

בדיקת זמני המתנה למפעילים/ חברות תקשורת

מדינת ישראל
משרד
התקשורת



דוח מחקר כמותני

מוגש ל: משרד התקשורת
אוגוסט 2017

1. מטרת המחקר

מטרת הפרוייקט היתה מדידת זמן מענה טלפוני של כל אחד מהמפעילים.



2. מתודולוגיה

בין ה - 6 באוגוסט 2017 ל - 7 בספטמבר 2017 בכל יום מימי העבודה בוצעו 4 שיחות לכל אחד מ - 10 המפעילים הבאים: הוט מובייל, פלאפון, סמייל 012, בזק בינלאומי, פרטנר, נטויז'ן, סלקום, הוט טלקום, בזק וגולן טלקום. השיחות בוצעו בין השעות 08:00 בבוקר ל - 18:00 בערב. השיחות בוצעו מהמוקד הטלפוני; של מכון רושינק על ידי צוות עובדים שתודרכו לצורך ביצוע הסקר. כל השיחות הוקלטו.

תוך כדי ביצוע כל בדיקה נרשמו:

מספר הטלפון ממנו בוצעה השיחה

מספר הטלפון אליו בוצעה השיחה

שעת התחלת ההמתנה למענה האנושי (אחרי סיום הבחירות במסגרת המענה הקולי)

שעת קבלה המענה האנושי

משך זמן ההמתנה למענה

האם השיחה הגיעה לנציג אנושי

כל המדידות נרשמו בפורמט MM:SS



2. מתודולוגיה

תוך כדי הביצוע קרו מספר מקרים שהשיחה בוצעה אך לא הגיעה למענה האנושי מסיבות שונות, כגון: תקלה טכנית/ניתוק (לא יזום) תוך כדי המתנה למענה האנושי, הודעה על "שגיאה"/מספר שגוי וכדומה. בנוסף, הוחלט בהנחיית המזמין, אחרי זמן המתנה כ-30 דקות, להפסיק את השיחה באופן יזום ולרשום "30 דקות" – משך זמן המתנה למענה האנושי. שיחות אשר הגיעו לזמן המתנה של 30 דקות נכללות בכל החישובים המוצגים בדוח זה.

בסה"כ בוצעו 1,000 פניות כאשר ב- 971 מקרים השיחה הגיעה למענה האנושי או הגיע ל-30 דקות. החישובים שבדו"ח מושתתים על 971 התצפיות הללו, טעות הדגימה המירבית – 3.1%.



התפלגות כל השיחות שבוצעו לפי תאריכים וימי השבוע (N=971)*

סה"כ	ימי השבוע					
	יום ה	יום ד	יום ג	יום ב	יום א	
35	0	0	0	0	35	06/08/17
39	0	0	0	39	0	07/08/17
39	0	0	39	0	0	08/08/17
40	0	40	0	0	0	09/08/17
39	39	0	0	0	0	10/08/17
39	0	0	0	0	39	13/08/17
40	0	0	0	40	0	14/08/17
39	0	0	39	0	0	15/08/17
40	0	40	0	0	0	16/08/17
40	40	0	0	0	0	17/08/17
39	0	0	0	0	39	20/08/17
39	0	0	0	39	0	21/08/17
39	0	0	39	0	0	22/08/17
39	0	39	0	0	0	23/08/17
39	39	0	0	0	0	24/08/17
37	0	0	0	0	37	27/08/17
40	0	0	0	40	0	28/08/17
39	0	0	39	0	0	29/08/17
39	0	39	0	0	0	30/08/17
40	40	0	0	0	0	31/08/17
37	0	0	0	0	37	03/09/17
38	0	0	0	38	0	04/09/17
38	0	0	38	0	0	05/09/17
39	0	39	0	0	0	06/09/17
39	39	0	0	0	0	07/09/17
971	197	197	194	196	187	סה"כ

*לא כולל שיחות שבוצעו
 אך לא הגיעו למענה האנושי
 **בוצעו שלוש שיחות נוספות משלימות
 את השיחות שלא בוצעו מיום א ה-6.8

תיאור תהליך הריאיון:

סה"כ שיחות שהגיעו למענה אנושי	סה"כ שיחות שבוצעו	
100	100	פלאפון
90	100	פרטנר
92	100	גולן טלקום
99	100	נטויז'ן
97	100	הוט טלקום
99	100	012 סמייל
100	100	בזק
98	100	בזק בינלאומי
97	100	סלקום
99	100	הוט מובייל
971	1000	סה"כ

פירוט תהליך ניתוק יזום אחרי המתנה של 30 דקות:
 חברת גולן טלקום – 13 פעמים
 חברת נטויז'ן – 13 פעמים.

