



ROMA CAPITALE

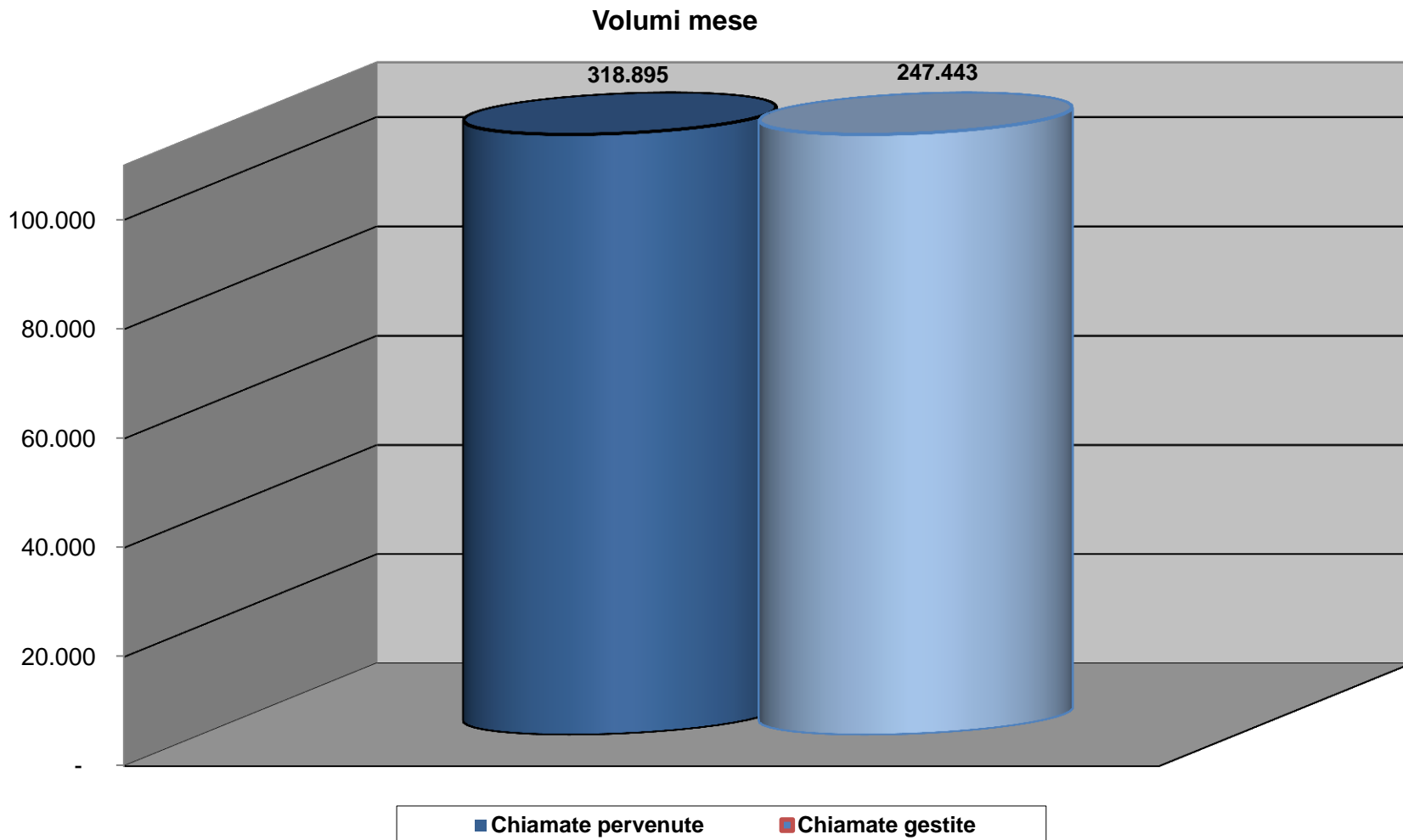
il contact center della capitale



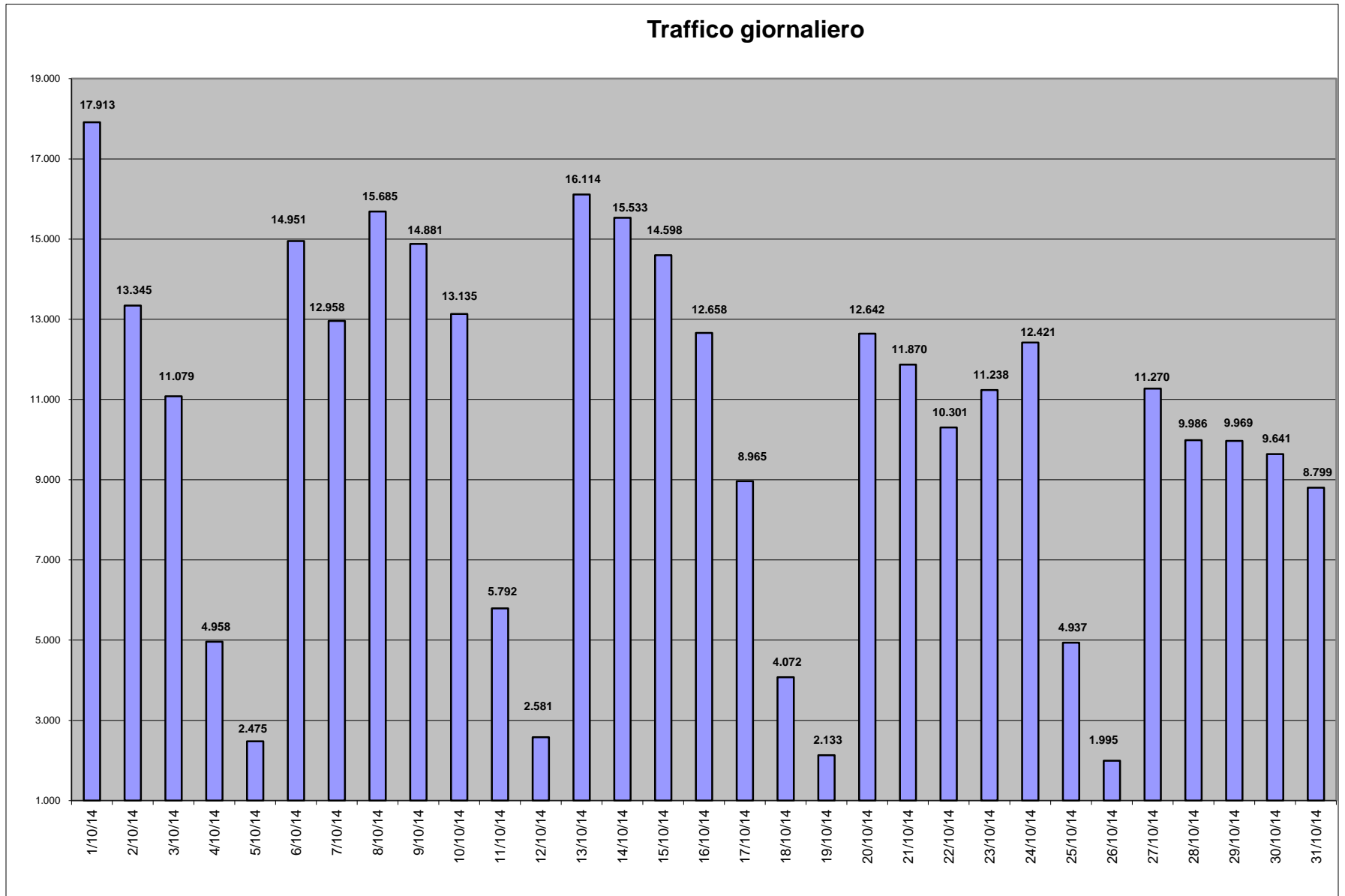
Executive Summary
ottobre 2014

Volumi

Nel mese di ottobre al Contact Center ChiamaRoma060606 sono arrivate 318.895 chiamate ed il tempo medio di gestione è stato di 190 secondi. Le chiamate totali gestite sono 247.443.

