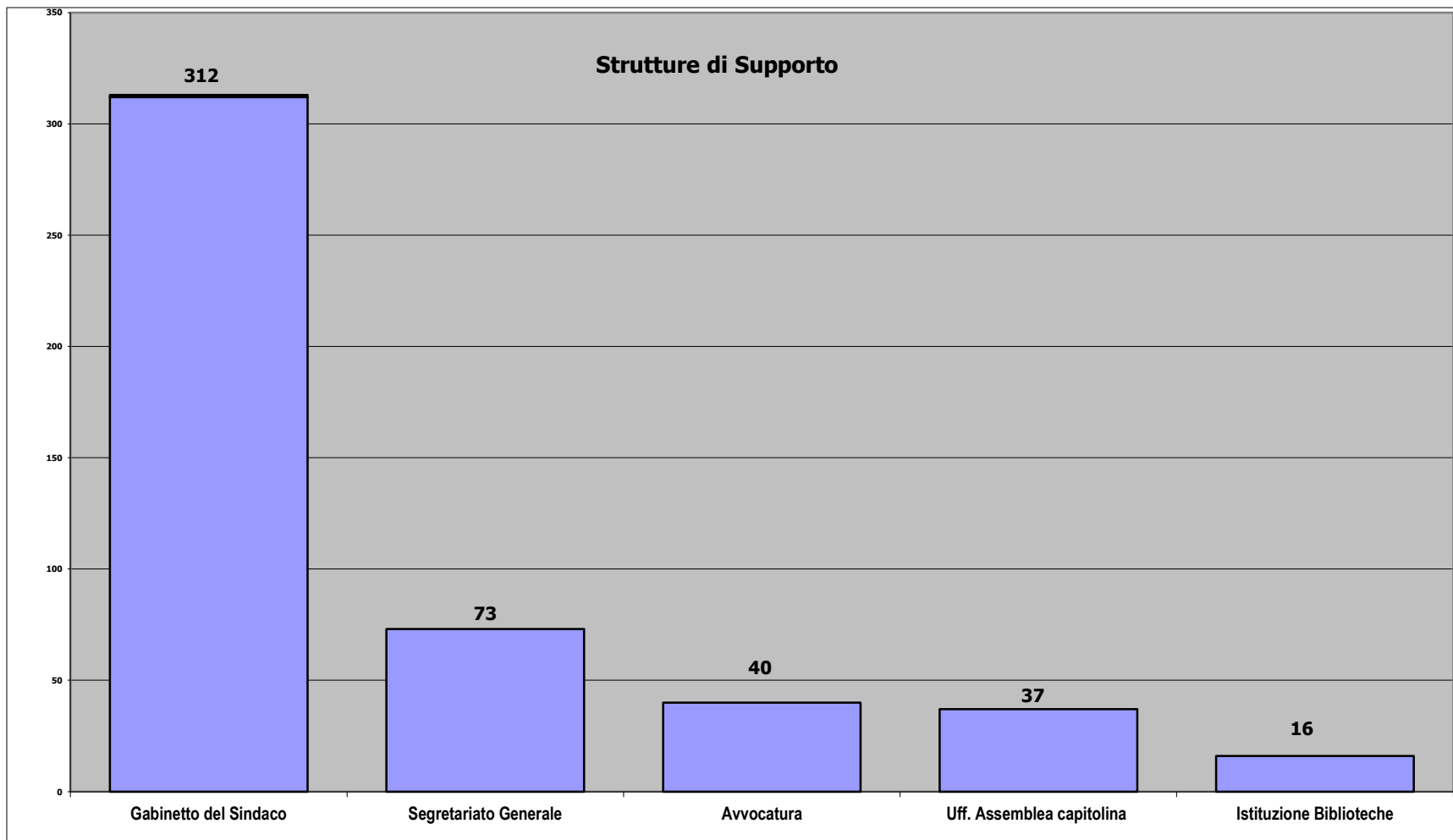
● **Strutture di Staff** → 43.896 chiamate pari al 31,9% del totale di cui :

- 40% ha riguardato il Dipartimento Risorse Economiche
- 31% ha riguardato il Dipartimento Comunicazione



