



ROMA CAPITALE

# il contact center della capitale

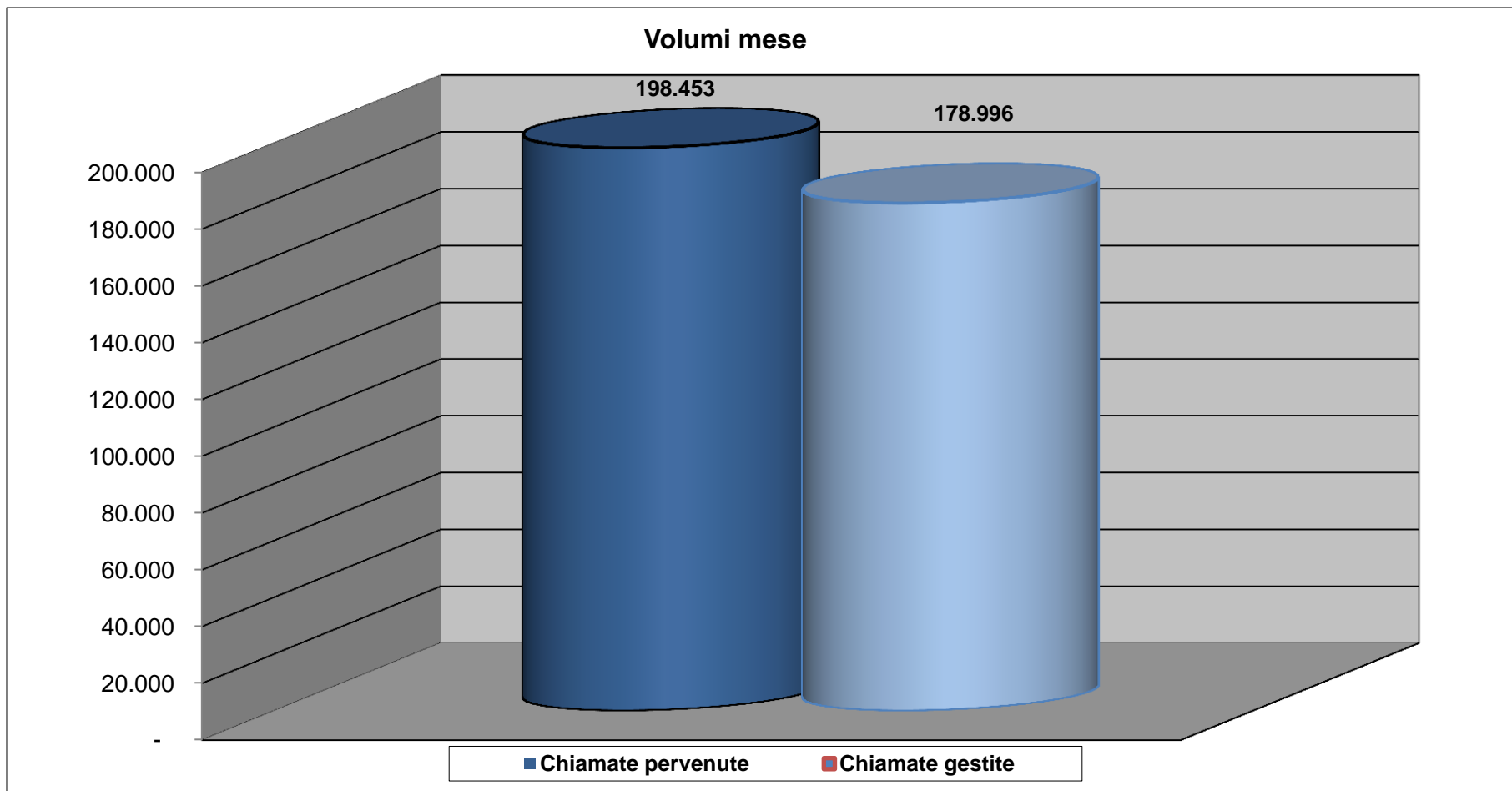


Executive Summary  
aprile 2014

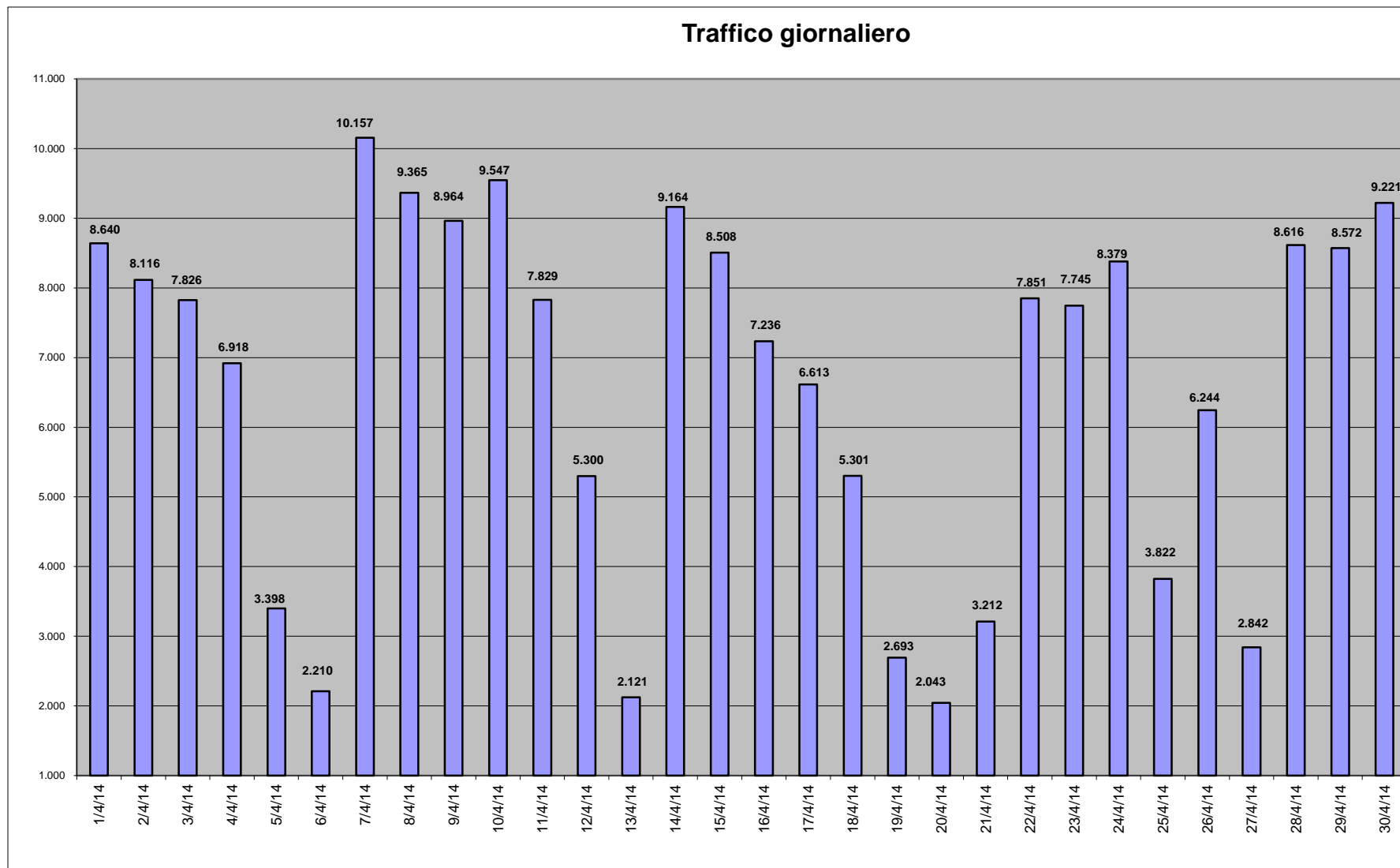
Aprile 2014

## Volumi

Nel mese di aprile al Contact Center ChiamaRoma060606 sono arrivate 198.453 chiamate ed il tempo medio di gestione è stato di 179 secondi. Le chiamate totali gestite sono 178.996.



