



ROMA CAPITALE

il contact center della capitale



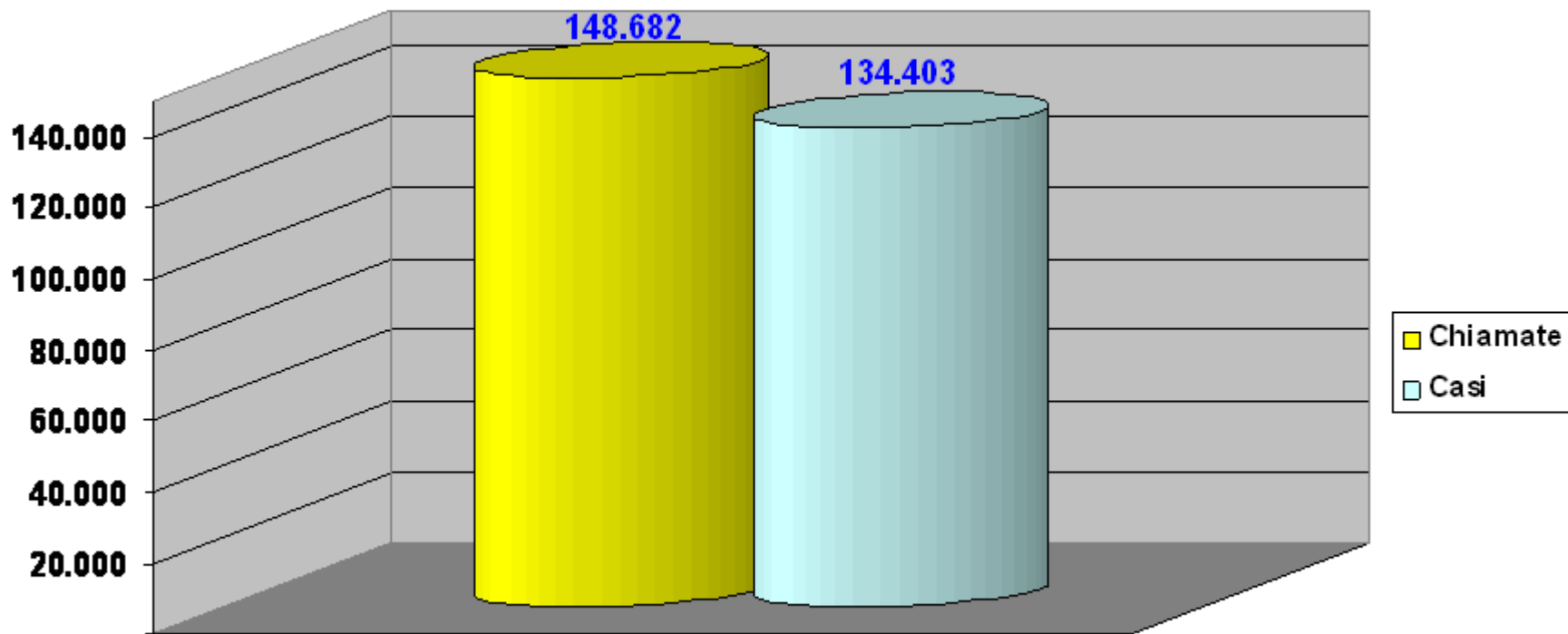
LA CITTÀ CHE TI ASCOLTA.

Executive Summary
Luglio 2013

Volumi

Nel mese di luglio al Contact Center ChiamaRoma060606 sono arrivate 233.214 chiamate ed il tempo medio di gestione è stato di 184 secondi. Le chiamate totali gestite sono 156.721, 1.510 le prenotazioni CBA, nel grafico le gestite da operatore

