

הכללי  
המבצעים  
247 צה"ל דובר  
צה"ל דובר  
03-123-1234  
03-123-1234

המטה  
אגף  
מערך  
לשכת  
טל':  
פקס:



בקשה זו מוגשת באמצעות מערכת ניהול מידע חדשה. אופן הגשה זה נמצא בתקופת בחינה והרצה. החל מיום 1.5.2022 יוגשו מלוא בקשות הצלחה באמצעות מערכת זו ומאותה עת יש להשיב לענייני חופש מידע הנוגעים להצלחה לכתובת זו בלבד ([foi@htl.org.il](mailto:foi@htl.org.il))

נבקש לקבל את פרטי המידע, המסמכים והנתונים הבאים, ככל שניתן בפורמט דיגיטלי הניתן לחיפוש:

קשר עם הפעלת מרכז השירות של יחידת מיטב לשנת 2022:

מדדי השירות המלאים הנוגעים לטיפול בפניות שהופנו למרכז לרבות זמני המתנה ממוצעים בפילוח יומי, שבועי, חודשי ושנתי לכל התקופה.

מספר השיחות שהתקבל במרכז בכל יום וכן משך השיחה הממוצע בפילוח יומי, שבועי, חודשי ושנתי לכל התקופה.

מספר הפניות הכתובות (באמצעות אתר ודוא"ל) שהתקבל במכרז בכל יום ולתקופה בפילוח חודשי, שבועי ושנתי וזמני המענה הממוצעים לפי אותם פילוחים.

כל פרמטר מדיד אחר המתועד בקשר למתן שירות מטעם היחידה לתקופה של 2022 ובפילוחי המשנה לגבי התקופות שצוינו לעיל.

נודה על אישור קבלת הבקשה ותחילת הטיפול בה בהתאם למועדים הקבועים בד"ן.



שלום רב,

**הנדון: בקשתך למידע בנושא הקשר עם הפעלת מרכז השירות של יחידת מיטב**  
 שלך: בקשת חופש מידע מיום 16 בינואר 2023

1. להלן התייחסות צה"ל לבקשתך, לאחר בדיקה מול הגורמים המקצועיים.
2. אשר לבקשתך למדדי השירות המלאים הנוגעים לטיפול בפניות שהופנו למרכז השירות הטלפוני של יחידת מיטב לשנת 2022: (ראה בקבצים המצורפים את הנתונים על מספר השיחות היומי והשבוע, שלא בממוצע)

2022	שיחות נכנסות	שיחות נענות	*ננטשות	אחוז שיחות ננטשות	זמן המתנה ממוצע למענה	זמן שיחה ממוצע
ינואר	96,959	83,294	13,665	14%	0:03:35	0:03:43
פברואר	84,271	75,733	8,498	10%	0:02:00	0:03:40
מרץ	91,296	84,559	6,730	7%	0:01:13	0:03:59
אפריל	61,406	58,742	2,664	4%	0:00:26	0:02:54
מאי	84,424	84,015	409	0%	0:00:06	0:03:25
יוני	87,676	82,314	109	0%	0:00:08	0:02:56
יולי	86,855	86,417	438	1%	0:00:06	0:03:37
אוגוסט	95,965	95,875	90	0%	0:00:01	0:03:10
ספטמבר	72,984	72,903	81	0%	0:00:00	0:03:09
אוקטובר	83,740	80,833	2,907	3%	0:00:33	0:03:00
נובמבר	117,263	113,240	4,001	3%	0:00:33	0:03:27
דצמבר	102,784	100,429	2,355	2%	0:00:23	0:03:36
סה"כ שנתי	1,065,623	1,018,354	41,947	4%	0:00:30	0:03:23
ממוצע חודשי	88,802	84,863	3,496	4%	0:00:45	0:03:23
ממוצע שבועי	22,200	21,216	874	4%	0:00:12	0:03:23



0:03:23	0:00:07	4%	184	4,466	4,674	ממוצע יומי
---------	---------	----	-----	-------	-------	------------

\*שיחה נכנסת שהתנתקה טרם הועברה לנציג.

3. יצוין, כי כחלק מתוכנית מהפכת השירות במיטב, המוקד חוזק משמעותית, הן מבחינת הכפלת כוח האדם האמון על המענה לשיחות הטלפון, והן מבחינת שימוש והטמעת טכנולוגיות חדשות. ניתן להבחין כי החל מחודש אפריל ועד היום, על אף היקף השיחות הרב, זמני ההמתנה ואחוז השיחות הננטשות למענה במוקד הם מהטובים בישראל. עוד נוסף בהקשר זה, כי מוקד מיטב אף זכה במקום השלישי בתחרות איכות השירות בעולם המוקדים ארצי שערך המרכז הישראלי לניהול. קטגוריה זו בחנה מספר פרמטרים, ביניהם מהירות מענה, שביעות הרצון מהשירות שניתן ואיכות המענה שהתקבל.

4. אשר לבקשתך למדדי השירות המלאים הנוגעים לטיפול בפניות שהופנו למרכז השירות **בדיגיטל** של יחידת מיטב לשנת 2022:

משמרות	ממוצע פניות יומי	ממוצע פניות שבועי	כמות פניות חודשית	2022
22	4,879	24,393	107,330	ינואר
18	5,015	25,075	90,271	פברואר
21	4,400	21,998	92,392	מרץ
15	4,156	20,779	62,338	אפריל
20	4,073	20,367	81,467	מאי
19	5,260	26,299	99,935	יוני
21	1,611	8,056	33,834	יולי
18	5,552	26,299	99,935	ספטמבר
15	2,428	12,141	36,423	אוקטובר
22	3,716	18,578	81,743	נובמבר
14	4,390	21,948	61,453	דצמבר
			887,983	סה"כ

5. באשר לבקשתך בנוגע למספר הפניות היומיות והשבועיות לדיגיטל (אתר/דוא"ל), שלא בממוצע-לצערנו, תיבת הדוא"ל שבה התקבלו הפניות נסגרה בראשית שנת 2023, טרם תחילת הטיפול בבקשה, ולא ניתן לגשת אליה עוד. אנו מתנצלים על העיכוב בטיפול בבקשה.






6. כמו כן, כפי שציינו לעיל, במסגרת החיזוק הטכנולוגי של המוקד, שודרגה גם מערכת הבקרה על הפניות שמתקבלות מהאתר. מערכת זו מאפשרת להפיק דו"חות יומיים בטווח של חודשיים אחורה, מרגע הפקת הדו"ח. על כן, אין באפשרותנו להפיק את המידע המבוקש ביחס לשנת 2022. לאור האמור, בקשתך נדחית על פי סעיף 8(3) לחוק חופש המידע, התשנ"ח-1998.
7. על החלטה זו ניתן להגיש עתירה לבית המשפט לעניינים מנהליים בתל אביב.

בברכה,




שילה	ליאת	סא"ל,
פנים	תקשורת	רע"ן
ב/דובר צה"ל והממונה על חופש המידע בצה"ל		



נספח א'

		שבועי לקבוצה					 	
סה"כ	ממוצע	חמישי	רביעי	שלישי	שני	ראשון		
		6.1	5.1	4.1	3.1	2.1		
21134	4227	4306	4696	2173	4977	4982	נכנסו	
18853	3771	4087	4028	2091	4203	4444	נענו	
2281	456	219	668	82	774	538	שיחות ננטשות	
89.21%	89.21%	94.91%	85.78%	96.23%	84.45%	89.20%	אחוז שיחות נענות	
0:03:45	0:03:45	0:03:20	0:03:51	0:02:45	0:03:09	0:03:21	זמן שיחה ממוצע	
0:02:35	0:02:35	0:00:57	0:03:50	0:00:55	0:03:39	0:02:28	זמן המתנה ממוצע	
0:19:25	0:19:25	0:06:11	0:19:25	0:06:49	0:15:52	0:10:45	זמן המתנה מקסימלי	
1450	290	93	426	55	535	341	יחות ננטשות שלא קיבלו מען	
		58	52	46	51	55	מחברים	
				בשעה 10:19 דקות נתקע הסאפ לכל נציגי המוקד, המוקד, המוקד נסגר בשעה 10:26 ונפתח מחדש בשעה 10:51 נתקע שוב ב-11:27 עד מוקד סגור מ-11:27 עד 12:22 נתקע שוב ב-12:35 מוקד נסגר מ-12:44 ולא נפתח שוב	בשעה 11:18 דקות נתקע הסאפ לכל הנציגים המוקד נסגר בשעה 11:36 ונפתח חזרה בשעה 11:53 הסאפ נתקע לכל הנציגים גם בשאר היום באופן בא והולך	בשעה 11:28 נתקע הSAP לכולם. מוקד נסגר בשעה 11:34 עד השעה 11:38. הסאפ נתקע עוד פעם בשעה 12:59. עקב תקלה ב CRM מוקד נסגר עוד פעם משעה 13:12 עד השעה 13:24. הסאפ נתקע לכל הנציגים החל מהשעה 14:02 עד 14:06.	תקלה	
<b>מוקד פתוח עד 15:00</b>								



 <span style="float: right;">   </span>							
סה"כ	ממוצע	חמישי	רביעי	שלישי	שני	ראשון	
		13.1	12.1	11.1	10.1	9.1	
23003	4601	4495	4706	4429	3886	5487	נכנסו
16285	3257	3303	2645	3114	2980	4243	נענו
6718	1344	1192	2061	1315	906	1244	שיחות ננטשות
70.80%	70.80%	73.48%	56.20%	70.31%	76.69%	77.33%	אחוז שיחות נענות
0:03:34	0:03:34	0:04:22	0:04:22	0:03:18	0:03:07	0:02:41	זמן שיחה ממוצע
0:07:58	0:07:58	0:05:48	0:12:23	0:08:27	0:06:32	0:06:41	זמן המתנה ממוצע
0:39:34	0:39:34	0:19:36	0:39:34	0:25:52	0:24:40	0:17:54	זמן המתנה מקסימלי
5171	1034	875	1720	991	674	911	ייחות ננטשות שלא קיבלו מענה
		43	39	41	46	50	מחוברים
			בשעה 8:43 נתקע לכל CRM ה הנציגים. מוקד נסגר בין 8:47 ל-8:56	בשעה 12:44 נתקע הSAP לכל הנציגים. מוקד סגור בין 12:48 עד 13:44	בשעה 11:48 לכל הנציגים. מוקד נסגר ב-11:58 עד השעה 12:21 שוב נסגר בין 13:51 עד השעה 14:13	הסאפ נתקע כלל הנציגים במוקד בשעה 11:30 מוקד נסגר בשעה 11:36 ונפתח מחדש בשעה 11:41 הסאפ נתקע שוב משעה 13:59 עד 14:08 ומ-14:00:15:00 מוקד נשאר פתוח	תקלה
מוקד פתוח עד 15:00							






