

5/31/2024

5/1/2024

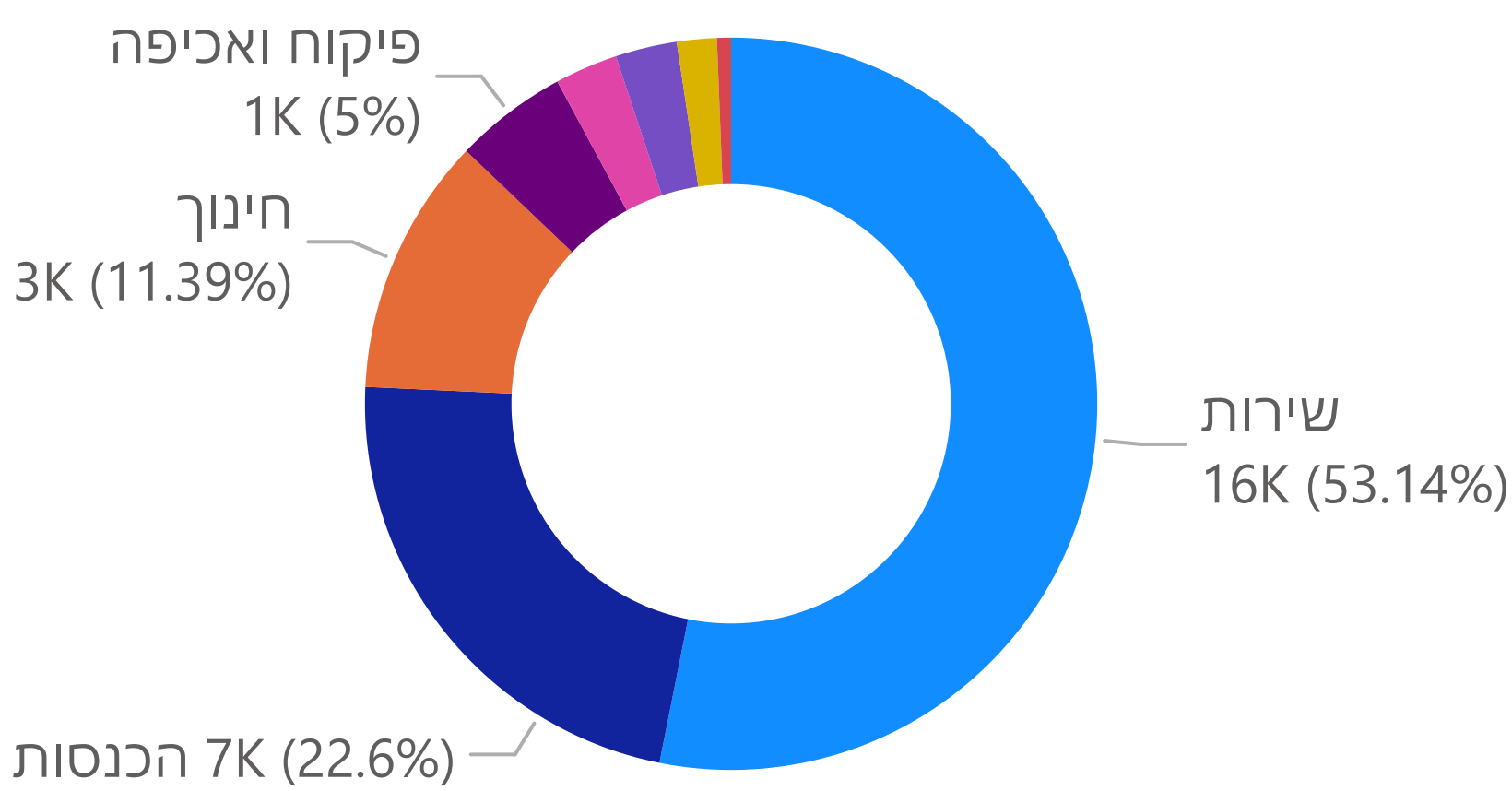
אגף

All

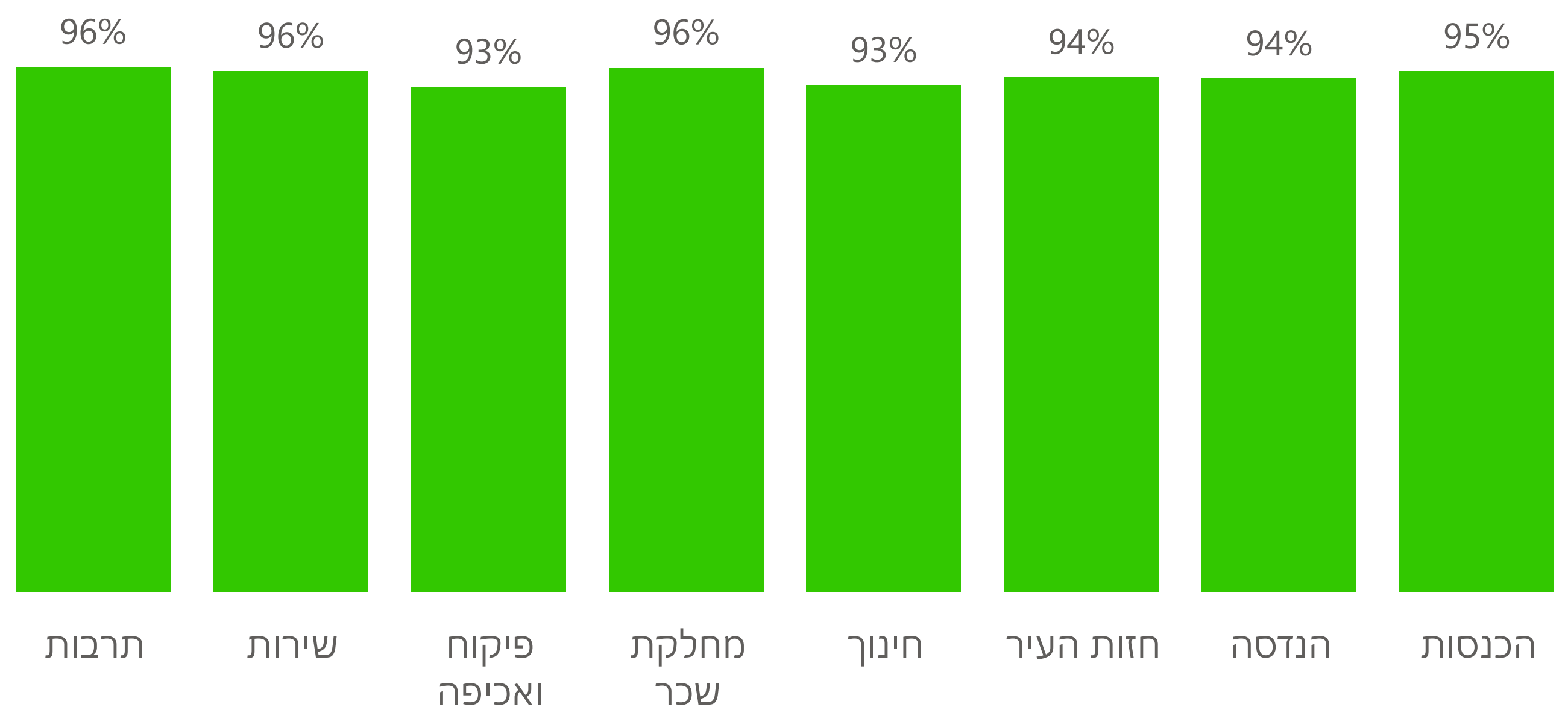