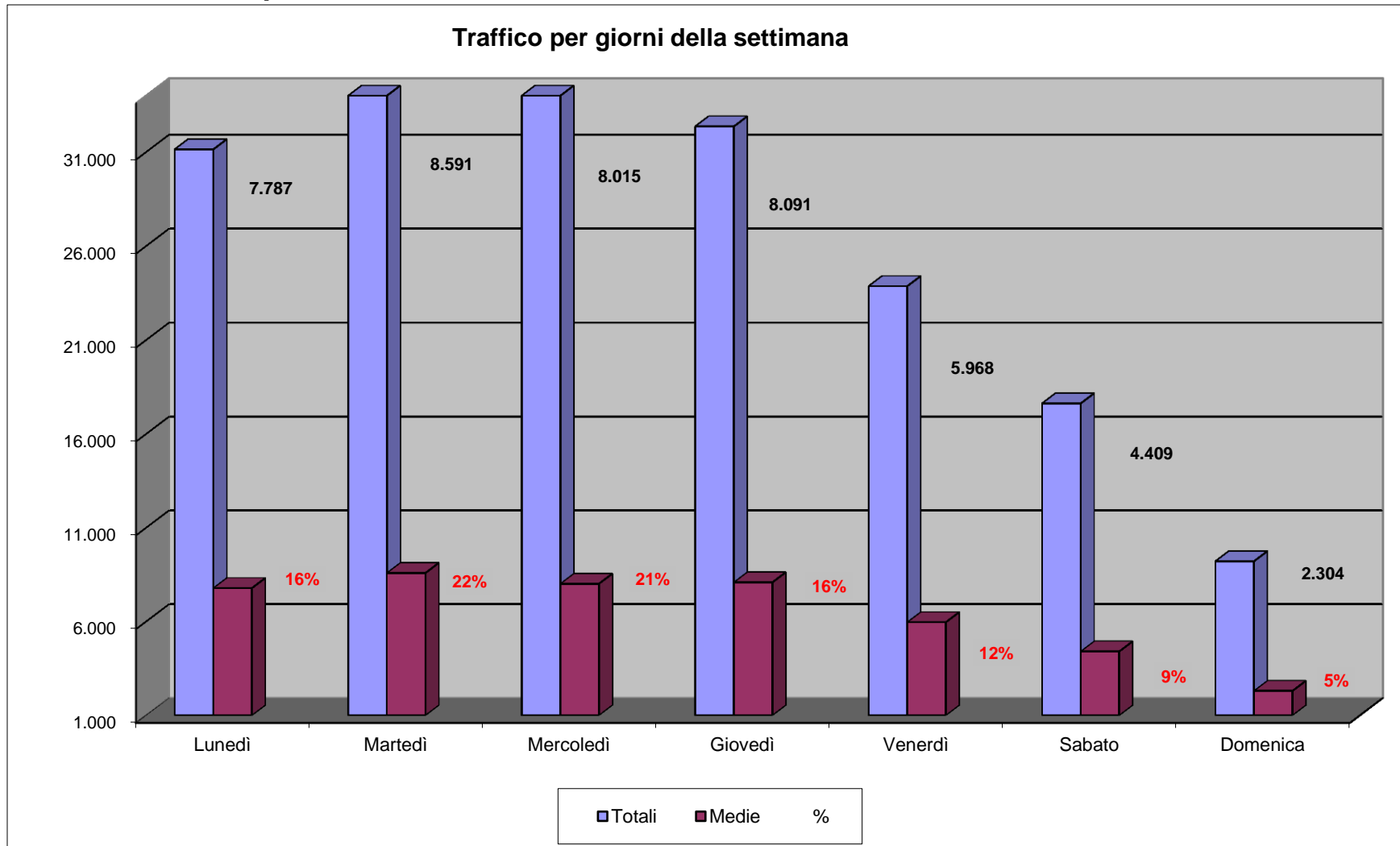
# Volumi traffico giornaliero



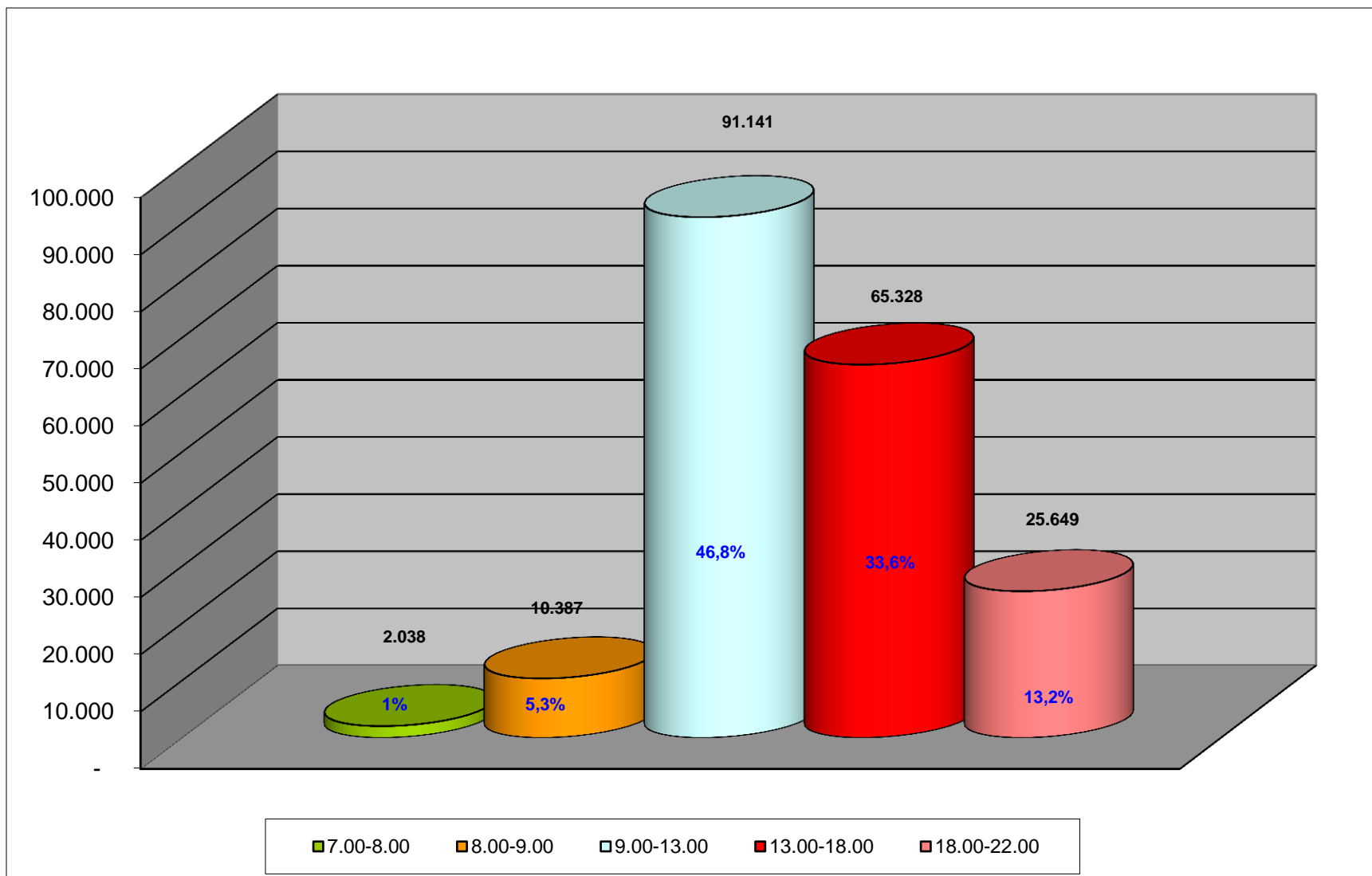
**Da evidenziare: il Natale di Roma 21-4, la canonizzazione dei due Papi 27-4.**

