

תאריכים

רמת הסתכלות

אגף

מחלקה

קמפיין

4/30/2024

4/1/2024

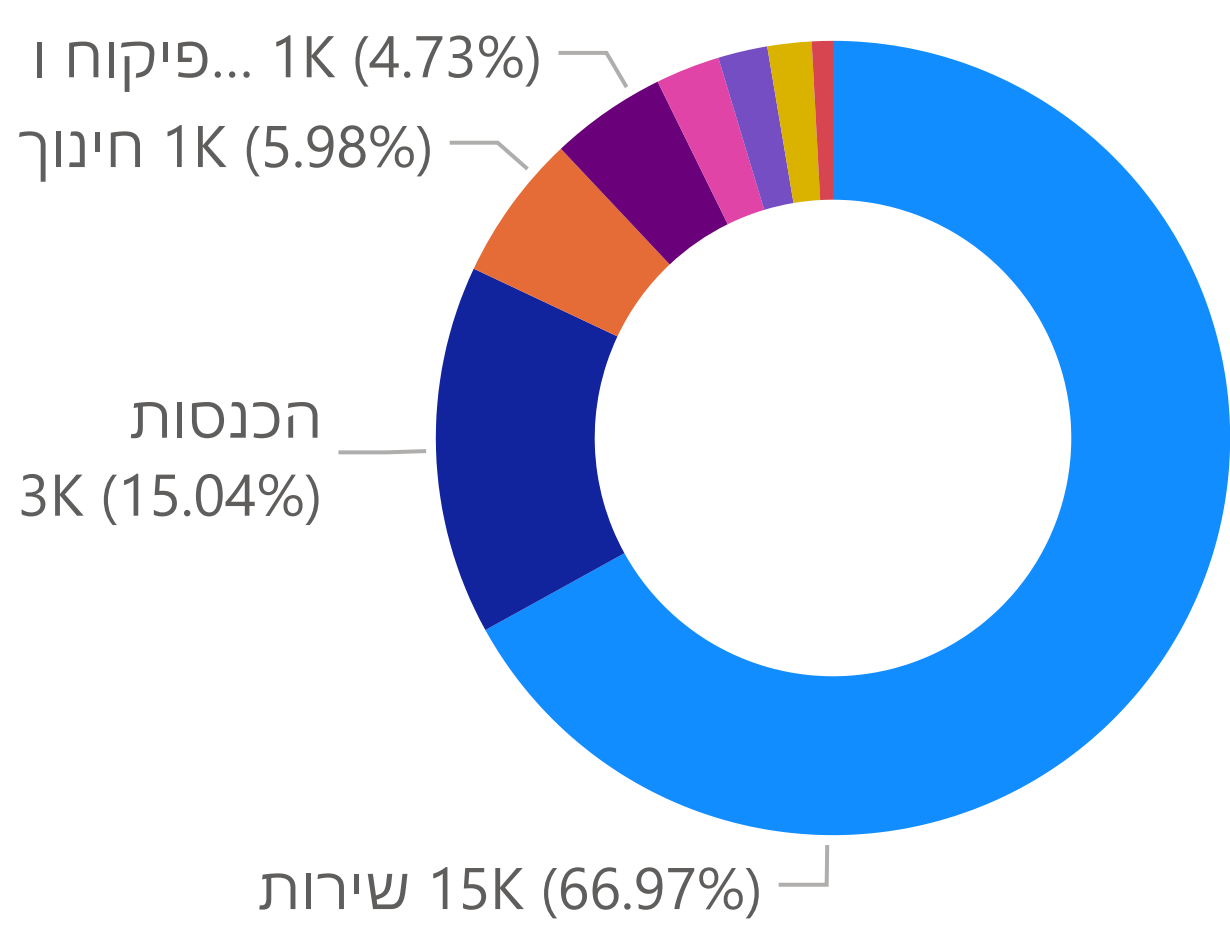
אגף

All