שבועי לקבוצה



סה"כ	ממוצע	חמישי	רביעי	שלישי	שני	ראשון		
		20.1	19.1	18.1	17.1	16.1		
19688	3938	2888	4147	3994	4310	4349	נכנסו	
17778	3556	2880	4071	3647	3688	3492	נענו	
1910	382	8	76	347	622	857	שיחות ננטשות	
91.01%	91.01%	99.72%	98.17%	91.31%	85.57%	80.29%	אחוז שיחות נענות	
0:03:07	0:03:07	0:03:07	0:03:30	0:02:44	0:02:47	0:03:29	זמן שיחה ממוצע	
0:02:07	0:02:07	0:00:01	0:00:21	0:02:09	0:03:04	0:05:01	זמן המתנה ממוצע	
0:15:39	0:15:39	0:00:17	0:03:14	0:09:15	0:12:24	0:15:39	זמן המתנה מקסימלי	
1221	244	5	28	238	420	530	ייחות ננטשות שלא קיבלו מענה	
		61	58	55	59	52	מחוברים	
							תקלה	
<b>מוקד פתוח עד 14:00</b>								



		שבועי לקבוצה						
סה"כ	ממוצע	חמישי	רביעי	שלישי	שני	ראשון		
		27.1	26.1	25.1	24.1	23.1		
23697	4739	3491	4485	4391	4985	6345	נכנסו	
21567	4313	3473	4188	4235	4250	5421	נענו	
2130	426	18	297	156	735	924	שיחות ננטשות	
92.00%	92.00%	99.48%	93.38%	96.45%	85.26%	85.44%	אחוז שיחות נענות	
0:03:25	0:03:25	0:02:44	0:03:47	0:03:18	0:03:51	0:03:26	זמן שיחה ממוצע	
0:01:51	0:01:51	0:00:06	0:01:34	0:00:54	0:03:33	0:03:10	זמן המתנה ממוצע	
0:15:38	0:15:38	0:05:52	0:11:18	0:07:10	0:15:38	0:12:41	זמן המתנה מקסימלי	
1403	281	11	192	81	542	577	יחודות ננטשות שלא קיבלו מענה	
		60	63	59	55	59	מחוברים	
							תקלה	







שבועי לקבוצה



סה"כ	ממוצע	שני	ראשון	
		31.1	30.1	
9437	4719	4279	5158	נכנסו
8811	4406	3827	4984	נענו
626	313	452	174	שיחות ננטשות
93.03%	93.03%	89.44%	96.63%	אחוז שיחות נענות
0:03:50	0:03:50	0:04:28	0:03:12	זמן שיחה ממוצע
0:01:35	0:01:35	0:02:21	0:00:48	זמן המתנה ממוצע
0:13:02	0:13:02	0:13:02	0:07:49	זמן המתנה מקסימלי
409	205	299	110	ייחות ננטשות שלא קיבלו מענ
		55	61	מחוברים
			הסאפ היה איטי כמה פעמים מהלך היום, לא היה ניתן להעלות מלש"בים בכלל מהשעה 15:45 עד 16:47 מוקד נשאר פתוח	תקלה






נספח ב'

					
סה"כ	ממוצע	חמישי	רביעי	שלישי	
		3.2	2.2	1.2	
11746	3915	4033	3665	4048	נכנסו
11146	3715	3934	3642	3570	נענו
600	200	99	23	478	שיחות ננטשות
94.89%	94.89%	97.55%	99.37%	88.19%	אחוז שיחות נענות
0:03:45	0:03:45	0:03:41	0:03:10	0:04:00	זמן שיחה ממוצע
0:02:35	0:02:35	0:00:30	0:00:07	0:02:23	זמן המתנה ממוצע
0:16:08	0:16:08	0:04:31	0:03:26	0:16:08	זמן המתנה מקסימלי
400	133	50	9	341	ייחות ננטשות שלא קיבלו מענה
		54	57	53	מחוברים
					תקלה






שבועי לקבוצה							
סה"כ	ממוצע	חמישי	רביעי	שלישי	שני	ראשון	
		10.2	9.2	8.2	7.2	6.2	
20279	5070	5459	מוקד סגור ליום מקצועי ועדכון גרסה ל CRM	4405	5196	5219	נכנסו
16747	4187	3869		4145	4382	4351	נענו
3532	883	1590		260	814	868	שיחות ננטשות
83.17%	83.17%	70.87%		94.10%	84.33%	83.37%	אחוז שיחות נענות
0:04:05	0:04:05	0:05:29		0:03:31	0:03:45	0:03:37	זמן שיחה ממוצע
0:03:29	0:03:29	0:07:19		0:01:05	0:02:40	0:02:52	זמן המתנה ממוצע
0:35:54	0:35:54	0:22:15		0:07:09	0:13:05	0:35:54	זמן המתנה מקסימלי
2396	599	1065		158	567	606	יחות ננטשות שלא קיבלו מען
		62	0	62	65	67	מחוברים
		בעקבות עליית ה CRM החדש נציגים ביים לא מצליחים לסגור פניות, מסתדר לאחר רענון של הדף. מוקד נשאר פתוח	עלה מערכת CRM חדשה מוקד סגור כל היום	בשעה 9:34 לא היה ניתן לסגר פניות עד 9:35 מוקד נשאר פתוח		ה CRM לא נתן לפתוח פניות משעה 07:30, מוקד נסגר מ 08:06 - 07:34 בשעה 11:19 נפלו כל הסרגלים. מוקד סגור בין 11:19 - 12:15	תקלה
				מוקד נסגר ב 16:30 עקב העלאת גרסה חדשה של ה CRM			



 <span style="float: right;">   </span>							
שבועי לקבוצה							
סה"כ	ממוצע	חמישי	רביעי	שלישי	שני	ראשון	
		17.2	16.2	15.2	14.2	13.2	
24108	4822	4331	4086	4501	4656	6534	נכנסו
21432	4286	3923	3788	4096	4080	5545	נענו
2676	535	408	298	405	576	989	שיחות ננטשות
89.36%	89.36%	90.58%	92.71%	91.00%	87.63%	84.86%	אחוז שיחות נענות
0:04:22	0:04:22	0:04:19	0:04:04	0:04:18	0:04:38	0:04:31	זמן שיחה ממוצע
0:02:00	0:02:00	0:01:56	0:01:14	0:01:37	0:02:18	0:02:56	זמן המתנה ממוצע
0:14:47	0:14:47	0:08:20	0:10:18	0:08:01	0:14:47	0:10:12	זמן המתנה מקסימלי
1568	314	210	177	223	388	570	יחות ננטשות שלא קיבלו מענה
						63	מחברים
		בעקבות עליית ה CRM החדש נציגים רבים לא מצליחים לסגור פניות, מסתדר לאחר רענון של הדף. מוקד נשאר פתוח	בעקבות עליית ה CRM החדש נציגים רבים לא מצליחים לסגור פניות, מסתדר לאחר רענון של הדף. מוקד נשאר פתוח	בעקבות עליית ה CRM החדש נציגים רבים לא מצליחים לסגור פניות, מסתדר לאחר רענון של הדף. מוקד נשאר פתוח	בשעה 7:38 לא היה ניתן לסגור פניות. הסתדר בשעה 7:48. מוקד נשאר פתוח		תקלה



 <span style="margin-left: 200px;"><b>שבועי לקבוצה</b></span>  							
סה"כ	ממוצע	חמישי	רביעי	שלישי	שני	ראשון	
		24.2	23.2	22.2	21.2	20.2	
21773	4355	3360	3415	4191	4909	5898	נכנסו
20753	4151	3348	3397	4109	4390	5509	נענו
1020	204	12	18	82	519	389	שיחות ננטשות
96.00%	96.00%	99.64%	99.47%	98.04%	89.43%	93.40%	אחוז שיחות נענות
0:04:22	0:04:22	0:04:04	0:04:14	0:03:54	0:04:54	0:04:45	זמן שיחה ממוצע
0:00:46	0:00:46	0:00:03	0:00:06	0:00:25	0:01:51	0:01:26	זמן המתנה ממוצע
0:13:40	0:13:40	0:03:07	0:03:26	0:03:31	0:13:40	0:06:05	זמן המתנה מקסימלי
562	112	5	7	35	331	184	יחידות ננטשות שלא קיבלו מענה
<b>מחברים</b>							
		<p>בעקבות עליית ה CRM החדש נציגים רבים לא מצליחים לסגור פניות, מסתדר הדף. בשעה 10:15 התחילו להתנתק לחלק מהנציגים הסרגלים, בנוסף הייתה בעיה לנציגים קבים לסווג שלשות.</p>	<p>בעקבות עליית ה CRM החדש נציגים רבים לא מצליחים לסגור פניות, מסתדר הדף. בשעה 11:54 קרס לכל הנציגים בשעה 12:02 לחלק מהנציגים עלה ה CRM וכמה דקות לאחר מכן עלה לכולם. סגירת והקצאת שלשות עדיין נתקנו בתדירות.</p>	<p>בשעה 11:53 הנציגים לא היו יכולים לסווג שלשות, בשעה 11:54 ה CRM קרס לכל הנציגים בשעה 12:02 לחלק מהנציגים עלה ה CRM וכמה דקות לאחר מכן עלה לכולם. סגירת והקצאת שלשות עדיין נתקנו בתדירות.</p>	<p>בעקבות עליית ה CRM החדש נציגים רבים לא מצליחים לסגור פניות, מסתדר הדף. מוקד נשאר פתוח</p>	<p>הנציגים לא הצליחו לסווג שלשות בפניות, תקלה שחזרה כמה פעמים במהלך היום. בנוסף סגירה והקצאה של פניות נתקנו בתדירות גבוהה. מוקד נשאר פתוח</p>	<b>תקלה</b>