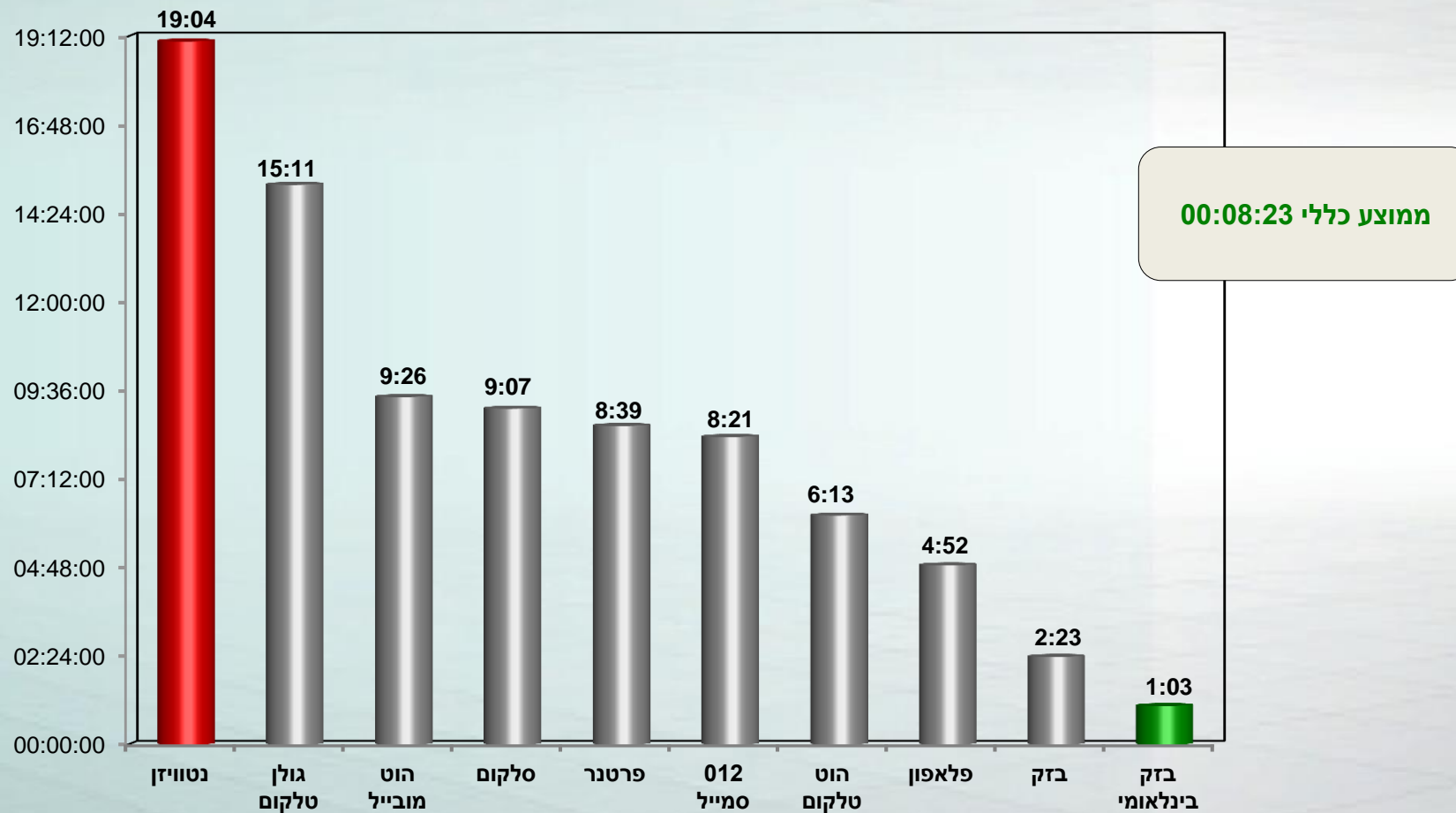
סה"כ ממוצע המתנה עד לקבלת המענה האנושי

מקסימום	מינימום	חציון	ממוצע זמני המתנה	מספר המקרים	
22:07	00:00	03:57	0452:	100	פלאפון
20:49	00:02	08:43	0839:	90	פרטנר
30:00	00:00	13:32	1511:	92	גולן טלקום
30:00	02:26	19:17	19:04	99	נטויד'ן
20:10	00:13	05:31	06:13	97	הוט טלקום
19:07	00:01	08:42	08:21	99	012 סמייל
07:41	00:00	01:53	02:23	100	בזק
10:07	00:00	00:10	01:03	98	בזק בינלאומי
29:46	00:05	08:56	09:07	97	סלקום
26:54	00:02	07:12	09:26	99	הוט מובייל
21:40	00:16	07:47	08:23 *** (ממוצע משוקלל)	971	סה"כ / ממוצע ***

*זמן ממוצע בפורמט: MM:SS

**לא כולל שיחות שנותקו על ידי נציג/ המערכת

תרשים זמן המתנה ממוצע עד לקבלת המענה האנושי לפי מפעילים

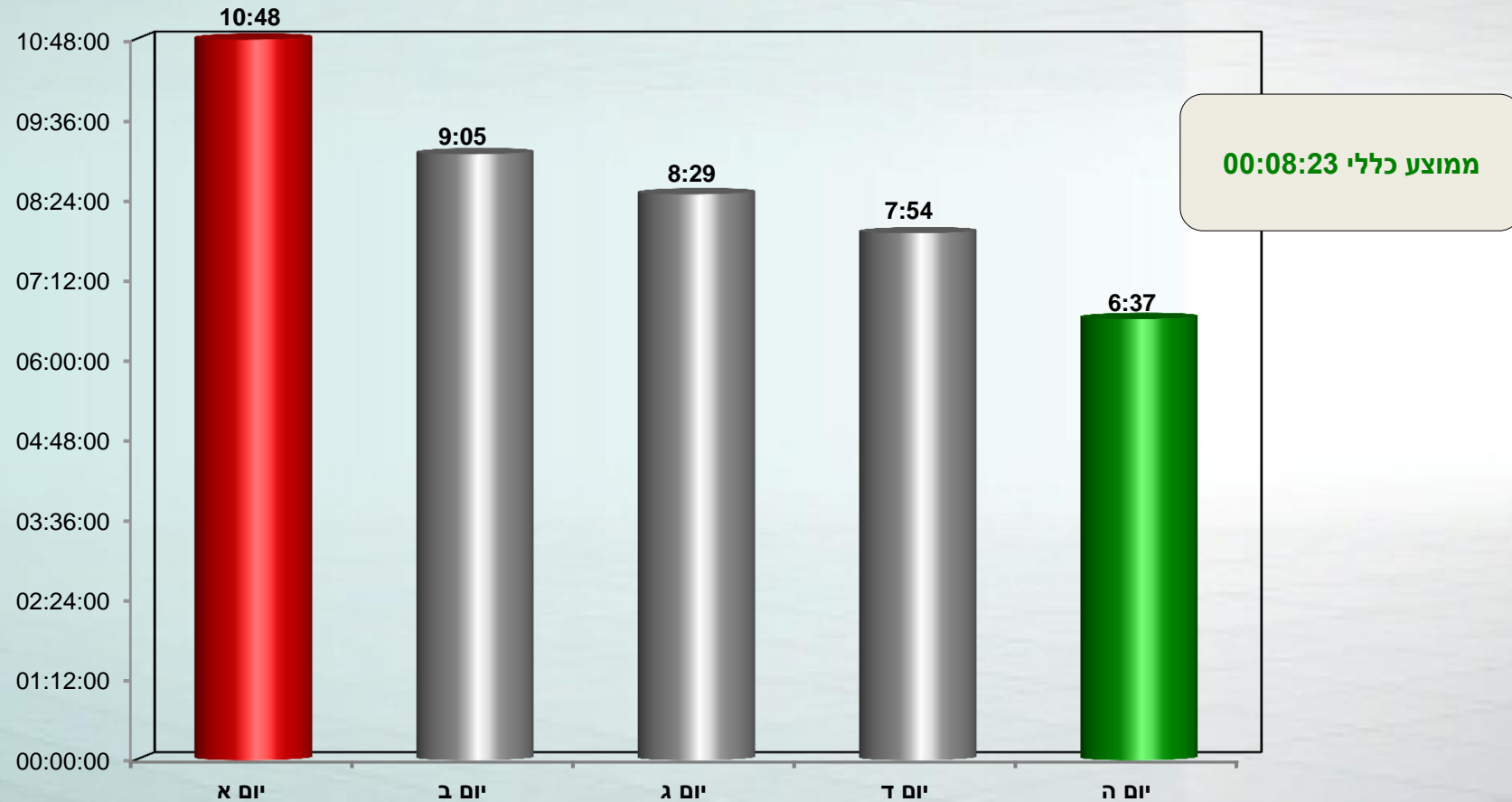


זמני המתנה למענה האנושי לפי ימי השבוע

זמני המתנה (במוצע)*	מספר המקרים	
10:48	187	יום א
09:05	196	יום ב
08:29	194	יום ג
07:54	198	יום ד
06:37	196	יום ה
**08:23	971	סה"כ