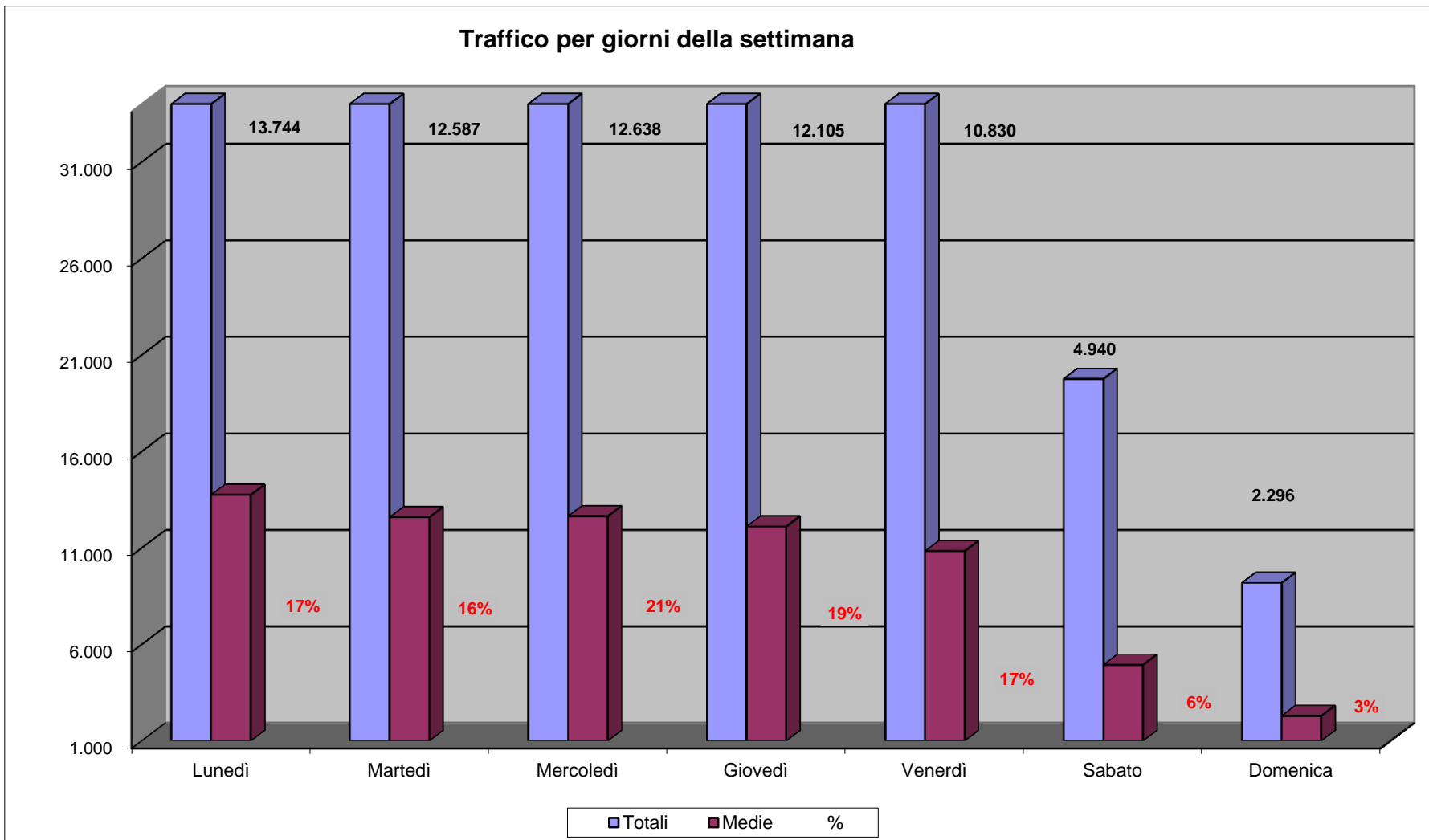


Volumi traffico giornaliero

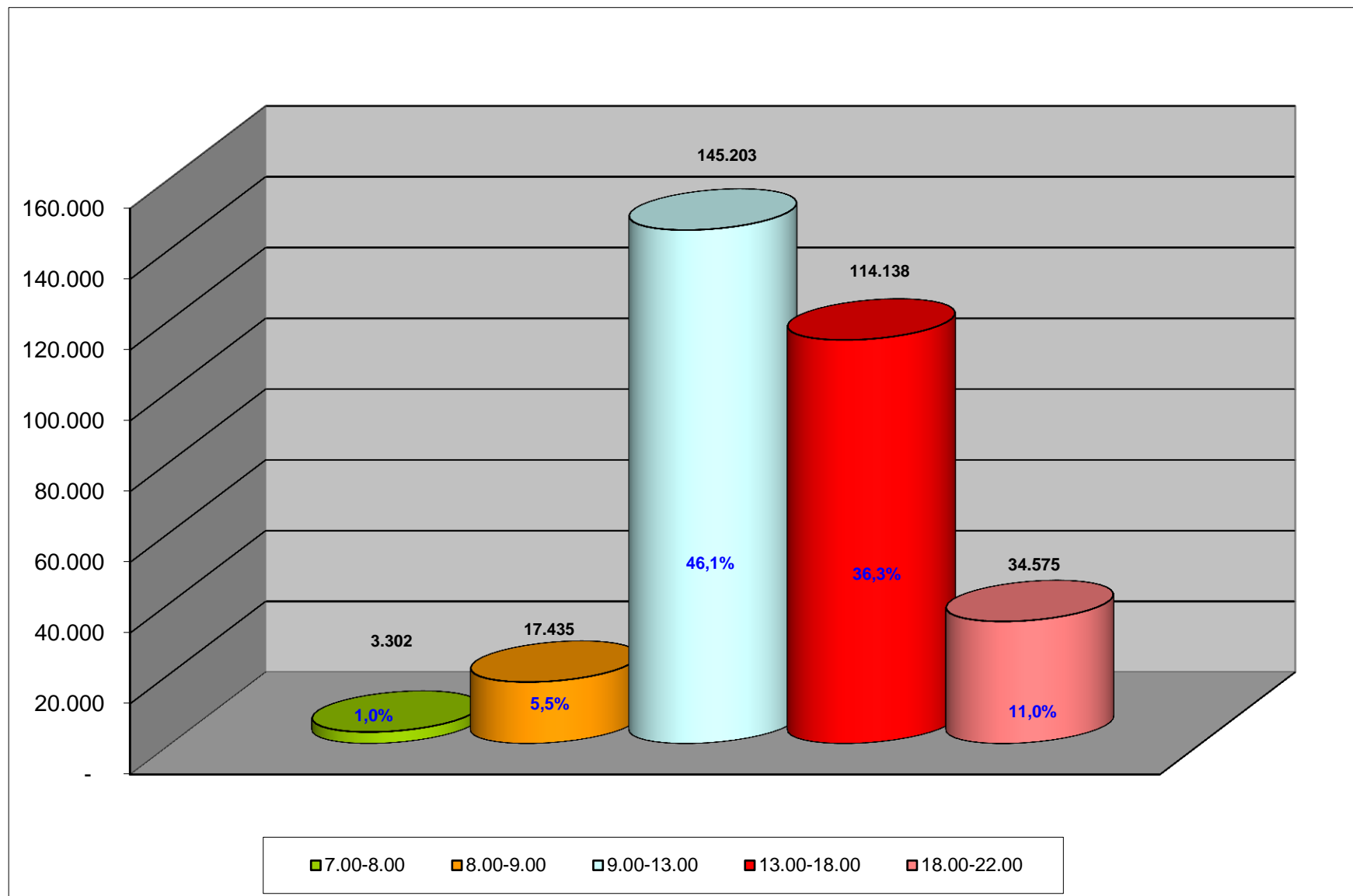


Volumi traffico per giorni della settimana