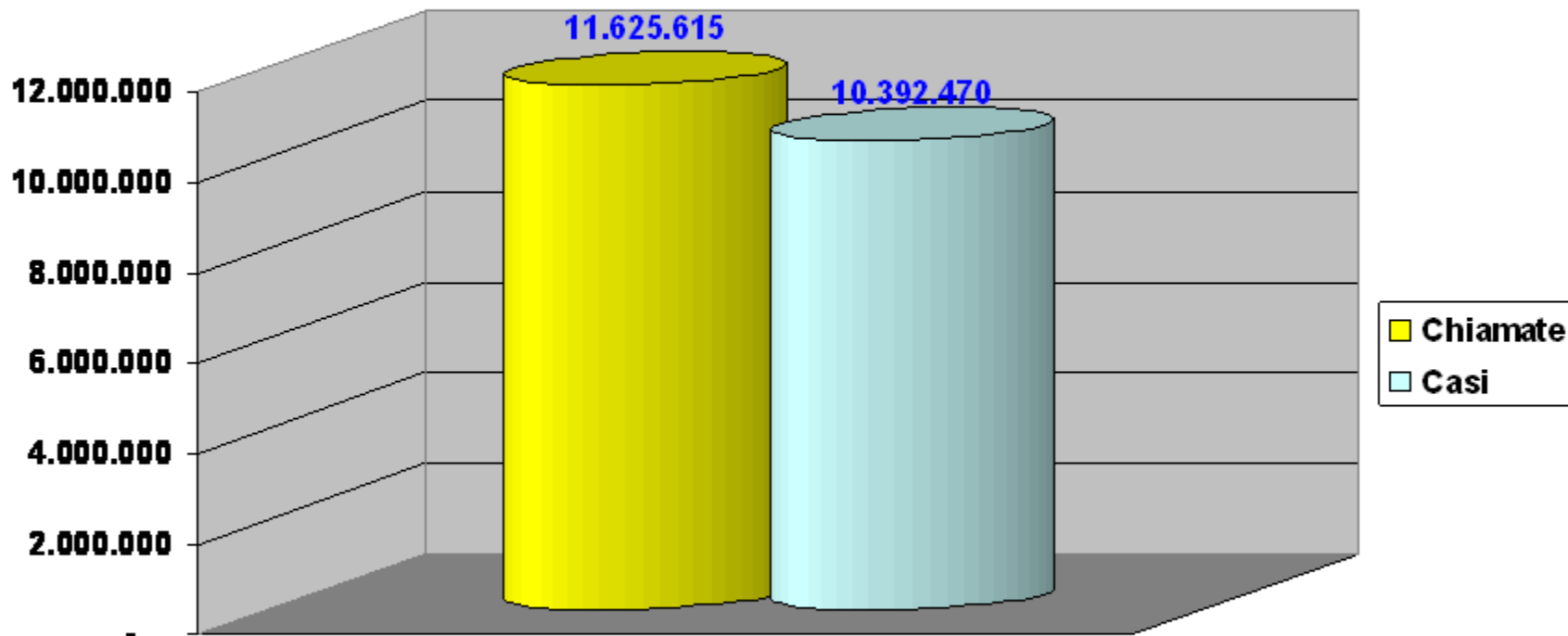
Volumi gestiti e Casi registrati



Volumi riepilogativi

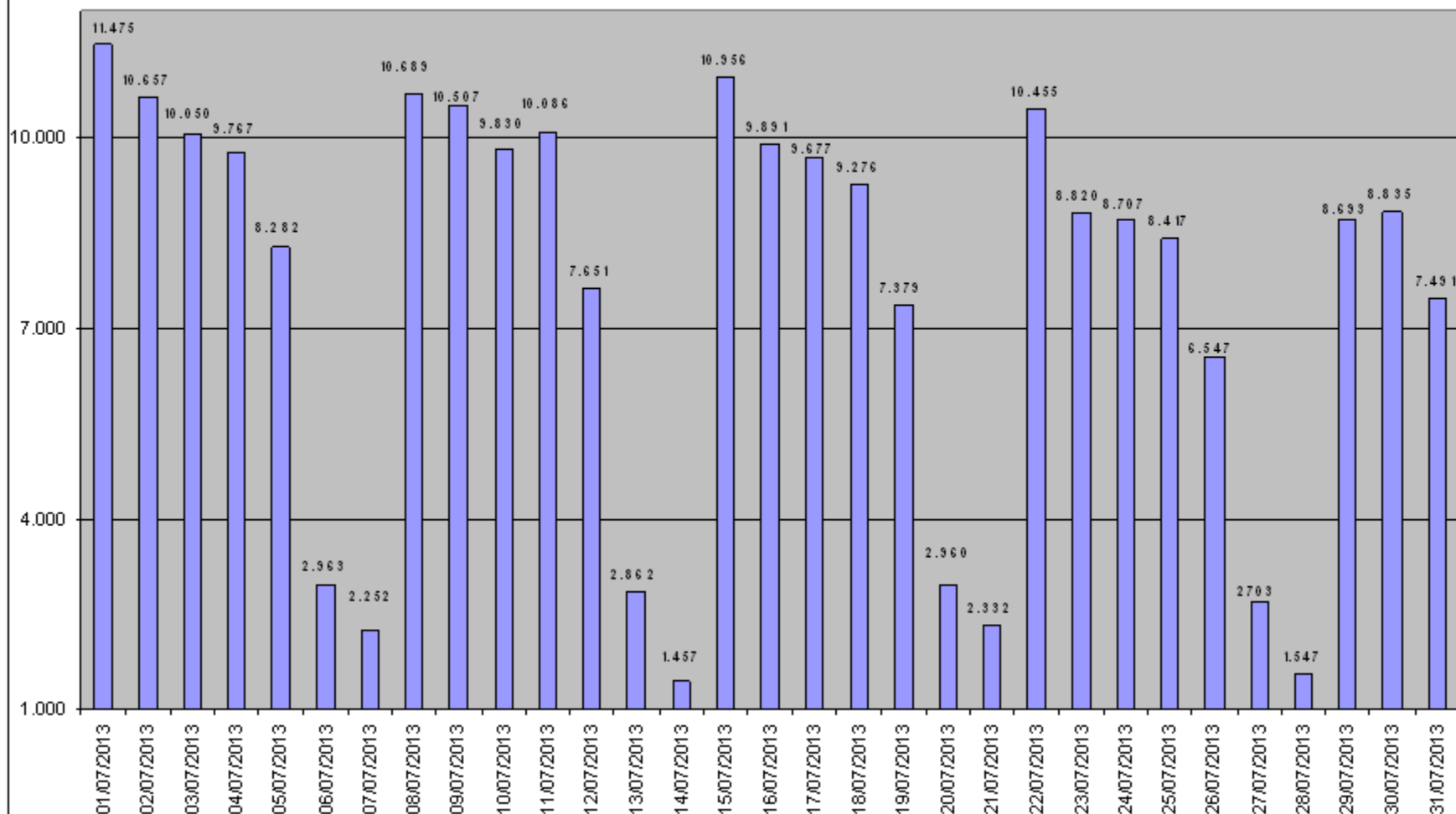
Dal 1 novembre 2008 al 31 luglio 2013 abbiamo gestito 11.625.615 chiamate

