



ROMA CAPITALE

---

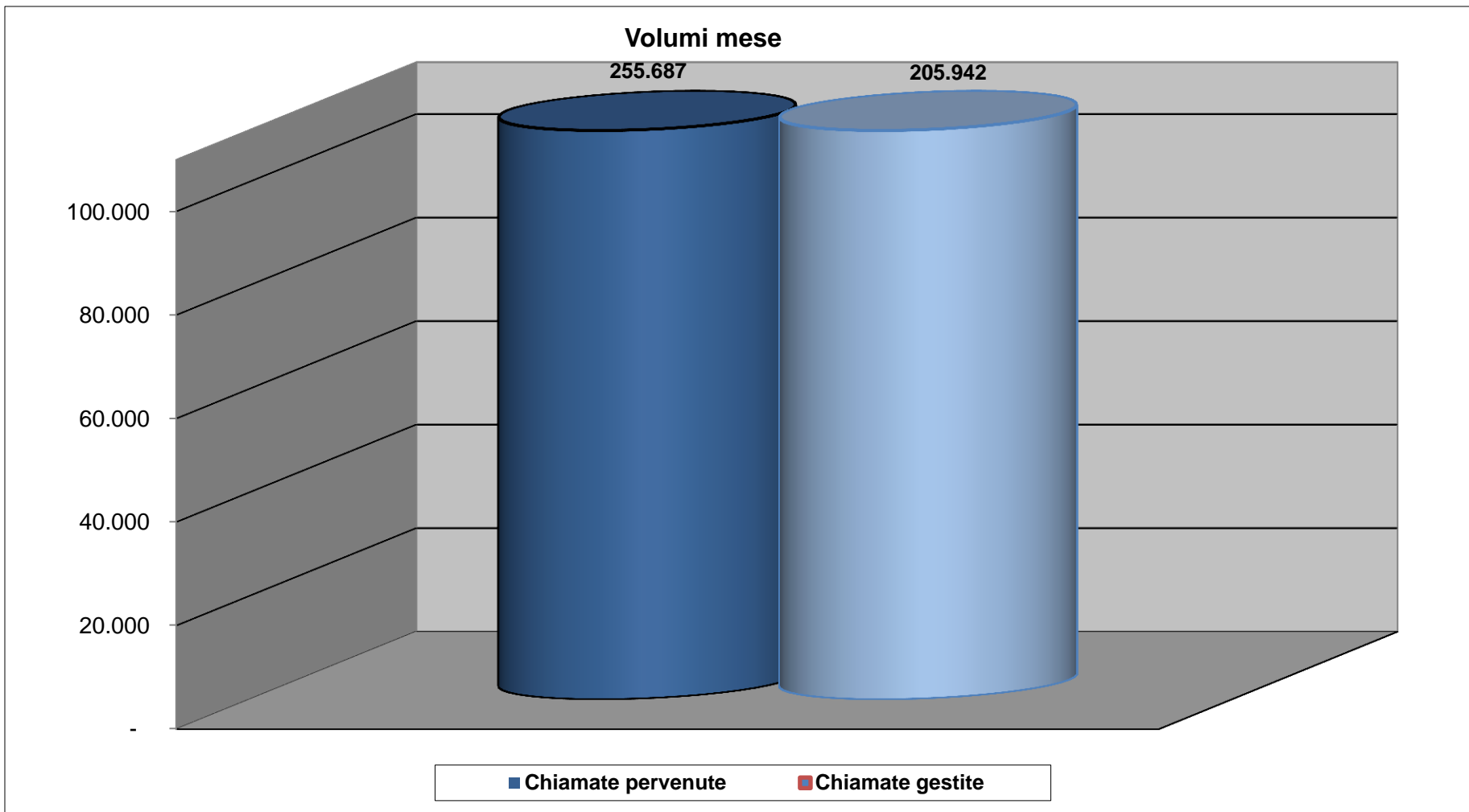
# il contact center della capitale



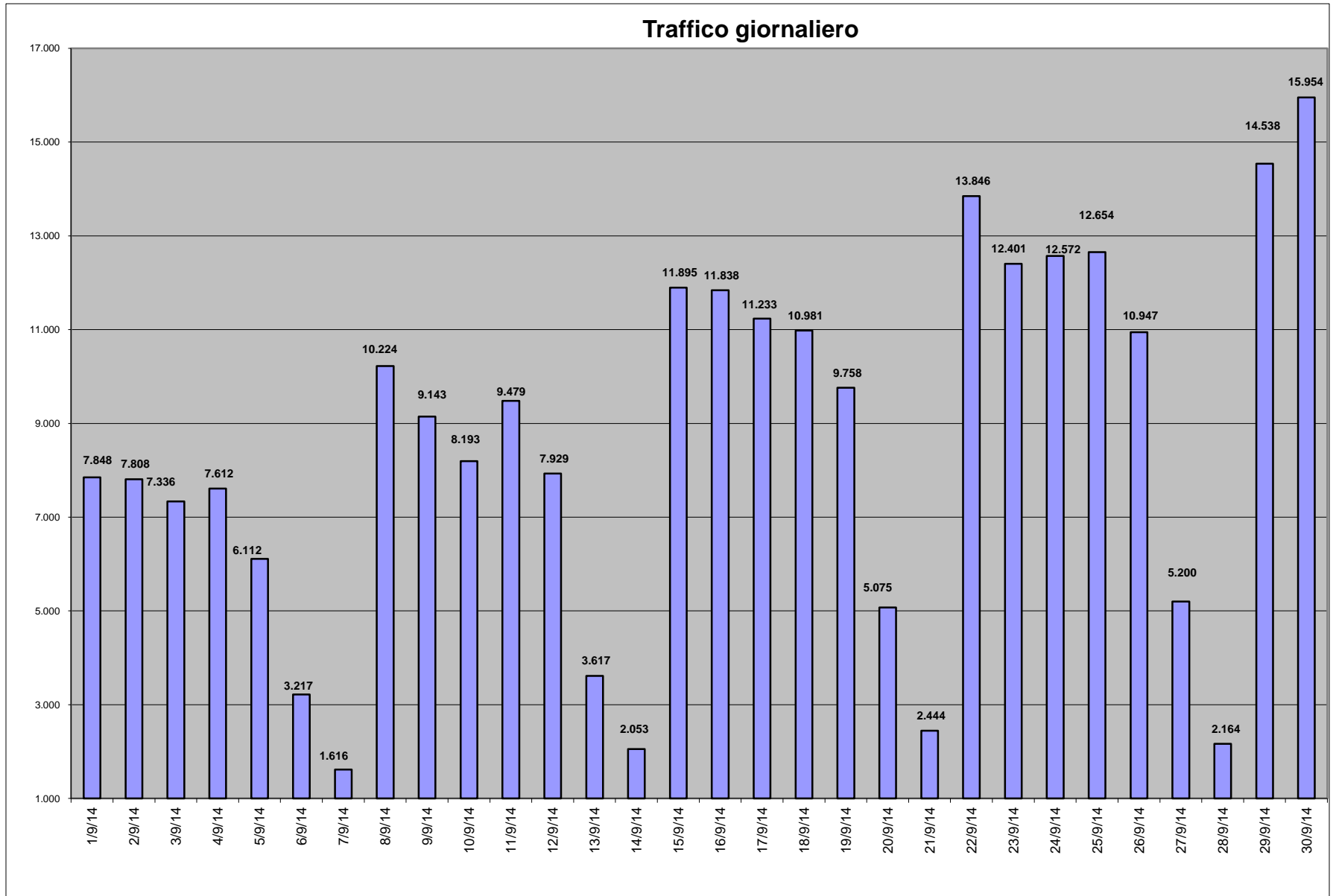
Executive Summary  
settembre 2014

# Volumi

Nel mese di settembre al Contact Center ChiamaRoma060606 sono arrivate 255.687 chiamate ed il tempo medio di gestione è stato di 183 secondi. Le chiamate totali gestite sono 205.942.