*זמן ממוצע בפורמט: MM:SS **מוצג ממוצע משוקלל

תרשים זמן המתנה ממוצע עד לקבלת המענה האנושי לפי ימי השבוע



זמני המתנה לפי ימי השבוע ומפעילים

מספר המקרים	סטית תקן	ממוצע (זמן המתנה)	ימי השבוע	מפעילים
20	04:56	0617:	יום א	פלאפון
20	04:38	05:33	יום ב	
20	04:10	05:46	יום ג	
20	02:20	03:07	יום ד	
20	03:23	03:36	יום ה	
100	03:53	04:52	Total*	
16	04:47	10:46	יום א	פרטנר
19	04:44	07:41	יום ב	
18	02:14	09:02	יום ג	
17	04:16	08:43	יום ד	
20	03:47	07:06	יום ה	
90	03:58	08:39	Total*	
17	08:58	19:43	יום א	גולן טלקום
18	10:27	16:58	יום ב	
18	09:25	16:11	יום ג	
19	08:00	12:05	יום ד	
20	08:44	11:17	יום ה	
92	07:42	15:11	Total*	

*מוצג ממוצע משוקלל

**שיחות שהגיעו למענה האנושי או הגיעו ל-30 דקות.

זמני המתנה לפי ימי השבוע ומפעילים

מספר המקרים	סטית תקן	ממוצע (זמן המתנה)	ימי השבוע	מפעילים
19	06:50	23:19	יום א	נטויד'ן
20	06:22	21:03	יום ב	
20	04:55	18:21	יום ג	
20	08:46	17:29	יום ד	
20	07:10	15:13	יום ה	
99	06:50	19:04	Total*	
19	03:55	08:49	יום א	הוט טלקום
19	03:11	06:22	יום ב	
19	02:11	06:17	יום ג	
20	01:57	05:00	יום ד	
20	01:59	04:44	יום ה	
97	02:39	06:13	Total*	
20	03:57	09:24	יום א	012 סמייל
19	03:55	06:57	יום ב	
20	02:56	09:12	יום ג	
20	04:06	09:08	יום ד	
20	03:13	07:01	יום ה	
99	03:37	08:21	Total*	