Volumi gestiti e Casi registrati



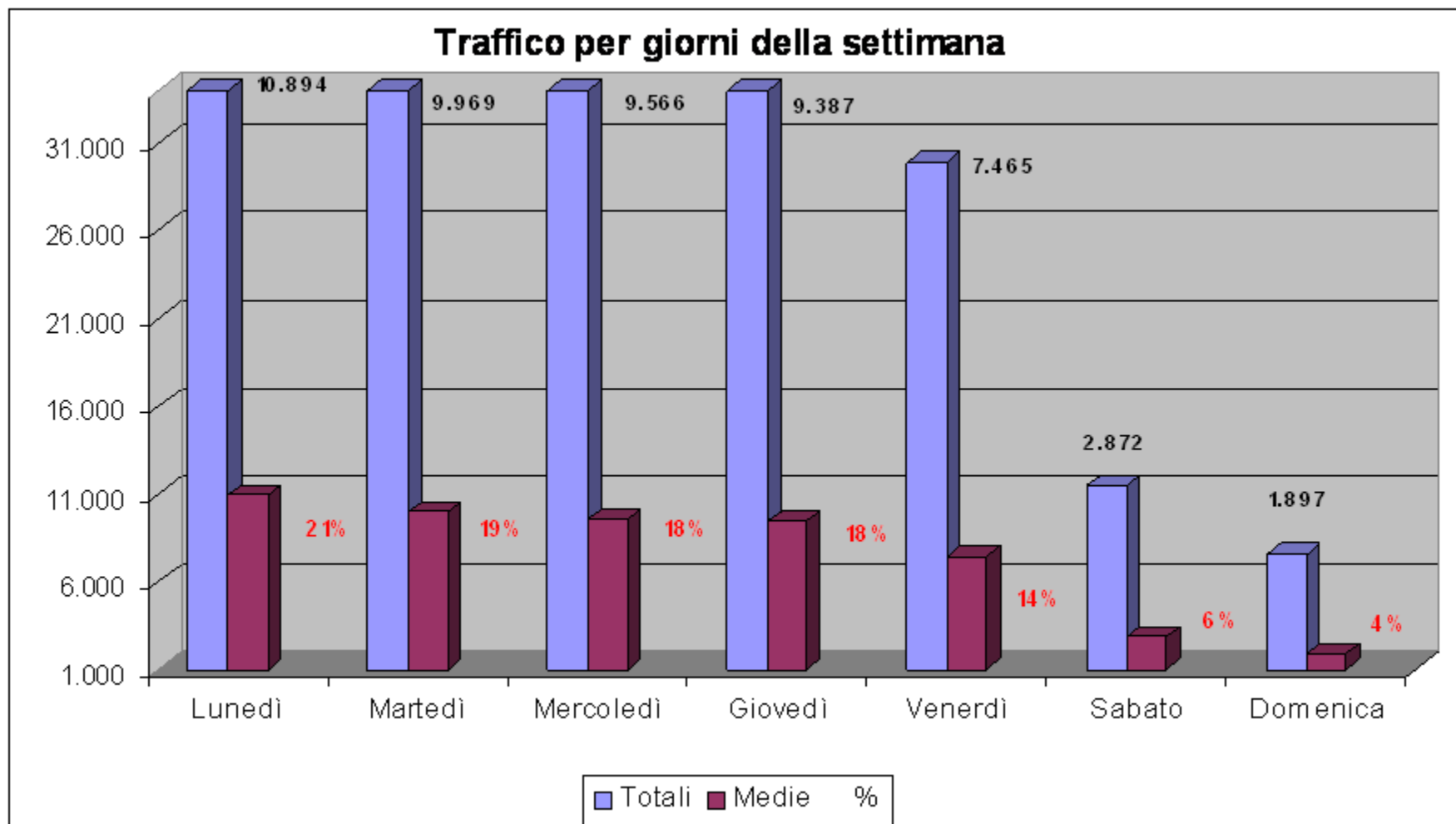
Volumi traffico giornaliero

Traffico giornaliero

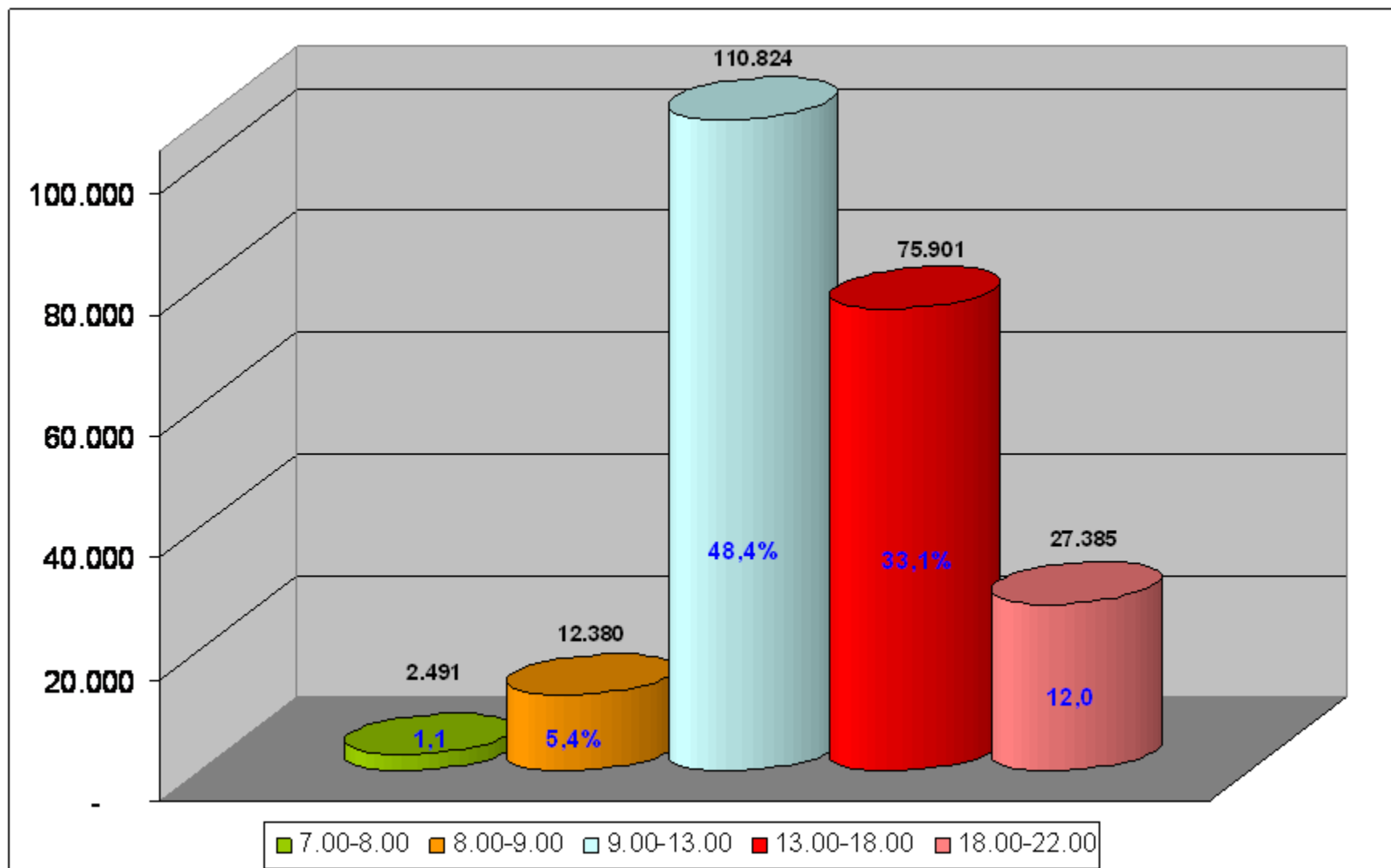


Volumi traffico per giorni della settimana