# Volumi traffico giornaliero

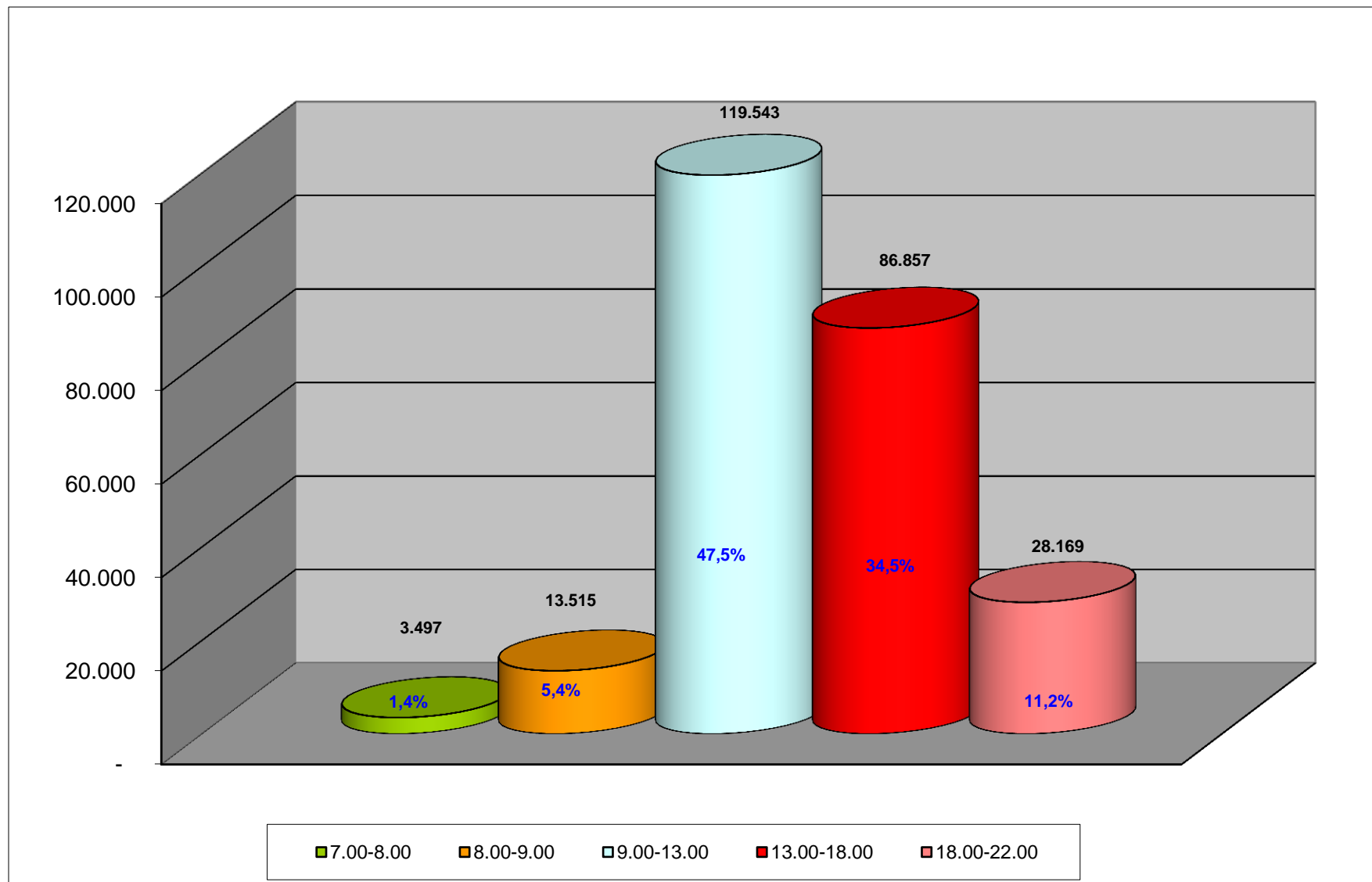


## Volumi traffico per giorni della settimana

Nel mese di settembre sono arrivate in media circa 56.000 chiamate a settimana distribuite secondo le percentuali sotto riportate.

