



ROMA CAPITALE

il contact center della capitale

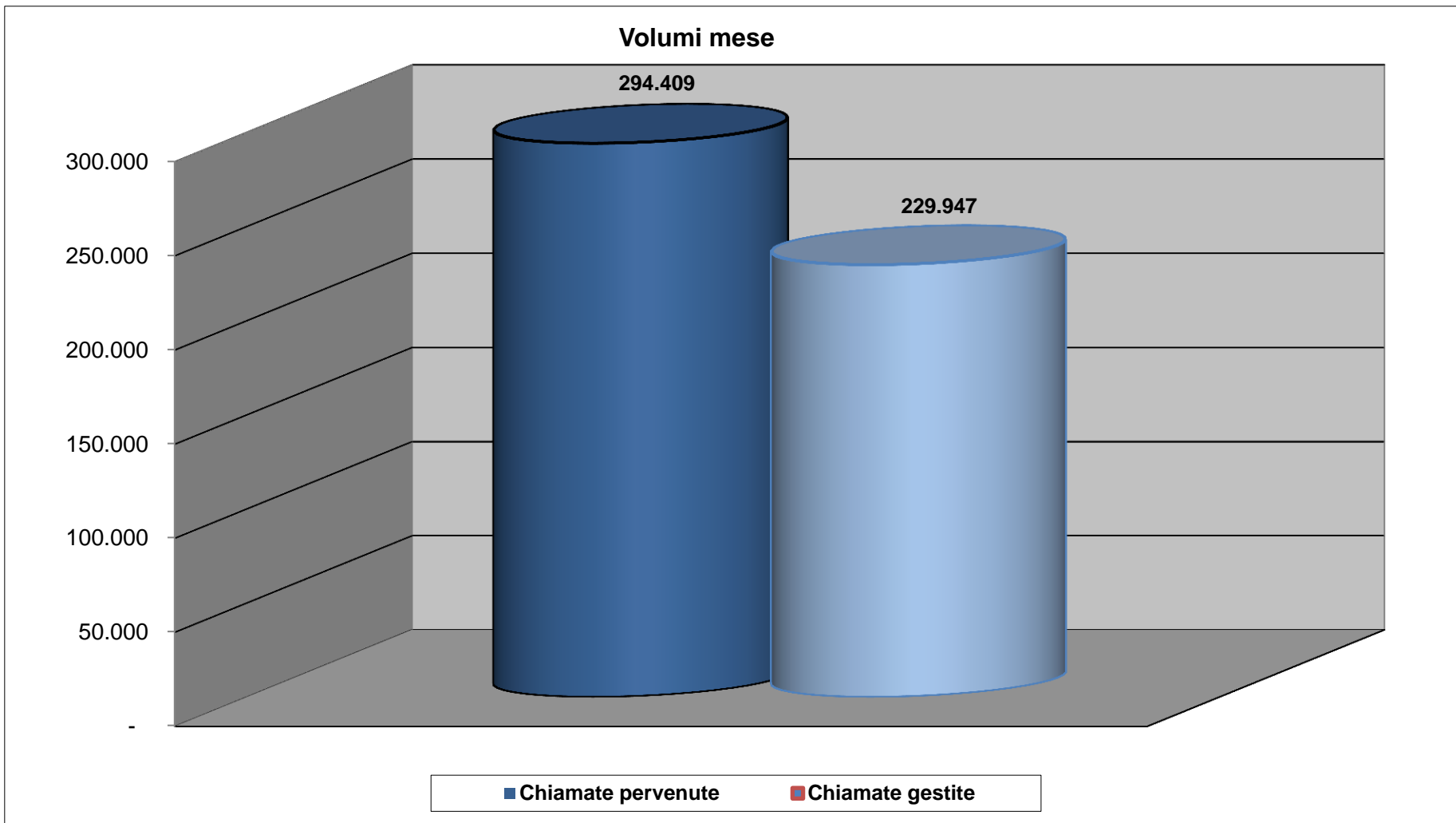


Executive Summary
novembre 2014

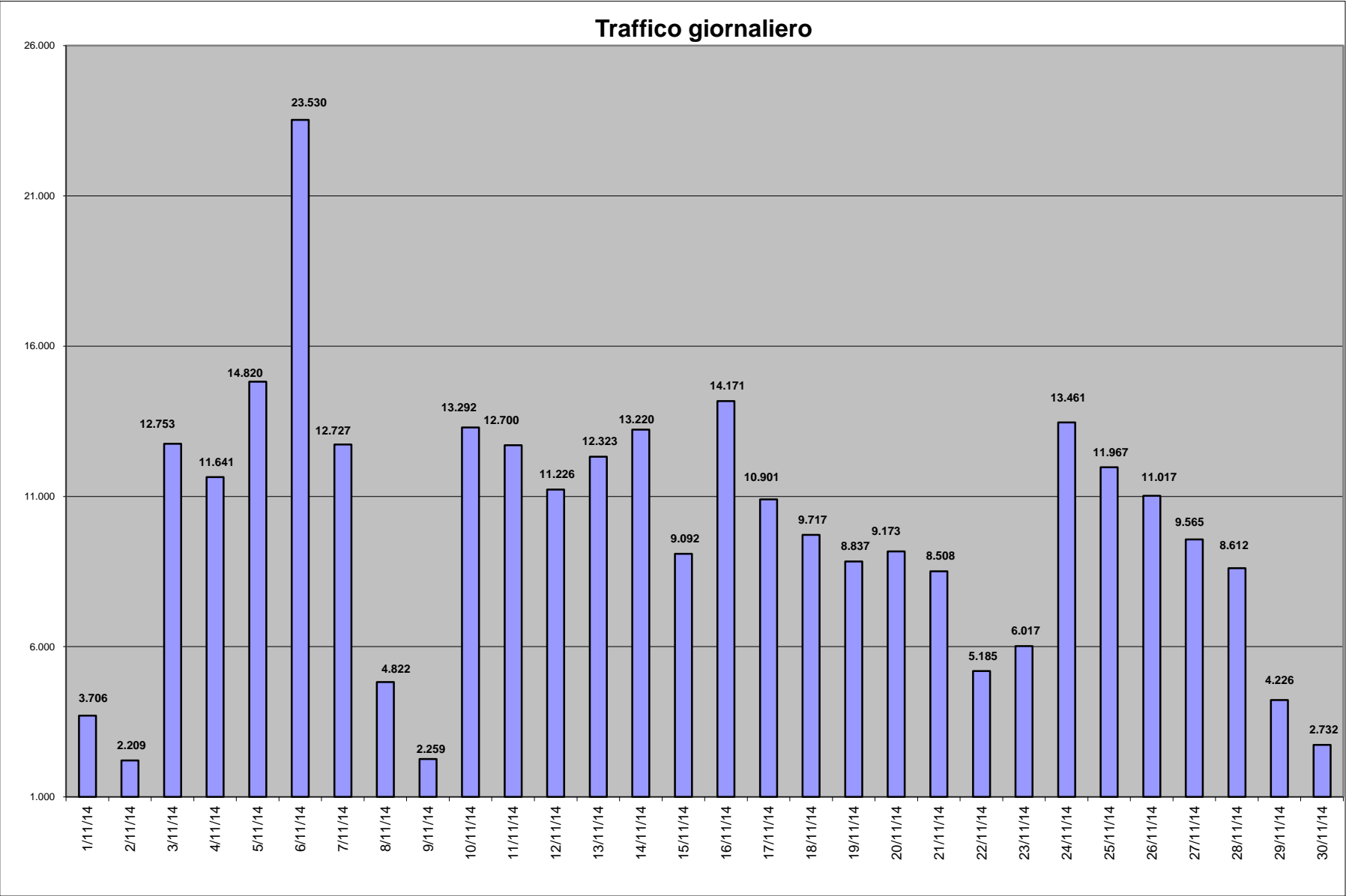
Novembre 2014

Volumi

Nel mese di novembre al Contact Center ChiamaRoma060606 sono arrivate 294.409 chiamate ed il tempo medio di gestione è stato di 172 secondi. Le chiamate totali gestite sono 229.947.