*מוצג ממוצע משוקלל

**שיחות שהגיעו למענה האנושי או הגיעו ל-30 דקות.

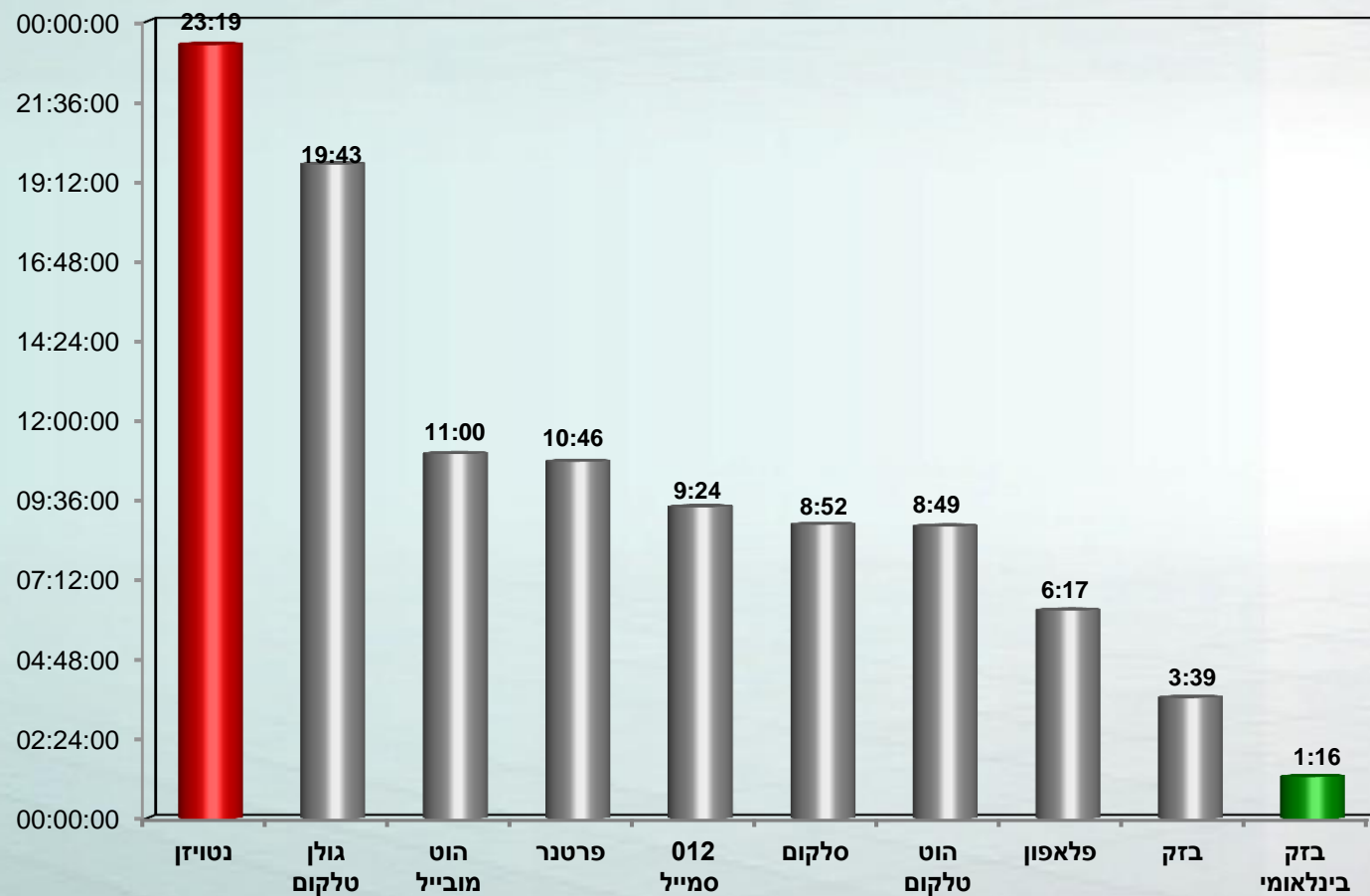
זמני המתנה לפי ימי השבוע ומפעילים

מספר המקרים	סטית תקן	ממוצע (זמן המתנה)	ימי השבוע	מפעילים
20	02:28	03:39	יום א	בזק
20	01:34	02:27	יום ב	
20	01:50	02:41	יום ג	
20	02:04	02:14	יום ד	
20	01:08	00:56	יום ה	
100	01:49	02:23	Total	
20	01:40	01:16	יום א	בזק בינלאומי
20	02:48	01:39	יום ב	
18	00:51	00:38	יום ג	
20	01:31	00:47	יום ד	
20	01:16	00:56	יום ה	
98	01:37	01:03	Total	
17	04:22	08:52	יום א	סלקום
20	06:25	09:49	יום ב	
20	05:05	07:37	יום ג	
21	05:40	09:41	יום ד	
19	04:27	09:32	יום ה	
97	05:12	09:07	Total	
20	07:04	11:00	יום א	הוט מובייל
20	07:59	11:47	יום ב	
20	06:50	07:12	יום ג	
19	08:55	10:22	יום ד	
20	07:23	06:22	יום ה	
99	07:38	09:26	Total	