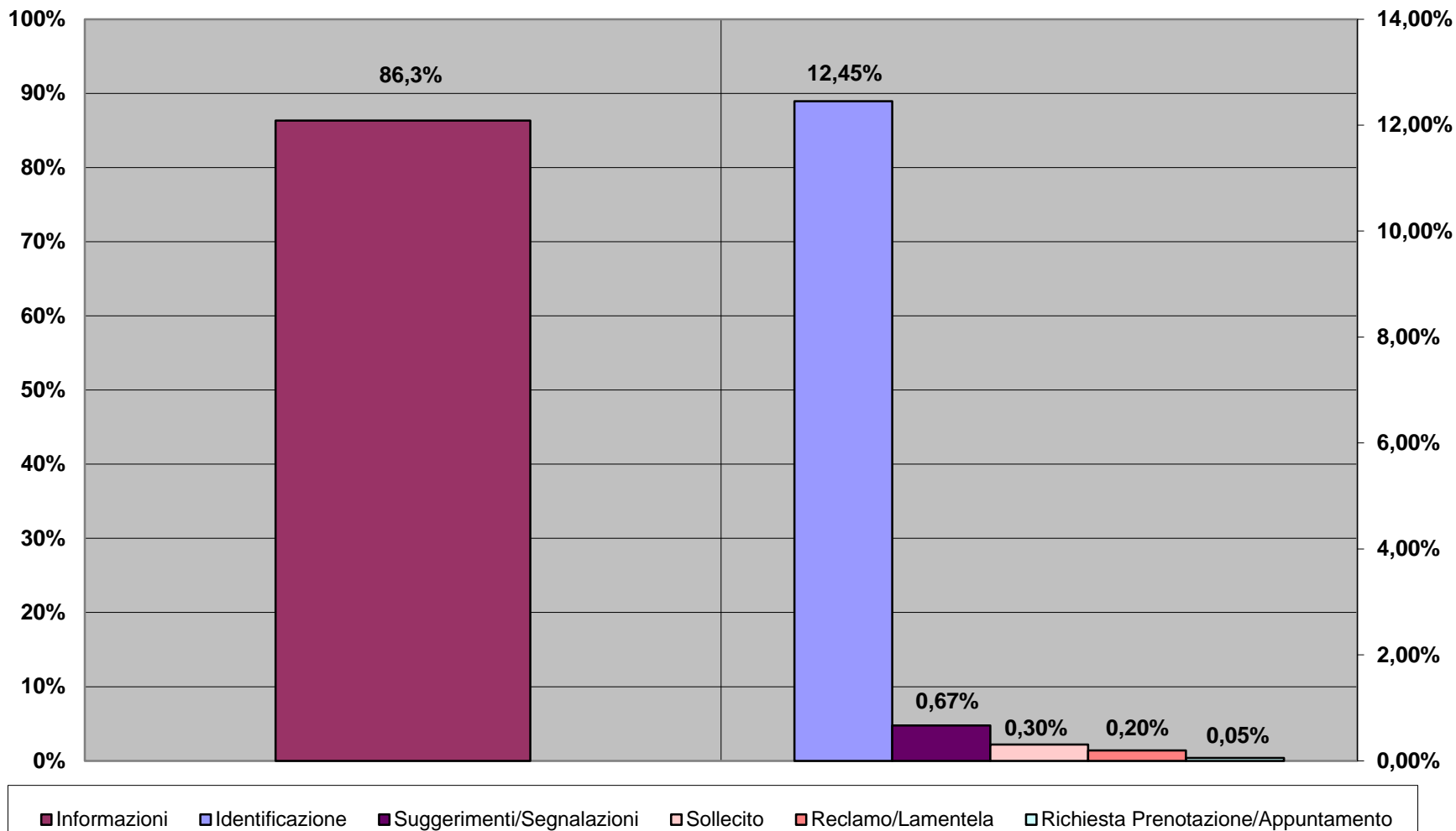


## Volumi Mensili per Fascia Oraria



# Volumi e tipologia di chiamate

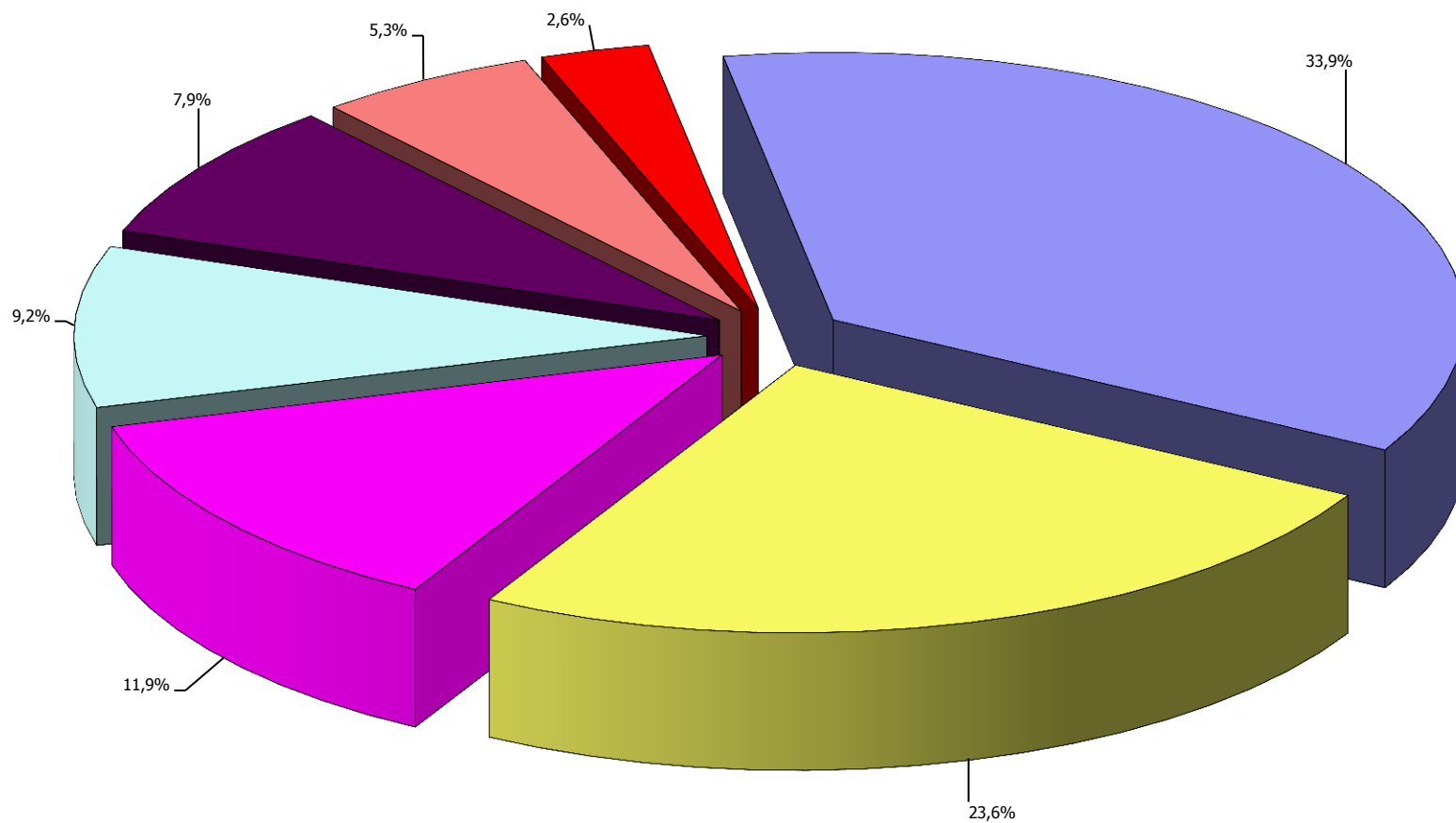
## Chiamate per tipologia



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