## Volumi traffico per giorni della settimana

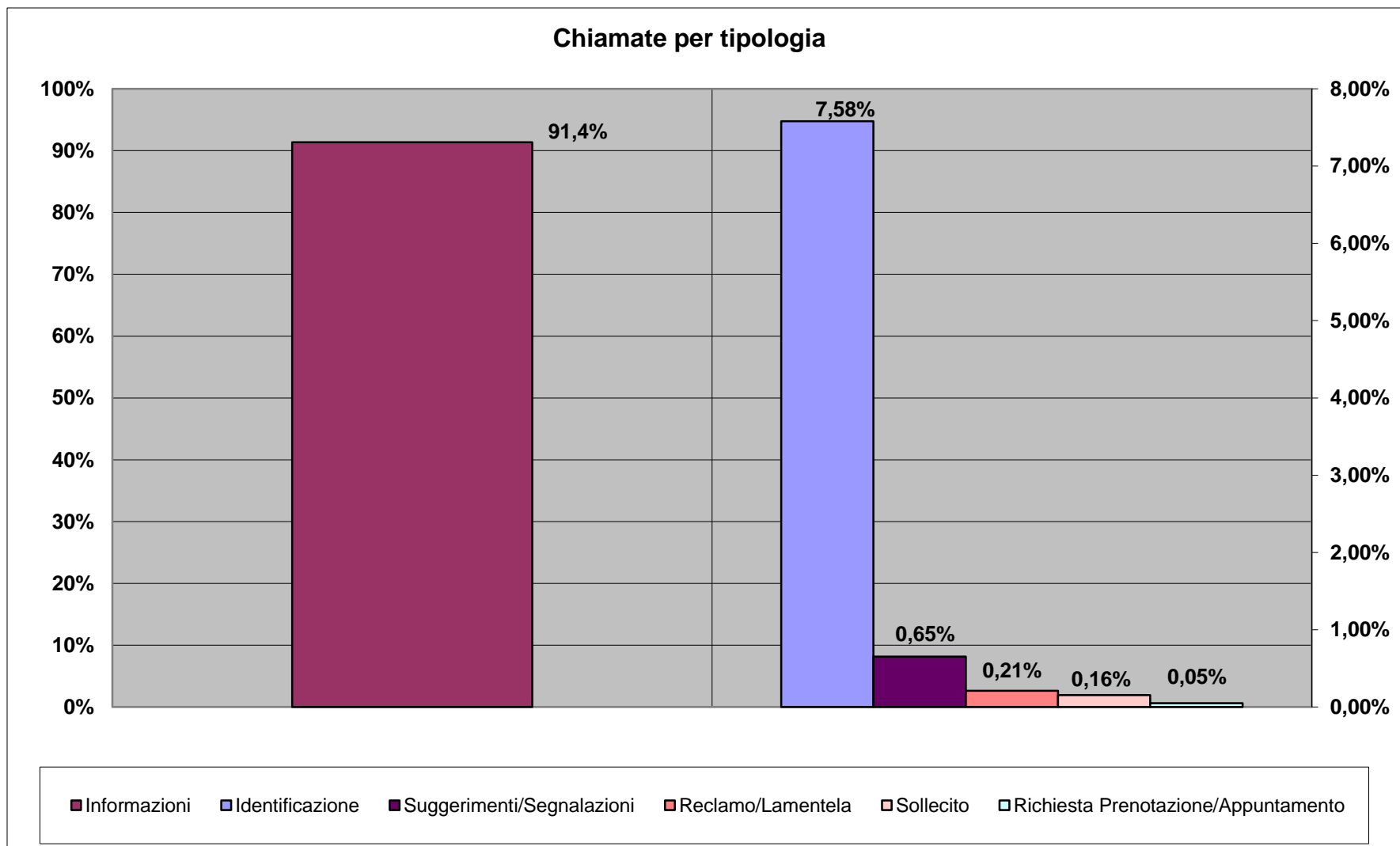
Nel mese di aprile sono arrivate in media circa 45.000 chiamate a settimana distribuite secondo le percentuali sotto riportate.