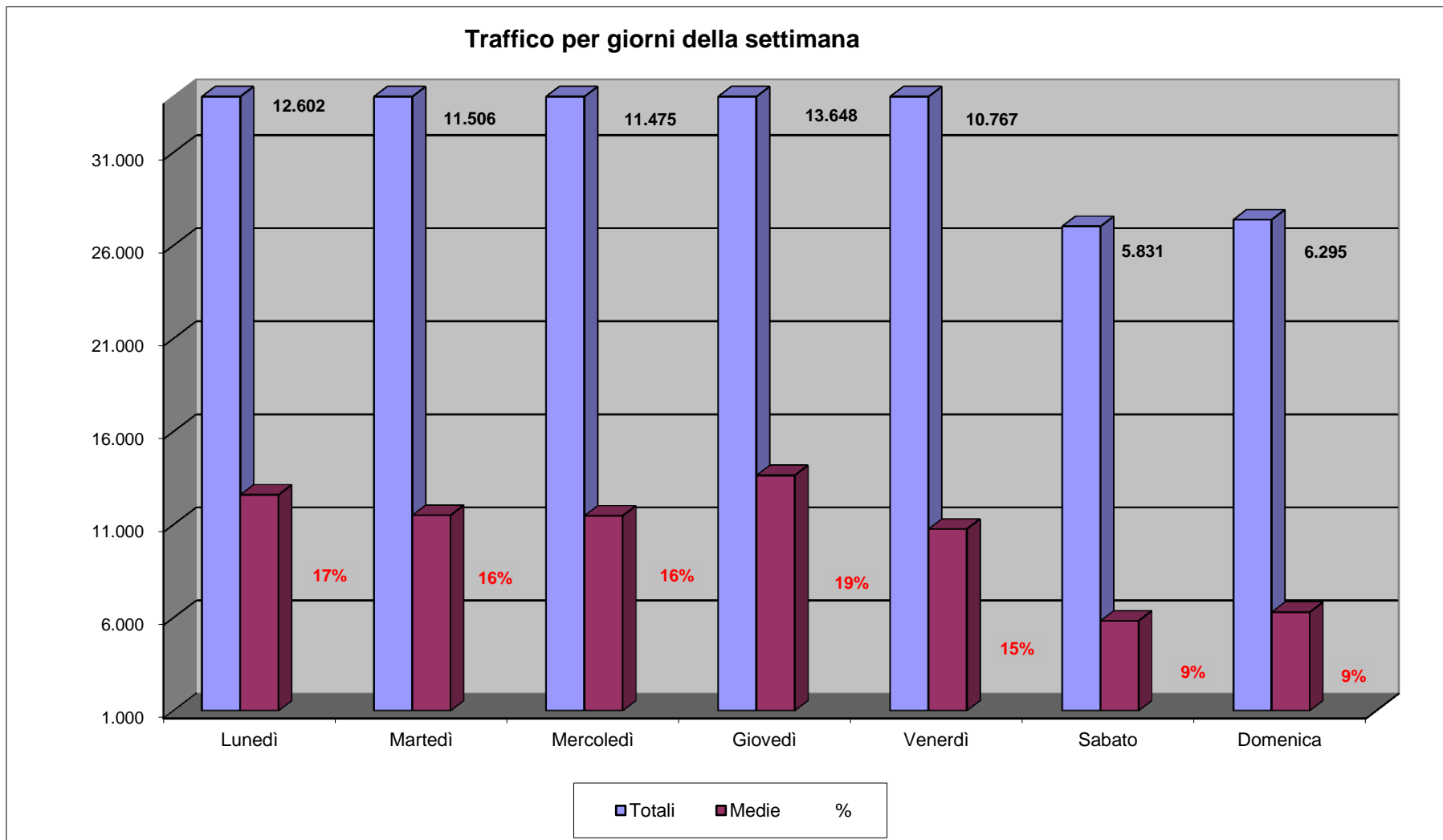


Volumi traffico giornaliero

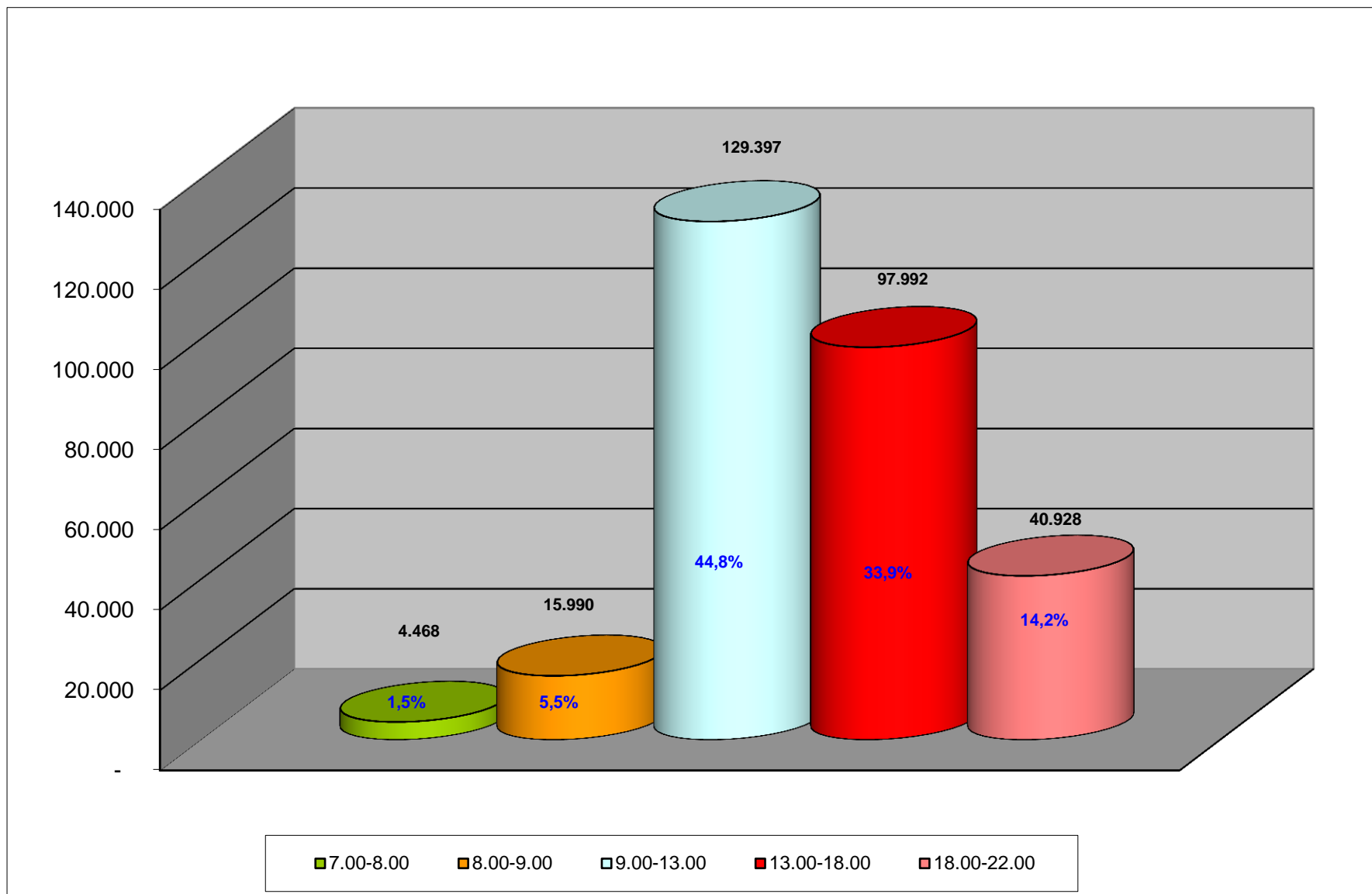


Volumi traffico per giorni della settimana

