



ROMA CAPITALE

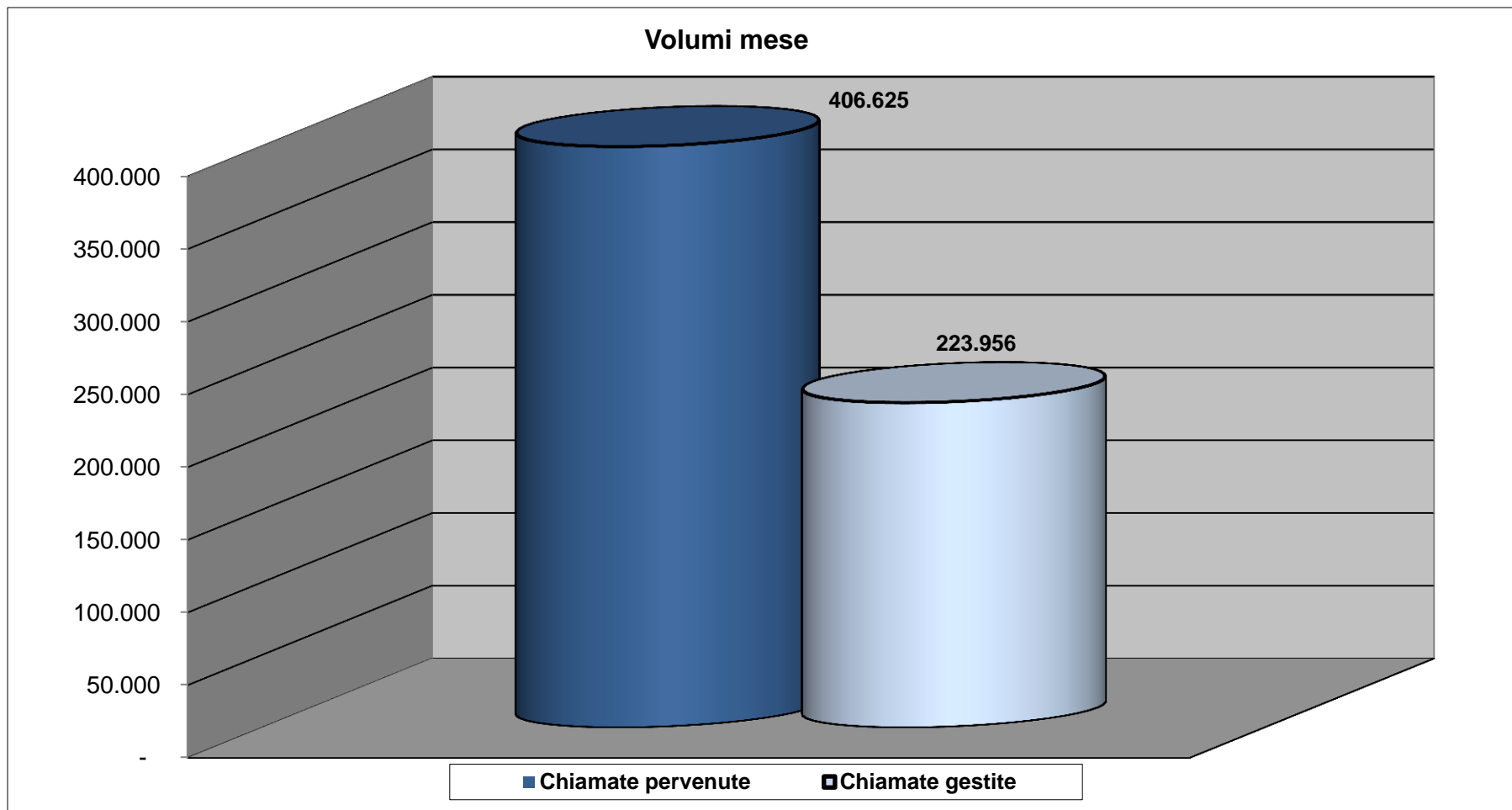
il contact center della capitale



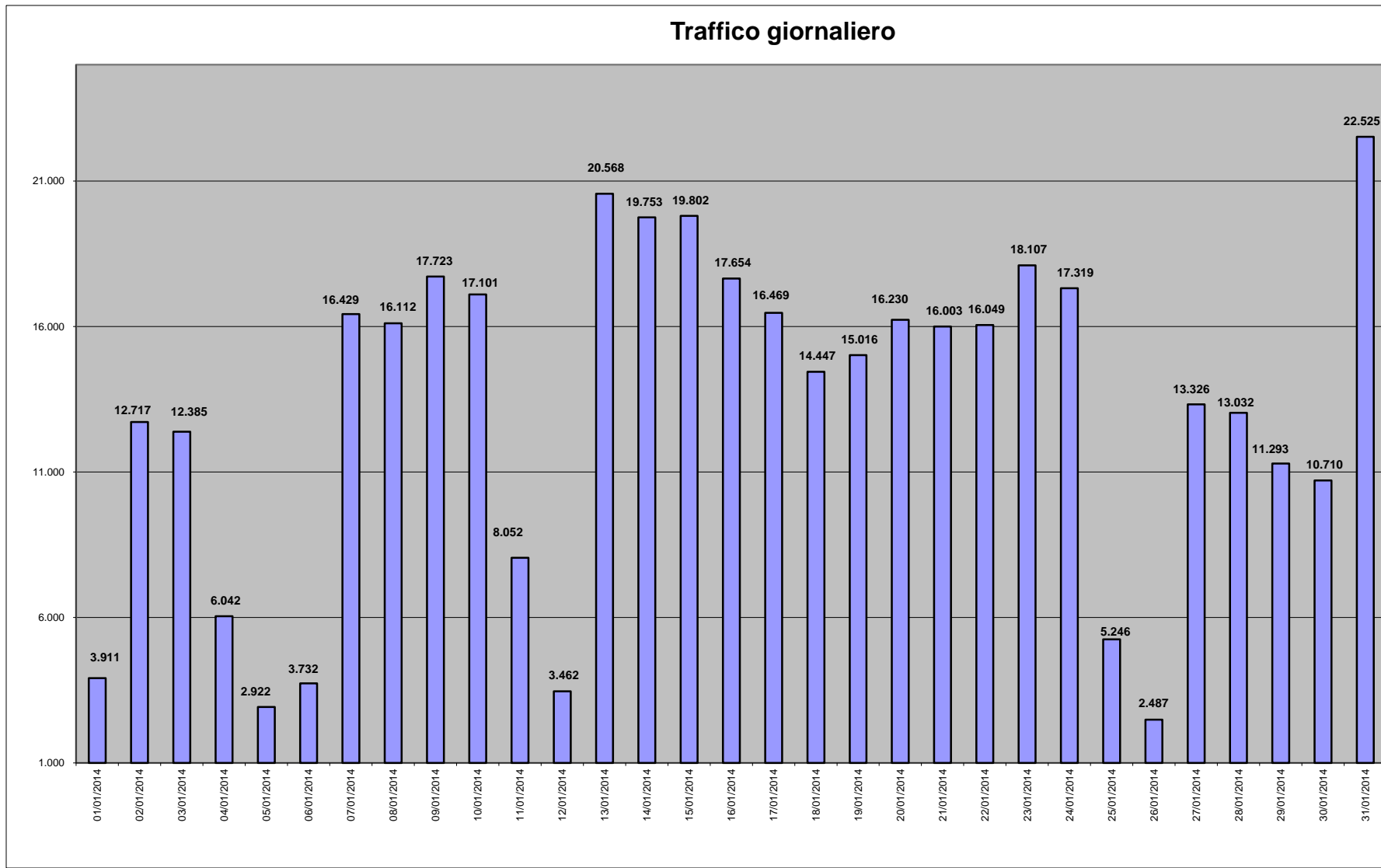
Executive Summary
gennaio 2014

Volumi

Nel mese di gennaio al Contact Center ChiamaRoma060606 sono arrivate 406.625 chiamate ed il tempo medio di gestione è stato di 181 secondi. Le chiamate totali gestite sono 223.956, 1.258 le prenotazioni Call Back Assist.