## Volumi Mensili per Fascia Oraria



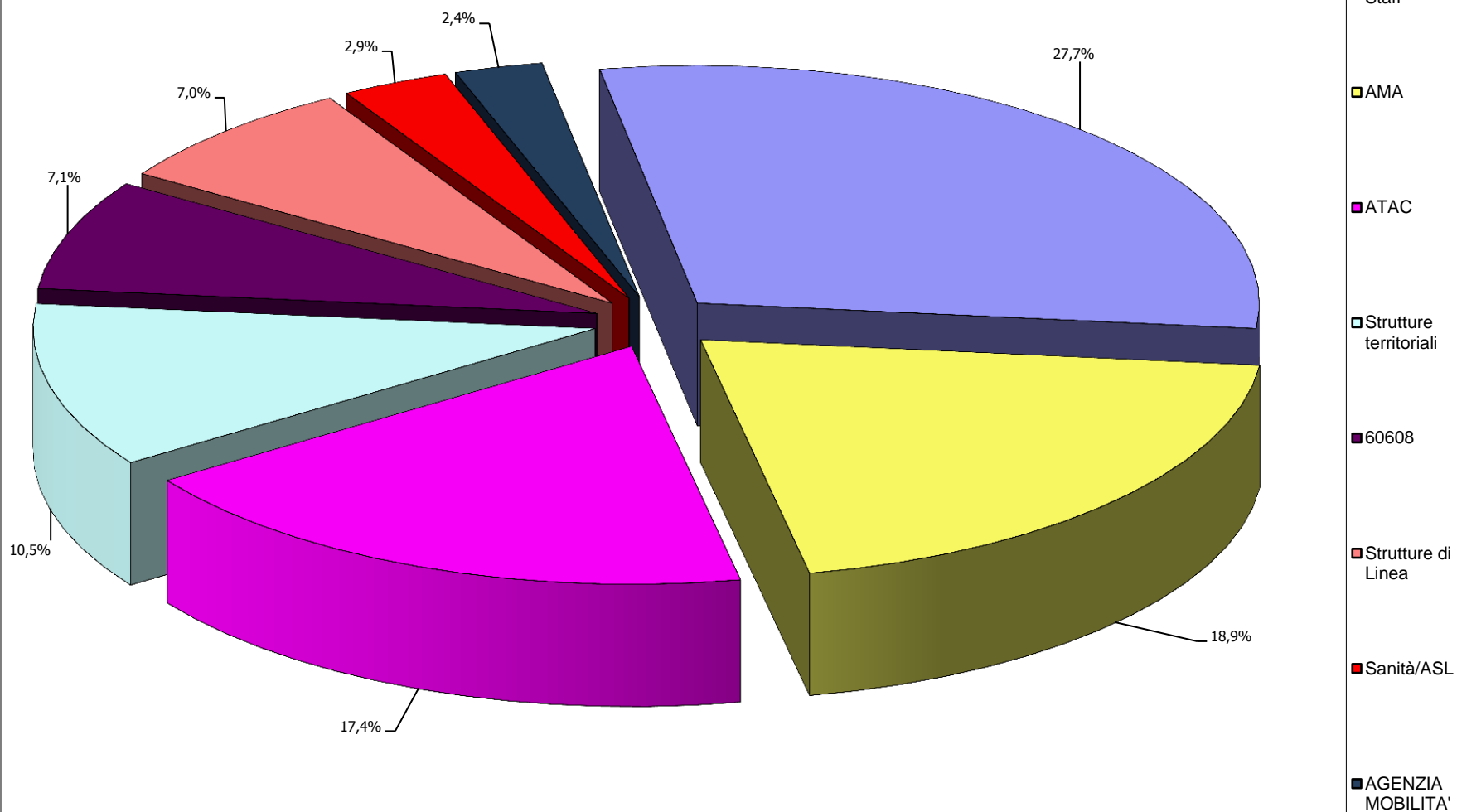
## Volumi e tipologia di chiamate



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

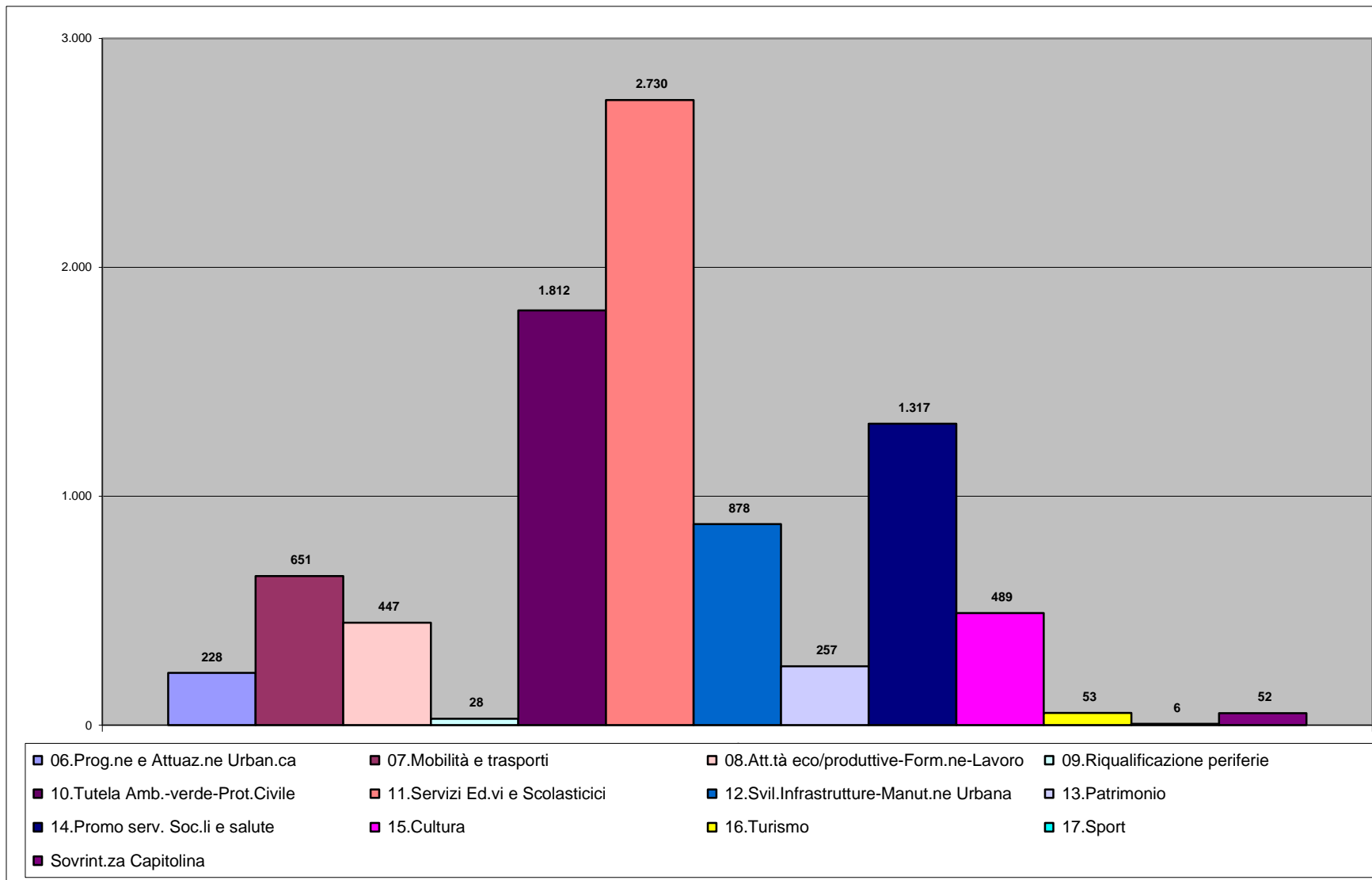
