ROMA

Dipartimento Partecipazione, Comunicazione e Pari Opportunità
Direzione Modelli e strumenti di comunicazione - Chiamaroma 060606

# IL CONTACT CENTER DELLA CAPITALE

statistiche mensili

**luglio 2021**

# LUGLIO 2021

## CHIAMATE

**256.300** TOTALI RICEVUTE

**226.988** TOTALI GESTITE

**182"** TEMPO MEDIO DI GESTIONE

**11"** TEMPO MEDIO DI ATTESA

## ESITO GESTIONI

**153.078** RISOLTE AL 1° LIVELLO

**30.112** TRASFERIM. TELEFONICI

**25.899** APERTURA TICKET

**11.088** ALTRO

## CONTATTI PREVALENTI

**107.890** > AMA

**16.713** > Dip. Servizi Delegati

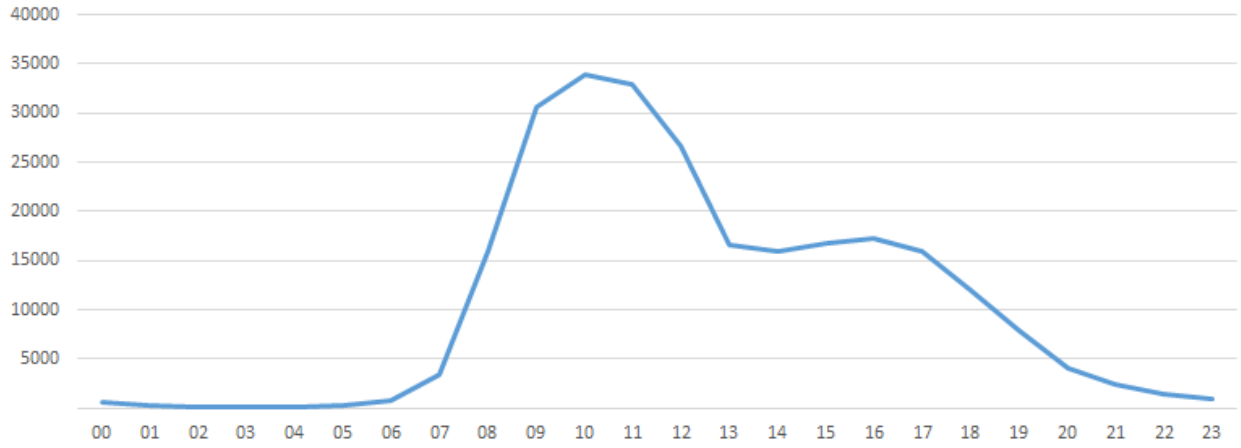
**6.769** > Roma Servizi per la Mobilità

**6254** > ATAC

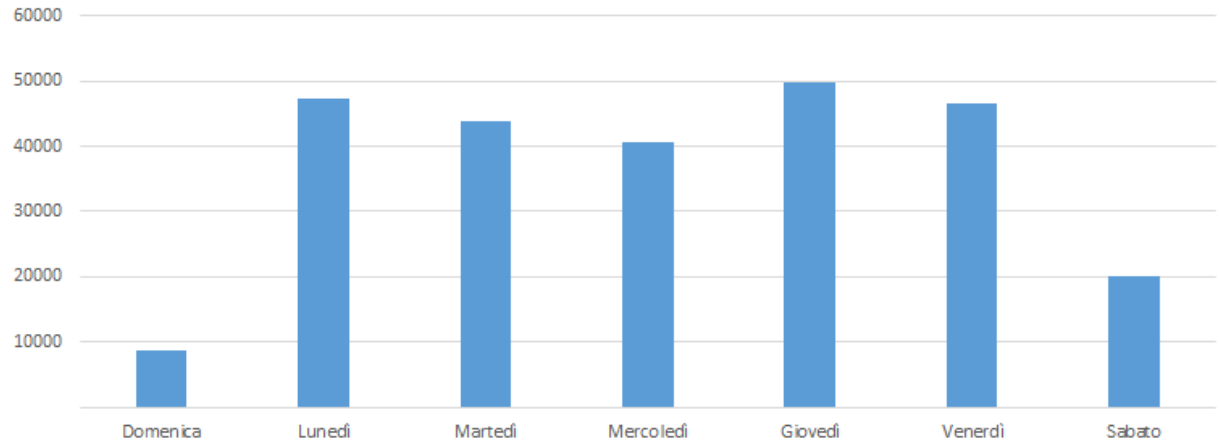
**33.902**

### VOLUMI DI TRAFFICO PER FASCIA ORARIA

picco chiamate gestite nella fascia oraria 10.00 - 11.00




**49.761**

### VOLUMI DI TRAFFICO SETTIMANALI

picco chiamate gestite nella giornata di giovedì