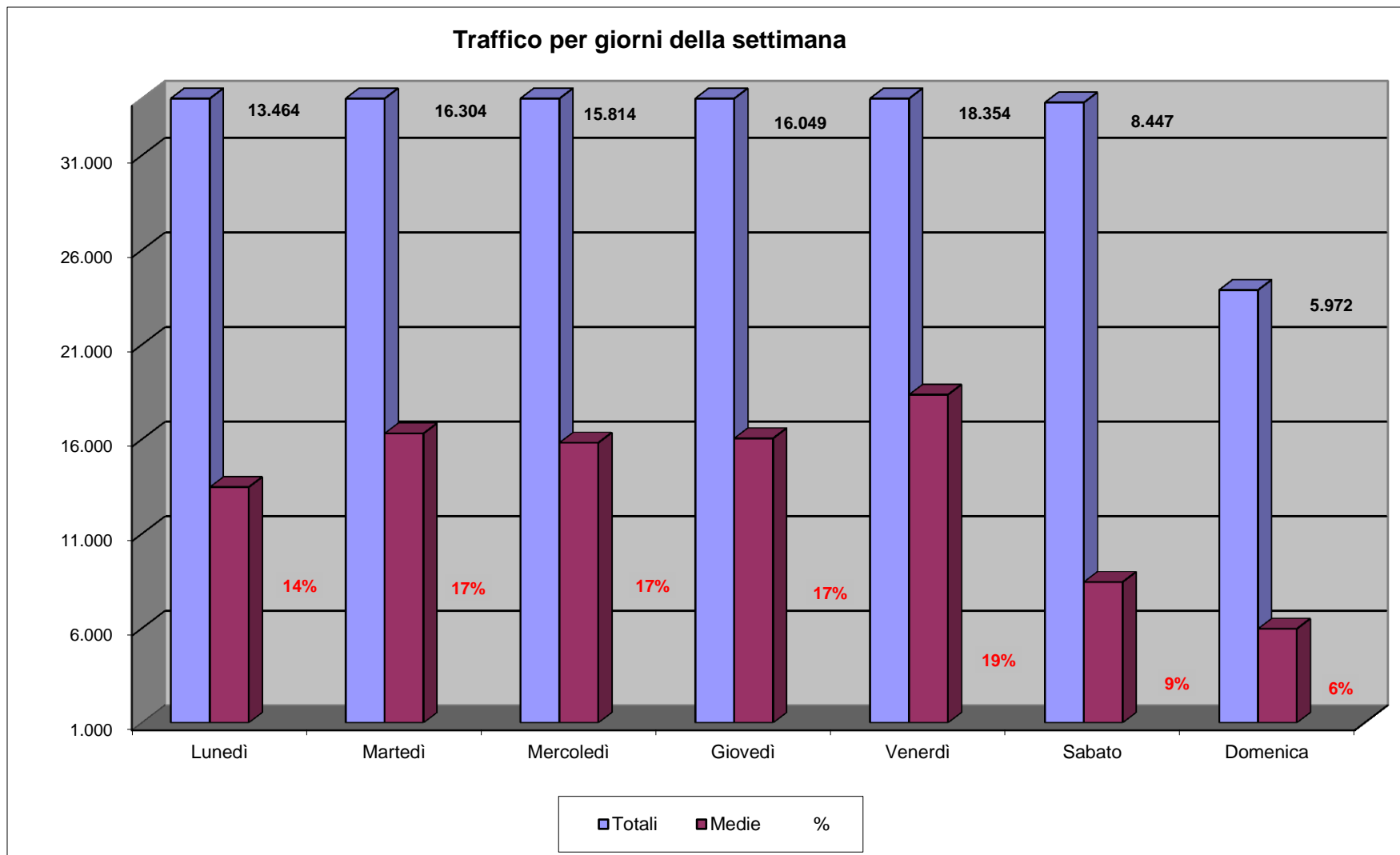
Volumi traffico giornaliero



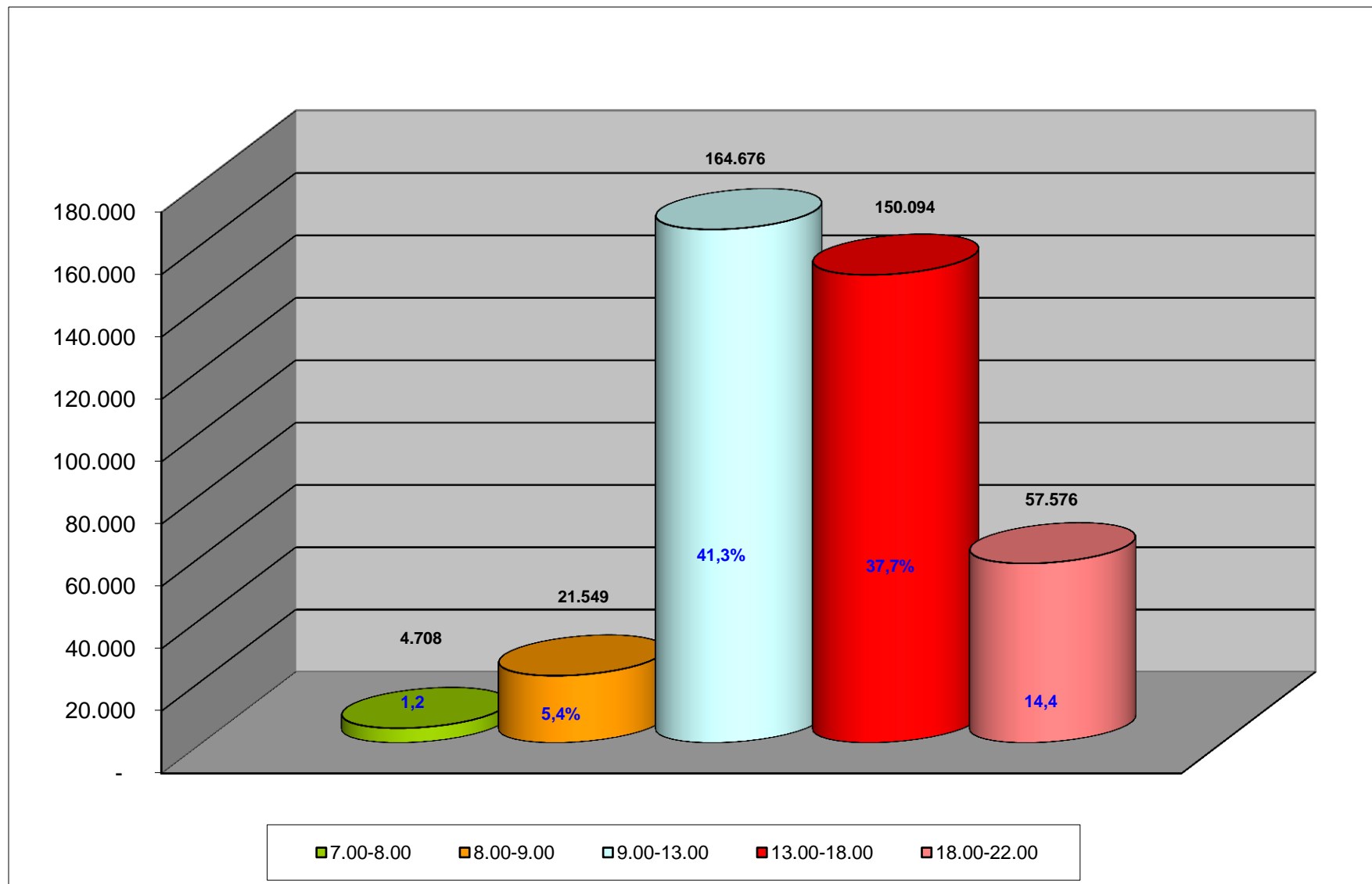
Da evidenziare in questo mese varie le scadenze Tares e Mini IMU