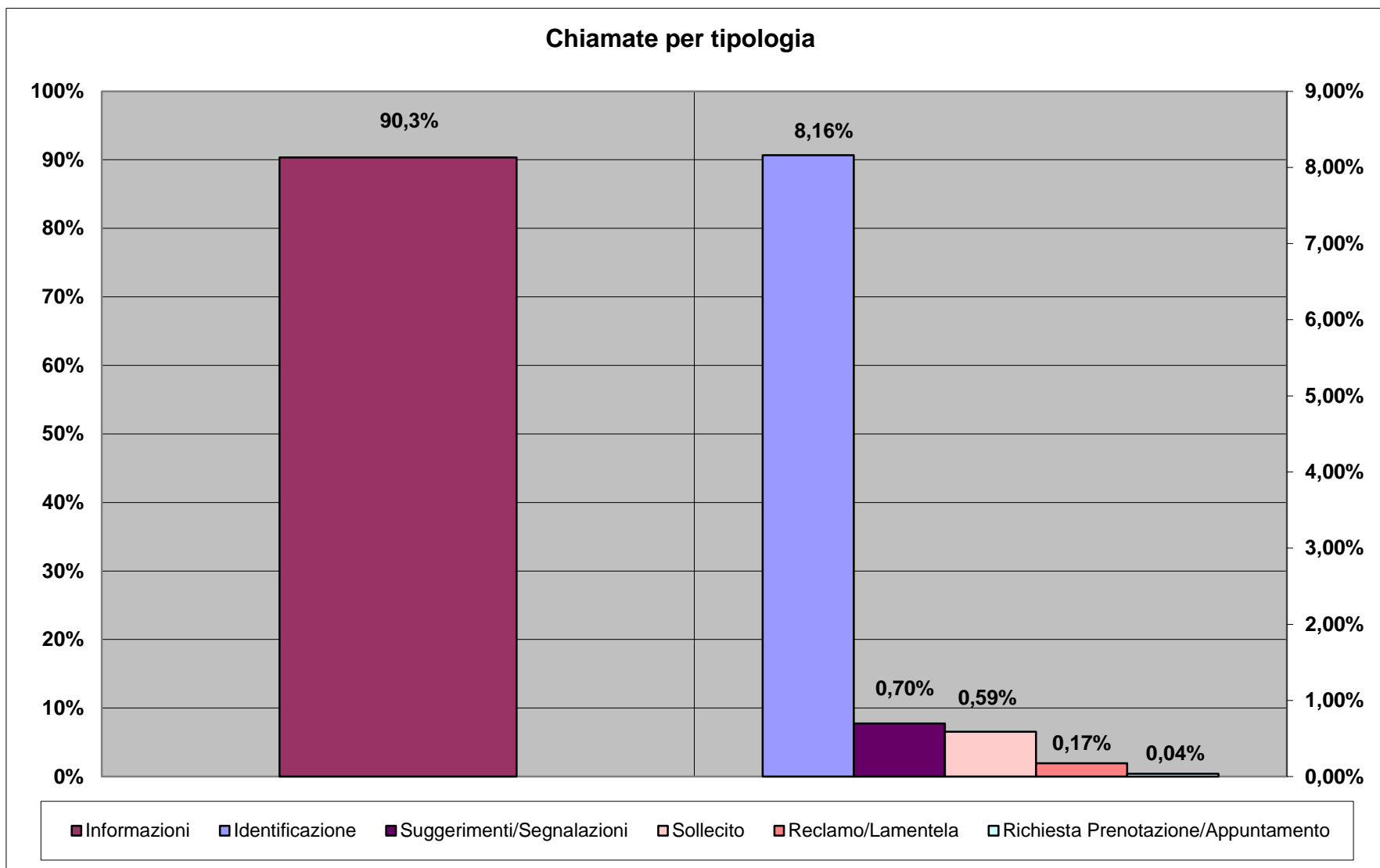
Nel mese di novembre sono arrivate in media circa 72.000 chiamate a settimana distribuite secondo le percentuali sotto riportate.