שבועי לקבוצה






סה"כ	ממוצע	שני	ראשון	
		28.2	27.2	
6363	6363	6363	מוקד סגור לרגל יום כיף	נכנסו
5693	5693	5693		נענו
670	670	670		שיחות ננטשות
89.47%	89.47%	89.47%		אחוז שיחות נענות
0:04:08	0:04:08	0:04:08		זמן שיחה ממוצע
0:01:55	0:01:55	0:01:55		זמן המתנה ממוצע
0:17:12	0:17:12	0:17:12		זמן המתנה מקסימלי
332	332	332		שיחות ננטשות שלא קיבלו מענה
				מחוברים
		בשעה 15:01 נפלו לכל הנציגים הסרגלים. מוקד נסגר משעה 15:04- 15:08	בעקבות עליית ה CRM ה החדש נציגים רבים לא מצליחים לסגור פניות, מסתדר לאחר רענון של הדף. מוקד נשאר פתוח	תקלה



נספח ג'

					
סה"כ	ממוצע	חמישי	רביעי	שלישי	
		3.3	2.3	1.3	
11339	3780	3235	3728	4376	נכנסו
11305	3768	3228	3716	4361	נענו
34	11	7	12	15	שיחות ננטשות
99.70%	99.70%	99.78%	99.68%	99.66%	אחוז שיחות נענות
0:03:27	0:03:27	0:03:16	0:03:39	0:03:26	זמן שיחה ממוצע
0:00:02	0:00:02	0:00:01	0:00:02	0:00:02	זמן המתנה ממוצע
0:04:20	0:04:20	0:03:14	0:04:20	0:01:13	זמן המתנה מקסימלי
18	6	3	7	8	יחודות ננטשות שלא קיבלו מענה
		63	63	63	מחוברים
					תקלה



 <b>שבועי לקבוצה</b>  							
סה"כ	ממוצע	חמישי	רביעי	שלישי	שני	ראשון	
		10.3	9.3	8.3	7.3	6.3	
20891	4178	3543	3931	4025	4234	5158	נכנסו
20804	4161	3529	3921	4006	4209	5139	נענו
87	17	14	10	19	25	19	שיחות ננטשות
99.58%	99.58%	99.60%	99.75%	99.53%	99.41%	99.63%	אחוז שיחות נענות
0:03:34	0:03:34	0:03:31	0:03:40	0:03:21	0:03:34	0:03:46	זמן שיחה ממוצע
0:00:02	0:00:02	0:00:01	0:00:01	0:00:02	0:00:02	0:00:04	זמן המתנה ממוצע
0:07:40	0:07:40	0:00:36	0:01:59	0:03:37	0:07:40	0:01:57	זמן המתנה מקסימלי
25	5	5	4	10	1	5	יחות ננטשות שלא קיבלו מען
		63	63	63	63	63	מחוברים
				תקלות לאורך כל היום במצב איטיות מסיבית בסאפ מוקד נשאר פתוח		ב 07:30 התחילו בעיות בסרגלים לכל הנציגים (תקיעות והתנתקויות פתאומיות), בנוסף לא היה ניתן לסגור פניות בכלל. מוקד נסגר מ 07:35 - 08:15	תקלה








שבועי לקבוצה



סה"כ	ממוצע	חמישי	רביעי	שלישי	שני	ראשון	
		17.3	16.3	15.3	14.3	13.3	
12622	4207	מוקד סגור לרגל פורים	3221	3598	5803	מוקד סגור עקב פורימון מיטב	נכנסו
11726	3909		3186	3553	4987		נענו
889	296		35	45	809		שיחות ננטשות
94.53%	94.53%		98.91%	98.75%	85.94%		אחוז שיחות נענות
0:04:17	0:04:17		0:03:48	0:04:02	0:05:02		זמן שיחה ממוצע
0:00:57	0:00:57		0:00:14	0:00:20	0:02:17		זמן המתנה ממוצע
0:13:03	0:13:03		0:03:36	0:07:04	0:13:03		זמן המתנה מקסימלי
556	185		15	30	511		יחות ננטשות שלא קיבלו מען
			63	63	63	מחוברים	
						תקלה	





 <span style="margin-left: 200px;"><b>שבועי לקבוצה</b></span>  							
סה"כ	ממוצע	חמישי	רביעי	שלישי	שני	ראשון	
		24.3	23.3	22.3	21.3	20.3	
23007	4601	3763	4403	5378	5751	3712	נכנסו
19642	3928	3384	4155	4405	4046	3652	נענו
3365	673	379	248	973	1705	60	שיחות ננטשות
86.99%	86.99%	89.93%	94.37%	81.91%	70.35%	98.38%	אחוז שיחות נענות
0:04:26	0:04:26	0:04:52	0:04:35	0:04:22	0:04:46	0:03:35	זמן שיחה ממוצע
0:02:56	0:02:56	0:02:06	0:01:11	0:03:34	0:07:13	0:00:35	זמן המתנה ממוצע
0:21:50	0:21:50	0:11:05	0:10:26	0:17:31	0:21:50	0:03:47	זמן המתנה מקסימלי
2298	460	250	162	622	1223	41	יחות ננטשות שלא קיבלו מען
		63	63	63	63	54	מחוברים
		בשעה 10:40 לא היה ניתן לחייג למוקד ולכן המוקד לא קיבל שיחות. התקלה נמשכה עד השעה 12:00. מוקד חזר לעבוד בשעה 12:00				מוקד נסגר ב14:00 עקב הלוויה של הרב חיים קנייבסקי זצ"ל	תקלה






ISO 9001:2000		שבועי לקבוצה					מט"ב	
סה"כ	ממוצע	חמישי	רביעי	שלישי	שני	ראשון		
		31.3	30.3	29.3	28.3	27.3		
23437	4687	3714	4304	4379	5043	5997	נכנסו	
21075	4215	3319	3959	3954	4660	5183	נענו	
2362	472	395	345	425	383	814	שיחות ננטשות	
90.10%	90.10%	89.36%	91.98%	90.29%	92.41%	86.43%	אחוז שיחות נענות	
0:04:11	0:04:11	0:05:03	0:03:51	0:04:18	0:03:40	0:04:01	זמן שיחה ממוצע	
0:02:10	0:02:10	0:02:19	0:01:35	0:02:07	0:01:23	0:03:28	זמן המתנה ממוצע	
0:21:57	0:21:57	0:13:04	0:17:35	0:16:03	0:06:58	0:21:57	זמן המתנה מקסימלי	
1570	314	295	244	283	201	547	יחידות ננטשות שלא קיבלו מענה	
		63	63	63	63	63	מחוזים	
		בשעות 10:00-12:00 נציגים התלוננו שלא מצליחים לסווג שלשות ב-CRM, לחלק מהנציגים הוא קרס וחלק מהנציגים לא הצליחו לסגור פניות. התקלה נמשכה עד השעה 12:00. בשעה 13:40 התנתקו הטלפונים לחלק מהנציגים ובעקבות כך גם הסרגלים שלהם, הנציגים העלו את הסרגלים						תקלה



נספח ד'

							
סה"כ	ממוצע	חמישי	רביעי	שלישי	שני	ראשון	
		7.4	6.4	5.4	4.4	3.4	
18050	4513	3977	מוקד סגור	4016	4553	5504	נכנסו
17542	4386	3962		3991	4469	5120	נענו
508	127	15		25	84	384	שיחות ננטשות
97.19%	97.19%	99.62%		99.38%	98.16%	93.02%	אחוז שיחות נענות
0:04:02	0:04:02	0:03:48		0:03:51	0:03:48	0:04:42	זמן שיחה ממוצע
0:00:25	0:00:25	0:00:02		0:00:06	0:00:19	0:01:12	זמן המתנה ממוצע
0:07:24	0:07:24	0:01:14		0:06:59	0:04:30	0:07:24	זמן המתנה מקסימלי
273	68	0		7	46	220	יחיות ננטשות שלא קיבלו מענה
		86			95	91	89
		בשעה 14:48 נתקע לכל הנציגים ה-CRM. החל לעבוד תקין בשעה 15:04. מוקד נשאר פתוח		בשעה 16:40 החלה איטיות ACE ואיטיות גדולה בסרגלים מוקד נשאר פתוח		הסאפ קרס לכל הנציגים בשעה 11:15, מוקד נסגר מ 11:20 - 11:23. הסאפ קרס לכולם שוב בשעה 11:27, מוקד נסגר שוב משעה 11:27-11:55	תקלה



 <span style="background-color: #f4a460; padding: 2px 10px; font-weight: bold;">שבועי לקבוצה</span>  							
סה"כ	ממוצע	חמישי	רביעי	שלישי	שני	ראשון	
		14.4	13.4	12.4	11.4	10.4	
17567	3513	2769	2876	3456	3710	4756	נכנסו
17503	3501	2759	2865	3448	3696	4735	נענו
64	13	10	11	8	14	21	שיחות ננטשות
99.64%	99.64%	99.64%	99.62%	99.77%	99.62%	99.56%	אחוז שיחות נענות
0:03:47	0:03:47	0:03:56	0:03:52	0:03:34	0:03:15	0:04:18	זמן שיחה ממוצע
0:00:02	0:00:02	0:00:01	0:00:01	0:00:01	0:00:02	0:00:04	זמן המתנה ממוצע
0:02:17	0:02:17	0:01:37	0:00:11	0:02:17	0:01:06	0:01:40	זמן המתנה מקסימלי
4	1	0	0	0	1	3	יחות ננטשות שלא קיבלו מע
		93	91	100	86	90	מחוברים
		<p>בשעה 12:02 הורגשה איטיות גדולה בCRM. התקלה הסתדרה בשעה 12:54. מוקד נשאר פתוח</p>	<p>בשעה 9:03 התחיל בעיות בCRM. לא היה ניתן לסגור פניות, לסווג שלשות, להיכנס לתייעודים קודמים ופניות לא קפצו. התקלה המשכיכה לאורך כל היום. מוקד סגור בין 11:11-12:37 ובין 16:06-16:23</p>		<p>התחילה תקלה לכלל הנציגים בשעה 8:57. לא היה ניתן לסגור פניות מוקד נסגר בין 9:52-9:57. מוקד סגור</p>		תקלה