Volumi traffico per giorni della settimana

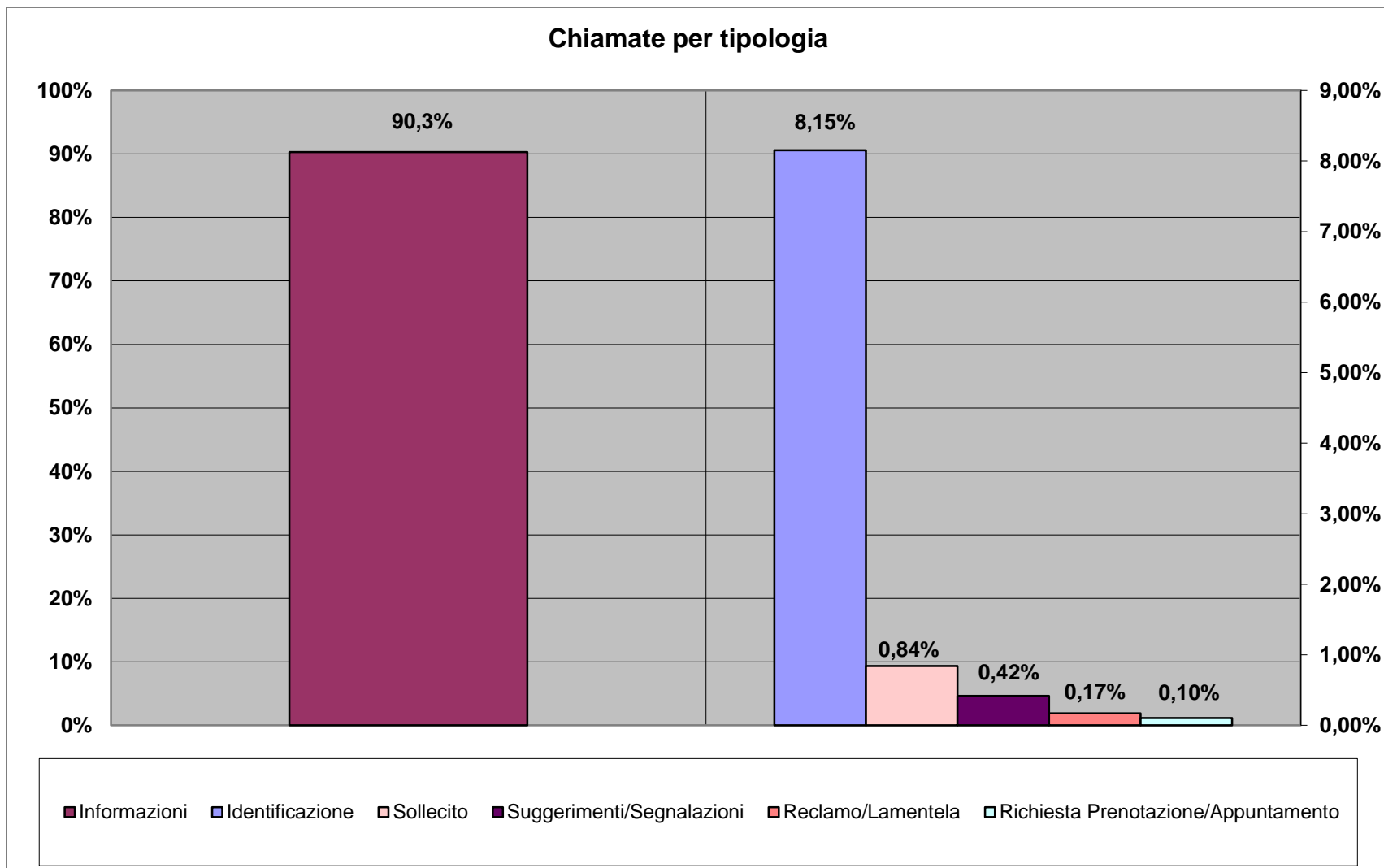
Nel mese di gennaio sono arrivate in media circa 94.000 chiamate a settimana distribuite secondo le percentuali sotto riportate.