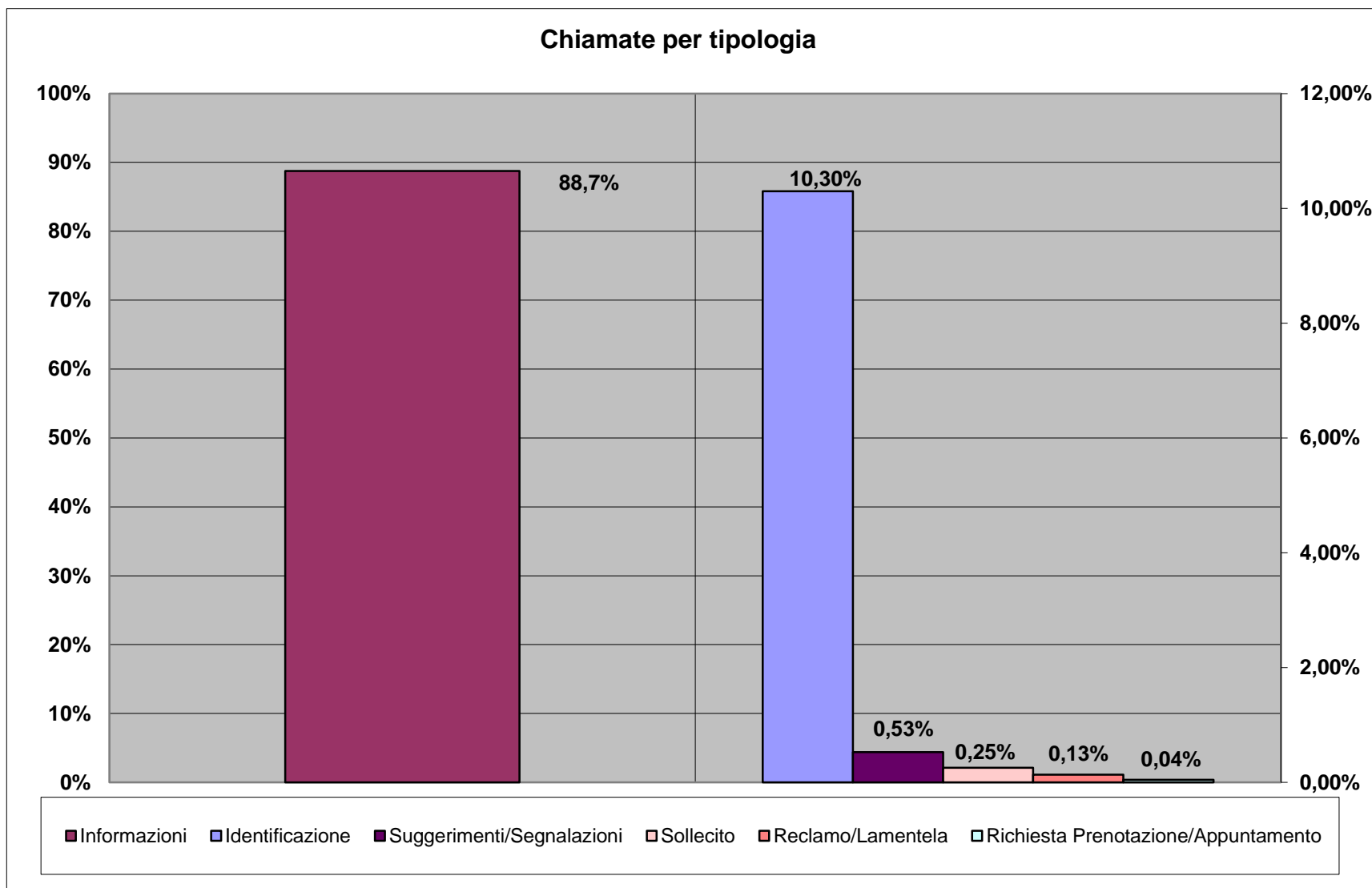
Nel mese di ottobre sono arrivate in media circa 69.000 chiamate a settimana distribuite secondo le percentuali sotto riportate.