שבועי לקבוצה



סה"כ	ממוצע	חמישי	רביעי	שלישי	שני	ראשון	
		21.4	20.4	19.4	18.4	17.4	
0	#DIV/0!	מוקד סגור לרגל פסח					נכנסו
0	#DIV/0!						נענו
0	#DIV/0!						שיחות ננטשות
#DIV/0!	#DIV/0!						אחוז שיחות נענות
#DIV/0!	#DIV/0!						זמן שיחה ממוצע
#DIV/0!	#DIV/0!						זמן המתנה ממוצע
0:00:00	0:00:00						זמן המתנה מקסימלי
0	#DIV/0!						שיחות ננטשות שלא קיבלו מענה
							תקלה




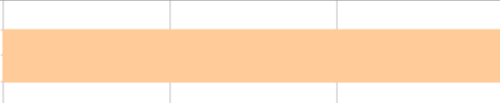

שבועי לקבוצה



סה"כ	ממוצע	חמישי	רביעי	שלישי	שני	ראשון	
		28.4	27.4	26.4	25.4	24.4	
25789	5158	3046	4303	4710	5719	8011	נכנסו
23697	4739	3029	4270	4330	5242	6826	נענו
2092	418	17	33	380	477	1185	שיחות ננטשות
93.49%	93.49%	99.44%	99.23%	91.93%	91.66%	85.21%	אחוז שיחות נענות
0:03:47	0:03:47	0:03:19	0:03:58	0:03:40	0:03:56	0:04:00	זמן שיחה ממוצע
0:01:18	0:01:18	0:00:06	0:00:06	0:01:18	0:01:49	0:03:10	זמן המתנה ממוצע
0:18:14	0:18:14	0:01:52	0:02:58	0:09:28	0:13:54	0:18:14	זמן המתנה מקסימלי
1283	257	2	4	235	311	731	יחות ננטשות שלא קיבלו מענה
				81	87	103	מחוברים
		מוקד סגור בין 9:30-12:00 לרגל יום השואה	ב14:02 התחילו מספר בעיות נקודתיות בCRM, לסווג שלשות, פניות לא קופצות, בעיות בשמור וסגור/הקצה. התקלות הסתיימו ב14:52. מוקד נשאר פתוח		בשעה 10:23 מספר נציגים לא הצליחו לסגור פניות בCRM, התקלה הסתדרה תוך מספר דקות. מוקד נשאר פתוח	תקלה בסיווג שלשות ב CRM, ניתן לסגור פניות אבל צריך לבחור שלשות באופן ידני. התקלה נמשכה משעה 07:30-09:18 מוקד נשאר פתוח	תקלה






נספח ה'

						  	
סה"כ	ממוצע	חמישי	רביעי	שלישי	שני	ראשון	
		5/5/2022	5/4/2022	5/3/2022	5/2/2022	5/1/2022	
12699	4233	מוקד סגור לרגל יום העצמאות	מוקד סגור לרגל יום הזיכרון	3249	4203	5247	נכנסו
12652	4217			3249	4191	5212	נענו
47	16			0	12	35	שיחות ננטשות
99.63%	99.63%			100.00%	99.71%	99.33%	אחוז שיחות נענות
0:03:36	0:03:36			0:03:39	0:03:41	0:03:28	זמן שיחה ממוצע
0:00:05	0:00:05			0:00:01	0:00:03	0:00:10	זמן המתנה ממוצע
0:03:45	0:03:45			0:01:41	0:03:45	0:02:58	זמן המתנה מקסימלי
17	6			0	2	15	יחות ננטשות שלא קיבלו מענה
		63	63	63	63	63	מחוברים
					בשעה 13:05 ה CRM החל לעבוד בצורה מאוד איטית לכל הנציגים, התחיל לעבוד בצורה תקינה שוב בשעה 13:54. מוקד נשאר פתוח	לא היה ניתן להוציא שיחות למזורים מוקד נשאר פתוח	תקלה





 <span style="margin-left: 150px;"><b>שבועי לקבוצה</b></span>  							
ס"כ	ממוצע	חמישי 5/12/2022	רביעי 5/11/2022	שלישי 5/10/2022	שני 5/9/2022	ראשון 5/8/2022	
20789	5197	3895	4508	5922	מוקד סגור ליום ספורט	6464	נכנסו
20443	5111	3895	4502	5717		6329	נענו
346	87	0	6	205		135	שיחות ננטשות
98.58%	98.58%	100.00%	99.87%	96.54%		97.91%	אחוז שיחות נענות
0:03:41	0:03:41	0:03:38	0:03:43	0:03:52		0:03:29	זמן שיחה ממוצע
0:00:15	0:00:15	0:00:01	0:00:02	0:00:37		0:00:20	זמן המתנה ממוצע
0:18:08	0:18:08	0:00:57	0:04:42	0:05:10		0:18:08	זמן המתנה מקסימלי
174	44	0	1	109		64	יחות ננטשות שלא קיבלו מען
		63	63	63		63	63
			לאורך כל היום הורגש איטיות גורפת לכולם בSAP מוקד נשאר פתוח	לאורך כל היום הורגש איטיות גורפת לכולם בSAP מוקד נשאר פתוח		בשעה 14:43 הסרגלים התחילו להיתקע, בשעה 14:46 נפלו כל הסרגלים במוקד. הסרגלים עלו בחזרה בשעה 15:05, מוקד נסגר מ 14:46 15:05.	תקלה



שבועי לקבוצה






סה"כ	ממוצע	חמישי 5/19/2022	רביעי 5/18/2022	שלישי 5/17/2022	שני 5/16/2022	ראשון 5/15/2022	
19009	3802	2663	3530	3858	3865	5093	נכנסו
18998	3800	2663	3530	3858	3865	5082	נענו
11	2	0	0	0	0	11	שיחות ננטשות
99.96%	99.96%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	99.78%	אחוז שיחות נענות
0:03:15	0:03:15	0:03:23	0:03:02	0:03:14	0:03:24	0:03:13	זמן שיחה ממוצע
0:00:01	0:00:01	0:00:01	0:00:01	0:00:02	0:00:01	0:00:01	זמן המתנה ממוצע
0:03:17	0:03:17	0:03:17	0:00:17	0:02:17	0:01:36	0:02:19	זמן המתנה מקסימלי
6	1	0	0	0	0	6	יחות ננטשות שלא קיבלו מענ
		63	63	63	63	63	מחוברים
		ישנם זמני המתנה לא הגוינים. נפתחה קריאה לבינת			בשעה 9:19 התחילה התנתקות של ה CRM לרוב נציגי המוקד. נתקלה המשוכה עד ל10:04. מוקד נשאר פתוח		תקלה






ISO 9001:2000 IQC		שבועי לקבוצה					מילק	
סה"כ	ממוצע	חמישי 5/26/2022	רביעי 5/25/2022	שלישי 5/24/2022	שני 5/23/2022	ראשון 5/22/2022		
20686	4137	3007	3911	4135	4525	5108	נכנסו	
20682	4136	3007	3909	4134	4525	5107	נענו	
4	1	0	2	1	0	1	שיחות ננטשות	
99.98%	99.98%	100.00%	99.95%	99.98%	100.00%	99.98%	אחוז שיחות נענות	
0:03:00	0:03:00	0:03:04	0:02:58	0:03:08	0:02:56	0:02:54	זמן שיחה ממוצע	
0:00:01	0:00:01	0:00:01	0:00:02	0:00:01	0:00:01	0:00:01	זמן המתנה ממוצע	
0:06:24	0:06:24	0:01:40	0:02:37	0:01:59	0:01:37	0:06:24	זמן המתנה מקסימלי	
1	0	0	1	0	0	0	זיחות ננטשות שלא קיבלו מענן	
		63	63	63	63	63	מחוברים	
					בשעה 10:45 הסאפ התחיל להיסגר למספר רב של נציגים (הצליחו להעלות אות שוב אבל הוא התנתק להם כל פעם מחדש), התקלה נמשכה עד השעה 11:06 מוקד נשאר פתוח	תקלה		



  					
שבועי לקבוצה					
סה"כ	ממוצע	שלישי	שני	ראשון	
		5/31/2022	5/30/2022	5/29/2022	
12320	4107	3631	4020	4669	נכנסו
12319	4106	3631	4019	4669	נענו
1	0	0	1	0	שיחות ננטשות
99.99%	99.99%	100.00%	99.98%	100.00%	אחוז שיחות נענות
0:03:16	0:03:16	0:03:08	0:03:25	0:03:16	זמן שיחה ממוצע
0:00:01	0:00:01	0:00:01	0:00:02	0:00:01	זמן המתנה ממוצע
0:05:58	0:05:58	0:02:21	0:01:58	0:05:58	זמן המתנה מקסימלי
9	3	0	9	0	שיחות ננטשות שלא קיבלו מענה
		63	63	63	מחוברים
					תקלה



נספח ו'

				
סה"כ	ממוצע	חמישי	רביעי	
		6/2/2022	6/1/2022	
9448	4724	5377	4071	נכנסו
9447	4724	5376	4071	נענו
1	1	1	0	שיחות ננטשות
99.99%	99.99%	99.98%	100.00%	אחוז שיחות נענות
0:01:37	0:01:37	0:00:00	0:03:13	זמן שיחה ממוצע
0:00:01	0:00:01	0:00:00	0:00:01	זמן המתנה ממוצע
0:03:39	0:03:39	0:03:39	0:00:20	זמן המתנה מקסימלי
0	0	0	0	יחות ננטשות שלא קיבלו מענה
		63	63	מחוברים
		החל מהשעה 10:28 החלו בעיות ב CRM לכל הנציגים (פניות שלא נפתחות, בעיה בסיווג שלשות ותקיעות בסגירת הפניות). התקלה הסתיימה בשעה 13:16, מוקד נשאר פתוח	בשעה 8:25 נתקע ה CRM לרוב הנציגים עד 8:29 מוקד נשאר פתוח	תקלה