Volumi Mensili per Fascia Oraria

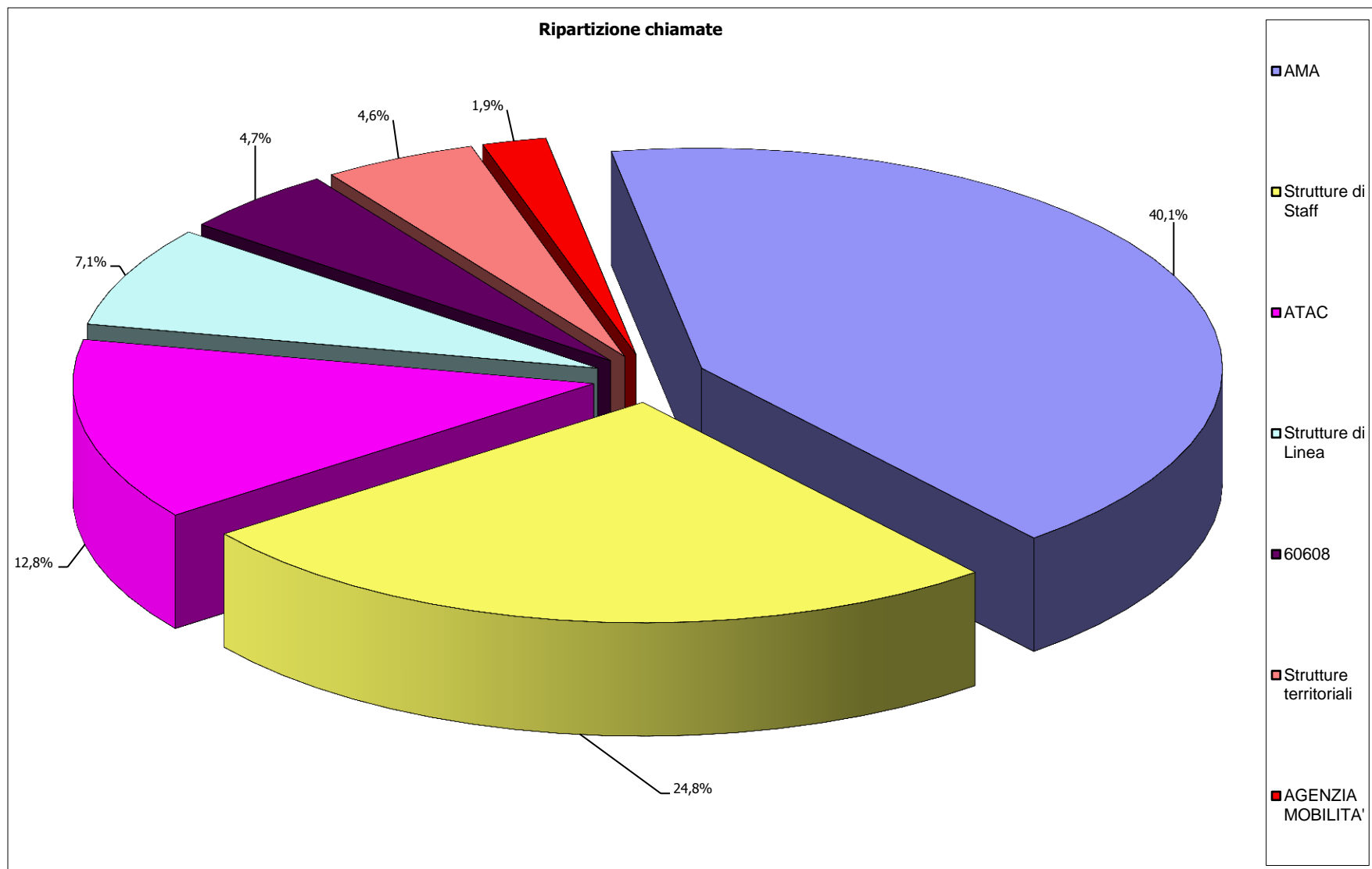


Volumi e tipologia di chiamate



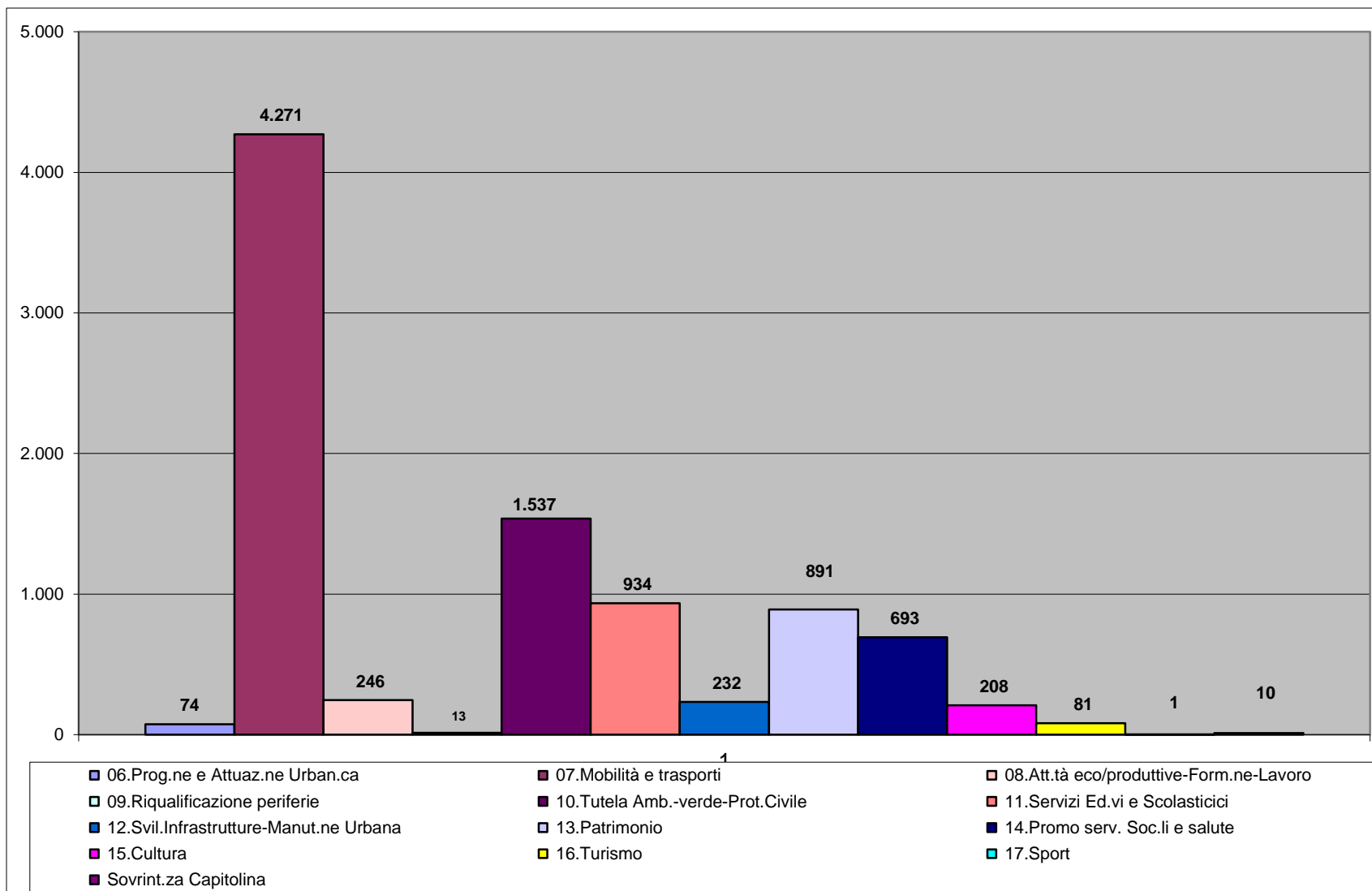
Il 92% delle richieste è stato risolto al 1° livello, l'8% è stato assegnato al 2°

