

# ROMA



## IL CONTACT CENTER DELLA CAPITALE

statistiche mensili

**marzo 2024**

# CHIAMATE

# MARZO 2024

**167.612** TOTALI RICEVUTE

**152.248** TOTALI ENTRATE IN CODA\*

**151.137** TOTALI GESTITE

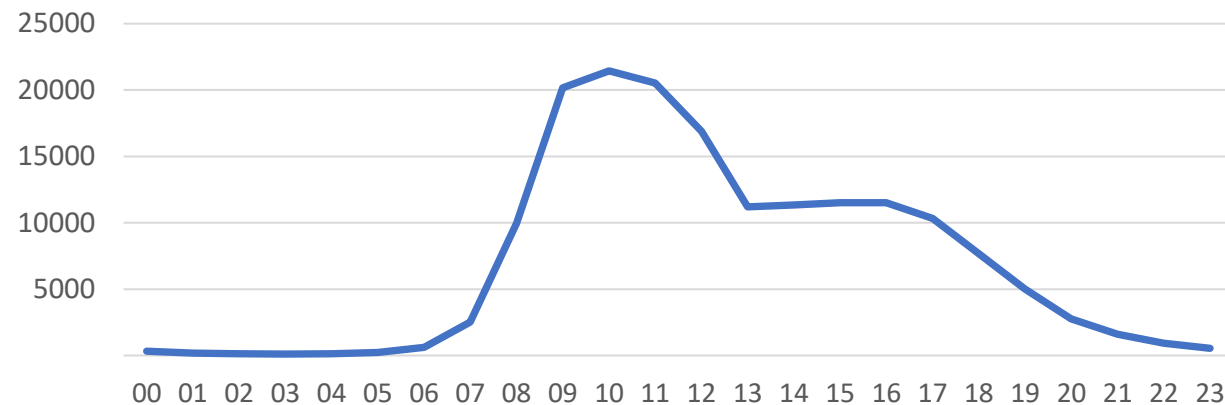
**169"** TEMPO MEDIO DI GESTIONE

**4"** TEMPO MEDIO DI ATTESA

\* Ovvero, escluse le chiamate disconnesse dagli utenti durante l'IVR di accoglienza