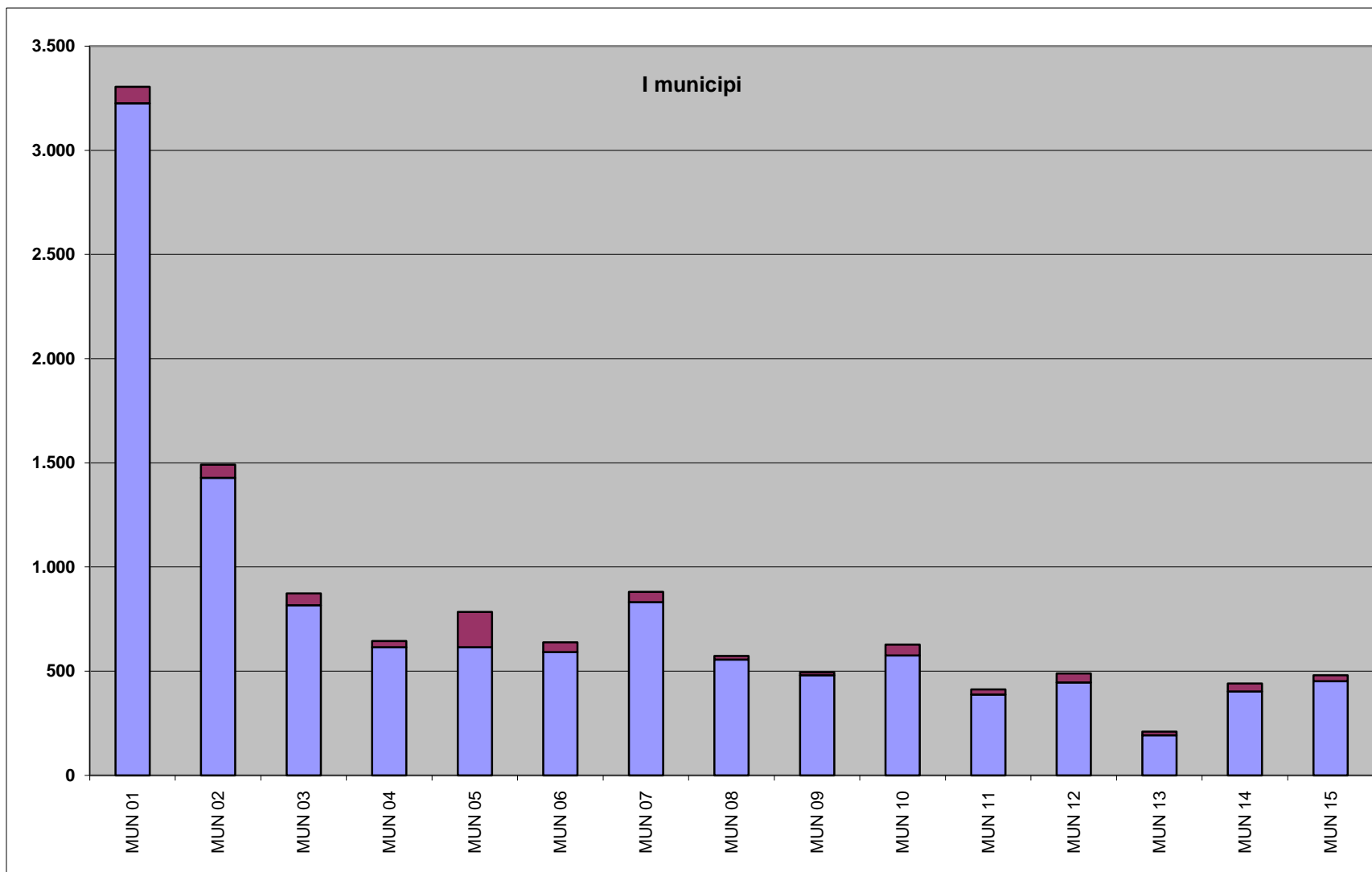
I numeri per tipologia: Strutture di Supporto

- **Strutture di Supporto** → 478 chiamate pari allo 0,4% del totale di cui :
 - 65% ha riguardato il Gabinetto del Sindaco