Volumi e tipologia di chiamate



I numeri per tipologia: Strutture di Linea

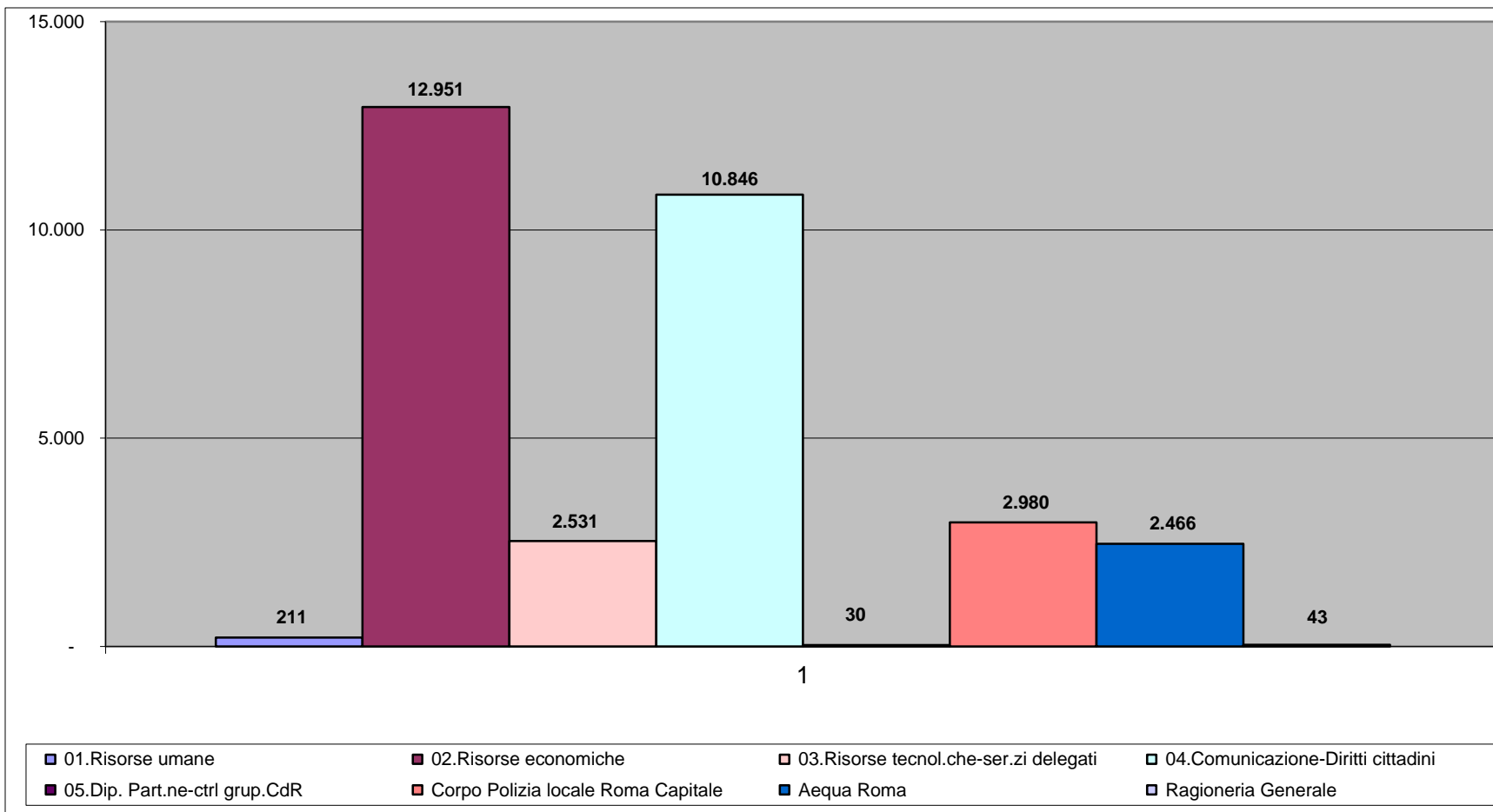
Strutture di Linea: 9.191 chiamate pari al 7,1% del totale