סה"כ	ממוצע	חמישי 6/9/2022	רביעי 6/8/2022	שלישי 6/7/2022	שני 6/6/2022	ראשון 6/5/2022		
18874	4719	4073	4445	4904	5452	מוקד סגור לרגל שבועות	נכנסו	
18843	4711	4073	4443	4903	5424		נענו	
31	8	0	2	1	28		שיחות ננטשות	
99.84%	99.84%	100.00%	99.96%	99.98%	99.49%		אחוז שיחות נענות	
0:03:19	0:03:19	0:03:00	0:03:32	0:03:15	0:03:30		זמן שיחה ממוצע	
0:00:02	0:00:02	0:00:01	0:00:02	0:00:01	0:00:05		זמן המתנה ממוצע	
0:09:11	0:09:11	0:04:31	0:00:00	0:00:36	0:09:11		זמן המתנה מקסימלי	
0	0	0	0	0	0		יחות ננטשות שלא קיבלו מען	
		63	63	63	63		63	מחוברים
				בשעה 12:06 לכמה נציגים לא נפתחו פניות במוחז ולא הצליחו לסווג שלשות. מוקד נשאר פתוח.	בשעה 14:12 נפלו הסרגלים לכל הנציגים, מוקד נסגר משעה 14:15-14:26.			תקלה






שבועי לקבוצה






סה"כ	ממוצע	חמישי	רביעי	שלישי	שני	ראשון	
		6/16/2022	6/15/2022	6/14/2022	6/13/2022	6/12/2022	
20372	5093	5869	מוקד סגור לטיול ענפי	4049	4670	5784	נכנסו
20326	5082	5839		4049	4670	5768	נענו
46	12	30		0	0	16	שיחות ננטשות
99.80%	99.80%	99.49%		100.00%	100.00%	99.72%	אחוז שיחות נענות
0:03:19	0:03:19	0:03:35		0:03:00	0:03:20	0:03:20	זמן שיחה ממוצע
0:00:03	0:00:03	0:00:06		0:00:01	0:00:01	0:00:05	זמן המתנה ממוצע
0:05:39	0:05:39	0:01:59		0:02:40	0:05:39	0:03:24	זמן המתנה מקסימלי
18	5	11		0	0	7	יחות ננטשות שלא קיבלו מענה
		63		63	63	63	63
							תקלה



 <span style="margin-left: 200px;"><b>שבועי לקבוצה</b></span>  							
סה"כ	ממוצע	חמישי	רביעי	שלישי	שני	ראשון	
		6/23/2022	6/22/2022	6/21/2022	6/20/2022	6/19/2022	
18724	4681	3510	4211	5846	מוקד סגור לרגל יום מקצועי	5157	נכנסו
18694	4674	3510	4210	5818		5156	נענו
30	8	0	1	28		1	שיחות ננטשות
99.87%	99.87%	100.00%	99.98%	99.52%		99.98%	אחוז שיחות נענות
0:03:44	0:03:44	0:03:36	0:03:49	0:03:47		0:03:42	זמן שיחה ממוצע
0:00:03	0:00:03	0:00:01	0:00:01	0:00:07		0:00:02	זמן המתנה ממוצע
0:04:02	0:04:02	0:04:02	0:03:43	0:02:35		0:04:01	זמן המתנה מקסימלי
9	2	0	0	8		1	ייחות ננטשות שלא קיבלו מענה
		63	63	63		63	63
							תקלה










		שבועי לקבוצה					 	
סה"כ	ממוצע	חמישי 6/30/2022	רביעי 6/29/2022	שלישי 6/28/2022	שני 6/27/2022	ראשון 6/26/2022		
20260	4052	3581	3511	3719	4191	5258	נכנסו	
20258	4052	3581	3511	3719	4191	5256	נענו	
2	0	0	0	0	0	2	שיחות ננטשות	
99.99%	99.99%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	99.96%	אחוז שיחות נענות	
0:03:27	0:03:27	0:03:21	0:03:25	0:03:18	0:03:24	0:03:45	זמן שיחה ממוצע	
0:00:01	0:00:01	0:00:01	0:00:01	0:00:01	0:00:01	0:00:02	זמן המתנה ממוצע	
0:02:57	0:02:57	0:01:42	0:01:52	0:02:57	0:02:02	0:02:41	זמן המתנה מקסימלי	
1	0	0	0	0	0	1	ייחות ננטשות שלא קיבלו מענה	
		63	63	63	63	63	מחוברים	
				בשעה 14:40 התנתק לכל הנציגים הסאפ, הנציגים הצליחו להעלות אותו באופן מיידי. מוקד נשאר פתוח			תקלה	



נספח ז'

		שבועי לקבוצה						
סה"כ	ממוצע	חמישי	רביעי	שלישי	שני	ראשון		
		7/7/2022	7/6/2022	7/5/2022	7/4/2022	7/3/2022		
13562	3391	מוקד סגור עקב יום כף באשקלון	2527	2171	3843	5021	נכנסו	
13559	3390		2527	2168	3843	5021	נענו	
3	1		0	3	0	0	שיחות ננטשות	
99.97%	99.97%		100.00%	99.86%	100.00%	100.00%	אחוז שיחות נענות	
0:03:29	0:03:29		0:03:07	0:03:32	0:03:38	0:03:40	זמן שיחה ממוצע	
0:00:02	0:00:02		0:00:02	0:00:02	0:00:01	0:00:02	זמן המתנה ממוצע	
0:02:01	0:02:01		0:00:34	0:01:38	0:00:17	0:02:01	זמן המתנה מקסימלי	
2	1		0	2	0	0	יחות ננטשות שלא קיבלו מענ	
			49	46	60	62	מחוברים	
			מוקד נסגר בשעה 13:00 עקב פסטיבל מתגייסים	מוקד נסגר בשעה 13:00 עקב פסטיבל מתגייסים			תקלה	



							
סה"כ	ממוצע	חמישי 7/14/2022	רביעי 7/13/2022	שלישי 7/12/2022	שני 7/11/2022	ראשון 7/10/2022	
23887	4777	3659	3763	4360	4960	7145	נכנסו
23635	4727	3659	3763	4360	4954	6899	נענו
252	50	0	0	0	6	246	שיחות ננטשות
98.95%	98.95%	100.00%	100.00%	100.00%	99.88%	0.965570329	אחוז שיחות נענות
0:03:38	0:03:38	0:03:24	0:03:36	0:03:59	0:03:34	0.002534722	זמן שיחה ממוצע
0:00:07	0:00:07	0:00:01	0:00:01	0:00:01	0:00:03	0.000347222	זמן המתנה ממוצע
0:08:20	0:08:20	0:08:20	0:05:29	0:00:27	0:03:22	0.00474537	זמן המתנה מקסימלי
113	23	0	0	0	2	111	יחות ננטשות שלא קיבלו מען
		62	62	62	62	63	מחוברים
						בשעה 11:06 התחילו להתקע כל הסרגלים במוקד ולא היה ניתן לקבל שיחות, מוקד נסגר בשעה 11:08. בשעה 11:13 נפלו הסרגלים לכל הנציגים. המוקד נפתח שוב בשעה 11:25.	תקלה





שבועי לקבוצה							
סה"כ	ממוצע	חמישי	רביעי	שלישי	שני	ראשון	
		7/21/2022	7/20/2022	7/19/2022	7/18/2022	7/17/2022	
20879	4176	3864	3418	4219	3988	5390	נכנסו
20858	4172	3864	3417	4217	3988	5372	נענו
21	4	0	1	2	0	18	שיחות ננטשות
99.92%	99.92%	100.00%	99.97%	99.95%	100.00%	99.67%	אחוז שיחות נענות
0:03:23	0:03:23	0:03:26	0:03:03	0:03:47	0:03:07	0:03:32	זמן שיחה ממוצע
0:00:02	0:00:02	0:00:01	0:00:02	0:00:02	0:00:01	0:00:05	זמן המתנה ממוצע
0:08:31	0:08:31	0:00:36	0:08:31	0:01:10	0:00:20	0:02:03	זמן המתנה מקסימלי
20	4	0	1	1	0	18	יחות ננטשות שלא קיבלו מענ
		61	61	60	61	61	מחוברים
			<p>מפתיחת המוקד עד השעה 12:12 נכנסו שיחות רק לתורים מסוימים ולכן הסקיל לא קיבל שיחות.</p> <p>מפתיחת המוקד לא קפצו תזים תקינים בסרגלים וב-CRM מה שגרם למספר רב של מלשבים לא להגיע למציגים כי ה-IVR לא איפשר להם לעבור את הזיהוי הראשוני מהשעה 12:23 עד סוף החם הייתה תקלה בסרגל בזמן שהיה בנתב, במקום להראות את הזמן שהיה בנתב זה הראה את זמן כניסה לנתב. התקלה לא השפיעה על תפקוד המוקד, מוקד נשאר פתוח בתקלה זו.</p> <p>בשעה 14:30 הסרגלים של המציגים נתקנו על מצבים והם לא יכלו לשמת אותם.</p>	<p>בשעה 16:28 הייתה תקלה ב-CRM ואף נציג לא הצליח לסגור פניות, התקלה הסתדרה בשעה 16:31. מוקד נשאר פתוח.</p>	<p>בשעה 16:07 התחילה תקלה ב-CRM ואף אחד מהמציגים לא היה יכול לסגור או להקצות פניות. מוקד נסגר מ-16:17-16:49</p>		תקלה