## Volumi e tipologia di chiamate

Ripartizione chiamate



■ Strutture di Staff

■ AMA

■ ATAC

■ Strutture di Linea

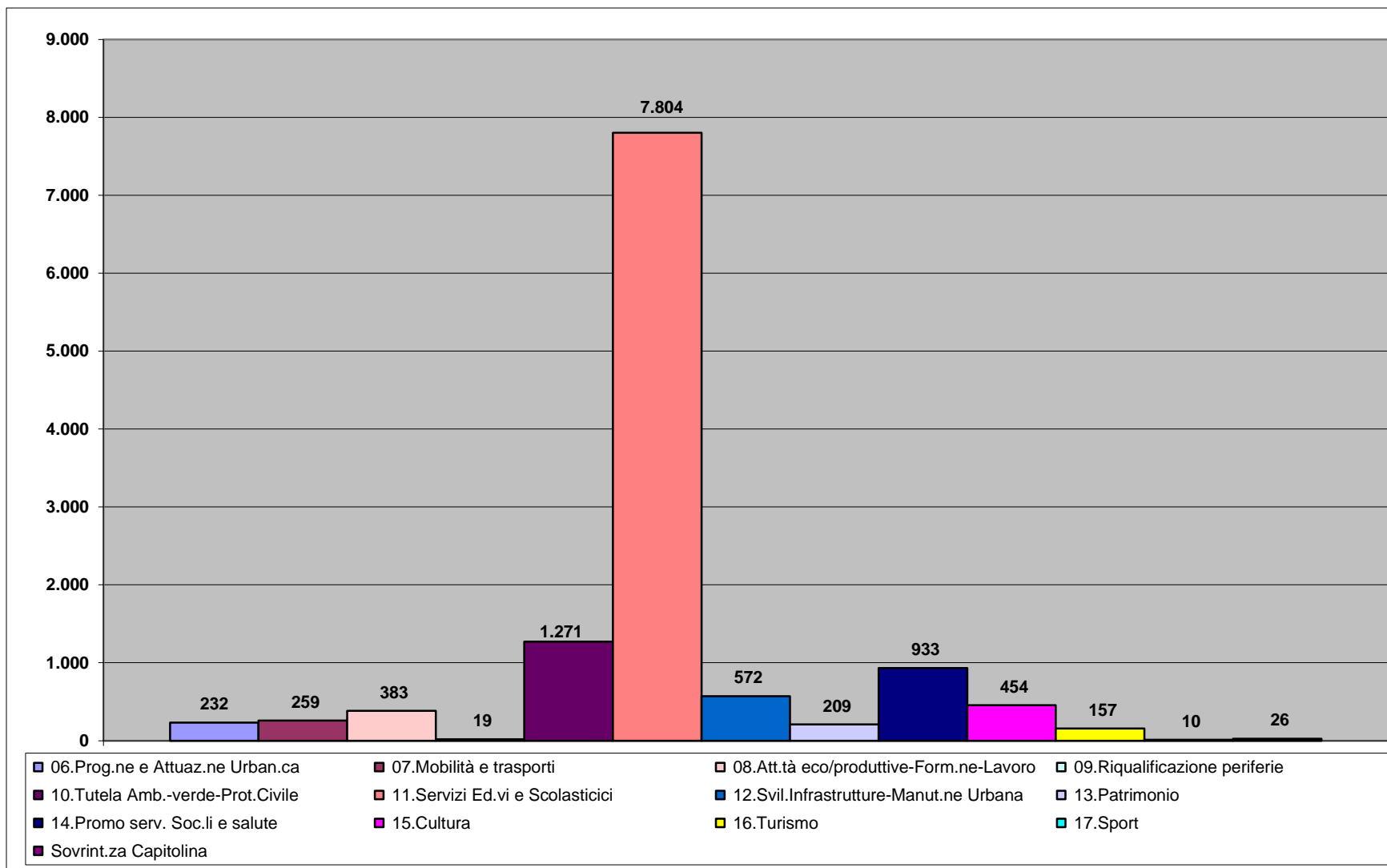
■ Strutture territoriali

■ 60608

■ AGENZIA MOBILITA'