I numeri per tipologia: Strutture di Staff

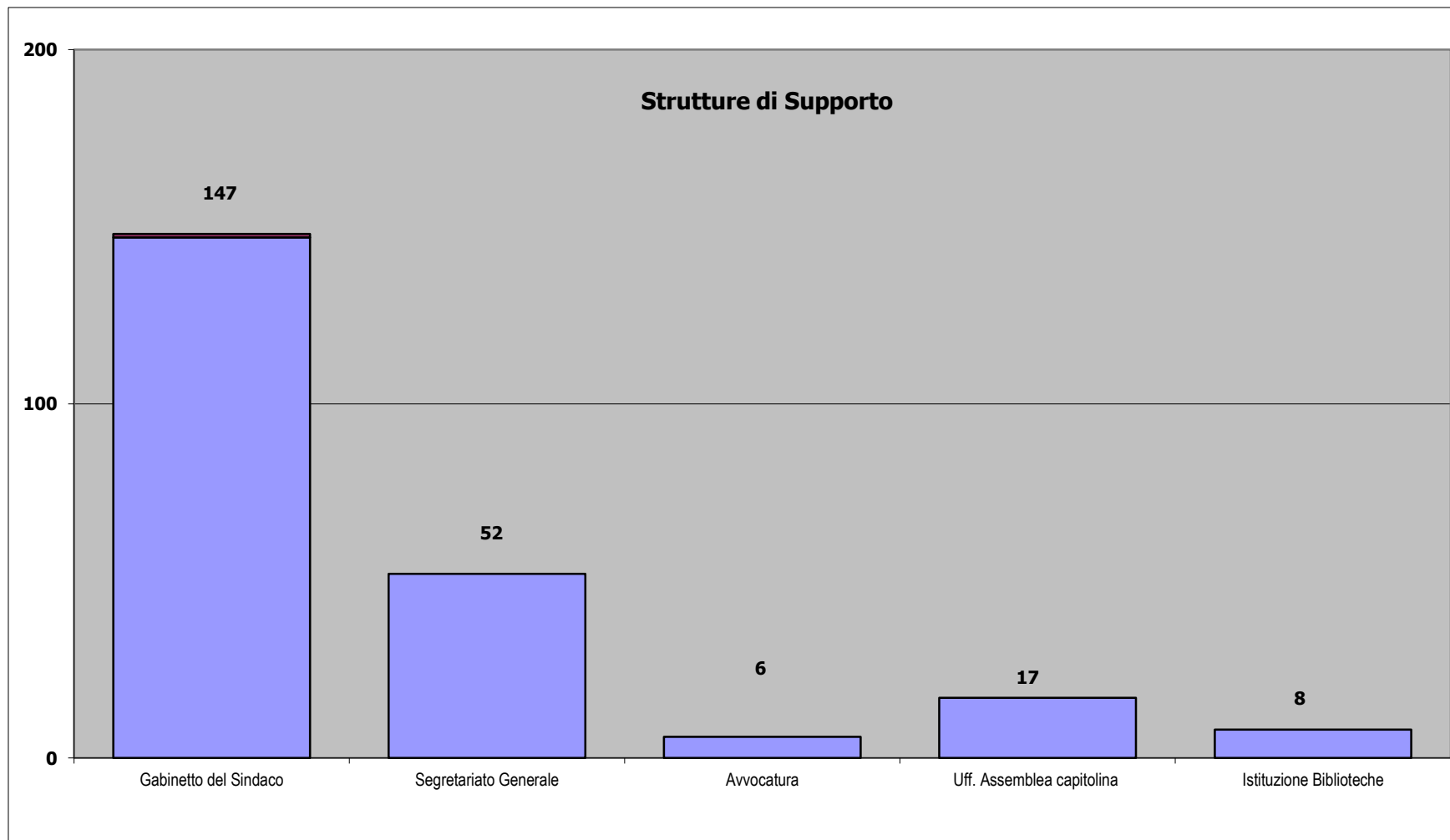
● **Strutture di Staff** → 32.058 chiamate pari al 24,8% del totale di cui :

- 40% ha riguardato il Dipartimento Risorse Economiche
- 34% ha riguardato il Dipartimento Comunicazione