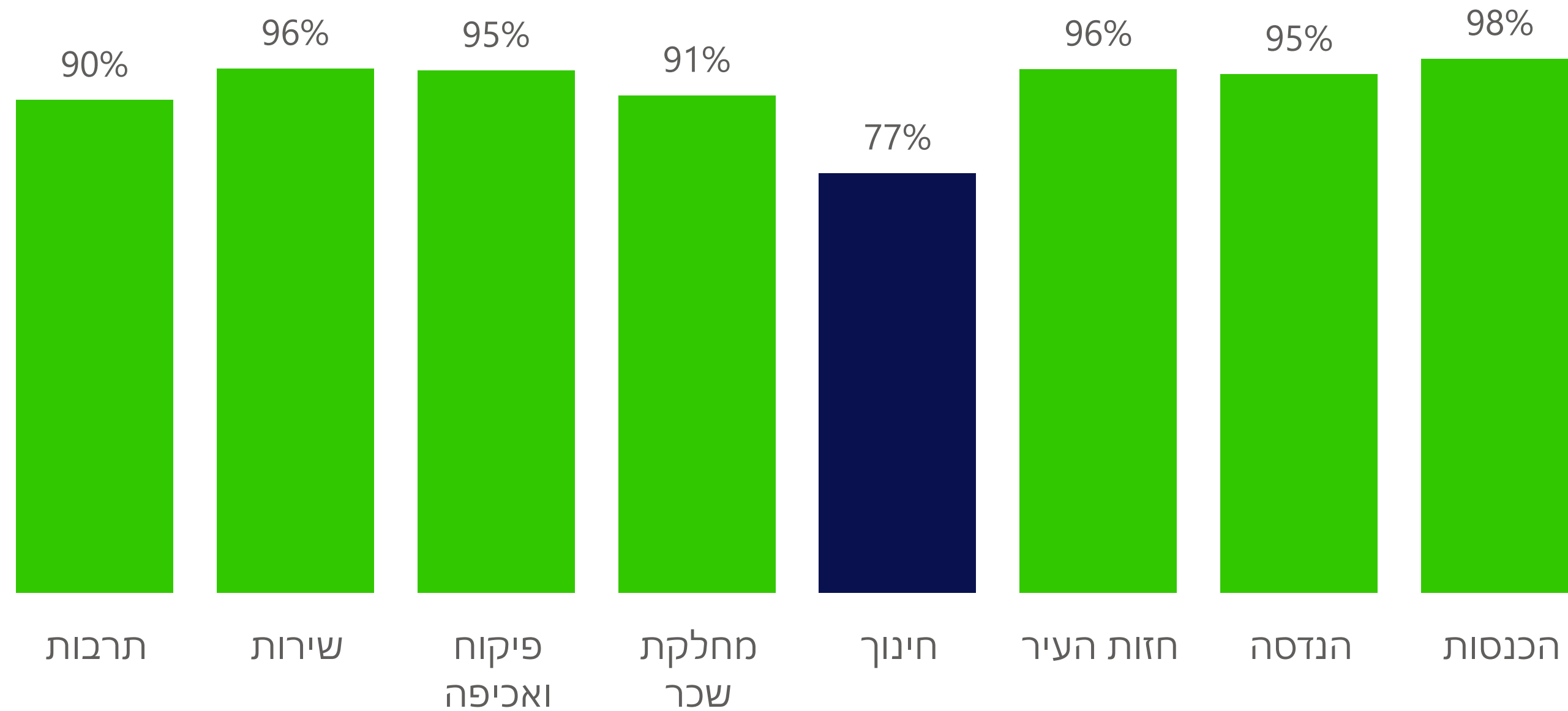
All

All

שיחות נכנסות

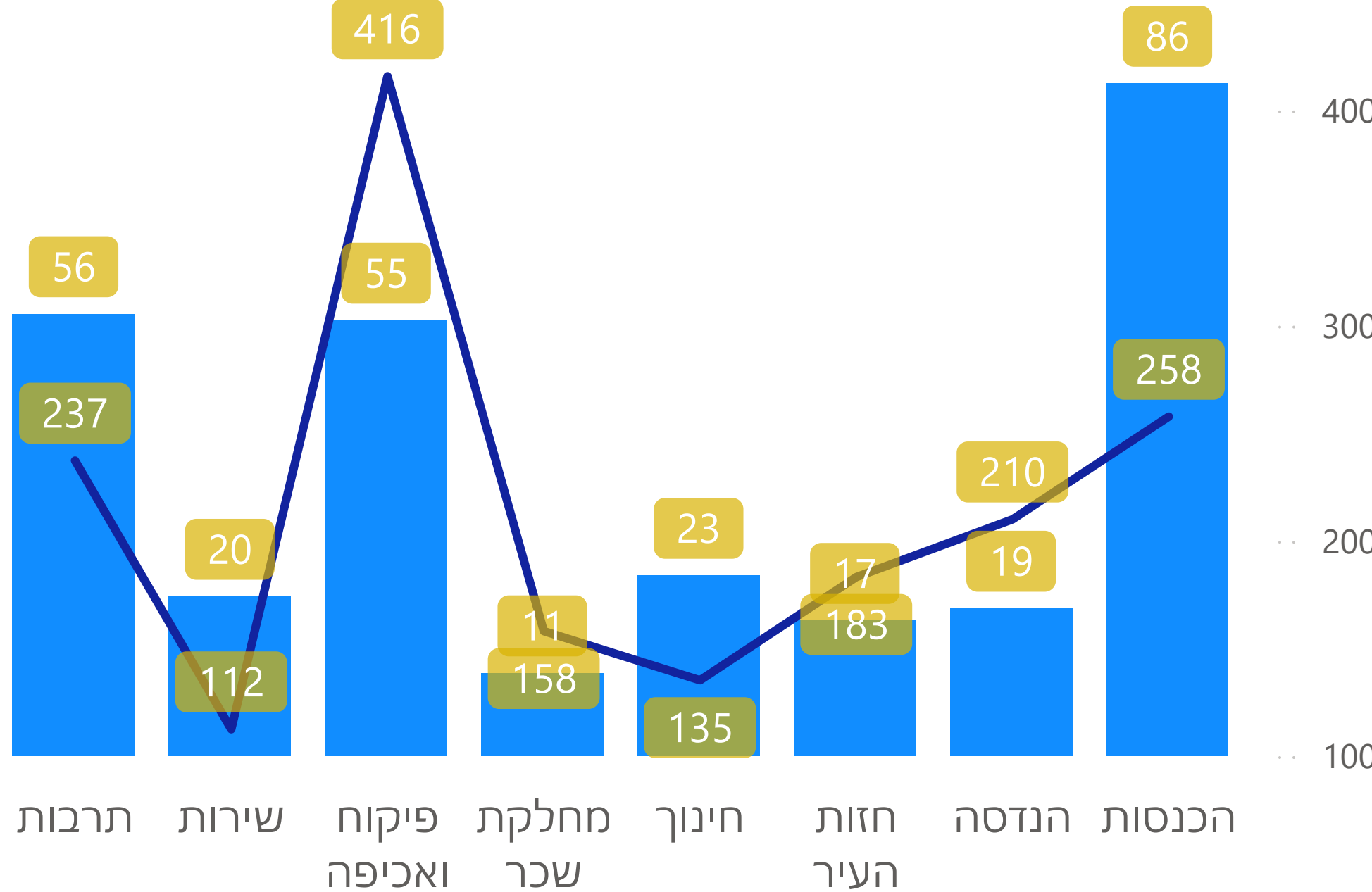


אחוז מענה/נטישה