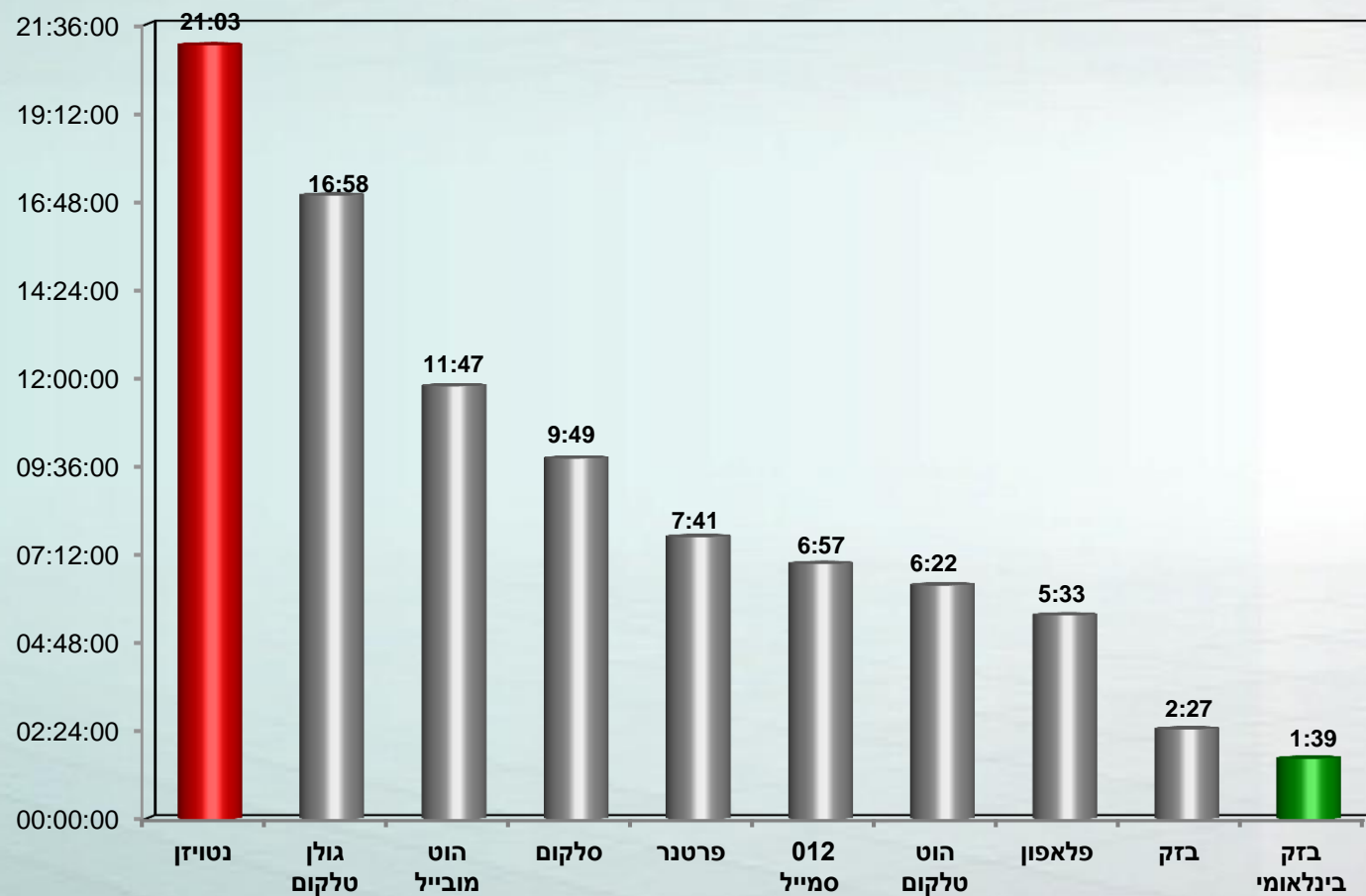
* מוצג ממוצע משוקלל

** שיחות שהגיעו למענה האנושי או הגיעו ל-30 דקות.

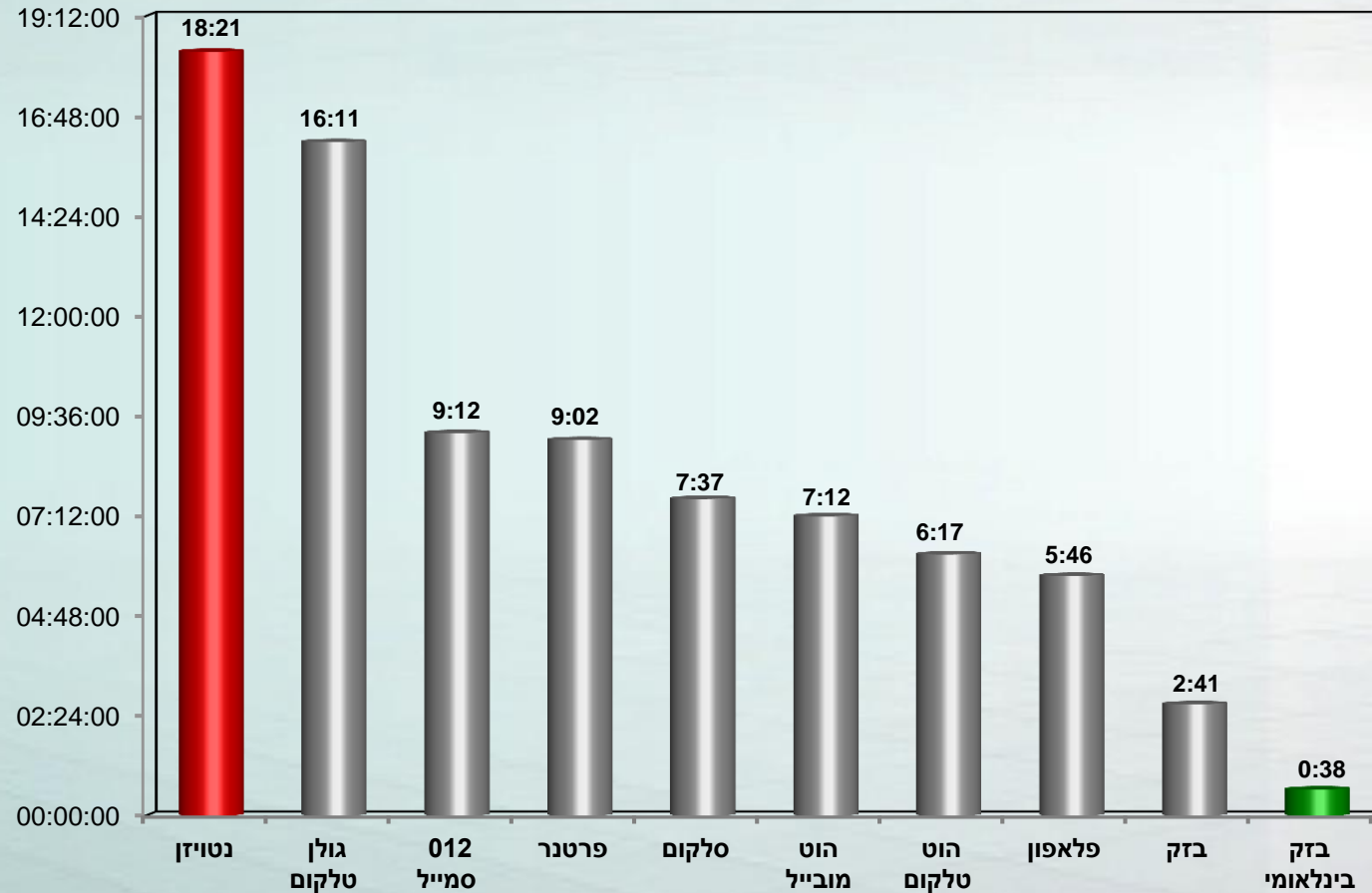
תרשים: זמני המתנה האנושי לפי מפעילים ביום א'



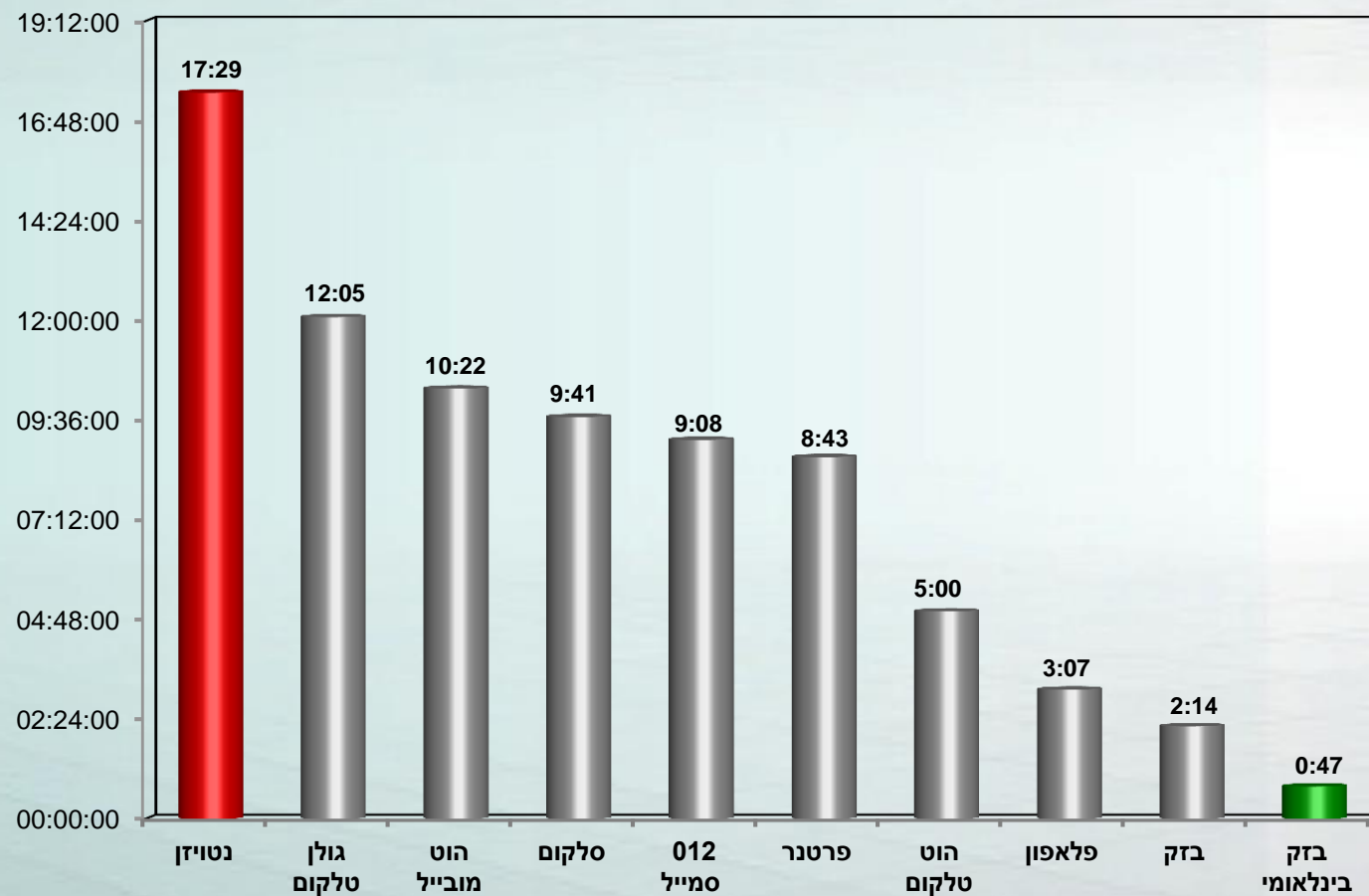
תרשים: זמני המתנה למענה האנושי לפי מפעילים ביום ב'