Volumi Mensili per Fascia Oraria



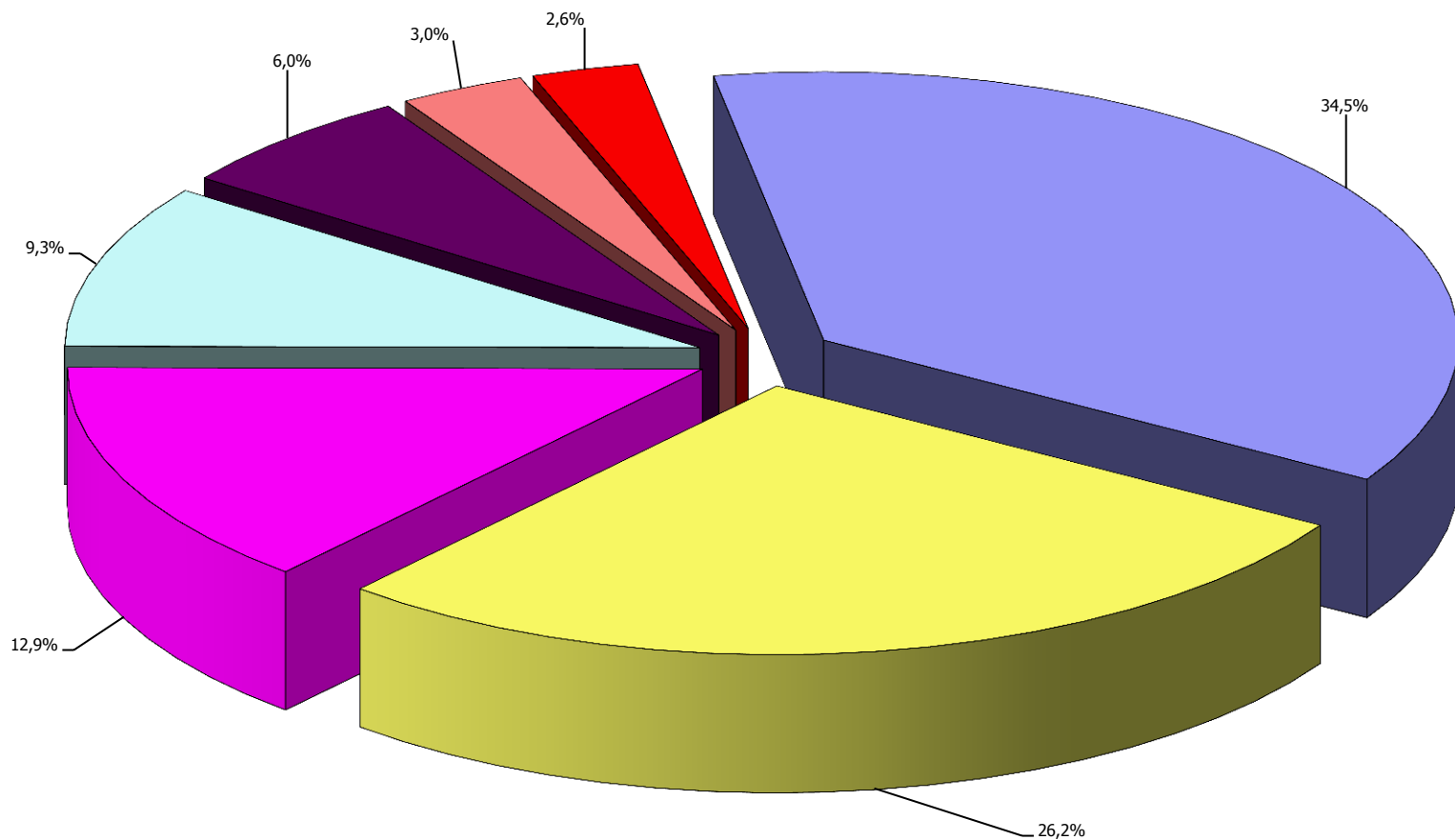
Volumi e tipologia di chiamate



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

Volumi e tipologia di chiamate

Ripartizione chiamate