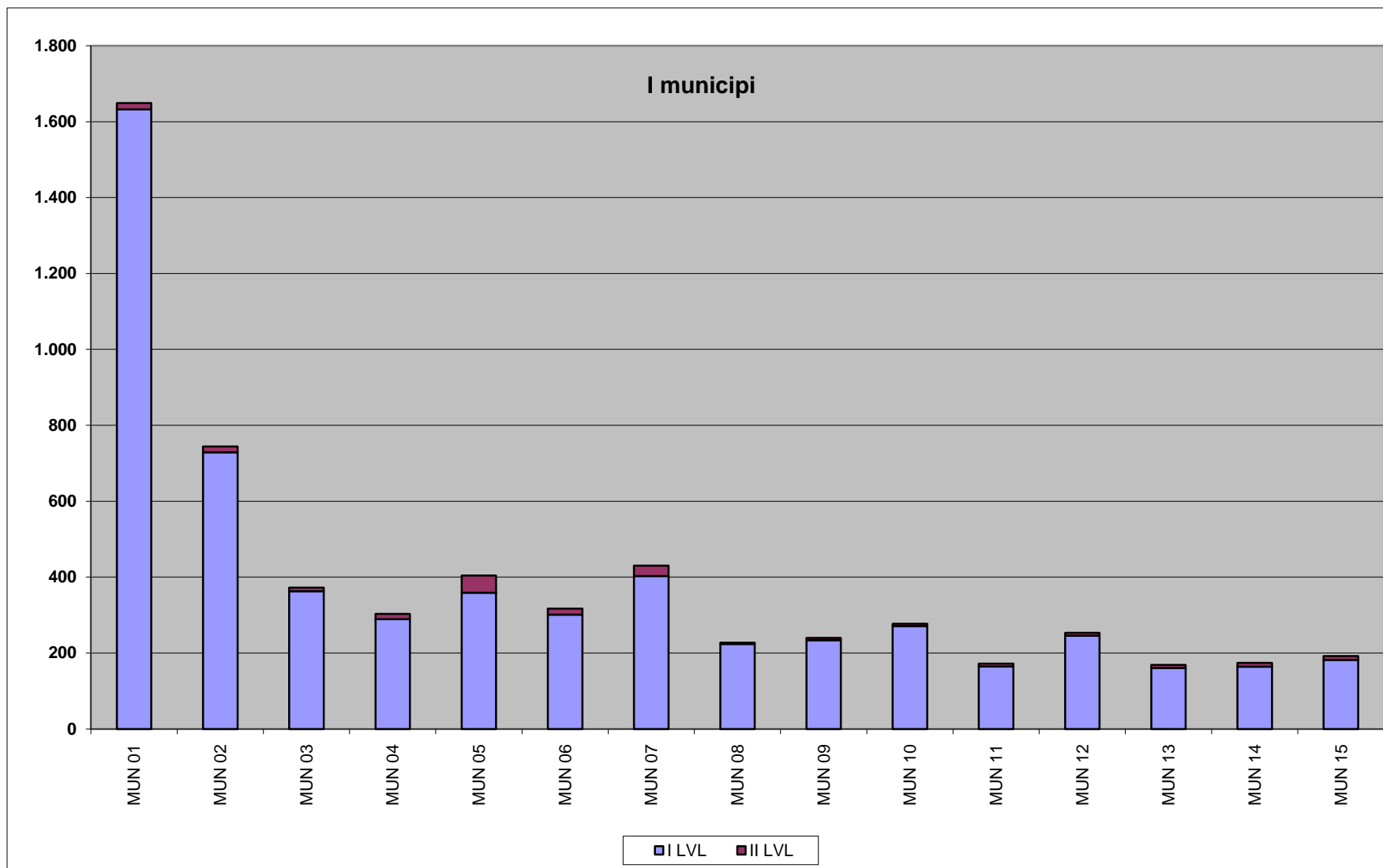
I numeri per tipologia: Strutture di Supporto

- **Strutture di Supporto** → 230 chiamate pari allo 0,2% del totale di cui :
 - 64% ha riguardato il Gabinetto del Sindaco