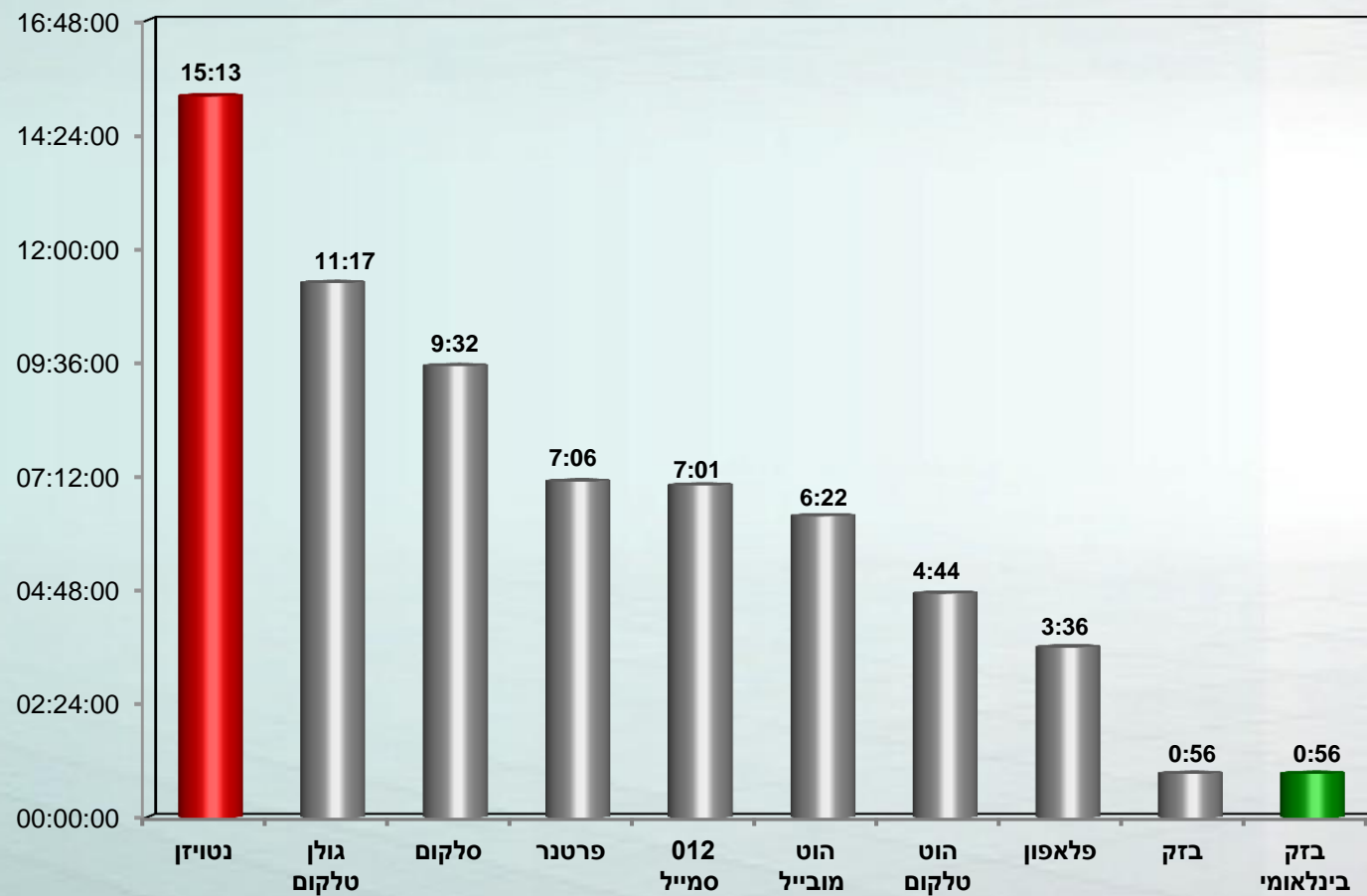
תרשים: זמני המתנה האנושי לפי מפעילים ביום ג'



תרשים: זמני המתנה למענה האנושי לפי מפעילים ביום ד'



תרשים: זמני המתנה למענה האנושי לפי מפעילים ביום ה'



זמני המתנה לפי שעות ההתקשרות (בוקר –צהרים וערב)

זמני המתנה (במוצע)	מספר המקרים	
07:58	483	עד השעה 12:59
08:45	488	מהשעה 13:00 ואילך
08:23	971	סה"כ