שבועי לקבוצה



סה"כ	ממוצע	חמישי 7/28/2022	רביעי 7/27/2022	שלישי 7/26/2022	שני 7/25/2022	ראשון 7/24/2022	
22429	4486	4434	4471	5604	1999	5921	נכנסו
22373	4475	4432	4443	5584	1999	5915	נענו
56	11	2	28	20	0	6	שיחות ננטשות
99.77%	99.77%	99.95%	99.37%	99.64%	1	99.90%	אחוז שיחות נענות
0:03:37	0:03:37	0:03:41	0:04:12	0:03:39	0.00246528	0:03:01	זמן שיחה ממוצע
0:00:03	0:00:03	0:00:01	0:00:05	0:00:05	1.1574E-05	0:00:02	זמן המתנה ממוצע
0:02:15	0:02:15	0:00:40	0:02:15	0:01:49	0.00038194	0:00:47	זמן המתנה מקסימלי
17	3	0	12	5	0	0	ייחות ננטשות שלא קיבלו מעג
		61	61	62	62	61	מחוברים
				בשעה 07:36 התחילה תקלה ב CRM ואף נציג לא הצליח לסגור פניות, הסתדר לאחר רענון של הדף אך חזר כמה פעמים במהלך היום למספר רב של נציגים, מוקד נשאר פתוח			תקלה



שבועי לקבוצה



סה"כ	ממוצע	ראשון	
		7/31/2022	
6098	6098	6098	נכנסו
5992	5992	5992	נענו
106	106	106	שיחות ננטשות
98.26%	98.26%	98.26%	אחוז שיחות נענות
0:03:55	0:03:55	0:03:55	זמן שיחה ממוצע
0:00:18	0:00:18	0:00:18	זמן המתנה ממוצע
0:05:41	0:05:41	0:05:41	זמן המתנה מקסימלי
46	46	46	יחחות ננטשות שלא קיבלו מענ
		61	מחוברים
			תקלה



נספח ח'

סה"כ	ממוצע	חמישי	רביעי	שלישי	שני	שבועי לקבוצה
						8/4/2022
18281	4570.25	4084	4295	4605	5297	נכנסו
18255	4563.75	4073	4295	4601	5286	נענו
26	6.5	11	0	4	11	שיחות ננטשות
99.86%	99.86%	99.73%	100.00%	99.91%	99.79%	אחוז שיחות נענות
0:03:35	0:03:35	0:03:38	0:03:39	0:03:23	0:03:39	זמן שיחה ממוצע
0:00:03	0:00:03	0:00:04	0:00:01	0:00:02	0:00:05	זמן המתנה ממוצע
0:01:56	0:01:56	0:01:56	0:00:41	0:01:07	0:01:30	זמן המתנה מקסימלי
14	3.5	11	0	1	2	ייחות ננטשות שלא קיבלו מענה
		63	61	61	60	מחוברים
			הסאפ נתקע לכל הנציגים. מוקד נסגר מ-10:23 עד 10:27. ב-11:13 קרתה אותה תקלה, מוקד נשאר פתוח.			תקלה





סה"כ	ממוצע	חמישי	רביעי	שלישי	שני	ראשון	
		8/11/2022	8/10/2022	8/9/2022	8/8/2022	8/7/2022	
21988	4398	3694	4134	4780	5650	3730	נכנסו
21946	4389	3694	4133	4780	5609	3730	נענו
42	8	0	1	0	41	0	שיחות ננטשות
99.81%	99.81%	100.00%	99.98%	100.00%	99.27%	1	אחוז שיחות נענות
0:03:41	0:03:41	0:04:21	0:02:44	0:03:42	0:03:02	0.00321759	זמן שיחה ממוצע
0:00:02	0:00:02	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:09	1.1574E-05	זמן המתנה ממוצע
0:02:15	0:02:15	0:00:15	0:00:53	0:00:05	0:02:15	0.00023148	זמן המתנה מקסימלי
21	4	0	1	0	20	0	ייחות ננטשות שלא קיבלו מענה
		61	62	61	61	63	מחוברים
					מוקד נסגר בשעה 16:30 עקב עליית גרסה חדשה	מוקד נסגר בשעה 15:00 עקב תשעה באב	תקלה






שבועי לקבוצה



סה"כ	ממוצע	חמישי 8/18/2022	רביעי 8/17/2022	שלישי 8/16/2022	שני 8/15/2022	ראשון 8/14/2022	
21223	4245	3572	3528	3912	4396	5815	נכנסו
21216	4243	3572	3528	3912	4396	5808	נענו
7	1	0	0	0	0	7	שיחות ננטשות
99.98%	99.98%	100.00%	1	100.00%	100.00%	99.88%	אחוז שיחות נענות
0:02:54	0:02:54	0:02:03	0:02:22	0:03:14	0:03:24	0:03:26	זמן שיחה ממוצע
0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:01	זמן המתנה ממוצע
0:01:19	0:01:19	0:00:16	0:00:08	0:00:00	0:00:01	0:01:19	זמן המתנה מקסימלי
10	2	0	0	8	0	2	יחות ננטשות שלא קיבלו מענ
		62	61	60	61	61	מחוברים
							תקלה



 <span style="float: right;">   </span>							
שבועי לקבוצה							
סה"כ	ממוצע	חמישי	רביעי	שלישי	שני	ראשון	
		8/25/2022	8/24/2022	8/23/2022	8/22/2022	8/21/2022	
20436	4087	3198	3675	3824	4261	5478	נכנסו
20423	4085	3198	3671	3824	4254	5476	נענו
13	3	0	4	0	7	2	שיחות ננטשות
99.94%	99.94%	100.00%	99.89%	100.00%	0.99835719	99.96%	אחוז שיחות נענות
0:03:03	0:03:03	0:03:05	0:03:25	0:03:25	0.00145833	0:03:13	זמן שיחה ממוצע
0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	1.1574E-05	0:00:00	זמן המתנה ממוצע
0:01:30	0:01:30	0:00:00	0:01:30	0:00:34	0.00100694	0:00:47	זמן המתנה מקסימלי
3	1	0	2	0	0	1	שיחות ננטשות שלא קיבלו מענה
		61	61	61	61	62	מחוברים
							תקלה



שבועי לקבוצה



סה"כ	ממוצע	רביעי	שלישי	שני	ראשון	
		8/31/2022	8/30/2022	8/29/2022	8/28/2022	
14037	3509.25	3010	3234	3385	4408	נכנסו
14035	3508.75	3010	3233	3385	4407	נענו
2	0.5	0	1	0	1	שיחות ננטשות
99.99%	99.99%	100.00%	99.97%	100.00%	99.98%	אחוז שיחות נענות
0:02:38	0:02:38	0:02:11	0:03:05	0:02:07	0:03:09	זמן שיחה ממוצע
0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	זמן המתנה ממוצע
0:01:04	0:01:04	0:00:00	0:01:04	0:00:23	0:00:23	זמן המתנה מקסימלי
2	0.5	0	1	0	1	יחות ננטשות שלא קיבלו מען
					62	מחברים
		בשעה 12:33 אי אפשר היה לסגור פניות ב CRM באופן כולל לכל הנציגים, התקלה הסתדרה בשעה 12:46. מוקד נסגר מ 12:43-12:47. התקלה קרתה בגלל גורמים פנימיים בארגון.				תקלה



נספח ט'





שבועי לקבוצה





סה"כ	ממוצע	שני	
		9/1/2022	
3020	3020	3020	נכנסו
3020	3020	3020	נענו
0	0	0	שיחות ננטשות
100.00%	100.00%	100.00%	אחוז שיחות נענות
0:03:05	0:03:05	0:03:05	זמן שיחה ממוצע
0:00:00	0:00:00	0:00:00	זמן המתנה ממוצע
0:00:53	0:00:53	0:00:53	זמן המתנה מקסימלי
0	0	0	ייחודיות ננטשות שלא קיבלו מענה
		61	מחוברים
			תקלה



 							
סה"כ	ממוצע	חמישי	רביעי	שלישי	שני	ראשון	
		9/8/2022	9/7/2022	9/6/2022	9/5/2022	9/4/2022	
17627	3525	3347	3499	4659	6122	0	נכנסו
17604	3521	3347	3499	4653	6105	0	נענו
23	5	0	0	6	17	0	שיחות ננטשות
99.87%	99.87%	100.00%	100.00%	99.87%	99.72%	0	אחוז שיחות נענות
0:03:15	0:03:15	0:03:13	0:03:06	0:03:14	0:03:27	#DIV/0!	זמן שיחה ממוצע
0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:02	0:00:00	זמן המתנה ממוצע
0:01:24	0:01:24	0:00:00	0:00:43	0:01:01	0:01:24	0:00:00	זמן המתנה מקסימלי
20	4	0	0	3	17	0	יחות ננטשות שלא קיבלו מען
		61	61	61	60	0	מחוברים
							בעקבות הפסקת חשמל בבניין ובעוד איזורים בבסיס המוקד היה סגור במשך כל היום, לאחר שהחשמל חזר באמצע היום לא הייתה רשת באף טלפון במוקד ולכן לא יכל להיפתח, התקלה הסתדרה ב 19:00



שבועי לקבוצה							 
ס"ב	ממוצע	חמישי	רביעי	שלישי	שני	ראשון	
		9/15/2022	9/14/2022	9/13/2022	9/12/2022	9/11/2022	
20896	4179	3524	3787	4520	4048	5017	נכנסו
20887	4177	3524	3787	4516	4046	5014	נענו
9	2	0	0	4	2	3	שיחות ננטשות
99.96%	99.96%	100.00%	1	99.91%	99.95%	99.94%	אחוז שיחות נענות
0:03:09	0:03:09	0:03:06	0:02:51	0:03:22	0:03:25	0:03:01	זמן שיחה ממוצע
0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:01	0:00:00	0:00:01	זמן המתנה ממוצע
0:02:18	0:02:18	0:00:17	0:00:11	0:01:19	0:00:40	0:02:18	זמן המתנה מקסימלי
3	1	0	0	0	2	1	יחות ננטשות שלא קיבלו מענ
		61	61	61	61	60	מחוברים
							תקלה