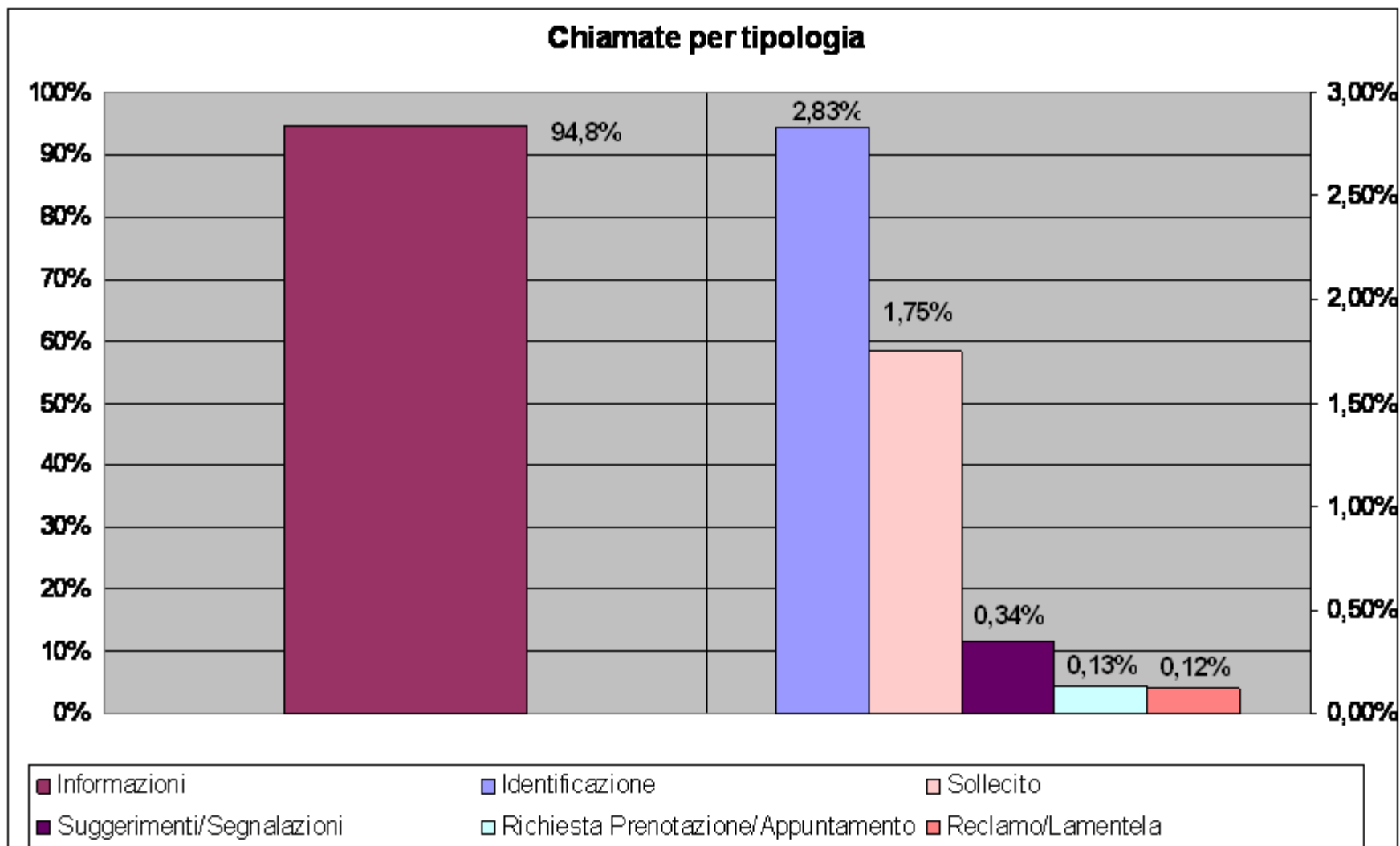
Nel mese di luglio sono arrivate in media circa 57.000 chiamate a settimana distribuite secondo le percentuali sotto riportate.