*מוצג ממוצע משוקלל

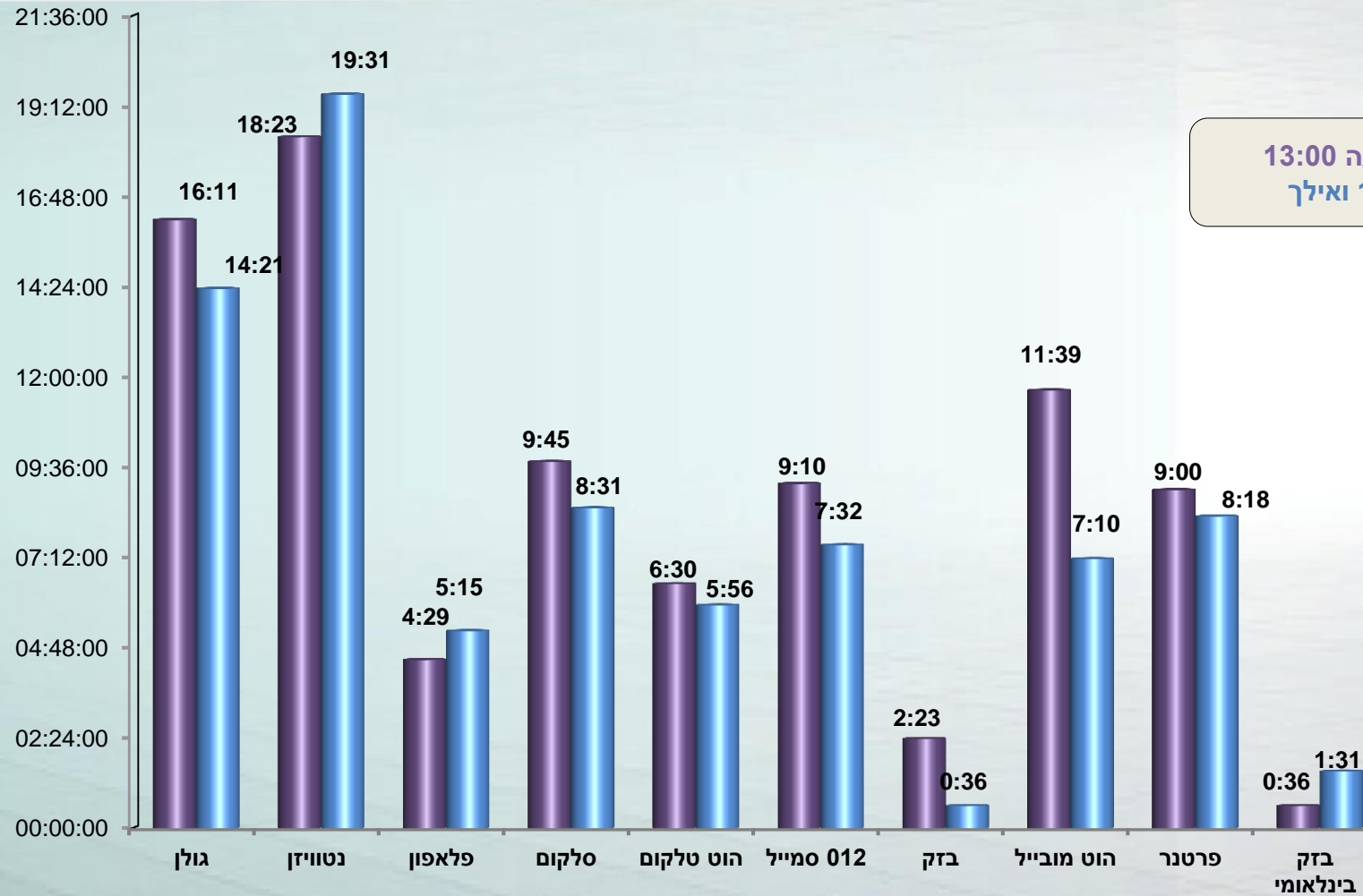
זמני המתנה לפי מפעילים ושעות פניה

מספר המקרים	מוצע (זמן המתנה)	ימי השבוע	מפעילים
50	04:29	עד השעה 12:59	פלאפון
50	05:15	13:00 ואילך	
100	0452:	Total	
45	09:00	עד השעה 12:59	פרטנר
45	08:18	13:00 ואילך	
90	0839:	Total	
42	16:11	עד השעה 12:59	גולן טלקום
50	14:21	13:00 ואילך	
92	1511:	Total	
49	18:23	עד השעה 12:59	נטויד'ן
50	19:31	13:00 ואילך	
99	19:04	Total	
48	06:30	עד השעה 12:59	הוט טלקום
49	05:56	13:00 ואילך	
97	06:13	Total	

זמני המתנה לפי מפעילים ושעות פניה

מספר המקרים	מוצע (זמן המתנה)	ימי השבוע	מפעילים
50	09:10	עד השעה 12:59	012 סמייל
49	07:32	13:00 ואילך	
99	08:21	Total	
49	02:23	עד השעה 12:59	בזק
51	01:50	13:00 ואילך	
100	02:23	Total	
49	00:36	עד השעה 12:59	בזק בינלאומי
49	01:31	13:00 ואילך	
98	01:03	Total	
47	09:45	עד השעה 12:59	סלקום
50	08:31	13:00 ואילך	
97	09:07	Total	
50	11:39	עד השעה 12:59	הוט מובייל
49	07:10	13:00 ואילך	
99	09:26	Total	

תרשים: זמני המתנה לפי מפעילים ושעות פניה



עד השעה 13:00
ואילך 13:00

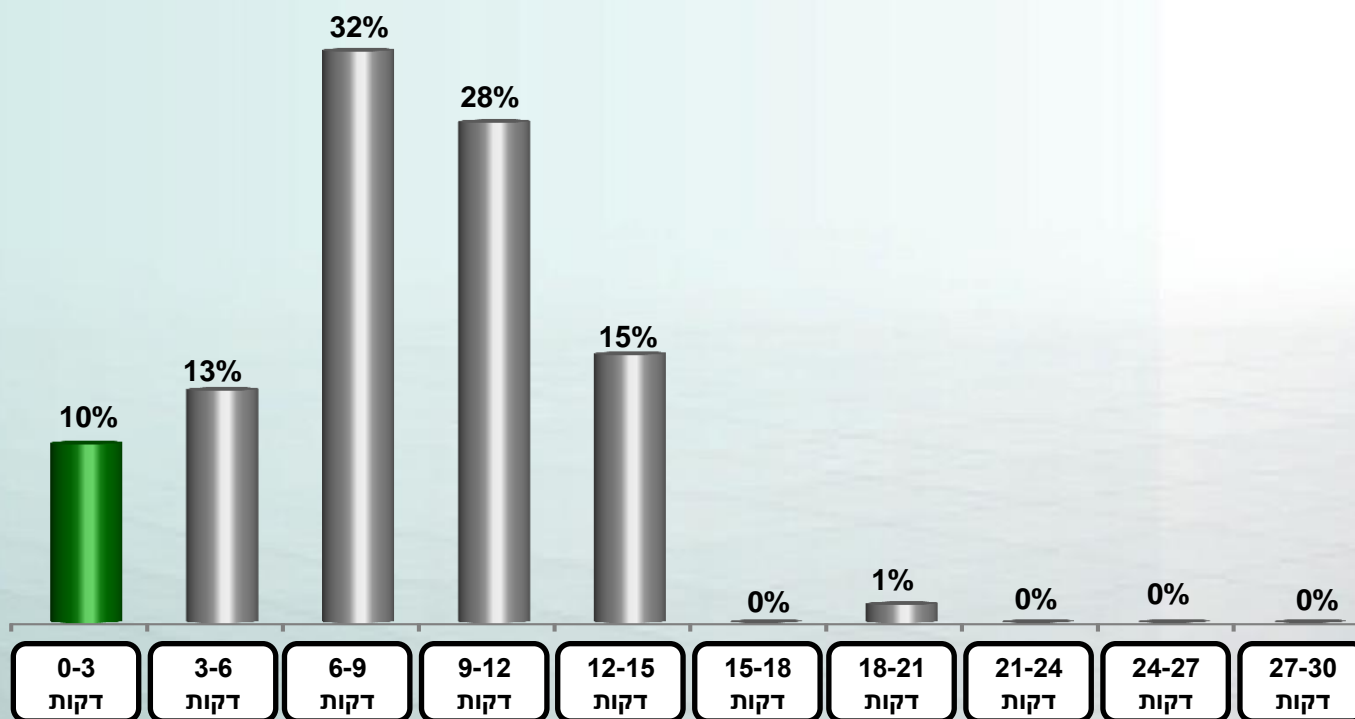
זמן המתנה לפי ימי השבוע ושעות פניה

מספר המקרים	ממוצע	שעת פניה	ימי השבוע
93	11:42	עד השעה 12:59	יום א
94	09:56	13:00 ואילך	
187	10:48	Total	
99	09:46	עד השעה 12:59	יום ב
97	08:24	13:00 ואילך	
196	09:05	Total	
97	08:50	עד השעה 12:59	יום ג
97	08:08	13:00 ואילך	
194	08:29	Total	
98	08:50	עד השעה 12:59	יום ד
100	06:47	13:00 ואילך	
198	07:54	Total	
96	06:25	עד השעה 12:59	יום ה
100	06:48	13:00 ואילך	
196	06:37	Total	
483	07:58	עד השעה 12:59	סה"כ
488	08:45	13:00 ואילך	
971	08:23	Total	