שבועי לקבוצה



סה"כ	ממוצע	חמישי 9/22/2022	רביעי 9/21/2022	שלישי 9/20/2022	שני 9/19/2022	ראשון 9/18/2022	
20678	4136	3334	3434	4243	4481	5186	נכנסו
20656	4131	3334	3432	4243	4463	5184	נענו
22	4	0	2	0	18	2	שיחות ננטשות
99.90%	99.90%	100.00%	99.94%	100.00%	23:54:13	99.96%	אחוז שיחות נענות
0:03:11	0:03:11	0:03:06	0:03:02	0:03:06	0:03:26	0:03:14	זמן שיחה ממוצע
0:00:01	0:00:01	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:03	0:00:00	זמן המתנה ממוצע
0:03:49	0:03:49	0:01:17	0:00:37	0:00:13	0:03:49	0:00:36	זמן המתנה מקסימלי
12	2	0	1	0	9	2	שיחות ננטשות שלא קיבלו מענה
		65	67	61	63	63	מחוברים
							תקלה







שבועי לקבוצה							מדינת ישראל
סה"כ	ממוצע	חמישי	רביעי	שלישי	שני	ראשון	
		9/29/2022	9/28/2022	9/27/2022	9/26/2022	9/25/2022	
10763	5382	4966	5797	<b>מוקד סגור לרגל ראש השנה</b>			נכנסו
10736	5368	4956	5780				נענו
27	14	10	17				שיחות ננטשות
99.75%	99.75%	99.80%	99.71%				אחוז שיחות נענות
0:03:06	0:03:06	0:03:01	0:03:10				זמן שיחה ממוצע
0:00:01	0:00:01	0:00:01	0:00:00				זמן המתנה ממוצע
0:01:16	0:01:16	0:01:16	0:01:16				זמן המתנה מקסימלי
21	11	4	17				שיחות ננטשות שלא קיבלו מענה
		67	66				מחוברים
							תקלה



נספח י'

								
סה"כ	ממוצע	חמישי	רביעי	שלישי	שני	ראשון		
		10/6/2022	10/5/2022	10/4/2022	10/3/2022	10/2/2022		
14017	4672	3683	<b>מוקד סגור עקב יום כיפור</b>		4395	5939	נכנסו	
13997	4666	3683			4395	5919	נענו	
20	7	0			0	20	שיחות ננטשות	
99.86%	99.86%	100%			100%	100%	אחוז שיחות נענות	
0:02:45	0:02:45	0:02:05			0:03:00	0:03:09	זמן שיחה ממוצע	
0:00:01	0:00:01	0:00:00			0:00:00	0:00:03	זמן המתנה ממוצע	
0:02:11	0:02:11	0:00:12			0:00:23	0:02:11	זמן המתנה מקסימלי	
6	2	0			0	6	יחות ננטשות שלא קיבלו מענ	
		67			61	66	מחוברים	
							תקלה	



שבועי לקבוצה											
ס"ב	ממוצע	חמישי	רביעי	שלישי	שני	ראשון					
		10/13/2022	10/12/2022	10/11/2022	10/10/2022	10/9/2022					
0	#DIV/0!	<b>מוקד סגור לרגל הדממת סוכות</b>						נכנסו			
0	#DIV/0!										נענו
0	#DIV/0!										שיחות ננטשות
#DIV/0!	#DIV/0!										אחוז שיחות נענות
#DIV/0!	#DIV/0!										זמן שיחה ממוצע
#DIV/0!	#DIV/0!										זמן המתנה ממוצע
0:00:00	0:00:00										זמן המתנה מקסימלי
0	#DIV/0!										יחות ננטשות שלא קיבלו מען
							מחברים				
							תקלה				






שבועי לקבוצה



סה"כ	ממוצע	חמישי 10/20/2022	רביעי 10/19/2022	שלישי 10/18/2022	שני 10/17/2022	ראשון 10/16/2022	
24197	8066	6963	8525	8709	מוקד סגור לרגל חג שמחת תורה		נכנסו
22437	7479	6928	8057	7452			נענו
1760	587	35	468	1257			שיחות ננטשות
93.19%	93.19%	99.50%	94.51%	85.57%			אחוז שיחות נענות
0:03:10	0:03:10	0:02:12	0:03:31	0:03:47			זמן שיחה ממוצע
0:01:19	0:01:19	0:00:06	0:00:53	0:02:59			זמן המתנה ממוצע
0:49:13	0:49:13	0:01:54	0:06:18	0:49:13			זמן המתנה מקסימלי
1050	350	35	278	737			יחות ננטשות שלא קיבלו מענה
		67	70	69			מחוברים
				בשעה 9:59 הסרגלים קרסו לכל הנציגים ולא היה ניתן לקבל שיחות. מוקד היה סגור בין 9:59 ל-10:12. בשעה 12:50 שוב נפלו הסרגלים לכל הנציגים. מוקד היה סגור בין 12:50 ל-14:00.			



 <span style="float: right;">   </span>							
שבועי לקבוצה							
סה"כ	ממוצע	חמישי	רביעי	שלישי	שני	ראשון	
		10/20/2022	10/19/2022	10/18/2022	10/17/2022	10/16/2022	
24197	8066	6963	8525	8709	מוקד סגור לרגל חג שמחת תורה		נכנסו
22437	7479	6928	8057	7452			נענו
1760	587	35	468	1257			שיחות ננטשות
93.19%	93.19%	99.50%	94.51%	85.57%			אחוז שיחות נענות
0:03:10	0:03:10	0:02:12	0:03:31	0:03:47			זמן שיחה ממוצע
0:01:19	0:01:19	0:00:06	0:00:53	0:02:59			זמן המתנה ממוצע
0:49:13	0:49:13	0:01:54	0:06:18	0:49:13			זמן המתנה מקסימלי
1050	350	35	278	737			יחות ננטשות שלא קיבלו מעט
		67	70	69			
				בשעה 9:59 הסרגלים קרסו לכל הנציגים ולא היה ניתן לקבל שיחות. מוקד היה סגור בין 9:59 ל-10:12. בשעה 12:50 שוב נפלו הסרגלים לכל הנציגים. מוקד היה סגור בין 12:50 ל-14:00.			תקלה






שבועי לקבוצה							
ס"כ	ממוצע	חמישי	רביעי	שלישי	שני	ראשון	
		10/27/2022	10/26/2022	10/25/2022	10/24/2022	10/23/2022	
32371	6358.25	6938	6522	5843	5355	7713	נכנסו
31655	6201.25	6850	6329	5753	5269	7454	נענו
716	157	88	193	90	86	259	שיחות ננטשות
97.63%	97.63%	98.73%	97.04%	98.46%	98.39%	96.64%	אחוז שיחות נענות
0:02:47	0:02:47	0:04:50	0:02:41	0:02:07	0:03:12	0:03:09	זמן שיחה ממוצע
0:00:20	0:00:20	0:00:12	0:00:25	0:00:07	0:00:11	0:00:35	זמן המתנה ממוצע
0:19:47	0:19:47	0:03:14	0:09:50	0:05:24	0:03:46	0:19:47	זמן המתנה מקסימלי
364	79.5	46	96	40	47	135	יחידות ננטשות שלא קיבלו מעט
		73	65	67	66	70	מחוברים
			בשעה 14:33 היו 2 ממתנים שנתקעו בנתב על תור "יום המאה", נעשה נסיון על ידי בינת למשוך את הממתנים אך ללא הצלחה ולבסוף הן ננטשו (למרות שהיינו באידלים). בעקבות כך נוצר זמן המתנה מקסימלי שגוי של 00:09:50. בשעה 15:20 החלו הסרגלים לחוות תקיעות אצל כל הנציגים עקב תקלה בשרת. התקלה הסתדרה ב 15:30, הנוקד נסגר ב	בשעה 14:43 נתקעו לכל הנציגים הסרגלים- לנציגים שלא היו בשיחה הראה שתקוע בשיחה, לא הייתה אפשרות לסגור אותם ולשנות מצבים. מוקד היה סגור בשעות 14:46-15:27	בשעה 14:23 הסאפ עבד מאוד לאט לכל הנציגים וכתוצאה מכך לא היה ניתן לטפל בפניות. מוקד נסגר בשעה 15:36 עד לסוף היום.	בשעה 14:37 כל הסרגלים במוקד הפסיקו להגיב, לא היה ניתן להחליף מצבים ולא היה ניתן למשוך ממתנים מהנתב. ה ACE גם לא הגיב עד 14:45 ולכן לא היה ניתן לסגור מוקד עד אז. המוקד נסגר משעה 14:45-15:13	תקלה



מחזורי עסקאות				
סה"כ	ממוצע	שני	ראשון	
		10/31/2022	10/30/2022	
13155	6577.5	5871	7284	נכנסו
12744	6372	5739	7005	נענו
411	205.5	132	279	שיחות ננטשות
96.96%	96.96%	97.75%	0.96169687	אחוז שיחות נענות
0:03:20	0:03:20	0:03:27	0:03:13	זמן שיחה ממוצע
0:00:33	0:00:33	0:00:26	0:00:40	זמן המתנה ממוצע
0:03:50	0:03:50	0:04:20	0:03:20	זמן המתנה מקסימלי
348	174	69	279	שיחות ננטשות שלא קיבלו מענה
		62	65	מחוברים
		בשעה 13:46 לא נפתחו פניות בCRM לנציגים, נדרשנו לשנות סיסמה לכולם. מוקד נסגר מ- 13:57 עד 14:08		תקלה



נספח יא'

					 
סה"כ	ממוצע	חמישי 11/3/2022	רביעי 11/2/2022	שלישי 11/1/2022	
12007	4002	4606	4768	2633	נכנסו
11977	3992	4603	4741	2633	נענו
30	10	3	27	0	שיחות ננטשות
99.75%	99.75%	100%	99%	100%	אחוז שיחות נענות
0:03:06	0:03:06	0:03:06	0:03:16	0:02:56	זמן שיחה ממוצע
0:00:02	0:00:02	0:00:00	0:00:07	0:00:00	זמן המתנה ממוצע
0:02:38	0:02:38	0:00:48	0:02:38	0:00:22	זמן המתנה מקסימלי
13	4	1	11	1	יחיות ננטשות שלא קיבלו מענ
					מחוברים
					תקלה