# I numeri per tipologia: Strutture di Linea

Strutture di Linea: 12.329 chiamate pari al 9,2% del totale

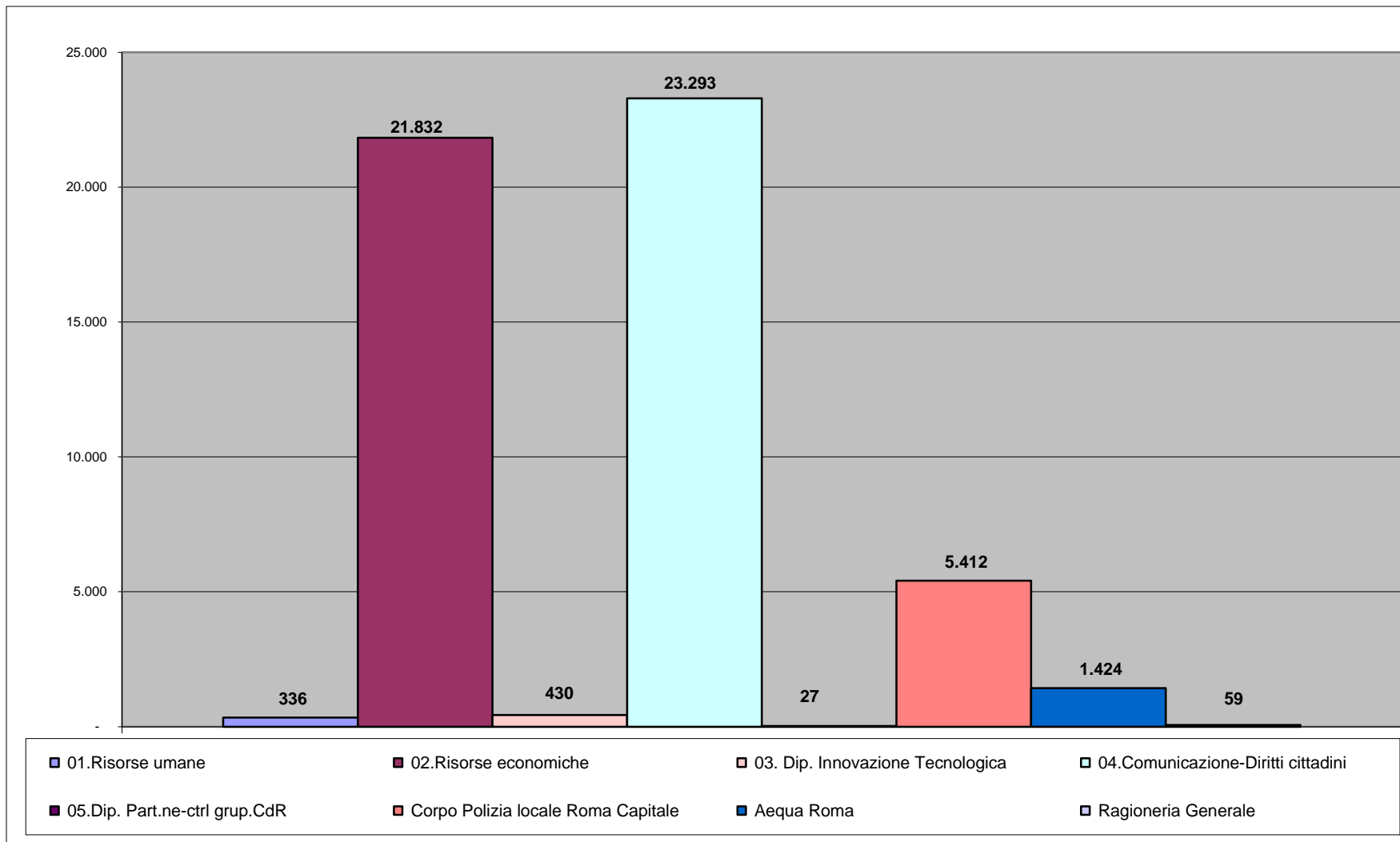




# I numeri per tipologia: Strutture di Staff

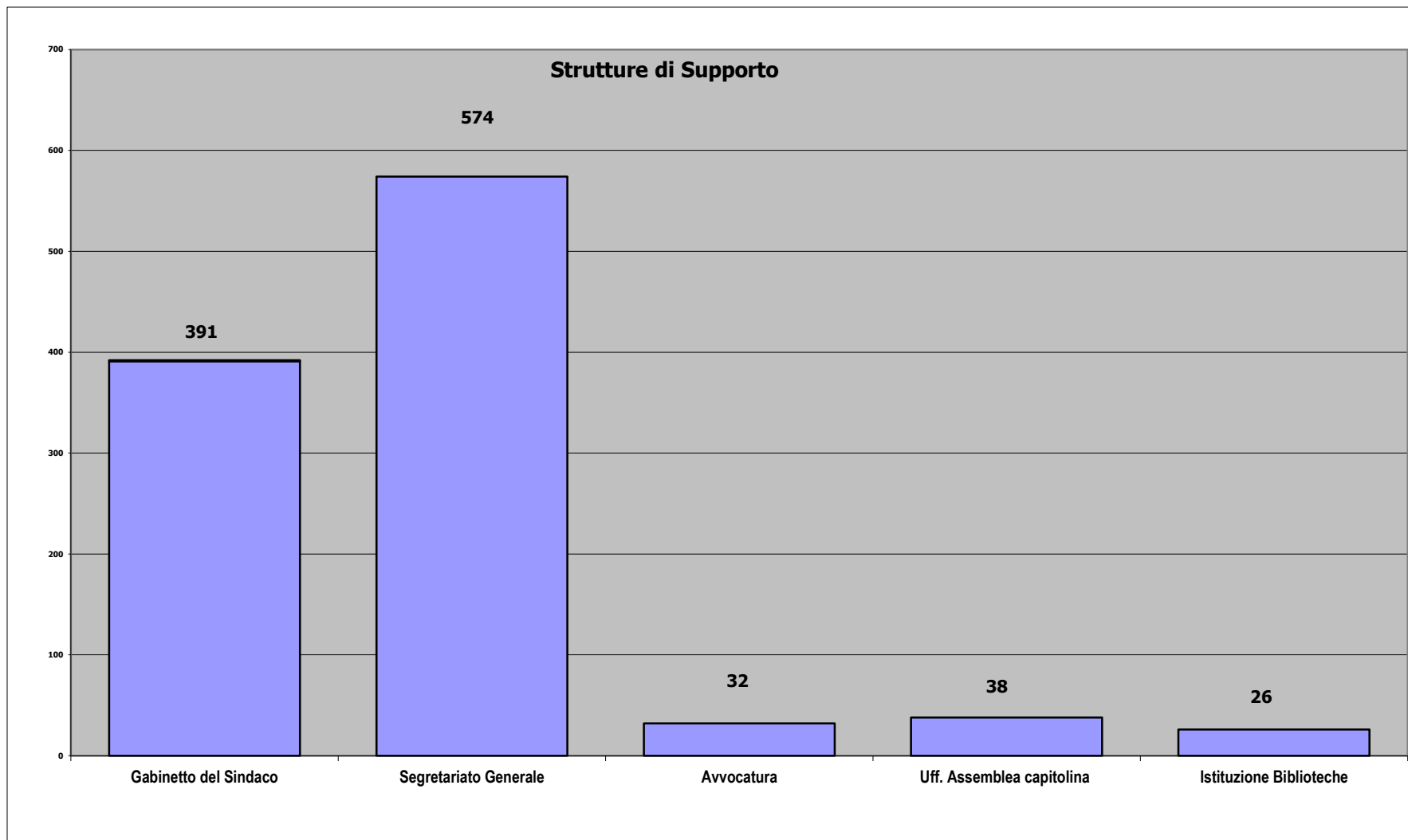
● **Strutture di Staff** → 52.816 chiamate pari al 33,9% del totale di cui :

- 44% ha riguardato il Dipartimento Comunicazione
- 41% ha riguardato il Dipartimento Risorse Economiche