AMA

Strutture di Staff

ATAC

Strutture di Linea

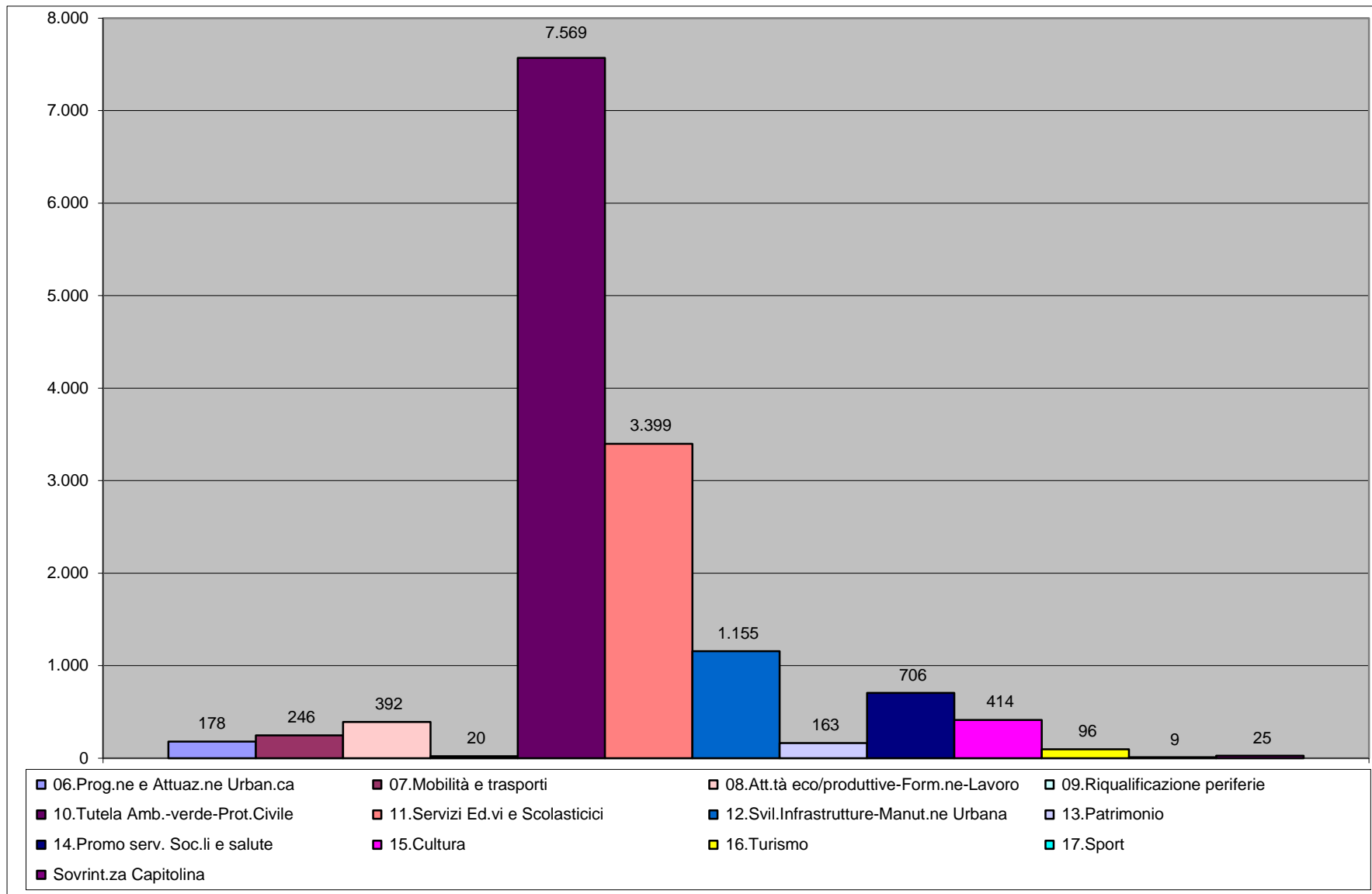
Strutture territoriali

60608

AGENZIA MOBILITA'

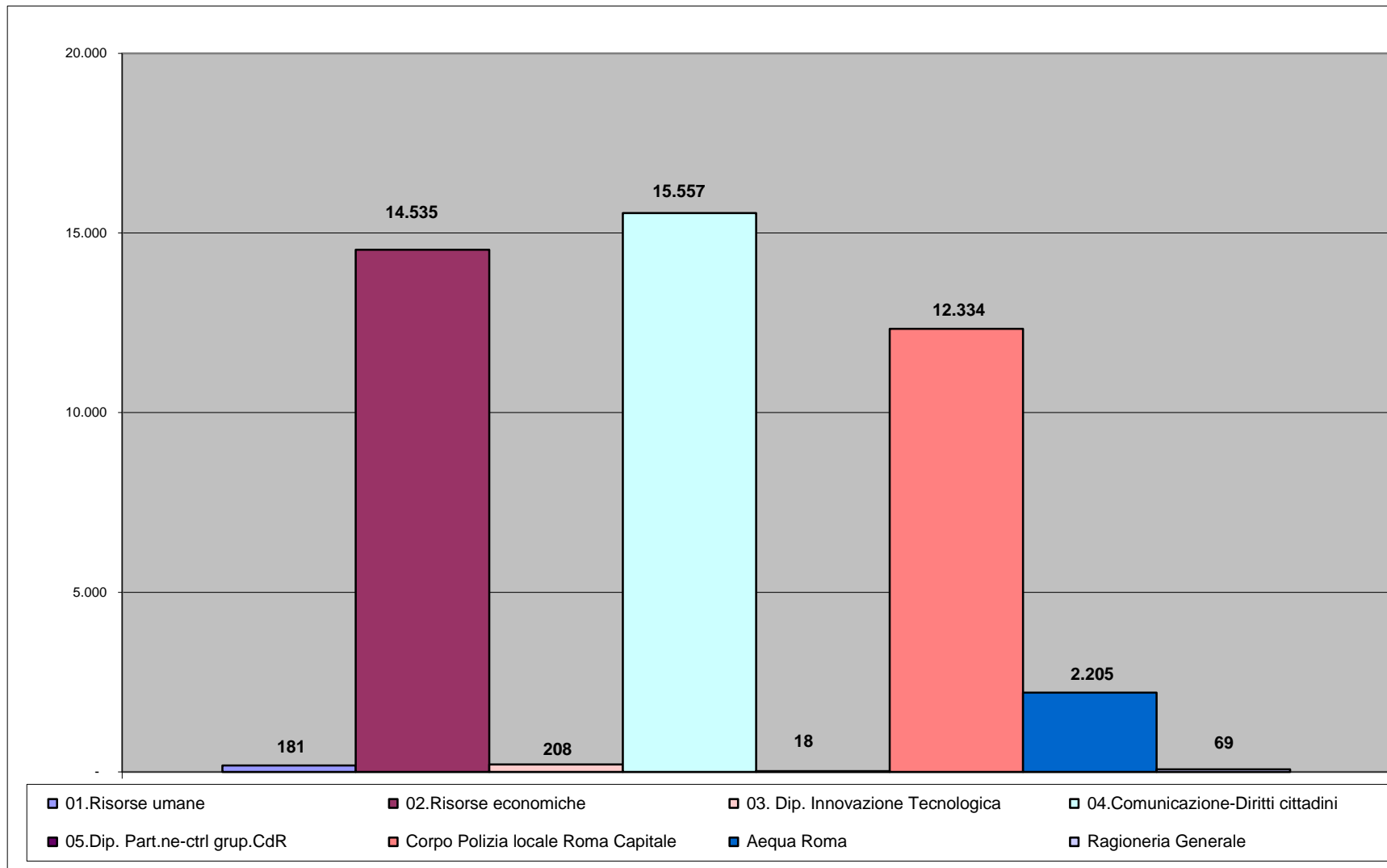
I numeri per tipologia: Strutture di Linea