Volumi Mensili per Fascia Oraria



Volumi e tipologia di chiamate

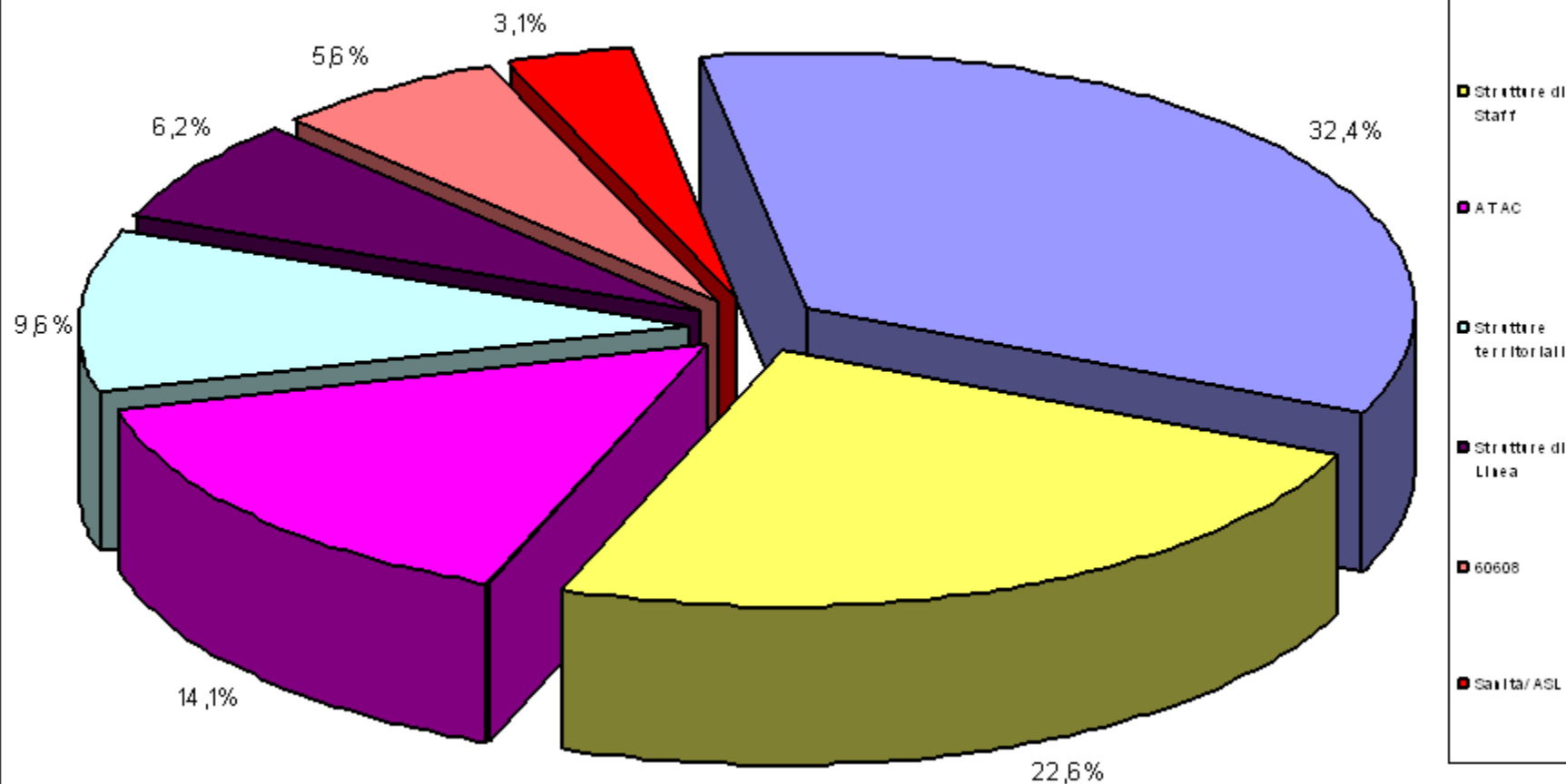


Il 91% delle richieste è stato risolto al 1° livello, il 9% è stato assegnato al 2°

Volumi e tipologia di chiamate

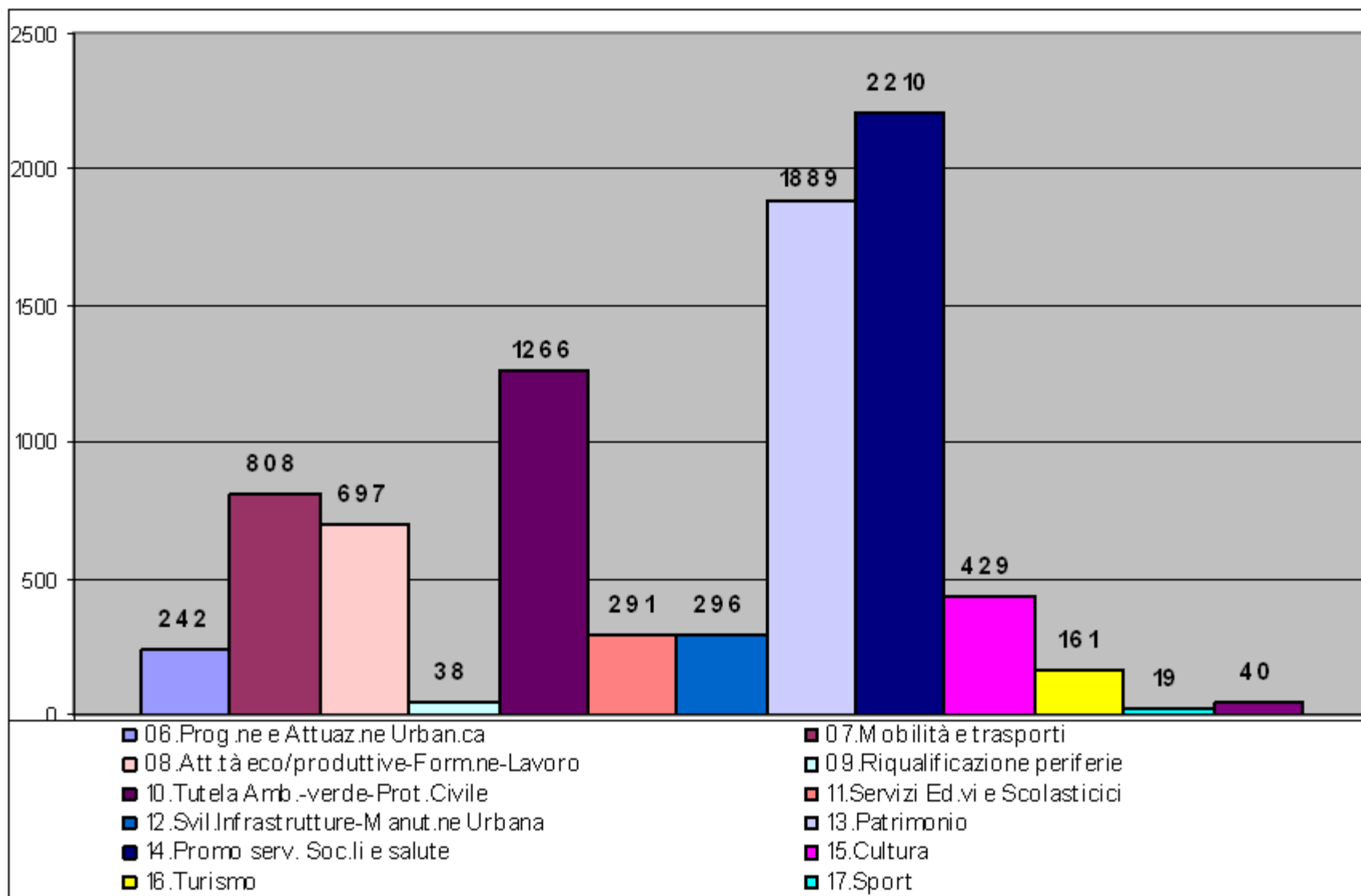
Le chiamate ricevute hanno riguardato principalmente Ama, Strutture di Staff, Atac,.