Volumi Mensili per Fascia Oraria

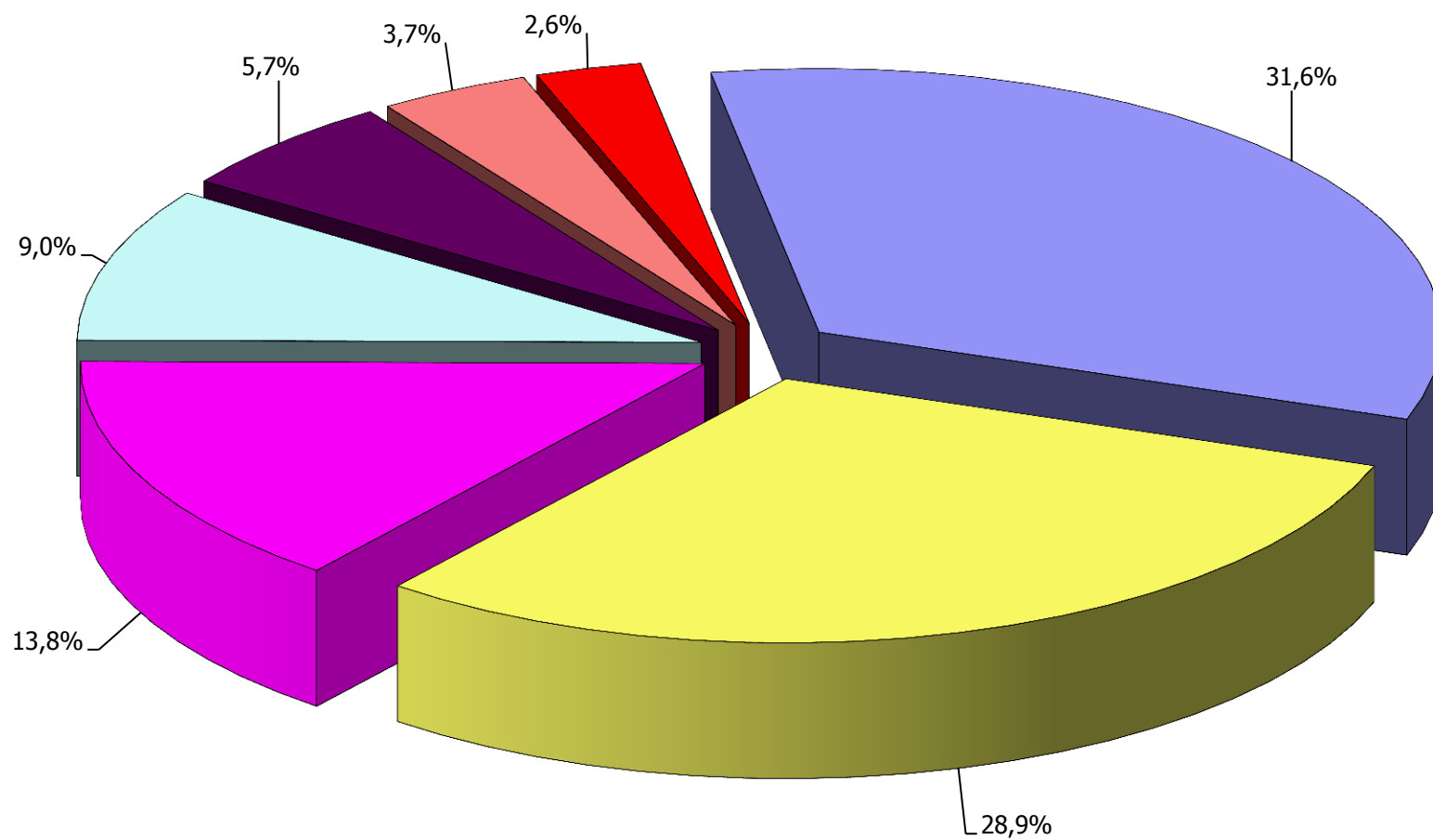


Volumi e tipologia di chiamate



Volumi e tipologia di chiamate

Ripartizione chiamate



■ Strutture di Staff

■ AMA

■ ATAC