Strutture di Linea: 14.372 chiamate pari al 9,3% del totale



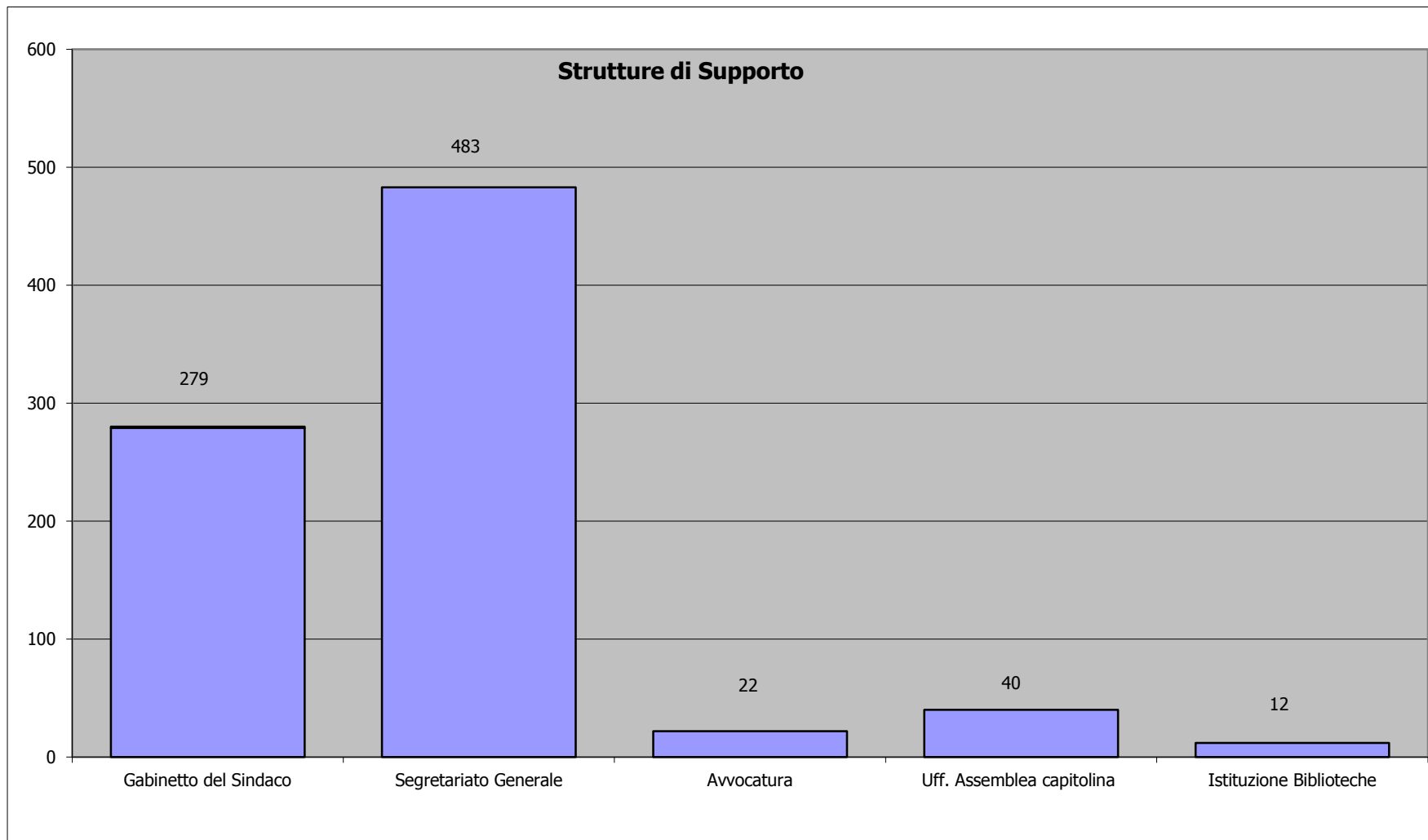
I numeri per tipologia: Strutture di Staff

- **Strutture di Staff** → 45.107 chiamate pari al 26,2% del totale di cui :
 - 34% ha riguardato il Dipartimento Comunicazione
 - 32% ha riguardato il Dipartimento Risorse Economiche