Ripartizione chiamate



I numeri per tipologia: Strutture di Linea

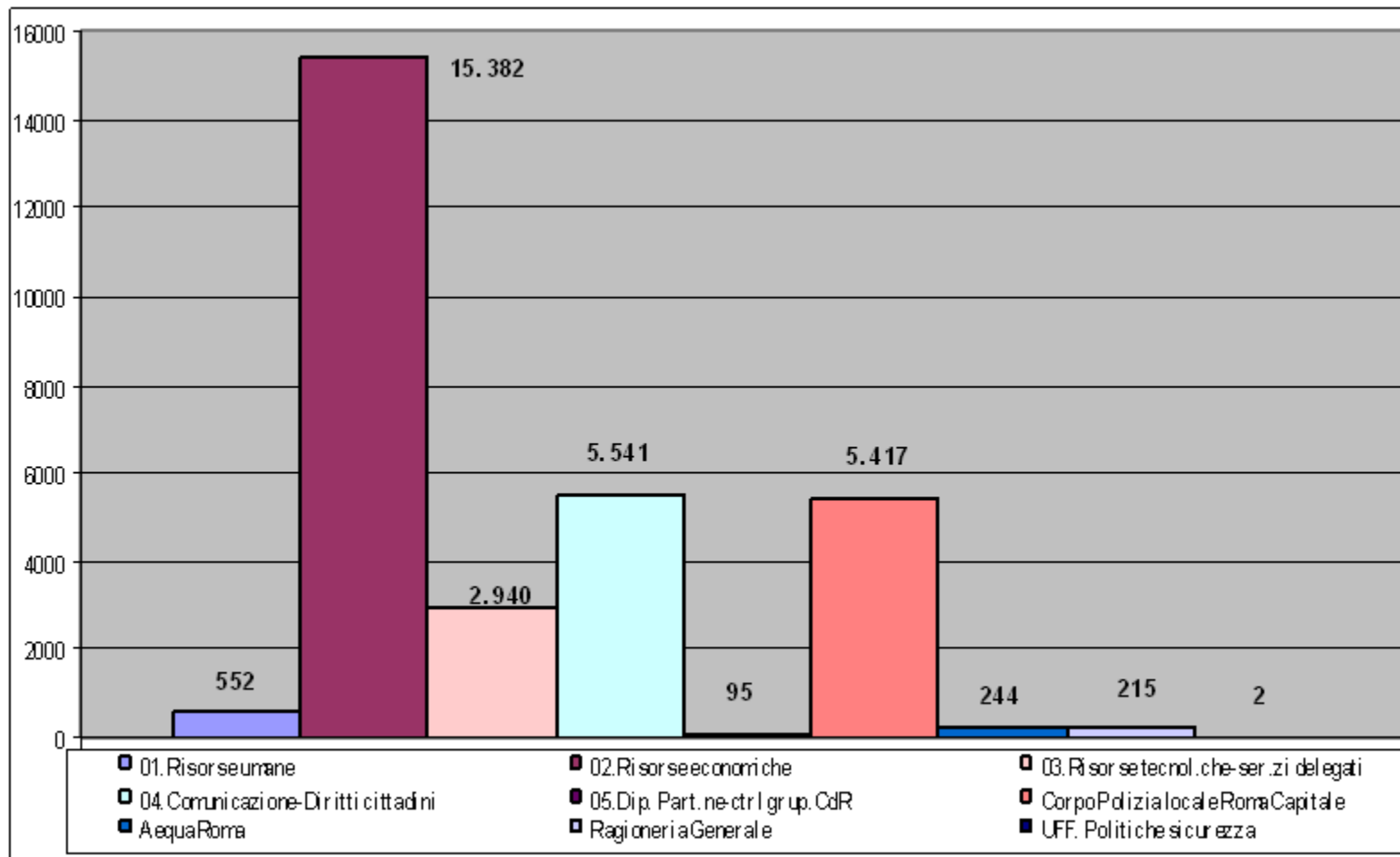
Strutture di Linea: 8.386 chiamate pari al 6,2% del totale