# Volumi e tipologia di chiamate

Ripartizione chiamate



# I numeri per tipologia: Strutture di Linea

Strutture di Linea: 8.948 chiamate pari al 7% del totale

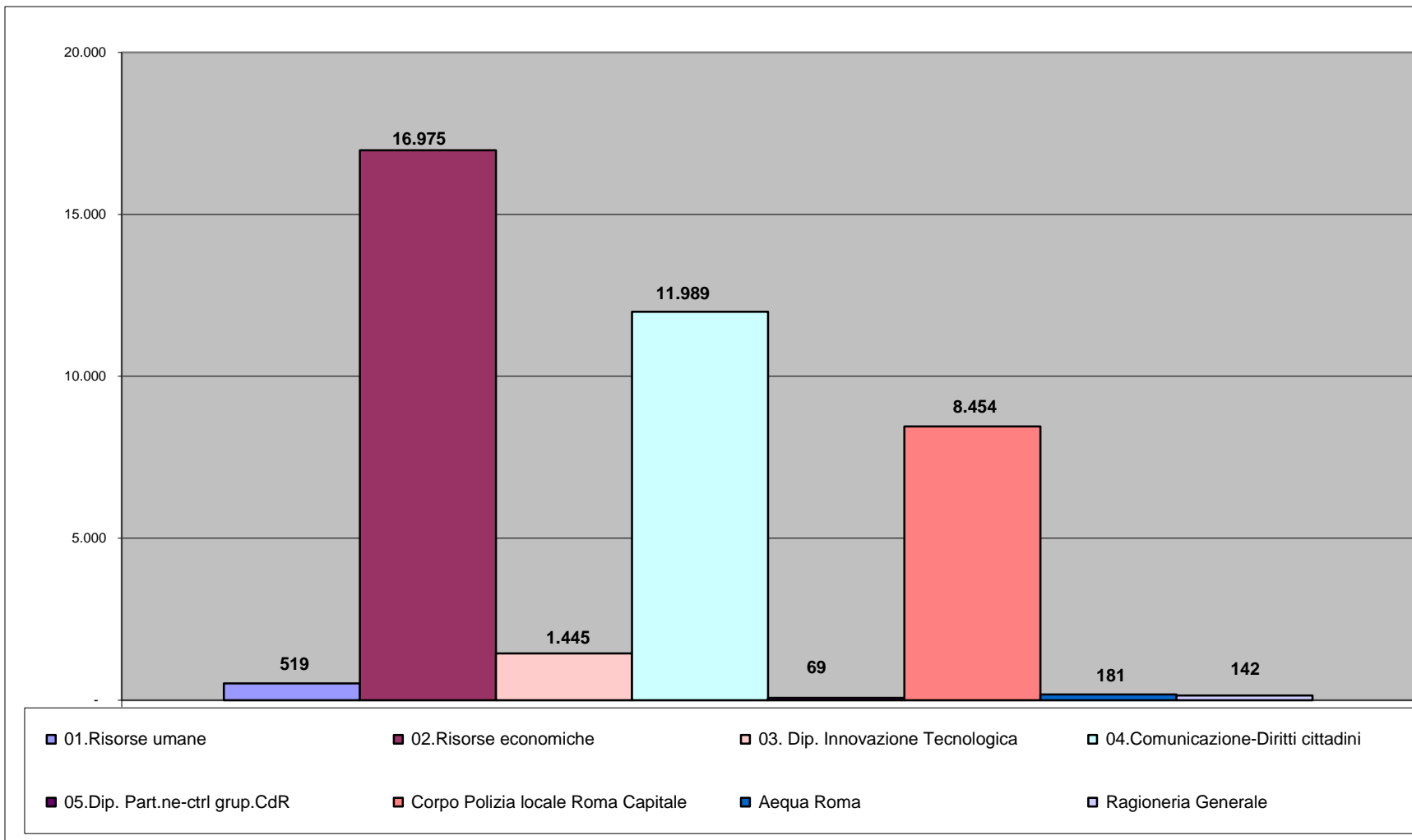




# I numeri per tipologia: Strutture di