■ Strutture di Linea

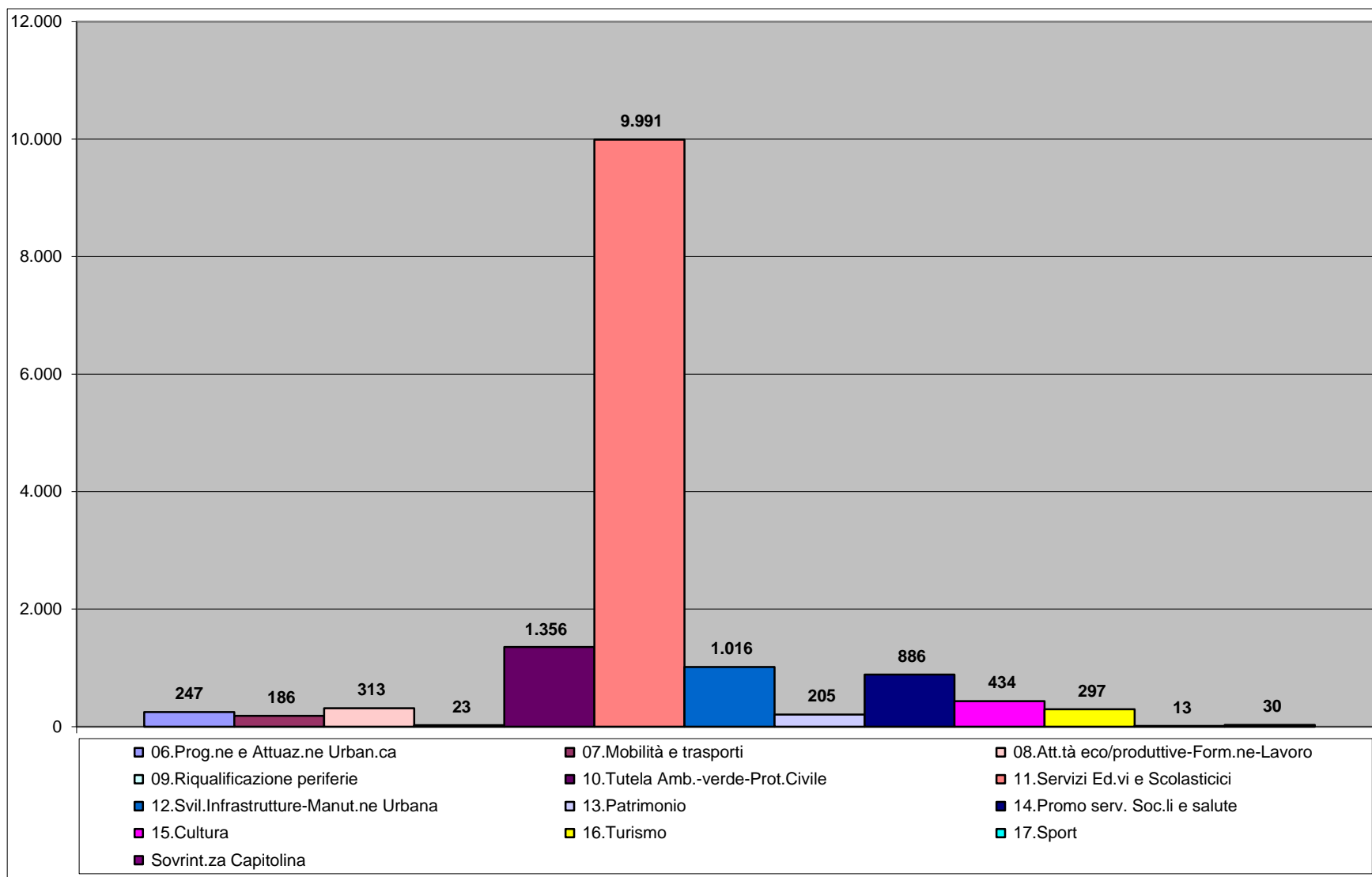
■ Strutture territoriali

■ 60608

■ AGENZIA MOBILITA'

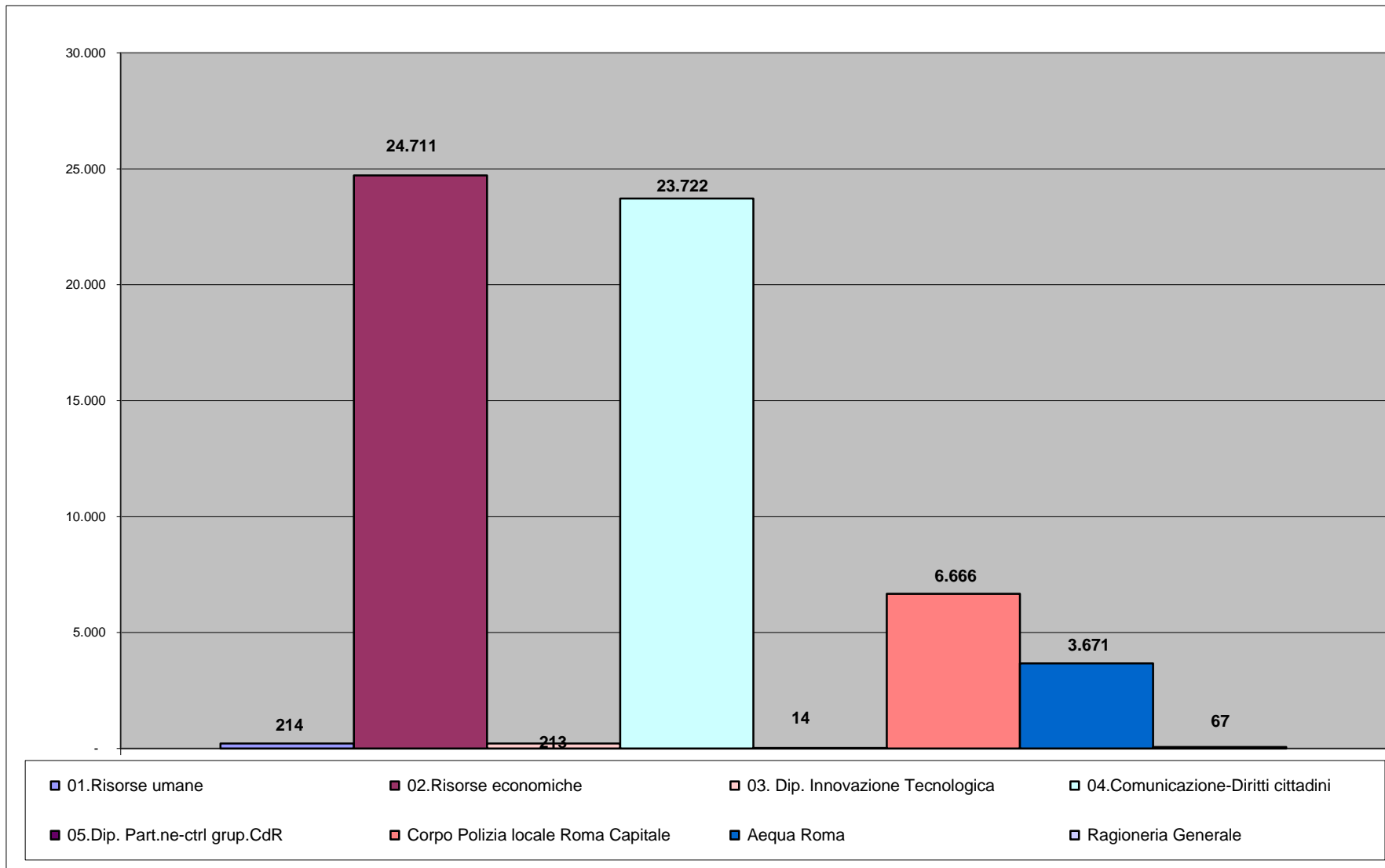
I numeri per tipologia: Strutture di Linea