I numeri per tipologia: Strutture Territoriali

Strutture Territoriali: 12.344 chiamate pari all' 9% del totale

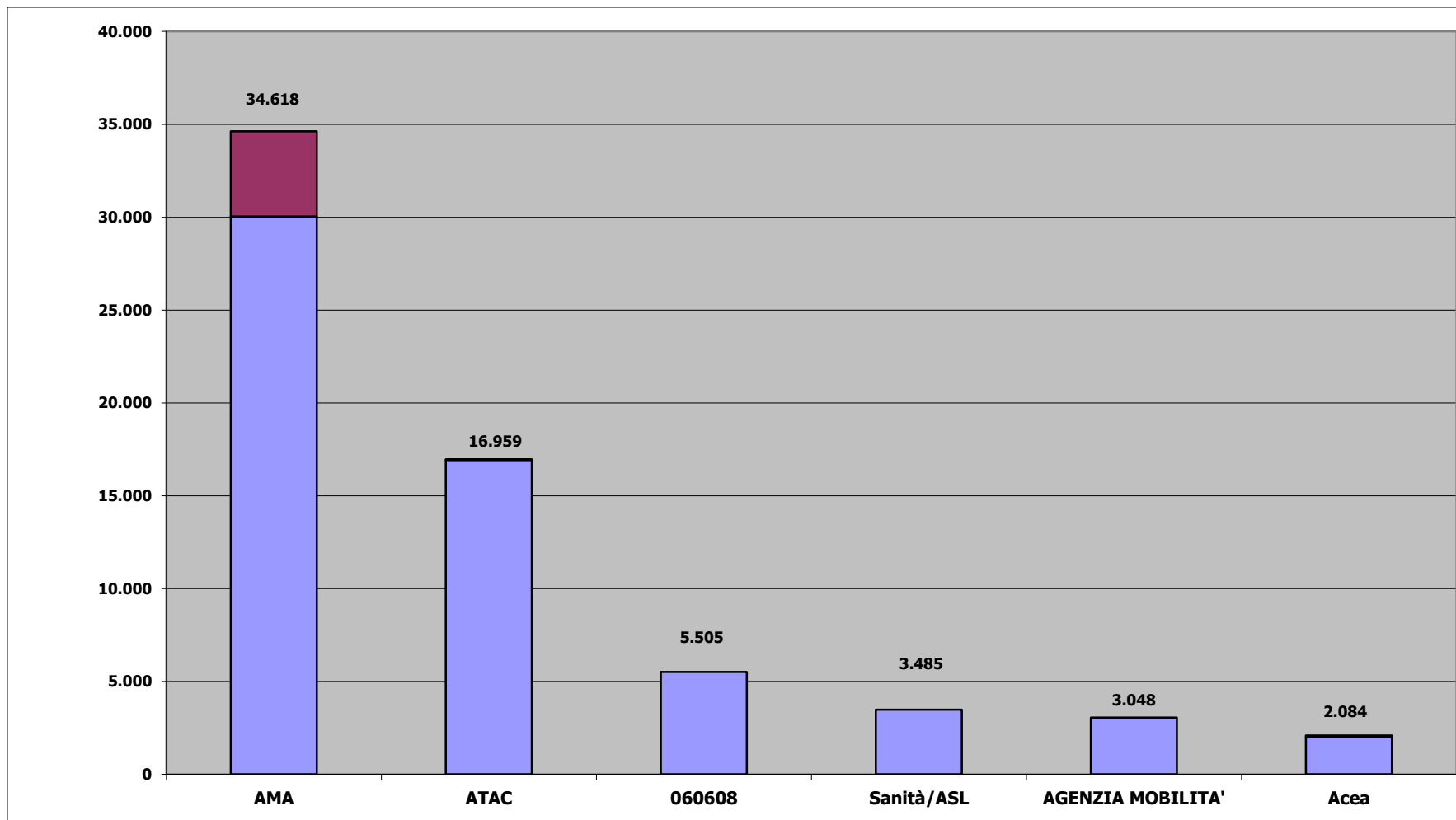


I numeri per tipologia: Aziende del Comune

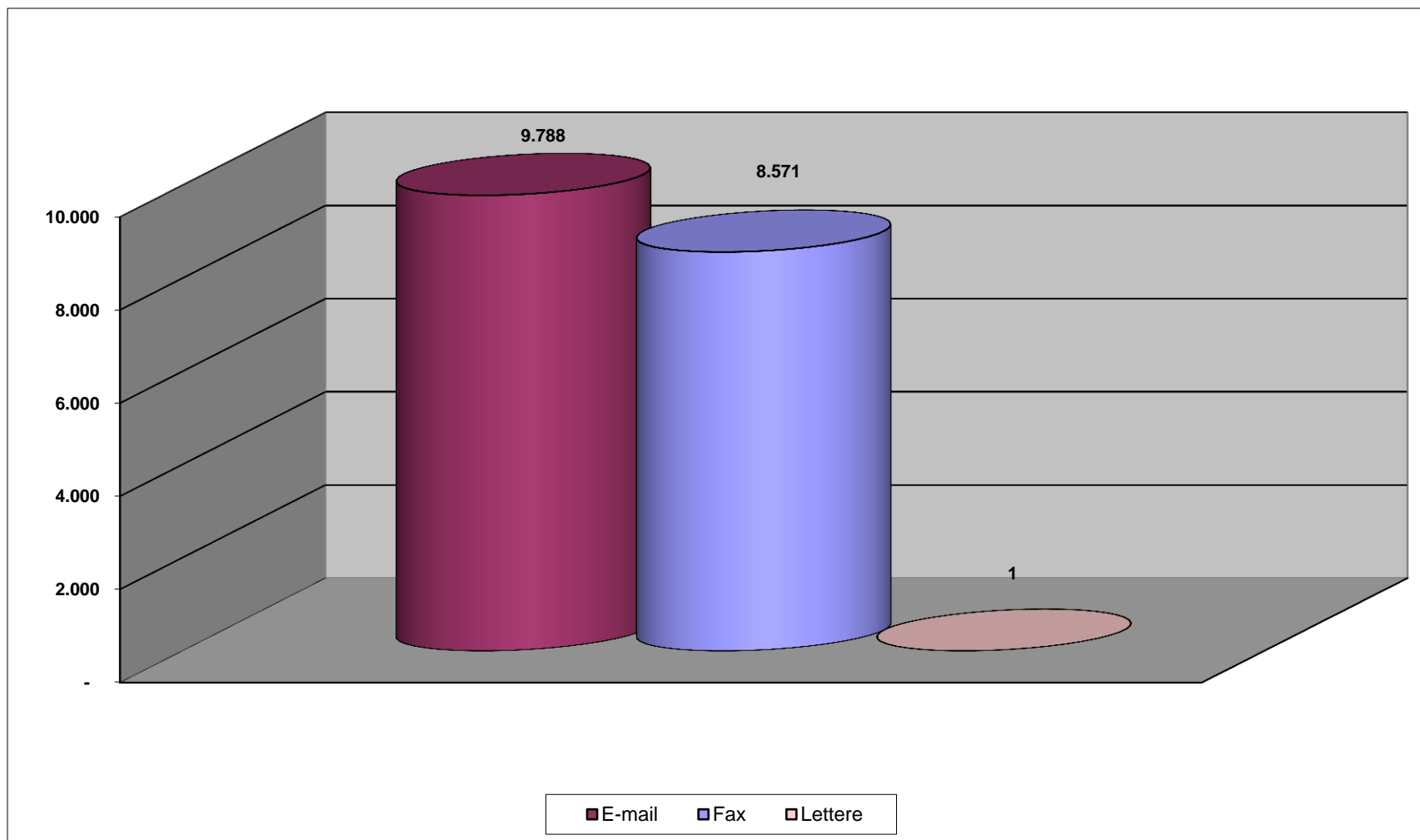
● **AMA** → 34.618 chiamate pari al 25,2% del totale di cui:

- 39% ha riguardato Ricicla Casa
- 33% ha riguardato la Ta.Ri
- 27% ha riguardato Linea Verde

● **ATAC** → 16.959 chiamate pari al 12,3% del totale



Volumi lavorazioni Off Line



Da evidenziare che a seguito dell'obbligatorietà delle iscrizioni on line alle scuole d'infanzia, i volumi off line sono notevolmente incrementati con conseguenze di carico sui sistemi. Per questo e per velocizzarne la lavorazione non tutte le pratiche sono state registrate sui sistemi di reportistica nel mese di competenza.