Staff

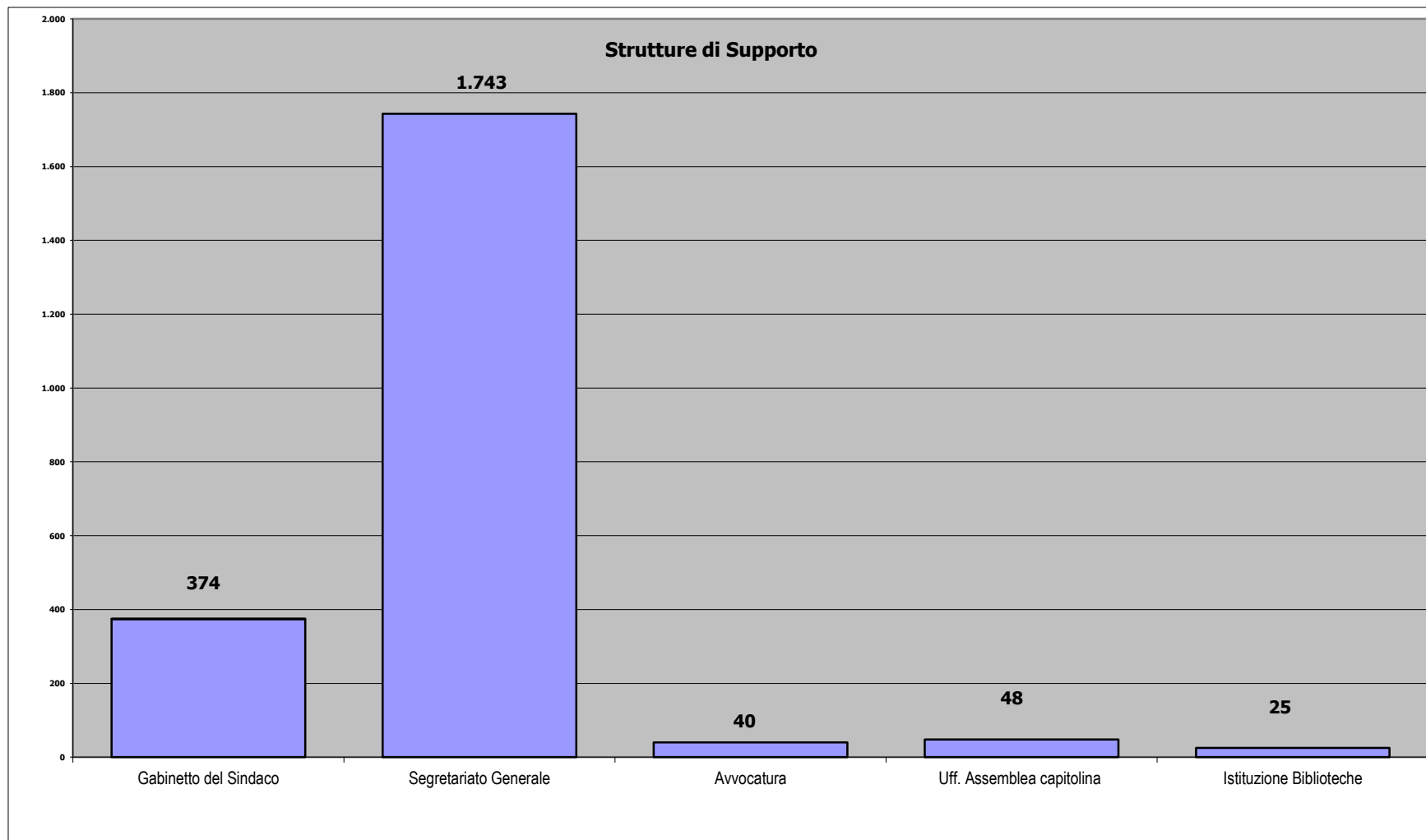
● **Strutture di Staff** → 39.778 chiamate pari al 27,7% del totale di cui :

- 43% ha riguardato il Dipartimento Risorse Economiche
- 30% ha riguardato il Dipartimento Comunicazione