I numeri per tipologia: Strutture Territoriali

Strutture Territoriali: 5.923 chiamate pari all' 4,6% del totale

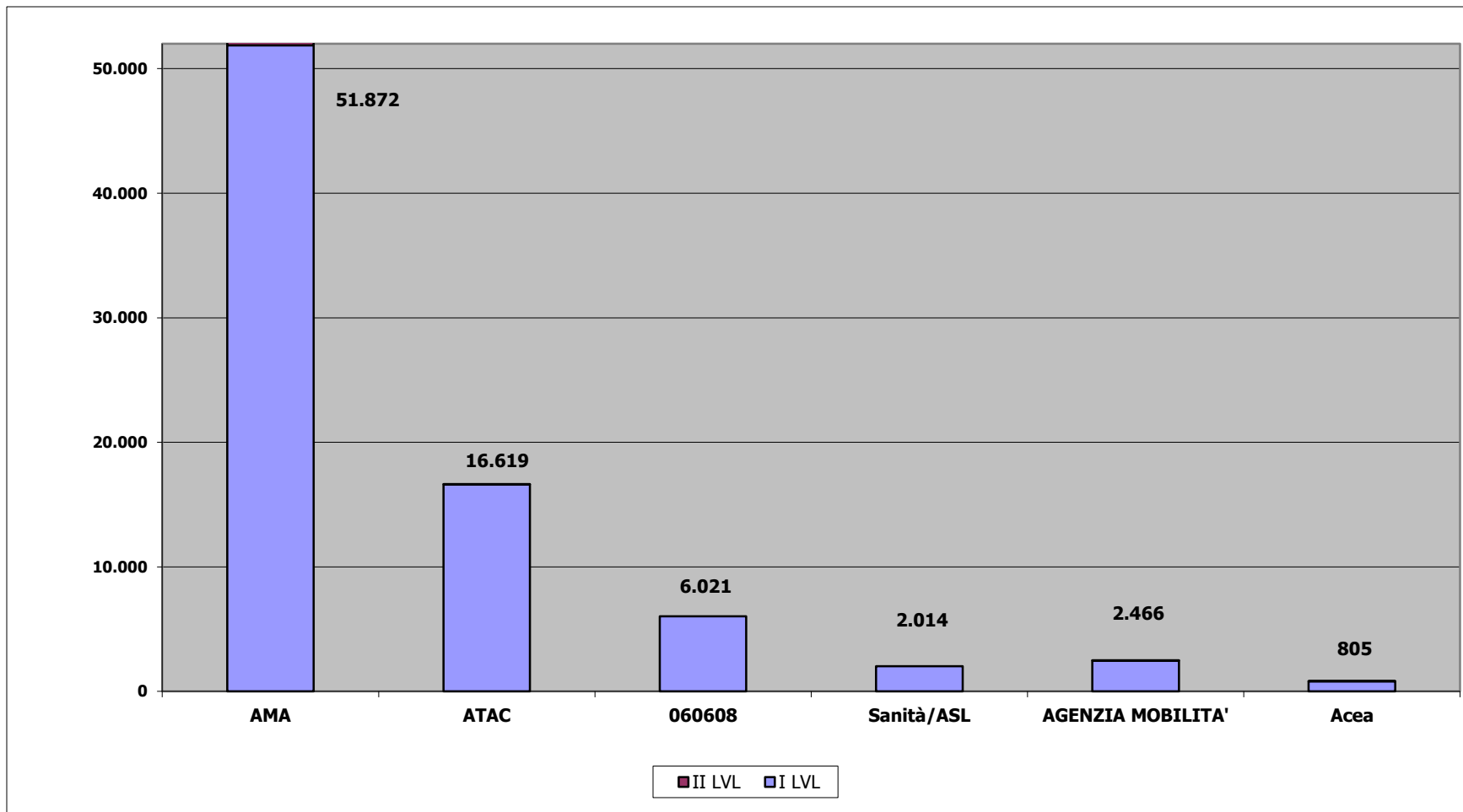


I numeri per tipologia: Aziende del Comune

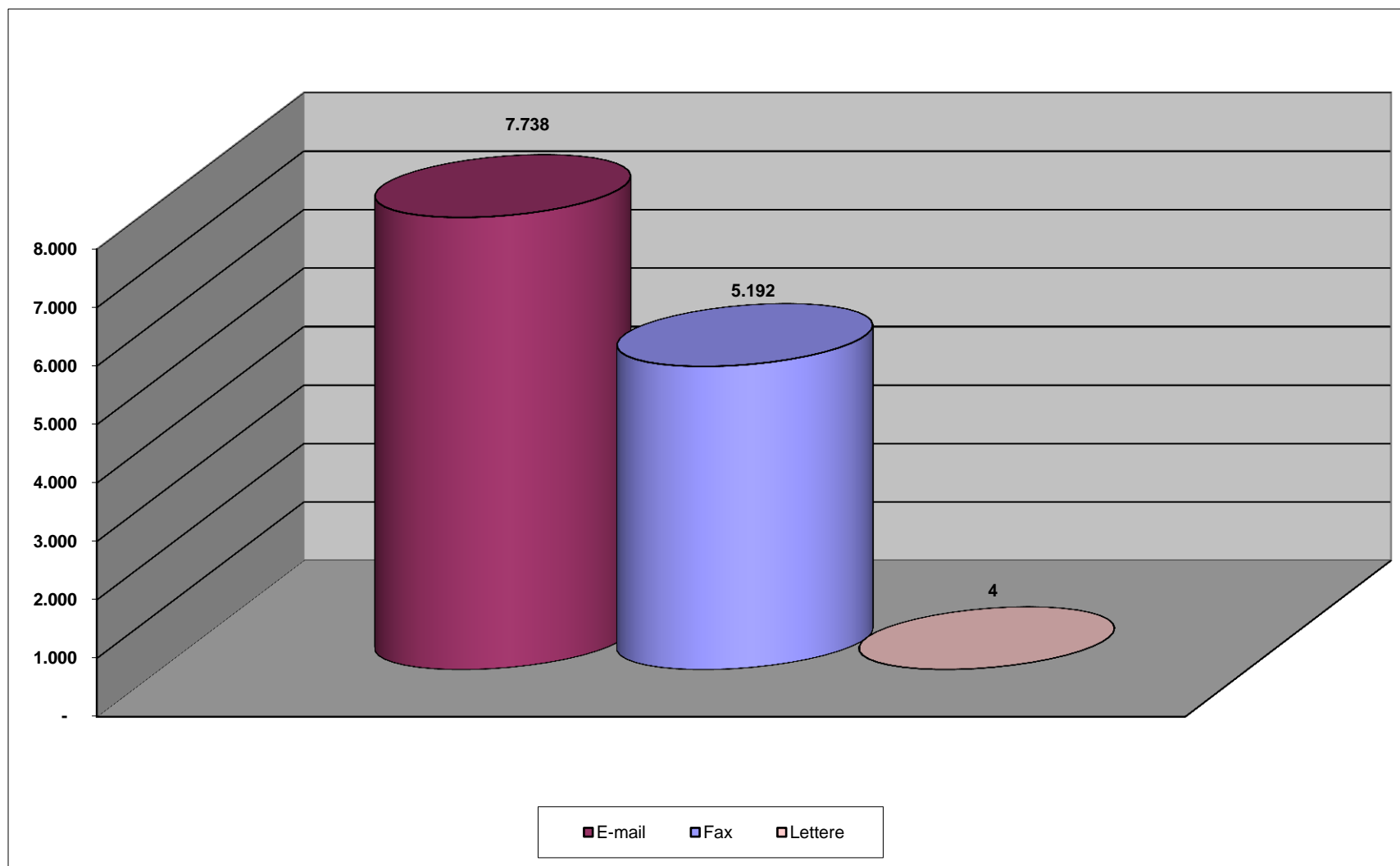
● **AMA** → 51.872 chiamate pari al 40,1% del totale di cui:

- 65% ha riguardato la Ta.Ri
- 18% ha riguardato Ricicla Casa
- 17% ha riguardato Linea Verde

● **ATAC** → 16.619 chiamate pari al 12,8% 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.