שבועי לקבוצה



סה"כ	ממוצע	חמישי 11/10/2022	רביעי 11/9/2022	שלישי 11/8/2022	שני 11/7/2022	ראשון 11/6/2022	
24557	4911	4294	4105	4812	5620	5726	נכנסו
23686	4737	4246	4094	4739	5405	5202	נענו
871	174	48	11	73	215	524	שיחות ננטשות
96.45%	96.45%	99%	100%	98%	96%	91%	אחוז שיחות נענות
0:03:35	0:03:35	0:03:24	0:03:34	0:03:36	0:03:57	0:03:22	זמן שיחה ממוצע
0:00:40	0:00:40	0:00:13	0:00:02	0:00:23	0:00:49	0:01:52	זמן המתנה ממוצע
0:09:25	0:09:25	0:02:20	0:01:51	0:03:51	0:05:15	0:09:25	זמן המתנה מקסימלי
520	104	28	5	35	117	335	יחות ננטשות שלא קיבלו מען
							מחברים
							תקלה






 <span style="margin-left: 200px;"><b>שבועי לקבוצה</b></span>  							
סה"כ	ממוצע	חמישי	רביעי	שלישי	שני	ראשון	
		11/17/2022	11/16/2022	11/15/2022	11/14/2022	11/13/2022	
29762	5952	4673	5260	5766	7524	6539	נכנסו
28062	5612	4644	5158	5229	6527	6504	נענו
1700	340	29	102	537	997	35	שיחות ננטשות
94.29%	94.29%	99%	98%	91%	87%	99%	אחוז שיחות נענות
0:03:41	0:03:41	0:03:34	0:03:43	0:03:41	0:03:38	0:03:48	זמן שיחה ממוצע
0:00:59	0:00:59	0:00:08	0:00:25	0:01:45	0:02:27	0:00:08	זמן המתנה ממוצע
0:10:07	0:10:07	0:03:48	0:05:50	0:09:26	0:10:07	0:01:45	זמן המתנה מקסימלי
1094	219	14	52	366	652	10	יחות ננטשות שלא קיבלו מעט
							מחוברים
							תקלה



סה"כ	ממוצע	שבועי לקבוצה					ראשון	שני	שלישי	רביעי	חמישי	ממוצע	סה"כ
		11/24/2022	11/23/2022	11/22/2022	11/21/2022	11/20/2022							
28785	5757	4243	5101	5842	6548	7051	נכנסו						
27999	5600	4198	4956	5728	6212	6905	נענו						
786	157	45	145	114	336	146	שיחות ננטשות						
97.27%	97.27%	99%	97%	98%	95%	98%	אחוז שיחות נענות						
0:03:11	0:03:11	0:02:46	0:03:42	0:03:05	0:03:00	0:03:21	זמן שיחה ממוצע						
0:00:29	0:00:29	0:00:04	0:00:35	0:00:27	0:00:55	0:00:25	זמן המתנה ממוצע						
0:05:40	0:05:40	0:02:31	0:03:40	0:04:31	0:05:40	0:03:32	זמן המתנה מקסימלי						
481	96	32	86	68	227	68	יחות ננטשות שלא קיבלו מענה						
							מחברים						
		בשעה 16:04 נתקעו לכל הנציגים הסרגלים, לא היה ניתן לשנות מצבים. מוקד נסגר בין 16:07 ל-16:34.					תקלה						





 <span style="margin-left: 200px;"><b>שבועי לקבוצה</b></span>  						
סה"כ	ממוצע	רביעי	שלישי	שני	ראשון	
		11/30/2022	11/29/2022	11/28/2022	11/27/2022	
22128	5532	4999	5612	6245	5272	נכנסו
21515	5379	4945	5582	6005	4983	נענו
613	153	54	30	240	289	שיחות ננטשות
97.23%	97.23%	99%	99%	96%	95%	אחוז שיחות נענות
0:03:18	0:03:18	0:03:51	0:03:07	0:03:49	0:02:25	זמן שיחה ממוצע
0:00:35	0:00:35	0:00:15	0:00:09	0:00:40	0:01:14	זמן המתנה ממוצע
0:06:51	0:06:51	0:02:51	0:01:45	0:04:29	0:06:51	זמן המתנה מקסימלי
355	89	24	14	140	177	ייחות ננטשות שלא קיבלו מענה
						מחוברים
					בשעה 8:32 הסאפ נתקע לכל הנציגים ולא היה ניתן לטפל בפניות, מוקד נסגר משעה 8:35 ונפתח מחדש בשעה 8:40. בשעה 9:44 שוב נתקע הסאפ לכל הנציגים, מוקד נסגר משעה 9:47 עד השעה 12:21	תקלה






נספח יב'

שבועי לקבוצה			
סה"כ	ממוצע	חמישי	12/1/2022
4801	4801	4801	נכנסו
4704	4704	4704	נענו
97	97	97	שיחות ננטשות
97.98%	97.98%	98%	אחוז שיחות נענות
0:04:21	0:04:21	0:04:21	זמן שיחה ממוצע
0:00:18	0:00:18	0:00:18	זמן המתנה ממוצע
0:10:21	0:10:21	0:10:21	זמן המתנה מקסימלי
60	60	60	יחודות ננטשות שלא קיבלו מענה
			מחוברים
		בשעה 10:42 הייתה תקלה ב-CRM והנציגים לא יכלו לסגור פניות, מוקד נסגר בשעה 10:45 ונפתח מחדש בשעה 10:49.	תקלה



 							
סה"כ	ממוצע	חמישי	רביעי	שלישי	שני	ראשון	
		12/8/2022	12/7/2022	12/6/2022	12/5/2022	12/4/2022	
29203	5841	5086	5686	5317	5837	7277	נכנסו
28339	5668	5033	5637	5215	5633	6821	נענו
864	173	53	49	102	204	456	שיחות ננטשות
97.04%	97.04%	99%	99%	98%	97%	94%	אחוז שיחות נענות
0:03:40	0:03:40	0:03:22	0:03:45	0:03:55	0:03:38	0:03:41	זמן שיחה ממוצע
0:00:33	0:00:33	0:00:11	0:00:11	0:00:28	0:00:37	0:01:17	זמן המתנה ממוצע
0:07:25	0:07:25	0:03:08	0:02:22	0:04:46	0:05:07	0:07:25	זמן המתנה מקסימלי
476	95	29	16	64	113	254	ייחות ננטשות שלא קיבלו מענן
							מחוברים
		בשעה 7:36 החלה תקלה ב-CRM, לא נפתחו פניות לנציגים. מוקד היה סגור בין השעות 7:46 עד 8:16 בשעה 12:43 החלה שוב תקלה ב-CRM ב-15 עמדות ספציפיות, ה-CRM לא עבד ולא נפתח בכלל, התקלה נפתרה בשעה 13:07. מוקד נשאר פתוח.					תקלה






		שבועי לקבוצה						
סה"כ	ממוצע	חמישי 12/15/2022	רביעי 12/14/2022	שלישי 12/13/2022	שני 12/12/2022	ראשון 12/11/2022		
28700	5740	5123	5168	5327	5971	7111	נכנסו	
28222	5644	5107	5118	5269	5837	6891	נענו	
478	96	16	50	58	134	220	שיחות ננטשות	
98.33%	98.33%	100%	99%	99%	98%	97%	אחוז שיחות נענות	
0:03:27	0:03:27	0:03:26	0:04:35	0:03:17	0:02:52	0:03:05	זמן שיחה ממוצע	
0:00:18	0:00:18	0:00:03	0:00:10	0:00:13	0:00:27	0:00:39	זמן המתנה ממוצע	
0:05:16	0:05:16	0:02:06	0:05:05	0:02:09	0:03:32	0:05:16	זמן המתנה מקסימלי	
242	48	5	18	36	76	107	יחות ננטשות שלא קיבלו מען	
							מחברים	
		בשעה 12:05 הסאפ נפל לכל הנציגים עקב תקלה בעצ prod, מוקד נסגר בשעה 12:07 ונפתח מחדשה בשעה 12:11.			בשעה 13:30 הסאפ קרס לכל הנציגים ולא עבד בכלל, המוקד נסגר מ 13:35- 13:50.		תקלה	



שבועי לקבוצה							
ס"ה"כ	ממוצע	חמישי	רביעי	שלישי	שני	ראשון	
		12/22/2022	12/21/2022	12/20/2022	12/19/2022	12/18/2022	
14853	3713	מוקד היה סגור עקב יום מקצועי	2873	3505	3943	4532	נכנסו
14812	3703		2867	3503	3941	4501	נענו
41	10		6	2	2	31	שיחות ננטשות
99.72%	99.72%		100%	100%	100%	99%	אחוז שיחות נענות
0:03:25	0:03:25		0:03:11	0:03:37	0:03:32	0:03:19	זמן שיחה ממוצע
0:00:04	0:00:04		0:00:01	0:00:01	0:00:00	0:00:12	זמן המתנה ממוצע
0:02:17	0:02:17		0:01:00	0:01:25	0:00:24	0:02:17	זמן המתנה מקסימלי
24	6		2	0	1	21	יחיות ננטשות שלא קיבלו מענן
			מוקד היה פתוח עד השעה 14:00 לרגל חנוכה				תקלה





		שבועי לקבוצה						
סה"כ	ממוצע	חמישי	רביעי	שלישי	שני	ראשון		
		12/29/2022	12/28/2022	12/27/2022	12/26/2022	12/25/2022		
25227	5045	4704	5442	6266	3874	4941	נכנסו	
24352	4870	4659	5378	5869	3837	4609	נענו	
875	175	45	64	397	37	332	שיחות ננטשות	
96.53%	96.53%	99%	99%	94%	99%	93%	אחוז שיחות נענות	
0:03:09	0:03:09	0:03:09	0:03:20	0:03:17	0:03:28	0:02:30	זמן שיחה ממוצע	
0:00:40	0:00:40	0:00:08	0:00:14	0:01:10	0:00:14	0:01:36	זמן המתנה ממוצע	
0:07:02	0:07:02	0:02:14	0:02:32	0:05:12	0:02:22	0:07:02	זמן המתנה מקסימלי	
497	99	20	41	221	20	195	יחות ננטשות שלא קיבלו מען	
							מחברים	
					מוקד היה פתוח עד השעה 14:00 לרגל חנוכה		תקלה	

