

תאריכים: 12/1/2022 - 12/31/2022

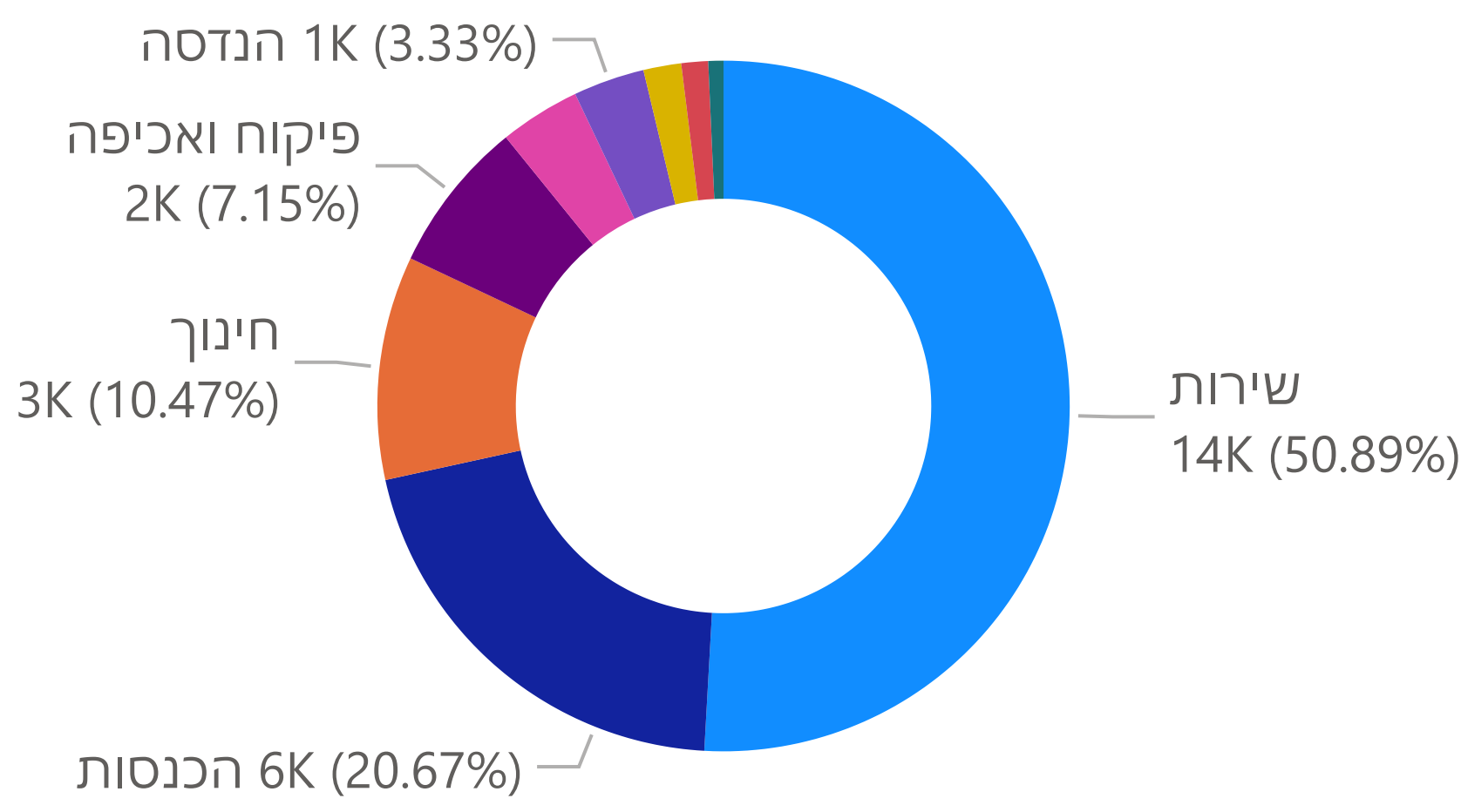
רמת הסתכלות: אגף

אגף: אגף

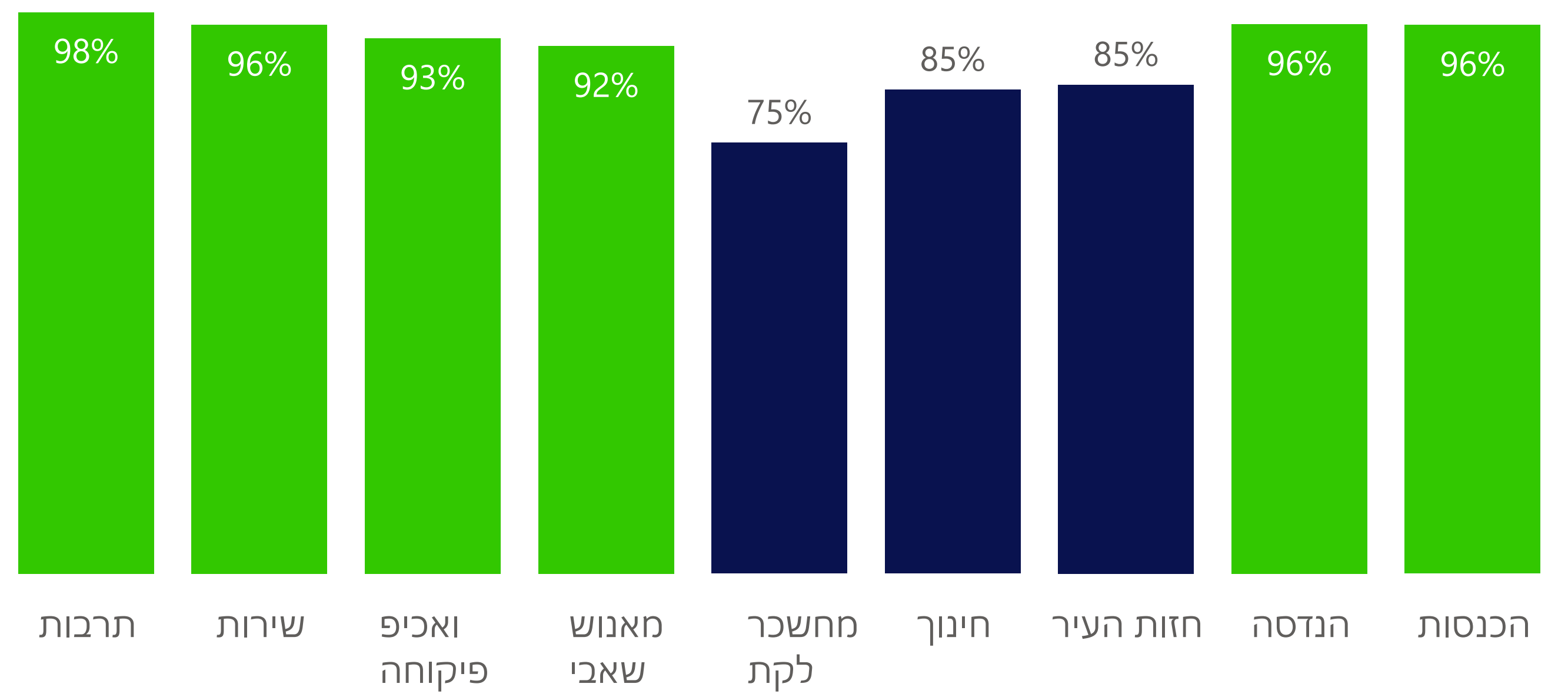
מחלקה: All

קמפיין: All

שיחות נכנסות