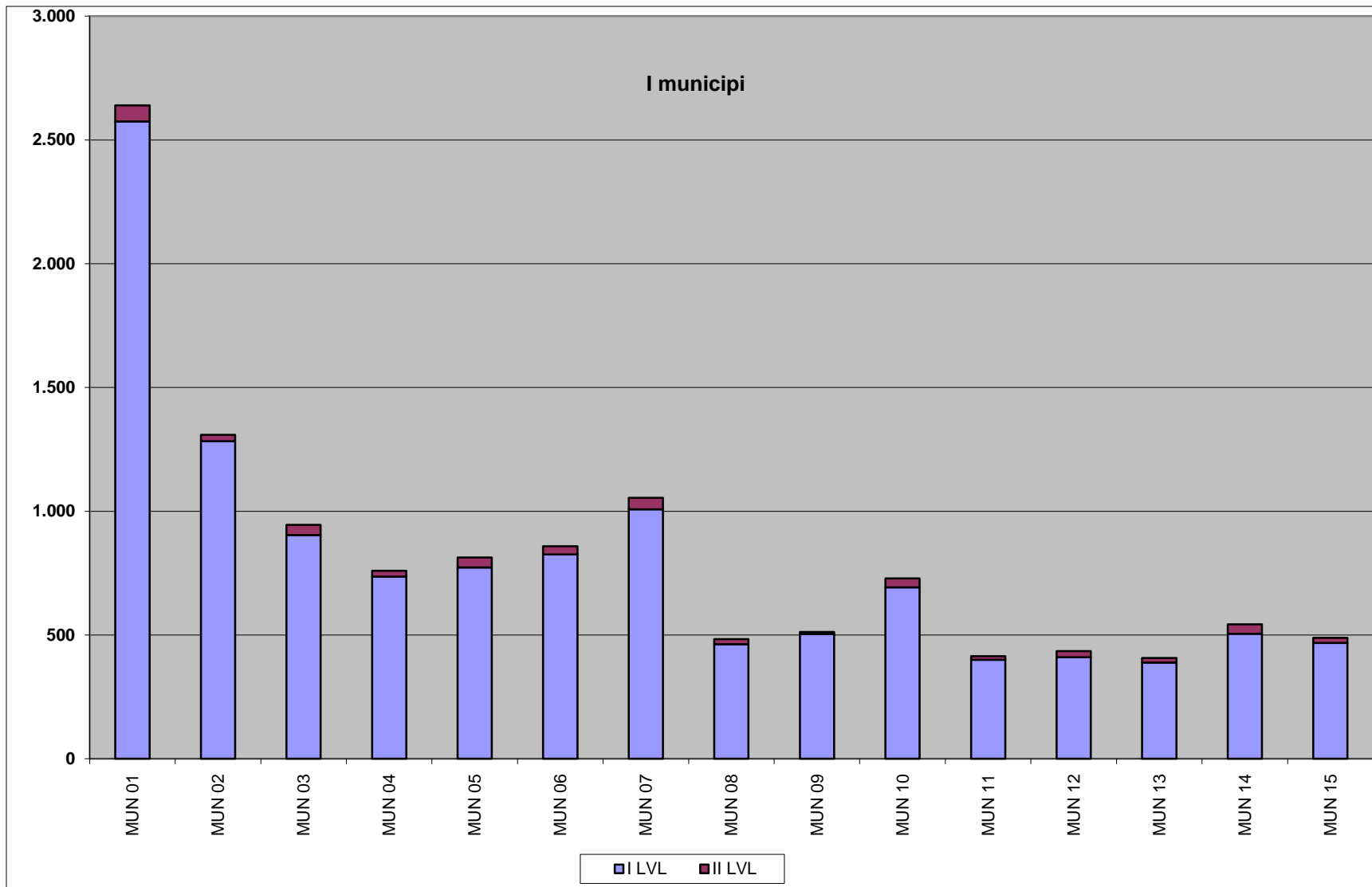
# I numeri per tipologia: Strutture di Supporto

- **Strutture di Supporto** → 1.062 chiamate pari allo 0,7% del totale di cui :
  - 54% ha riguardato il Segretariato Generale