All

All

שיחות נכנסות

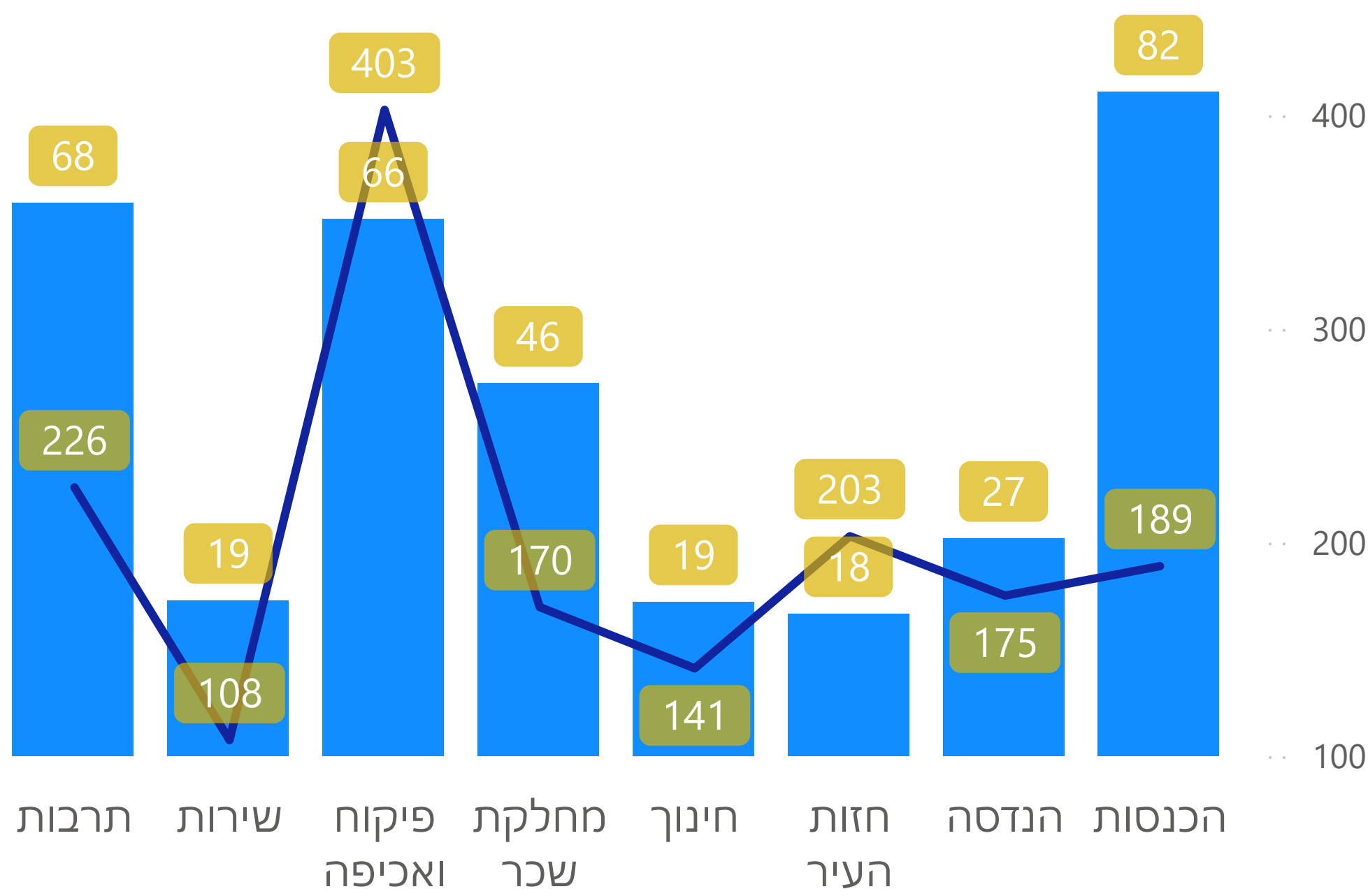


אחוז מענה/נטישה