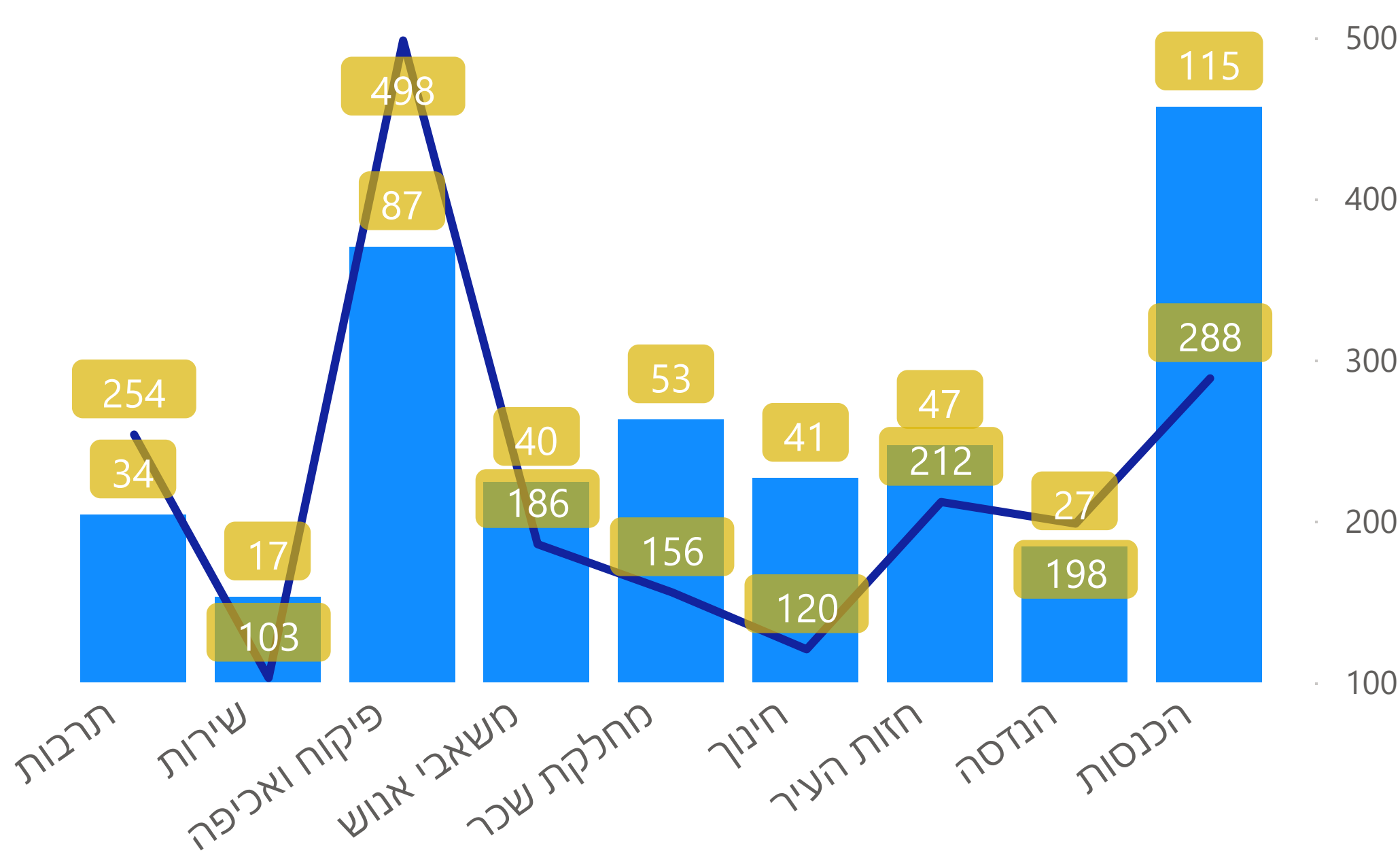


אחוז מענה/נטישה



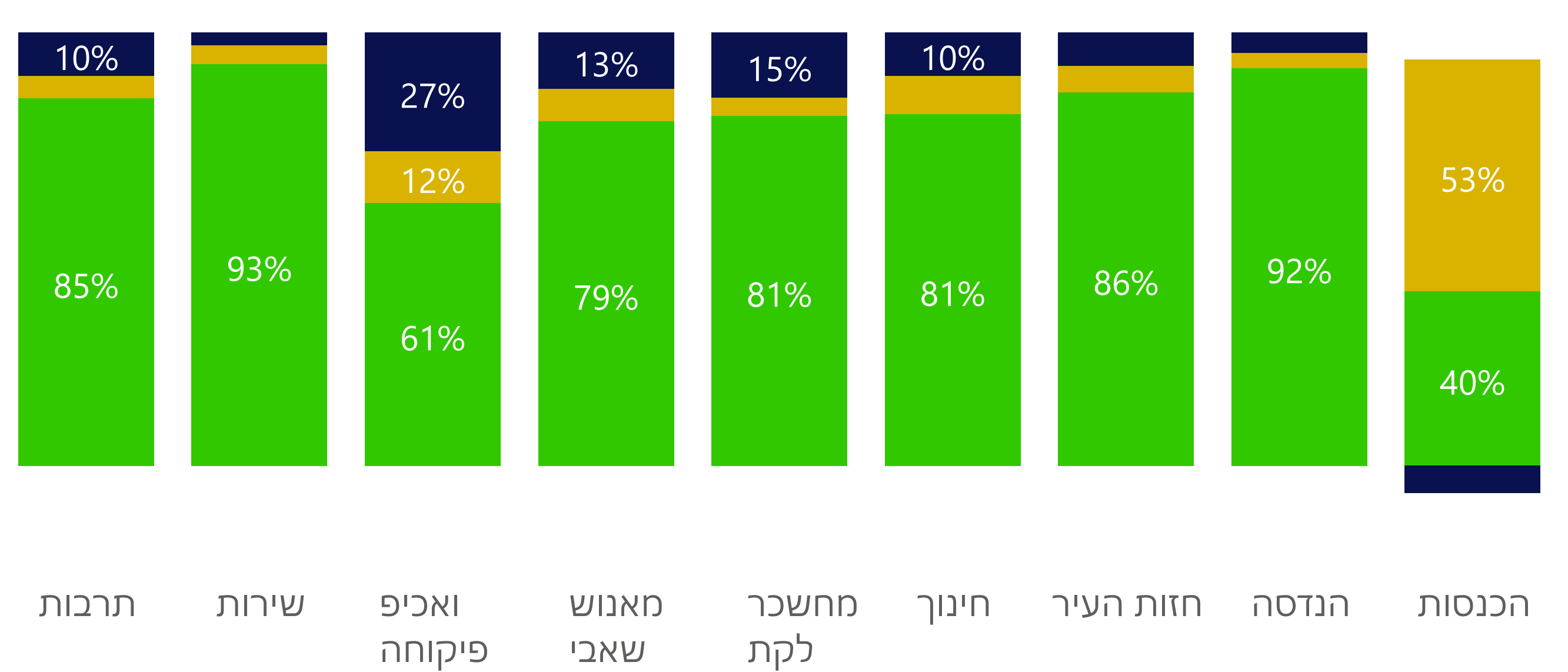
זמני שיחה/המתנה ממוצעים בשניות

● זמן שיחה ממוצע ● זמן המתנה ממוצע



חלוקת שיחות לפי זמני המתנה בשניות

● פחות מ-60 שניות ● בין 60 ל-120 שניות ● אחר 120 שניות



עומסים מגמות

שיחות נכנסות/זמני המתנה אחוזי מענה

קטגוריה	2022 Q3	2022 Q4	2022 Q4	2022 Q4
הכנסות	84%	93%	94%	96%
הנדסה	88%	91%	82%	96%
חזות העיר	91%	85%	88%	85%
חינוך	64%	75%	84%	85%
מחלקת שכר	75%	88%	71%	75%
מאנוש שאבי	97%	89%	96%	92%
פיקוח ואכיפה	91%	96%	93%	93%
שירות	94%	96%	95%	96%
תרבות	91%	91%	97%	98%