I numeri per tipologia: Strutture di Staff

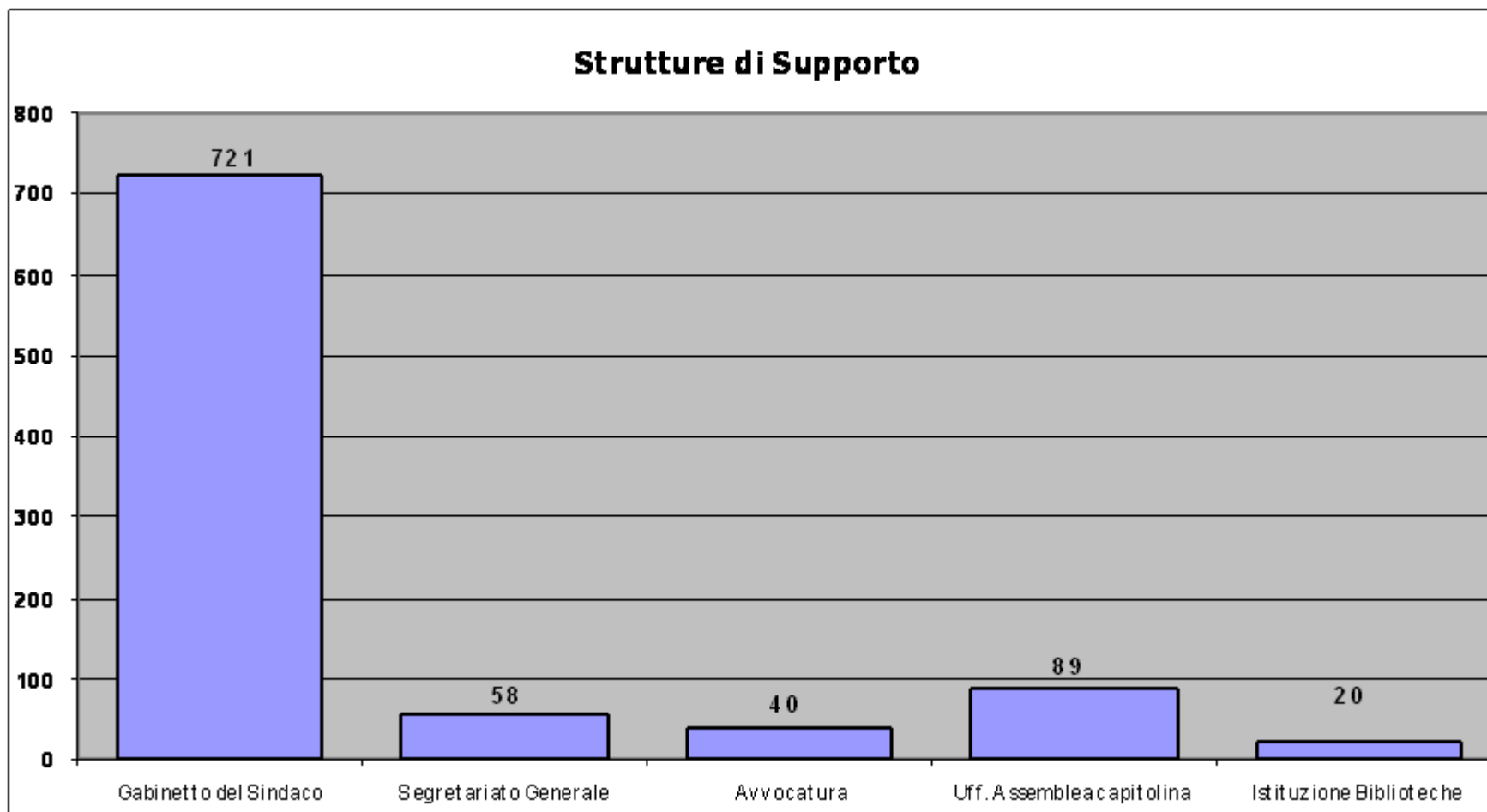
● **Strutture di Staff** → 30.388 chiamate pari al 22,6% del totale di cui :

- 51% ha riguardato il Dipartimento Risorse Economiche
- 18% ha riguardato il Dipartimento Comunicazione e diritti dei cittadini



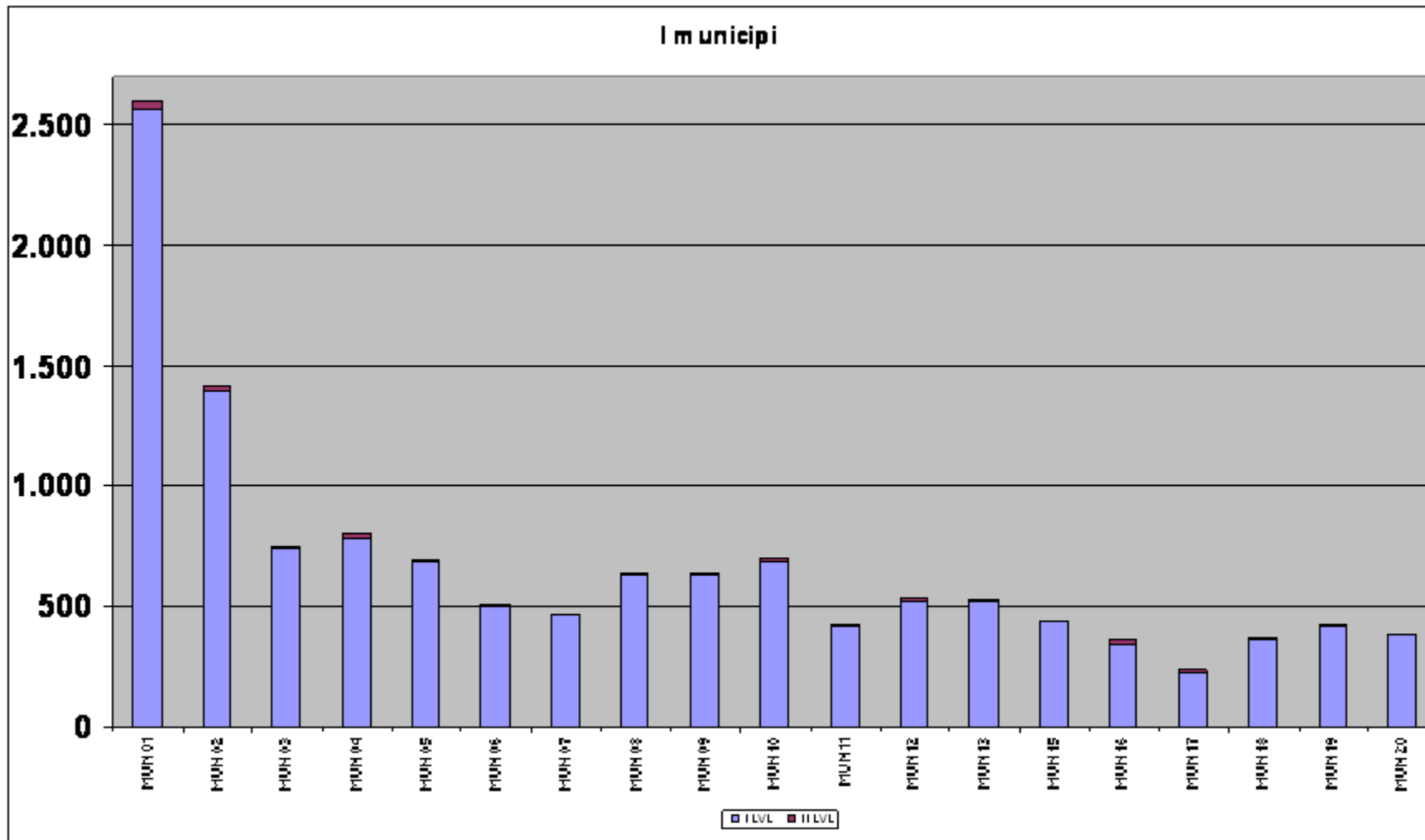
I numeri per tipologia: Strutture di Supporto