Strutture di Linea: 14.997 chiamate pari al 9% del totale



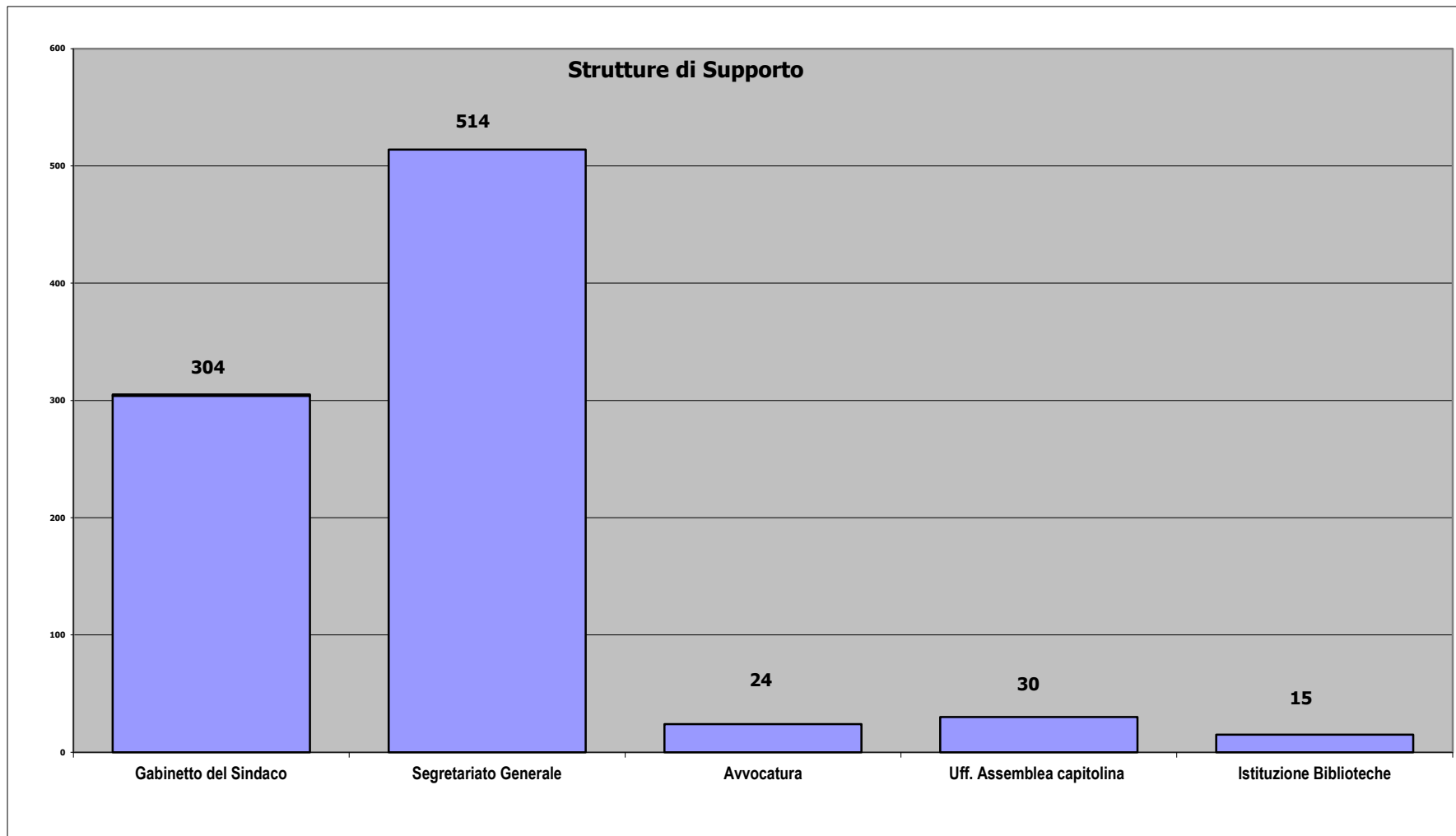
I numeri per tipologia: Strutture di Staff

- **Strutture di Staff** → 59.278 chiamate pari al 31,6% del totale di cui :
 - 42% ha riguardato il Dipartimento Risorse Economiche
 - 40% ha riguardato il Dipartimento Comunicazione