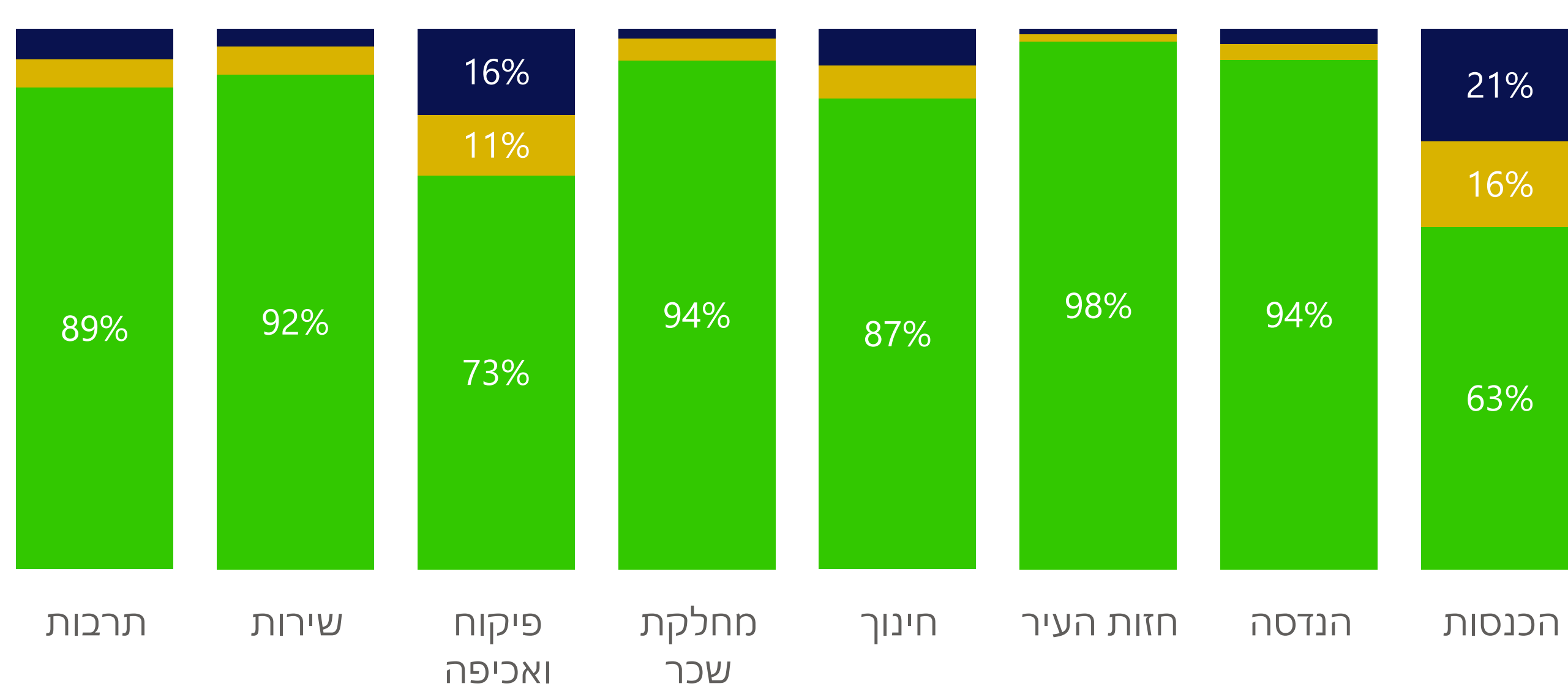
זמני שיחה/המתנה ממוצעים בשניות

● זמן שיחה ממוצע ● זמן המתנה ממוצע



חלוקת שיחות לפי זמני המתנה בשניות