**21.437** VOLUMI DI TRAFFICO PER FASCIA ORARIA

Picco chiamate gestite nella fascia oraria 10:00-11:00



# ESITO GESTIONI

**118.151** RISOLTE AL 1° LIVELLO

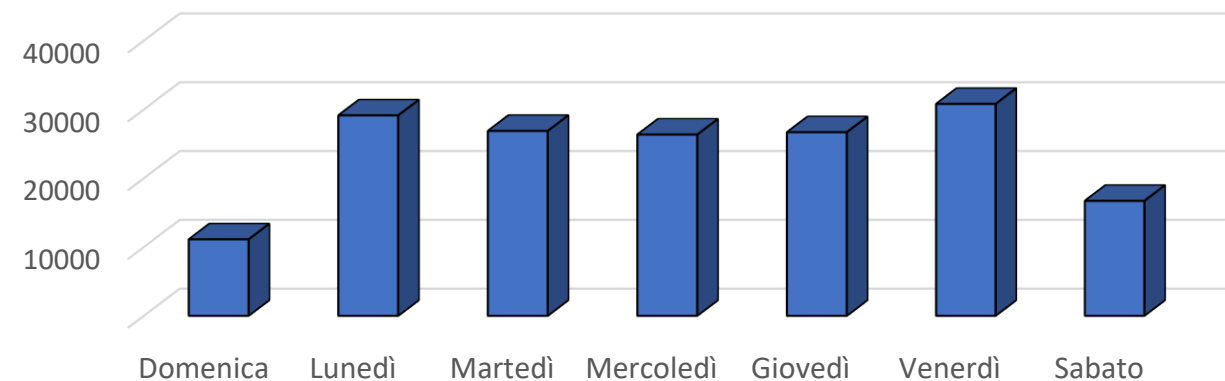
**17.731** TRASFERIM. TELEFONICI

**8.385** TICKET ASSEGNATI

**2.179** ALTRO

**30.794** VOLUMI DI TRAFFICO SETTIMANALI

Picco chiamate gestite nella giornata di venerdì



**119.187** RICHIESTE INFORMAZIONI

**4.086** SEGNALAZIONI

**252** RECLAMI

**801** SOLLECITI

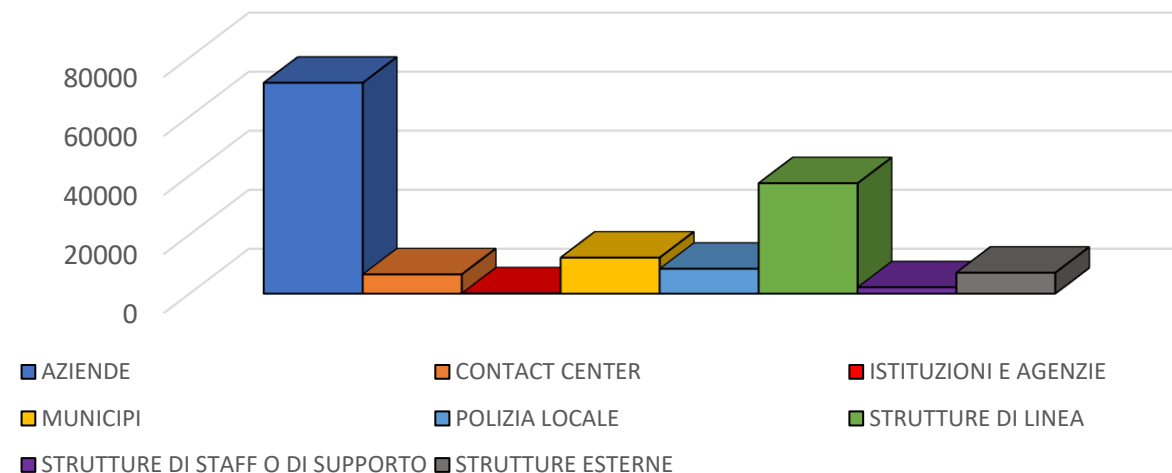
**18.172** CENTRALINO

**10** APPREZZAMENTI

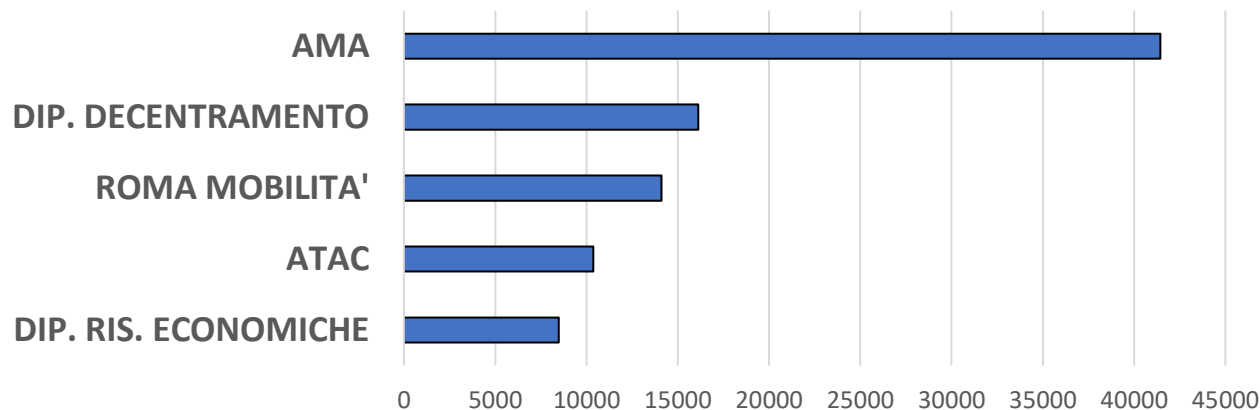