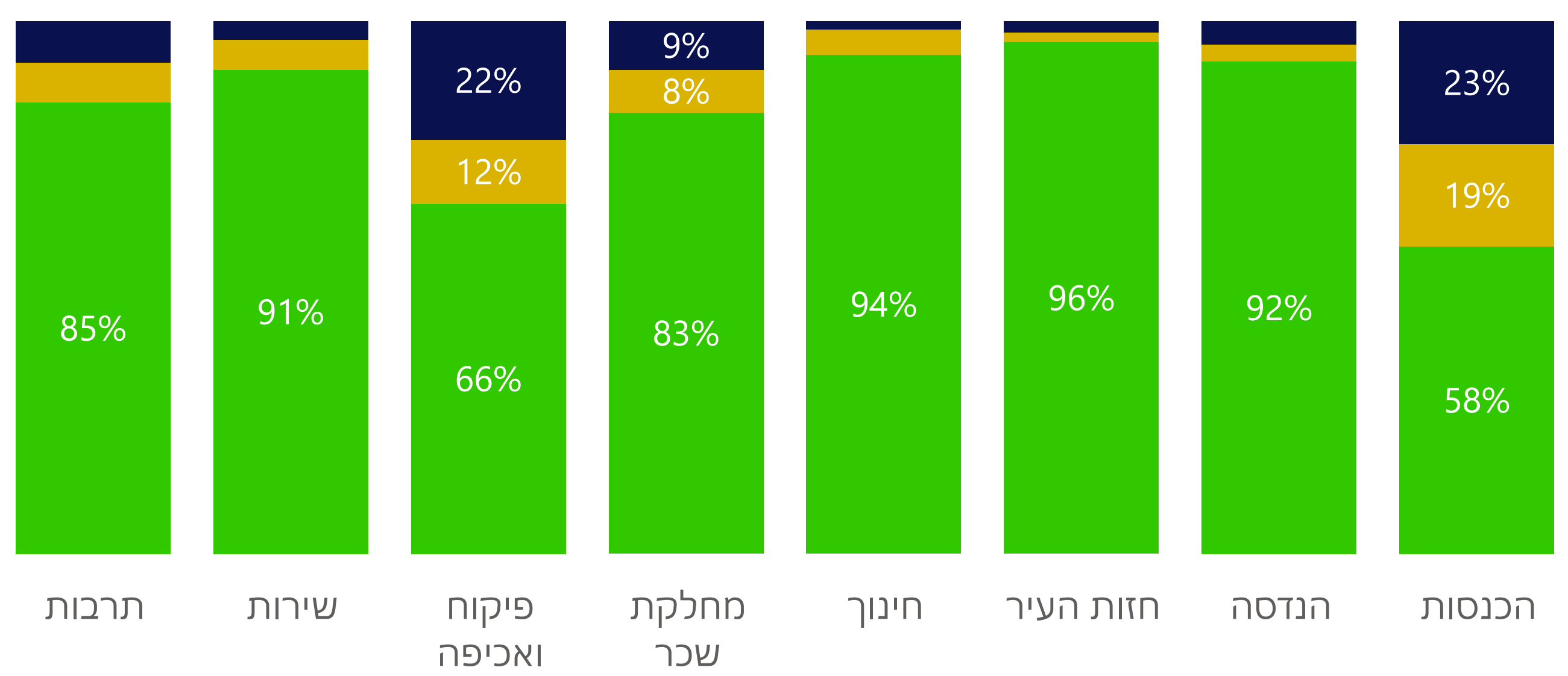
זמני שיחה/המתנה ממוצעים בשניות

● זמן שיחה ממוצע ● זמן המתנה ממוצע