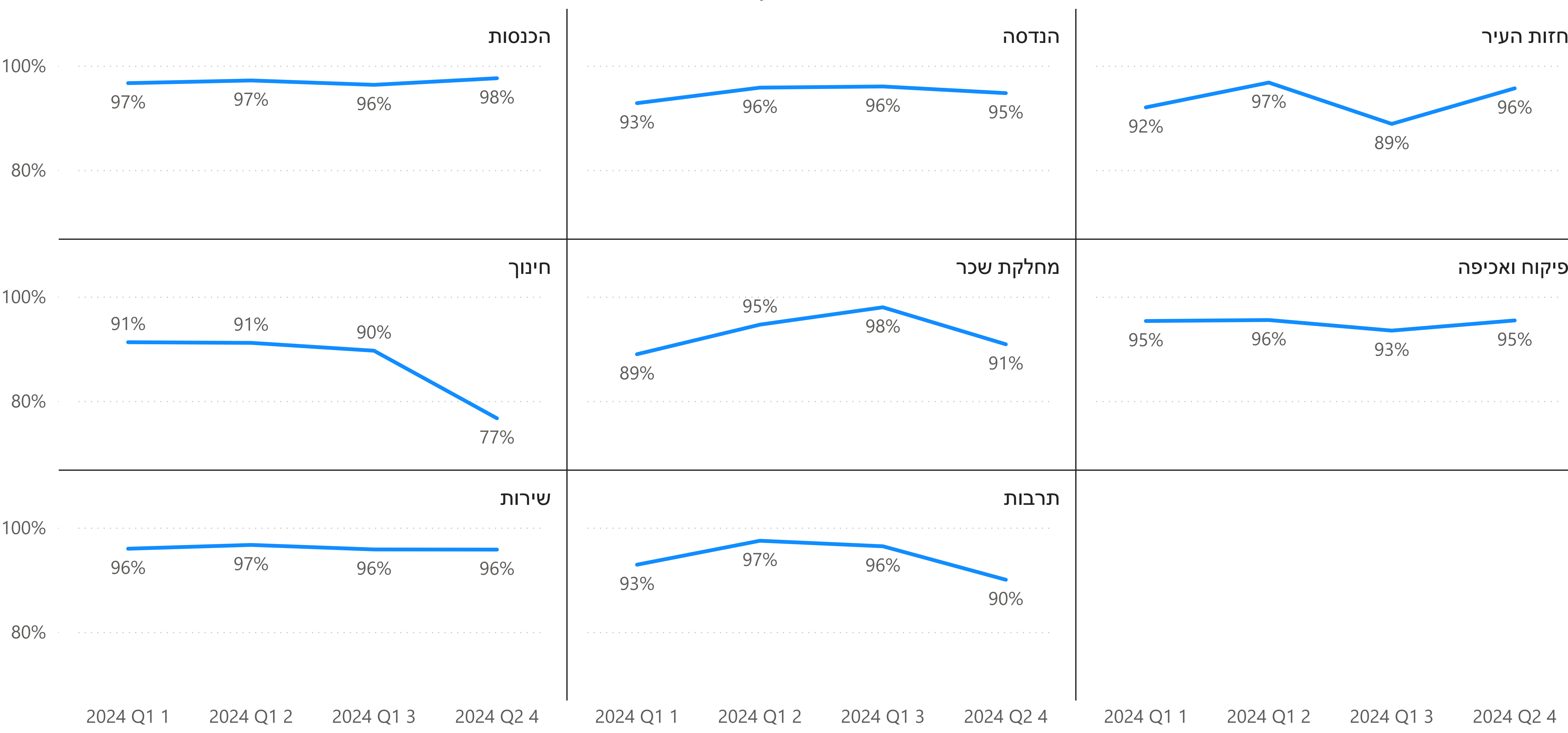
● פחות מ-60 שניות ● בין 60 ל-120 שניות ● אחרי 120 שניות



עומסים מגמות

שיחות נכנסות/זמני המתנה אחוזי מענה

אחוזי מענה



אחוז מענה	94.72%
שיחות נכנסות	1,148
שיחות נענעות	20,585
שיחות נכנסות שנה	21,733
Total	