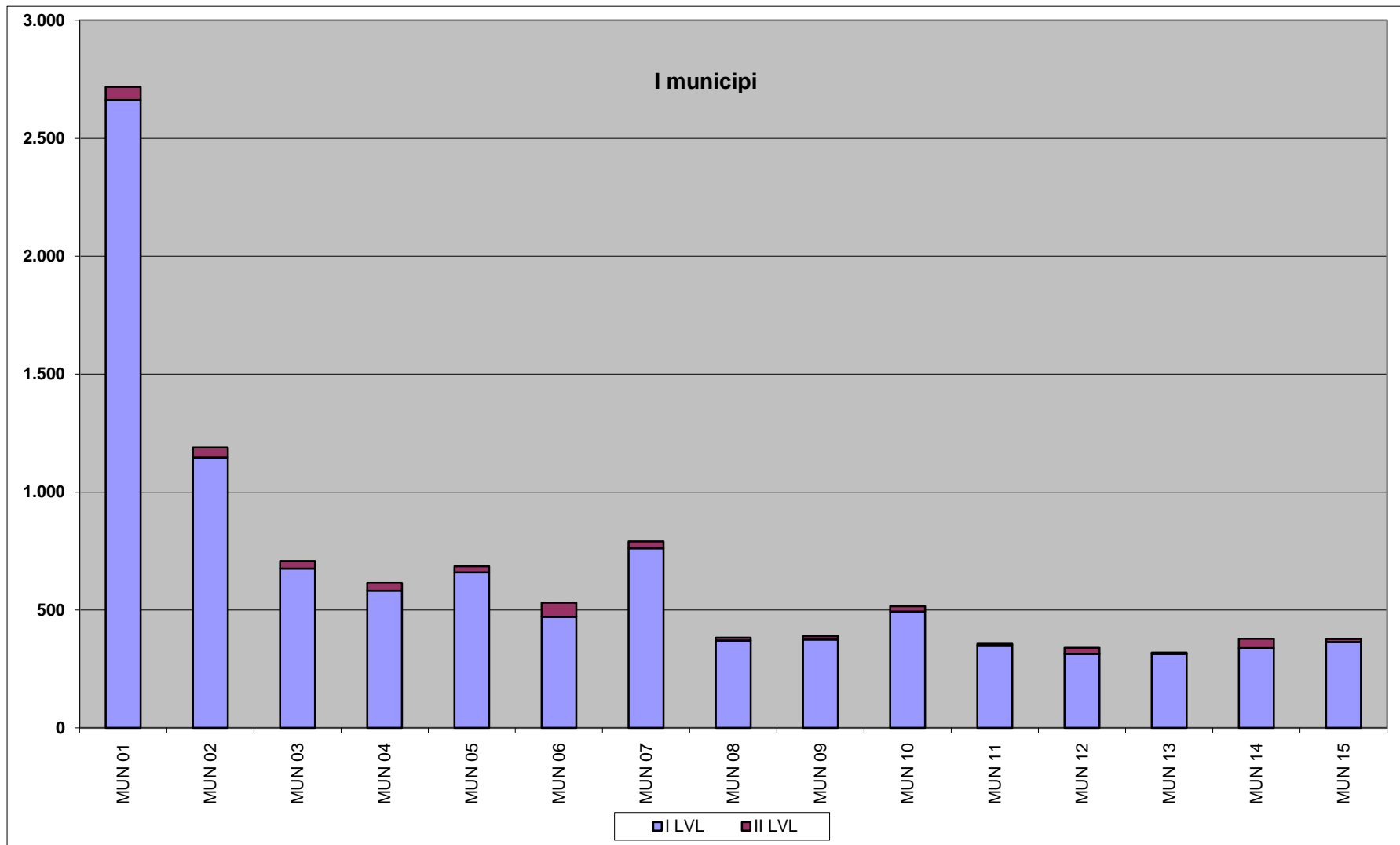
I numeri per tipologia: Strutture di Supporto

- **Strutture di Supporto** → 839 chiamate pari allo 0,5% del totale di cui :
 - 58% ha riguardato il Segretariato Generale