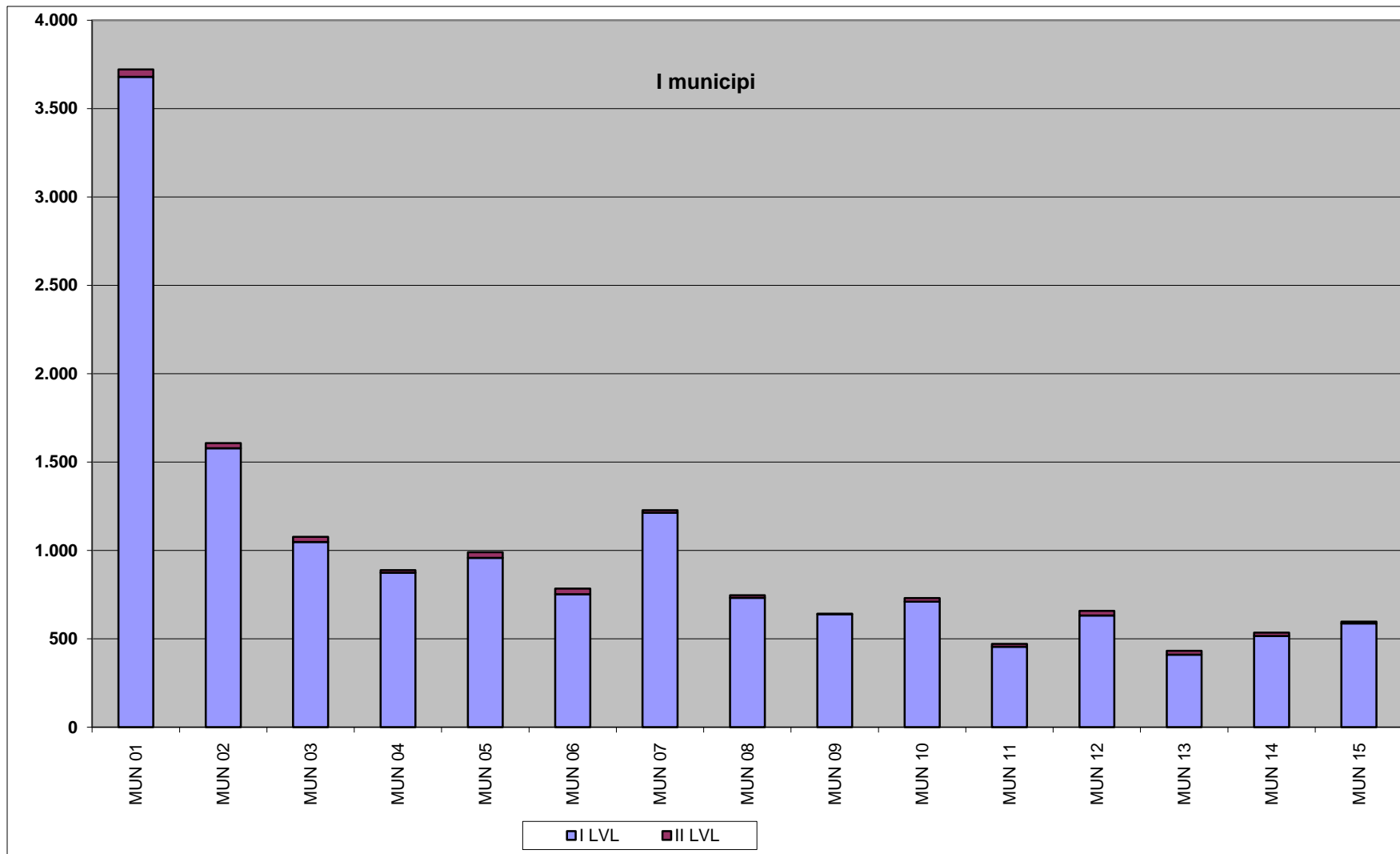
# I numeri per tipologia: Strutture di Supporto

- **Strutture di Supporto** → 2.249 chiamate pari allo 1,6% del totale di cui :
  - 78% ha riguardato il Segretariato Generale