- **Strutture di Supporto** → 932 chiamate pari allo 0,7% del totale di cui :
 - 77% ha riguardato il Gabinetto del Sindaco



I numeri per tipologia: Strutture Territoriali

Strutture Territoriali: 12.940 chiamate pari all' 9,6% del totale

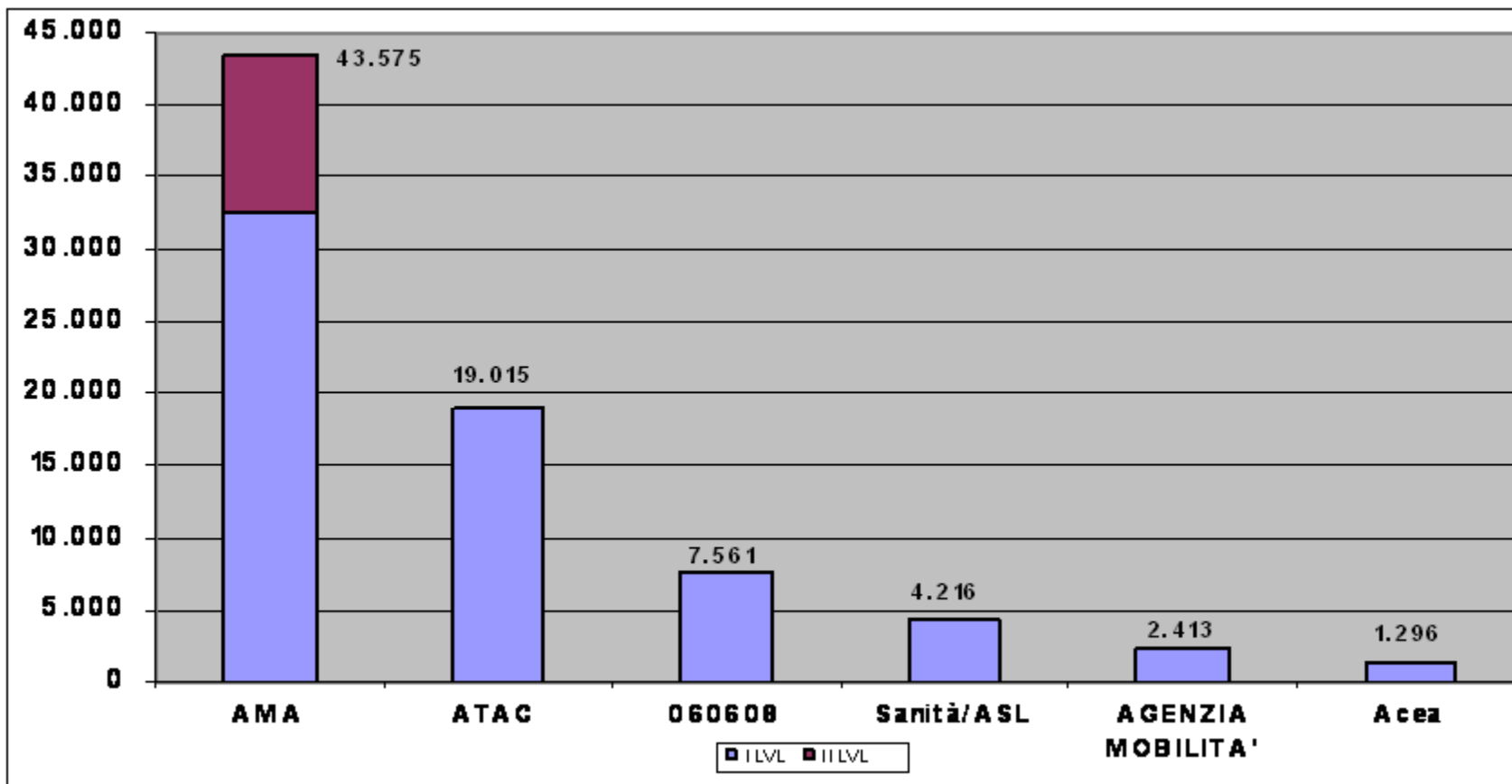


I numeri per tipologia: Aziende del Comune

● **AMA** → 43.575 chiamate pari al 32,4% del totale di cui:

- 53% ha riguardato la Ta.Ri
- 25% ha riguardato Ricicla Casa
- 21% ha riguardato Linea Verde

● **ATAC** → 19.015 chiamate pari al 14,1% del totale



Volumi lavorazioni Off Line