I numeri per tipologia: Strutture Territoriali

Strutture Territoriali: 10.297 chiamate pari all' 6% del totale

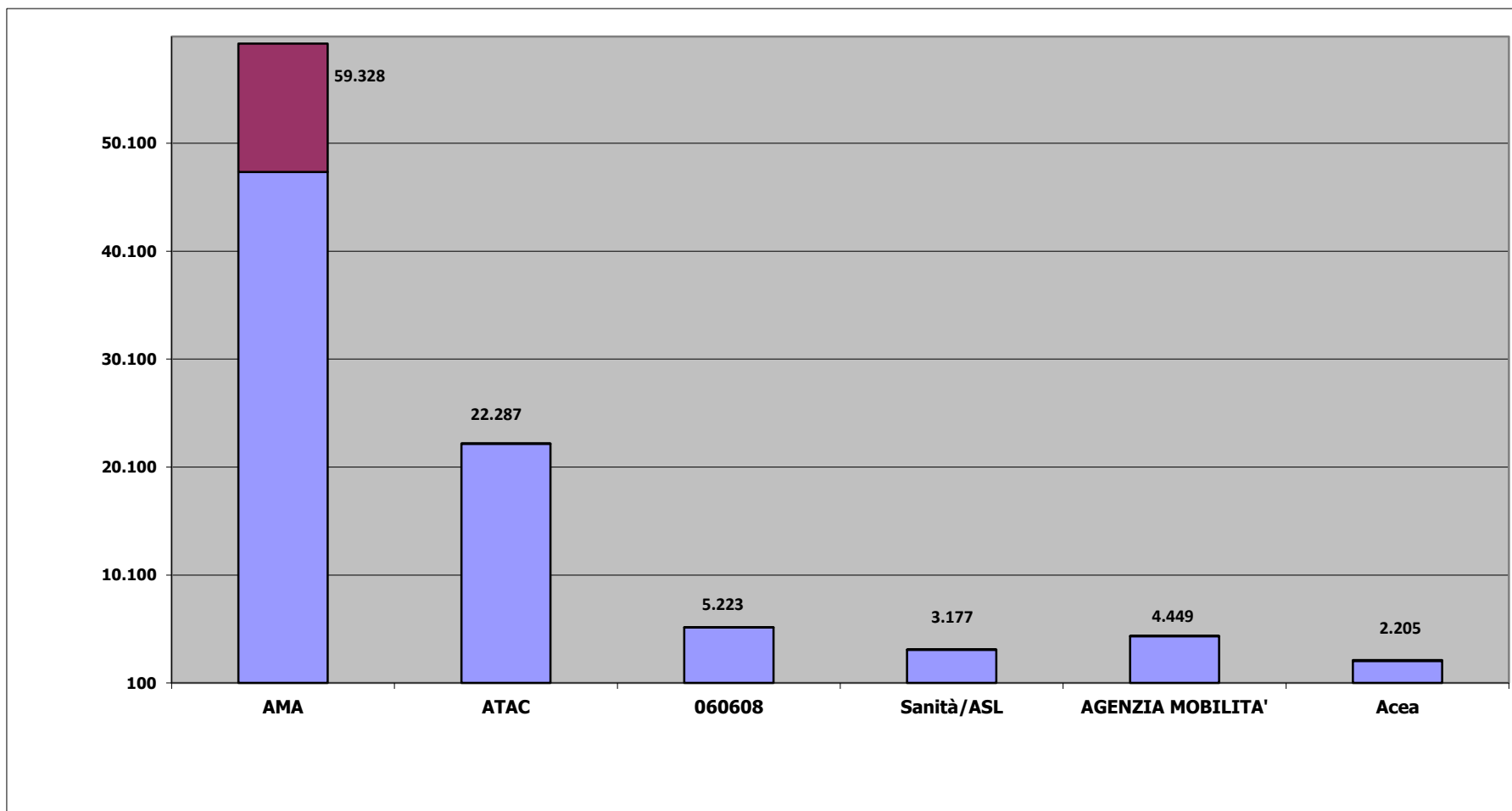


I numeri per tipologia: Aziende del Comune

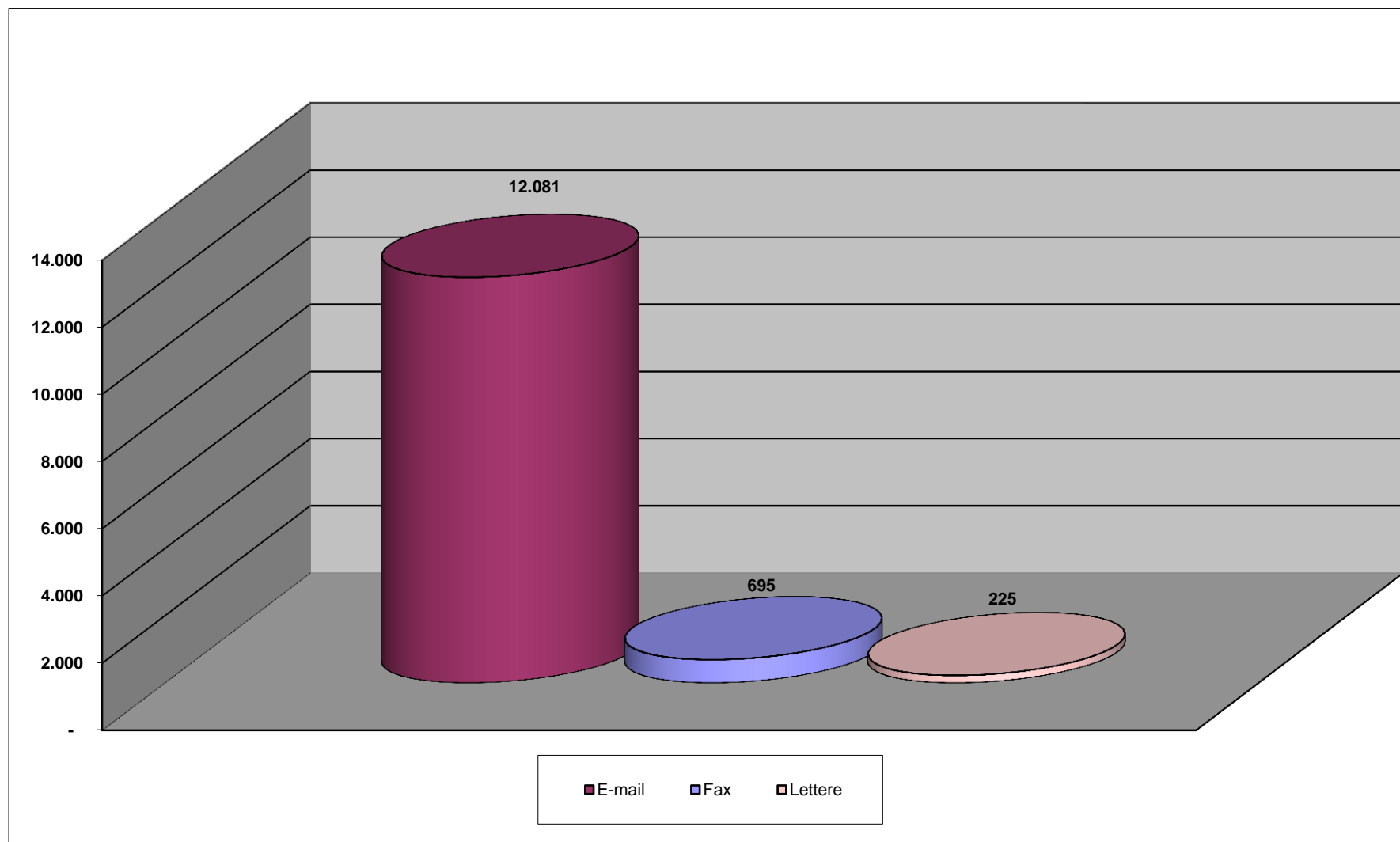
● **AMA** → 59.328 chiamate pari al 36,5 del totale di cui:

- 43% ha riguardato la Ta.Ri
- 34% ha riguardato Ricicla Casa
- 21% ha riguardato Linea Verde

● **ATAC** → 22.287 chiamate pari al 12,9% del totale



Volumi lavorazioni Off Line



Da evidenziare che a seguito dell'obbligatorietà di richiedere le cedole librarie e i buoni libro on line, 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.