## I numeri per tipologia: Strutture Territoriali

**Strutture Territoriali: 15.115 chiamate pari all' 10,5% del totale**

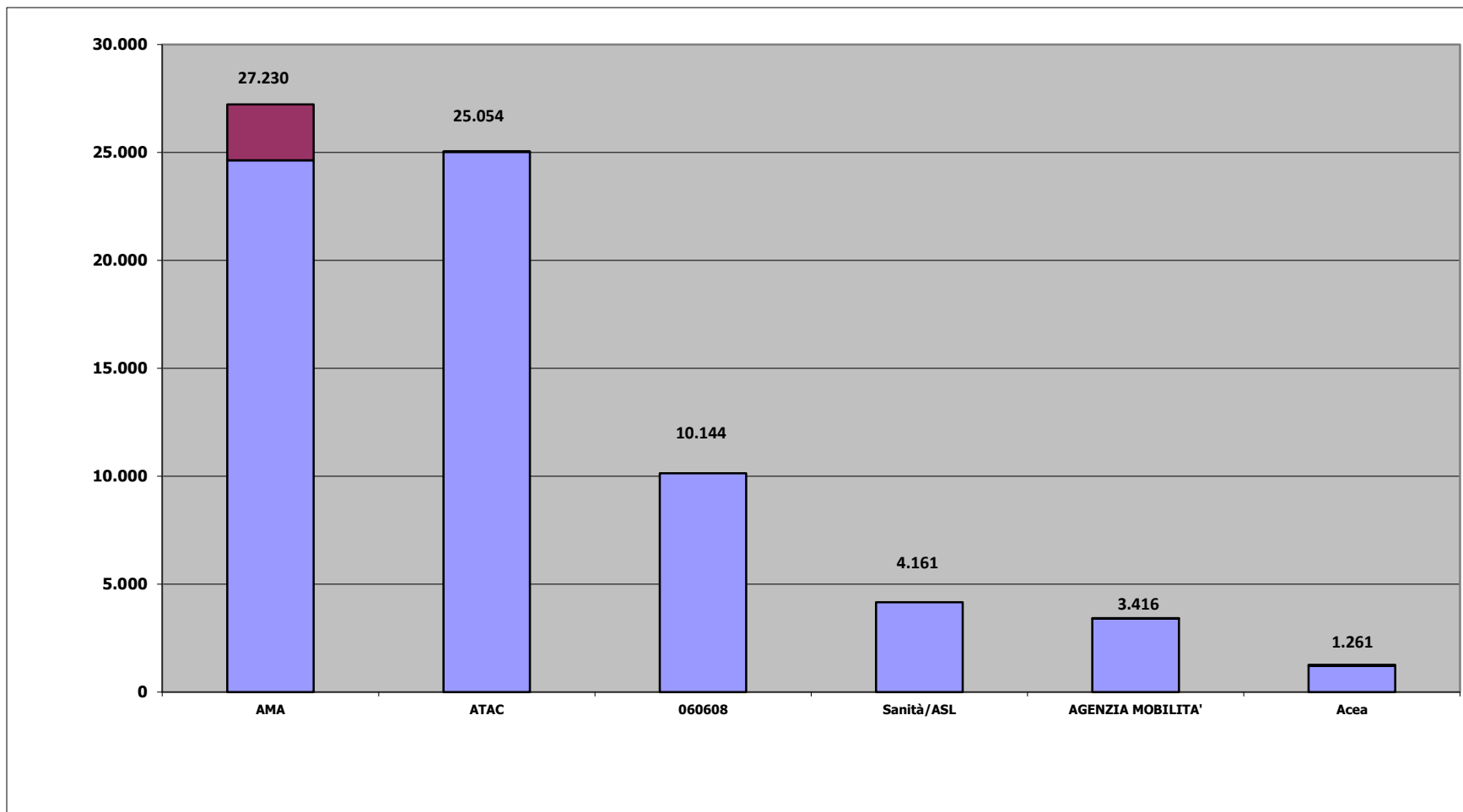


# I numeri per tipologia: Aziende del Comune

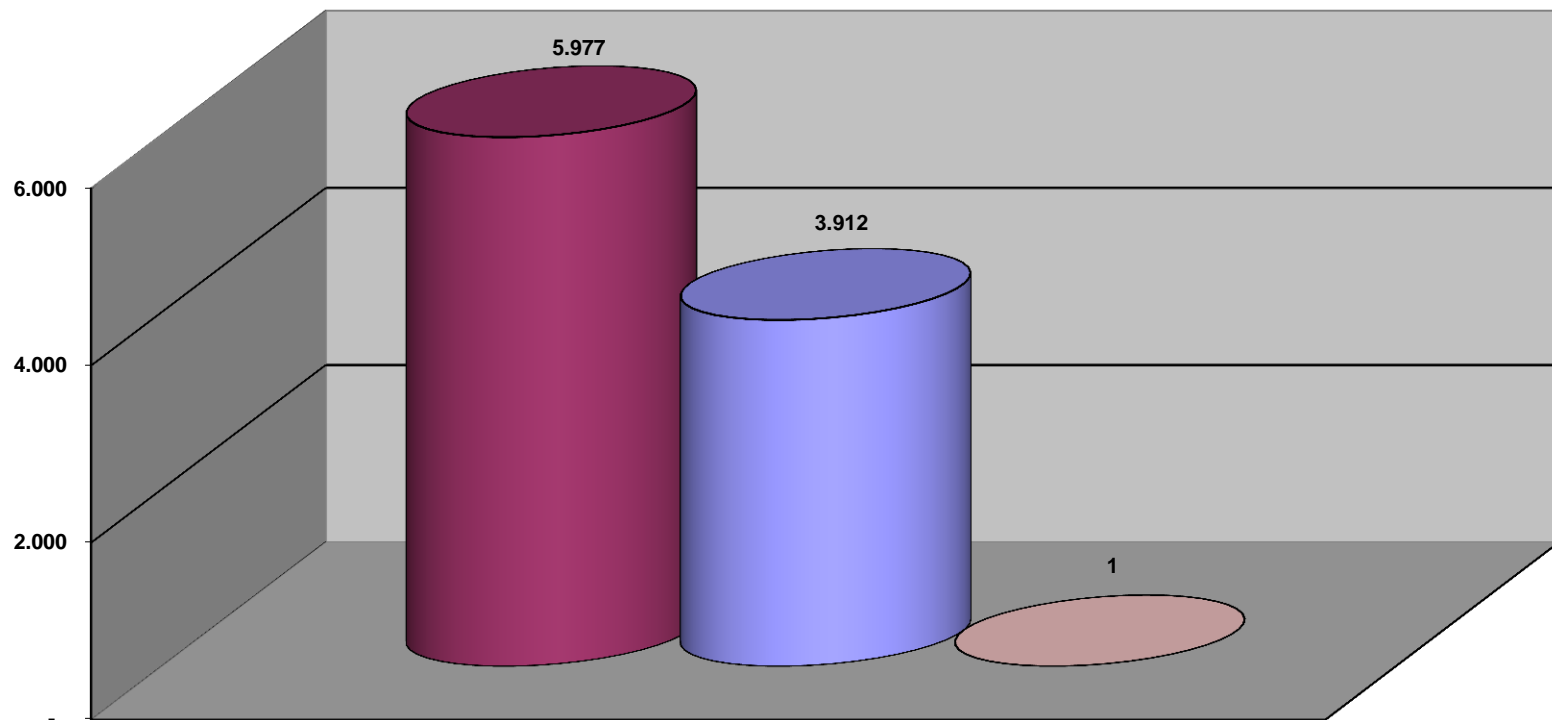
● **AMA** → 27.230 chiamate pari al 19% del totale di cui:

- 45% ha riguardato Ricicla Casa
- 29% ha riguardato Linea Verde
- 24% ha riguardato la Ta.Ri

● **ATAC** → 25.054 chiamate pari al 17,4% del totale



## Volumi lavorazioni Off Line



■ E-mail   ■ Fax   ■ Lettere