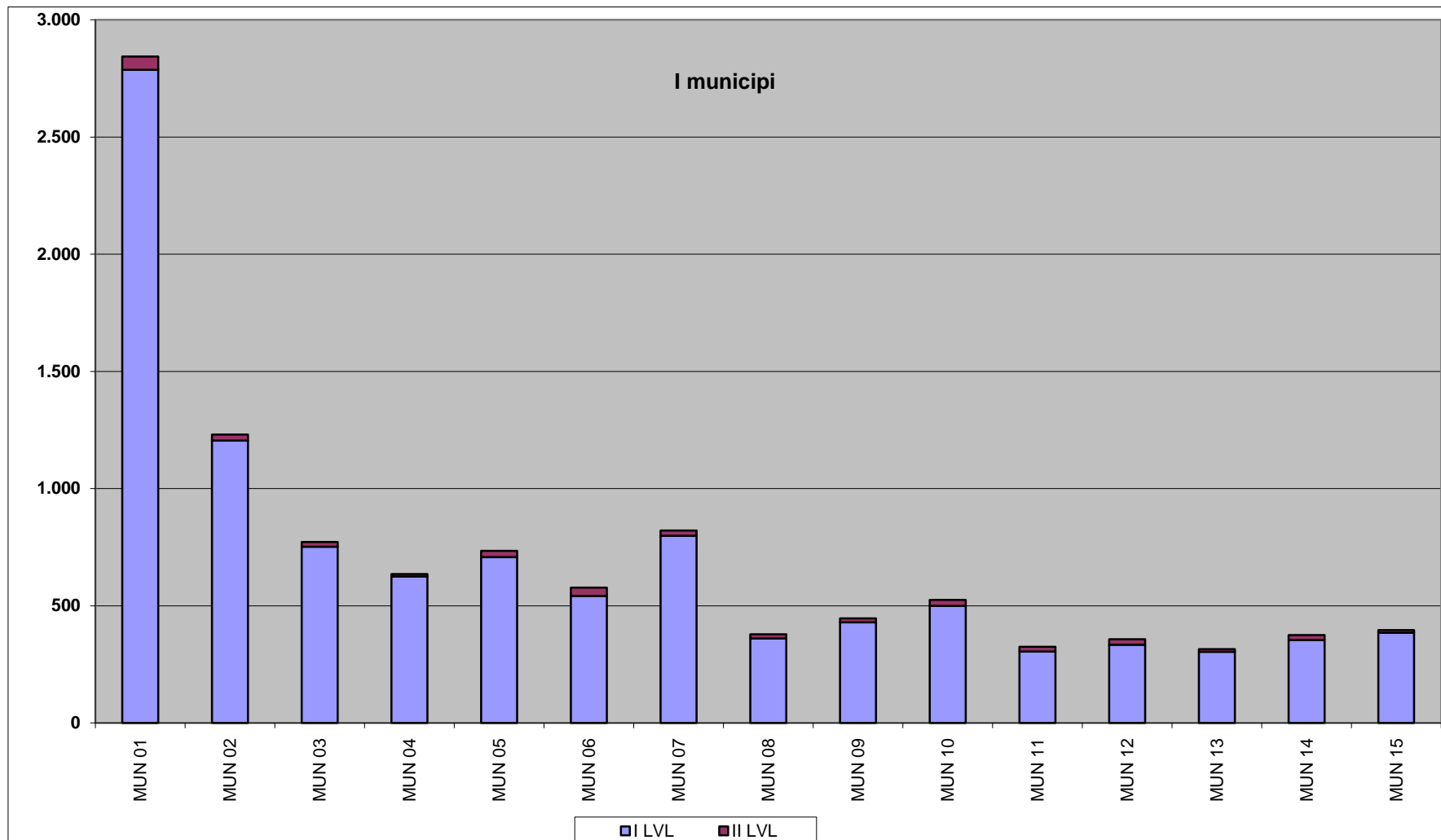
I numeri per tipologia: Strutture di Supporto

- **Strutture di Supporto** → 889 chiamate pari allo 0,5% del totale di cui :
 - 58% ha riguardato il Segretariato Generale