חלוקת שיחות לפי זמני המתנה בשניות

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



עומסים

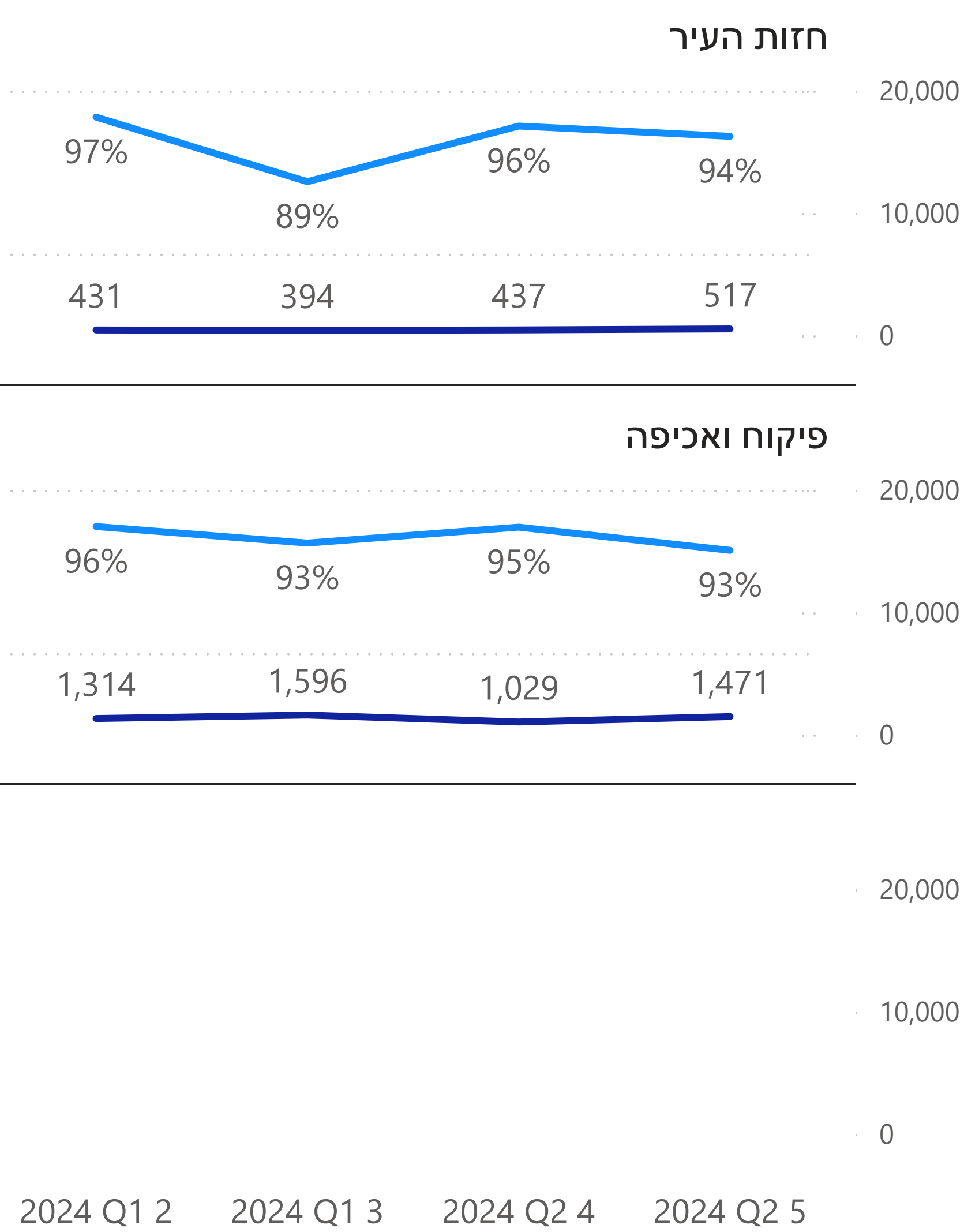
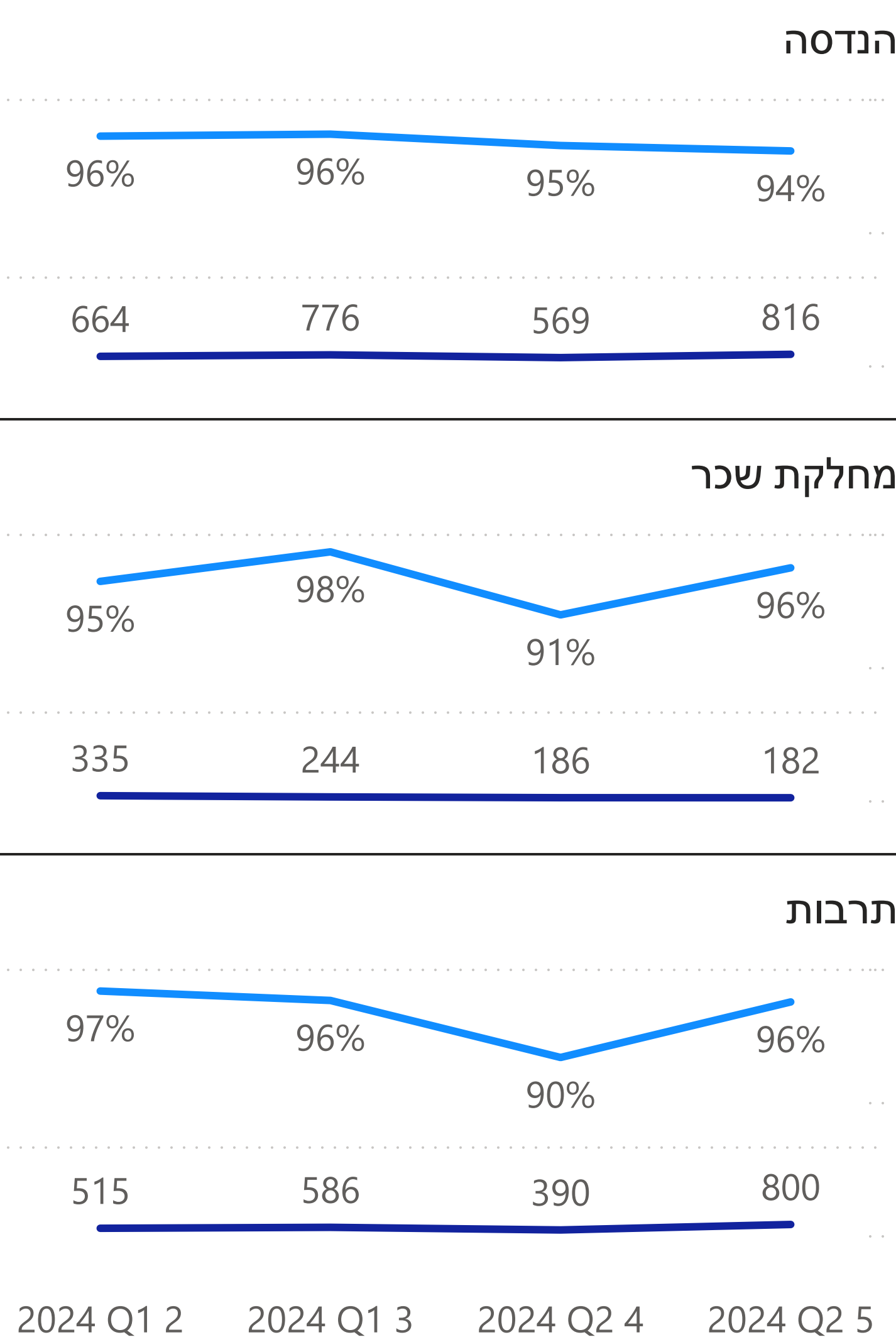