## I numeri per tipologia: Strutture Territoriali

**Strutture Territoriali:** *12.394 chiamate pari all' 7,9% del totale*

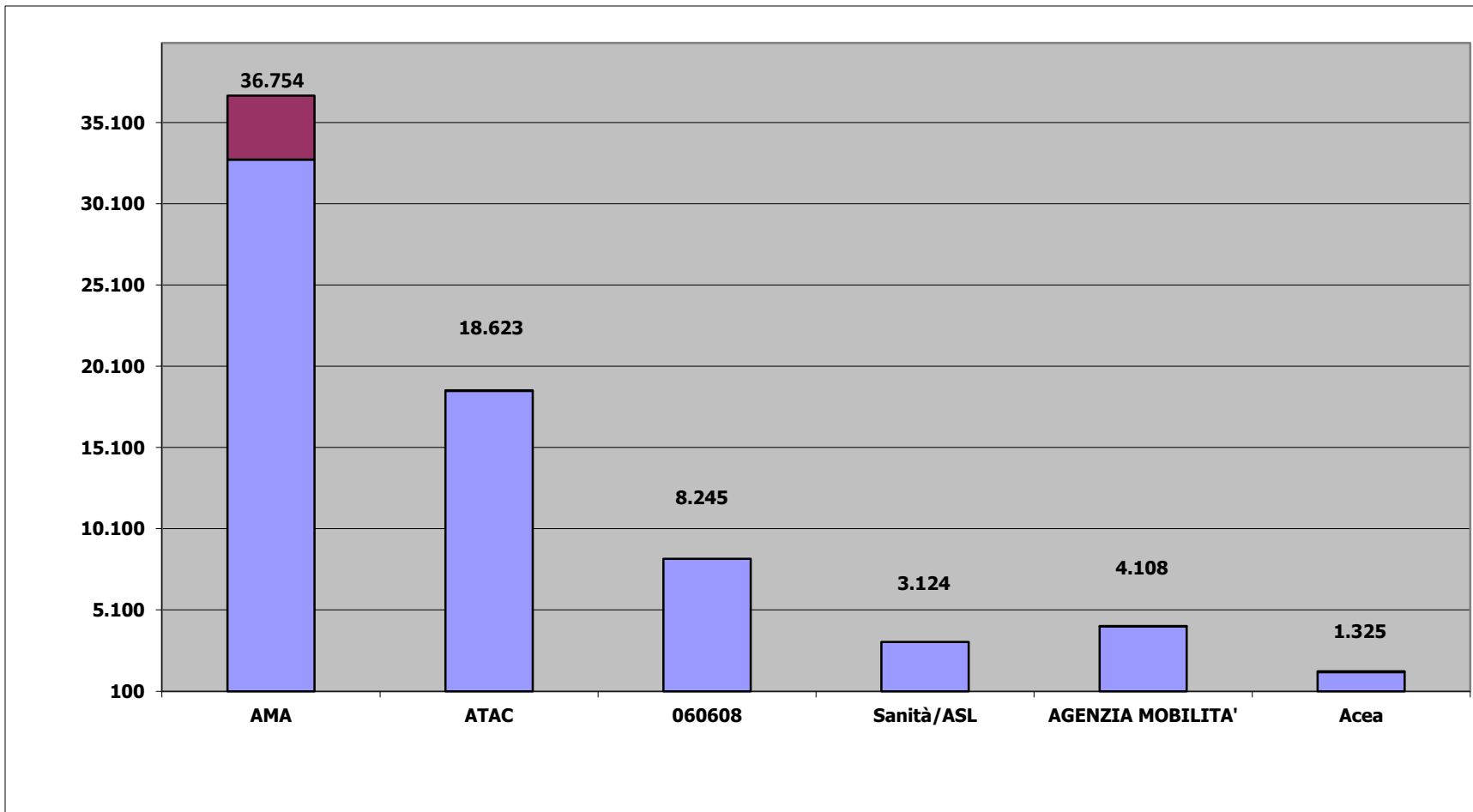


# I numeri per tipologia: Aziende del Comune

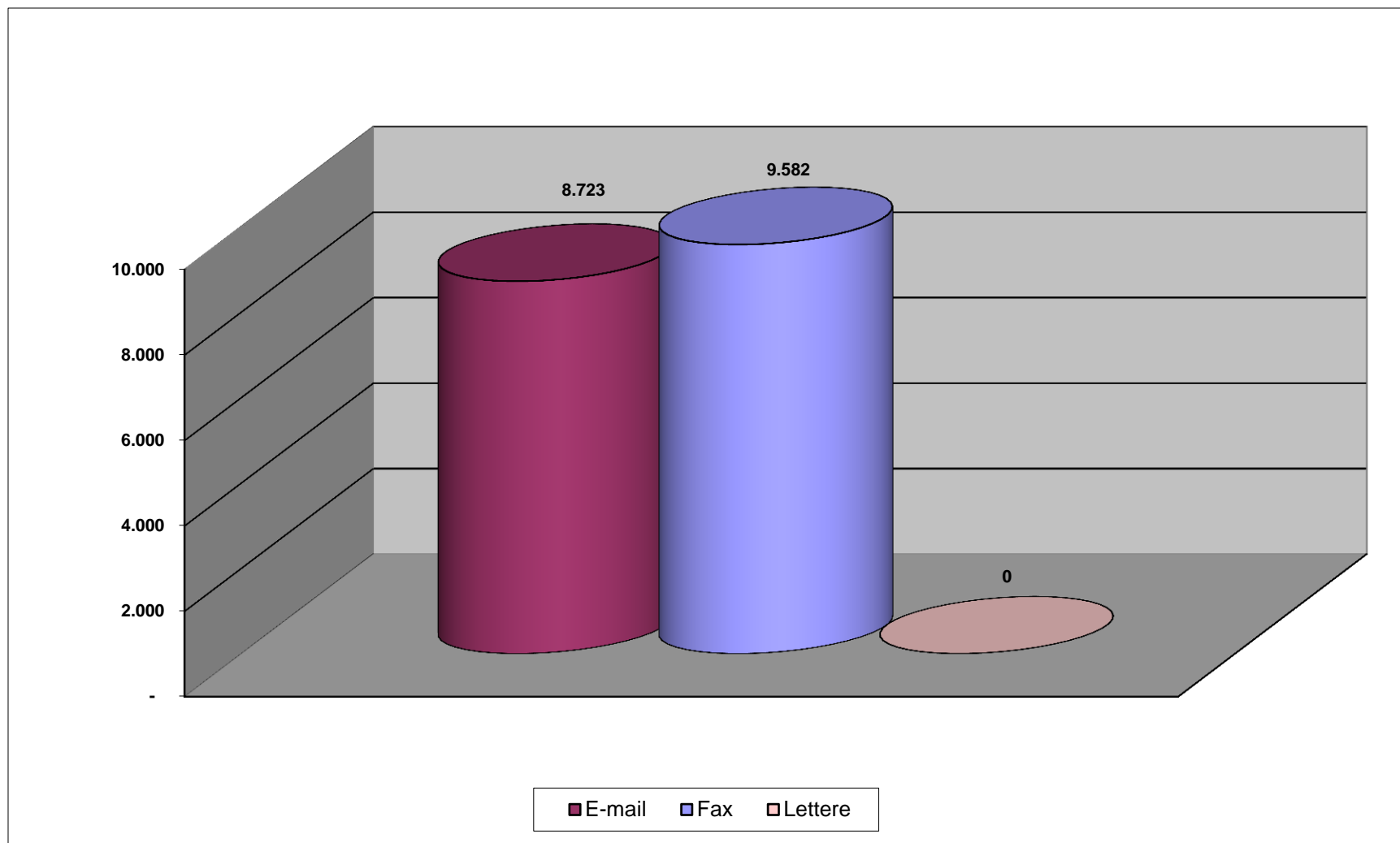
● **AMA** → 36.754 chiamate pari al 26,6 del totale di cui:

- 46% ha riguardato Ricicla Casa
- 28% ha riguardato Linea Verde
- 24% ha riguardato la Ta.Ri

● **ATAC** → 18.623 chiamate pari al 11,9% del totale



## Volumi lavorazioni Off Line



Da evidenziare che a seguito dell'obbligatorietà di richiedere le cedole librerie 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.