I numeri per tipologia: Strutture Territoriali

Strutture Territoriali: 10.729 chiamate pari all' 5,7% del totale

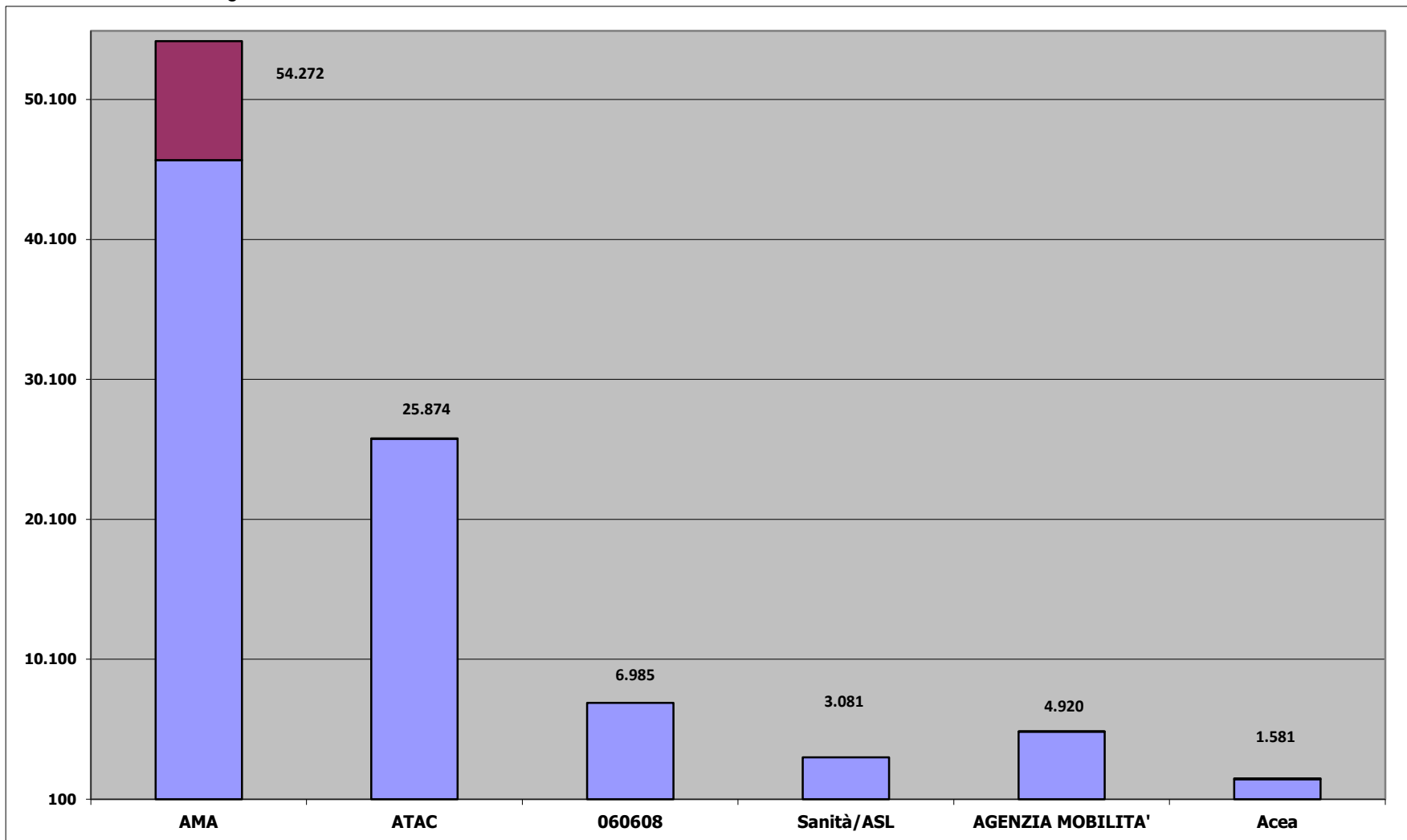


I numeri per tipologia: Aziende del Comune

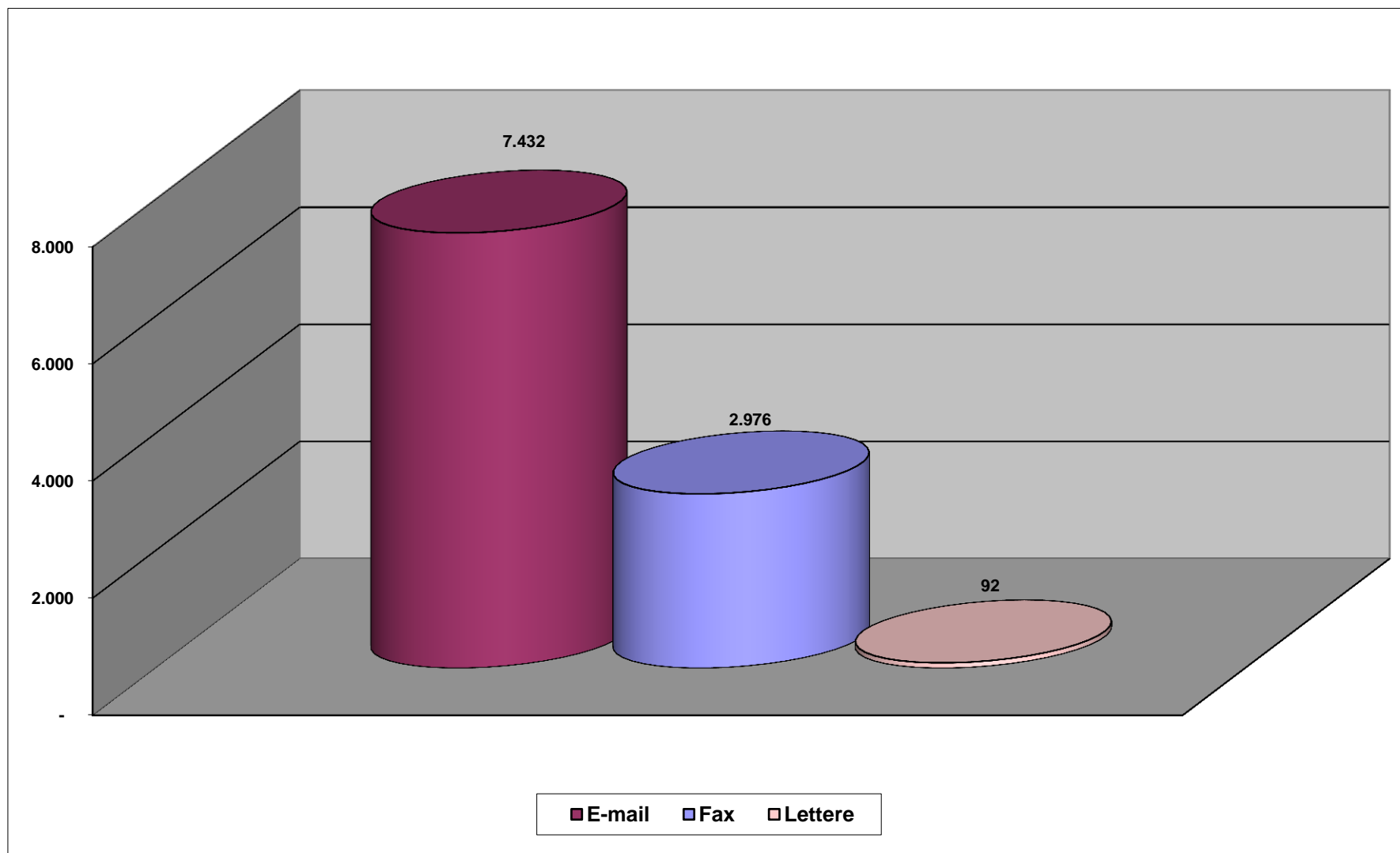
● **AMA** → 54.272 chiamate pari al 28,9 del totale di cui:

- 41% ha riguardato Ricicla Casa
- 36% ha riguardato la Ta.Ri
- 21% ha riguardato Linea Verde

● **ATAC** → 24.874 chiamate pari al 13,8% 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.