**17** SUGGERIMENTI

**3.921** ALTRI SERVIZI

## RICHIESTE PER TIPO DI STRUTTURA



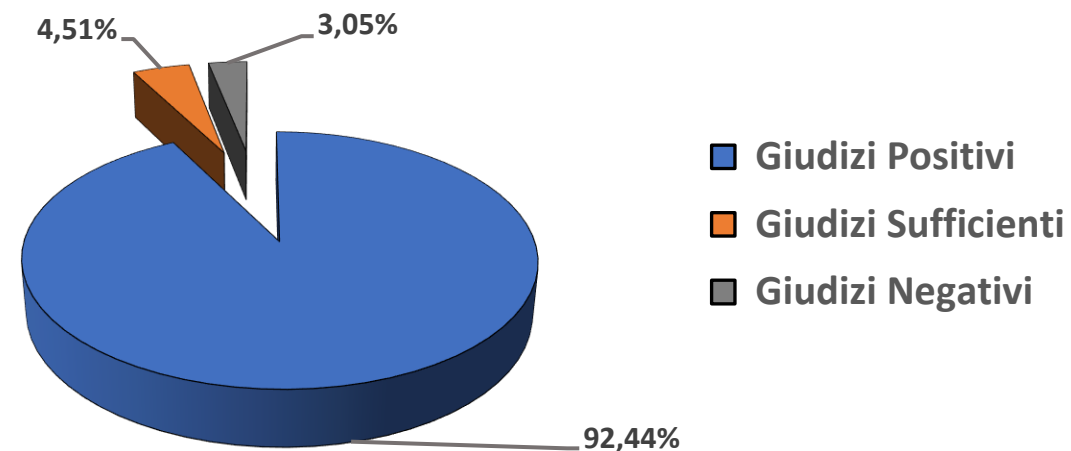
## CONTATTI PREVALENTI



# CUSTOMER SATISFACTION\*

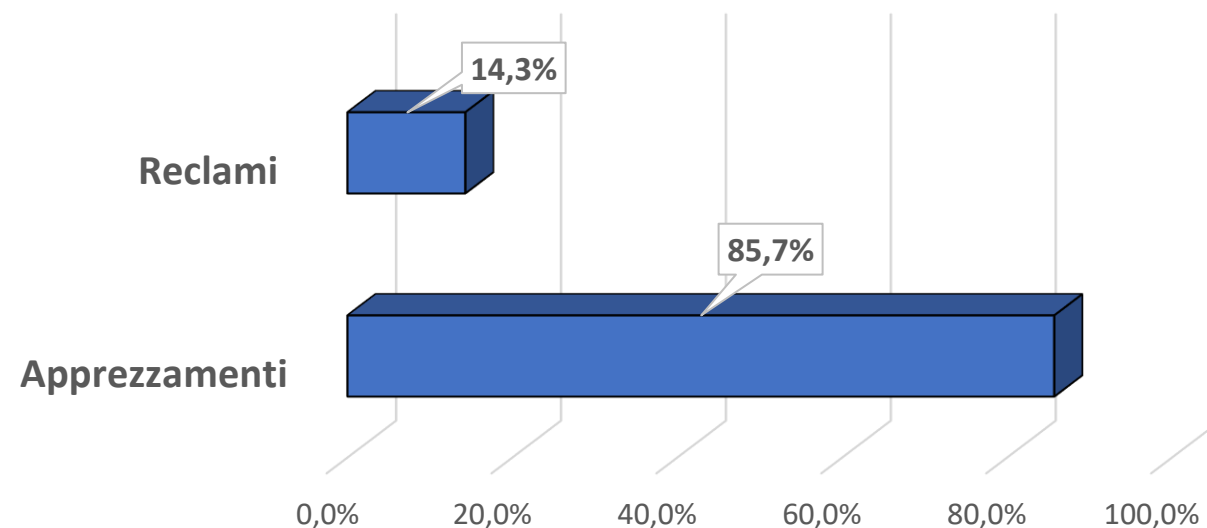
# MARZO 2024

<b>6.431</b>	<b>SONDAGGI COMPLETATI</b>
<b>5.945</b>	<b>GIUDIZI POSITIVI</b>
<b>290</b>	<b>GIUDIZI SUFFICIENTI</b>
<b>196</b>	<b>GIUDIZI NEGATIVI</b>



# COMUNICAZIONI UTENTI\*

<b>1</b>	<b>RECLAMI</b>
<b>6</b>	<b>APPREZZAMENTI</b>



\* In riferimento al servizio di Contact Center ChiamaRoma 060606