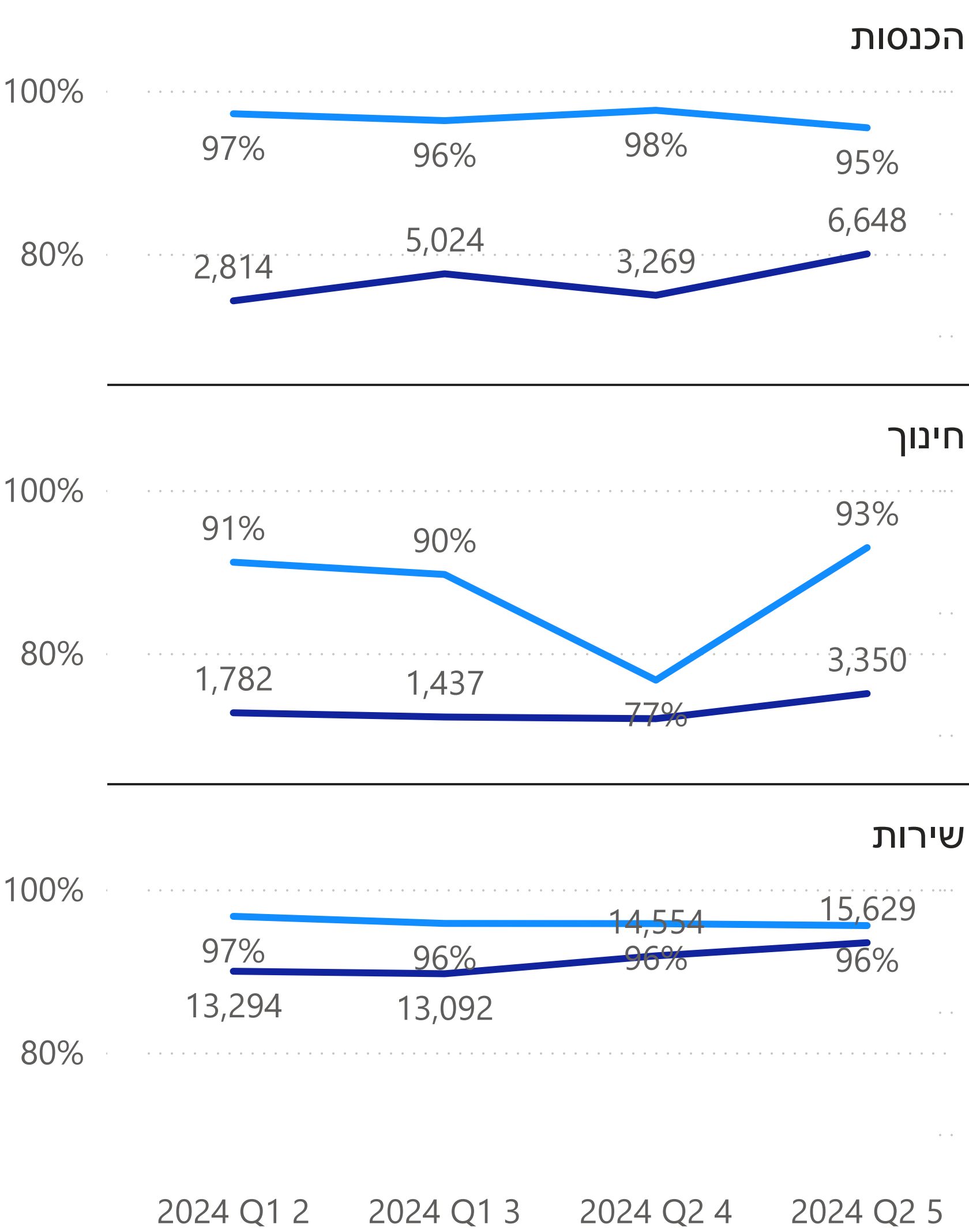
מגמות

שיחות נכנסות/זמני המתנה

אחוזי מענה

אחוזי מענה

● אחוז מענה ● סה"כ שיחות נכנסות



שנה	שיחות נכנסות	שיחות נענעות	שיחות ננטשות	אחוז מענה
Total	29,413	27,953	1,460	95.04%