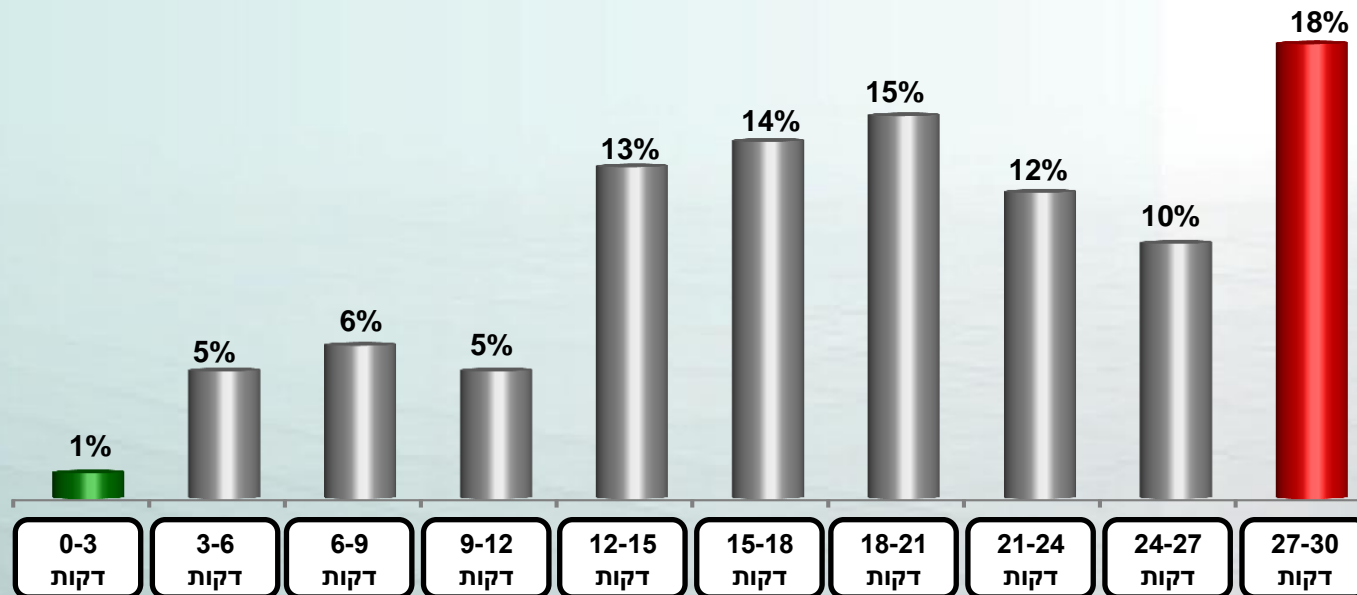
התפלגות זמני המתנה לפי טווחים – 012 סמייל

**שיחות שהגיעו למענה האנושי או הגיעו ל-30 דקות.

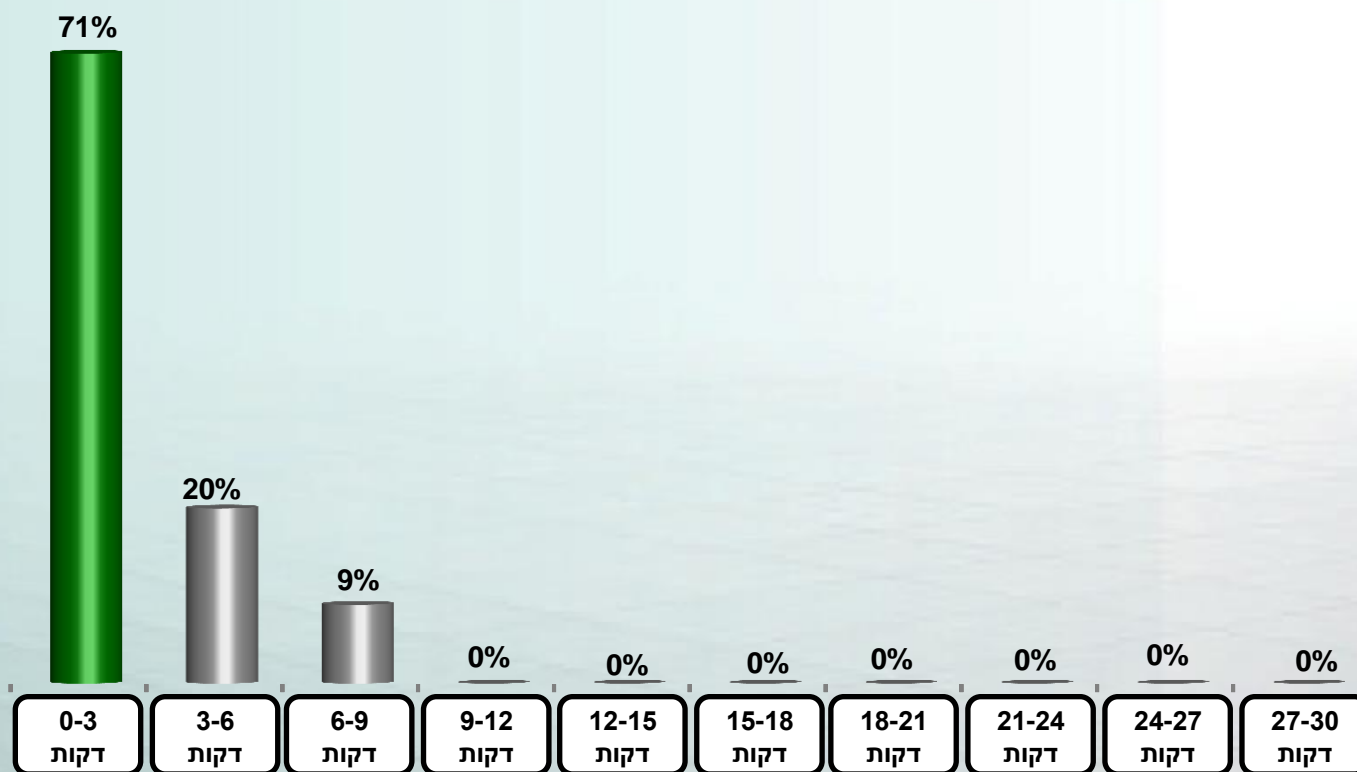


התפלגות זמני המתנה לפי טווחים – נטויד'ן

**שיחות שהגיעו למענה האנושי או הגיעו ל-30 דקות.

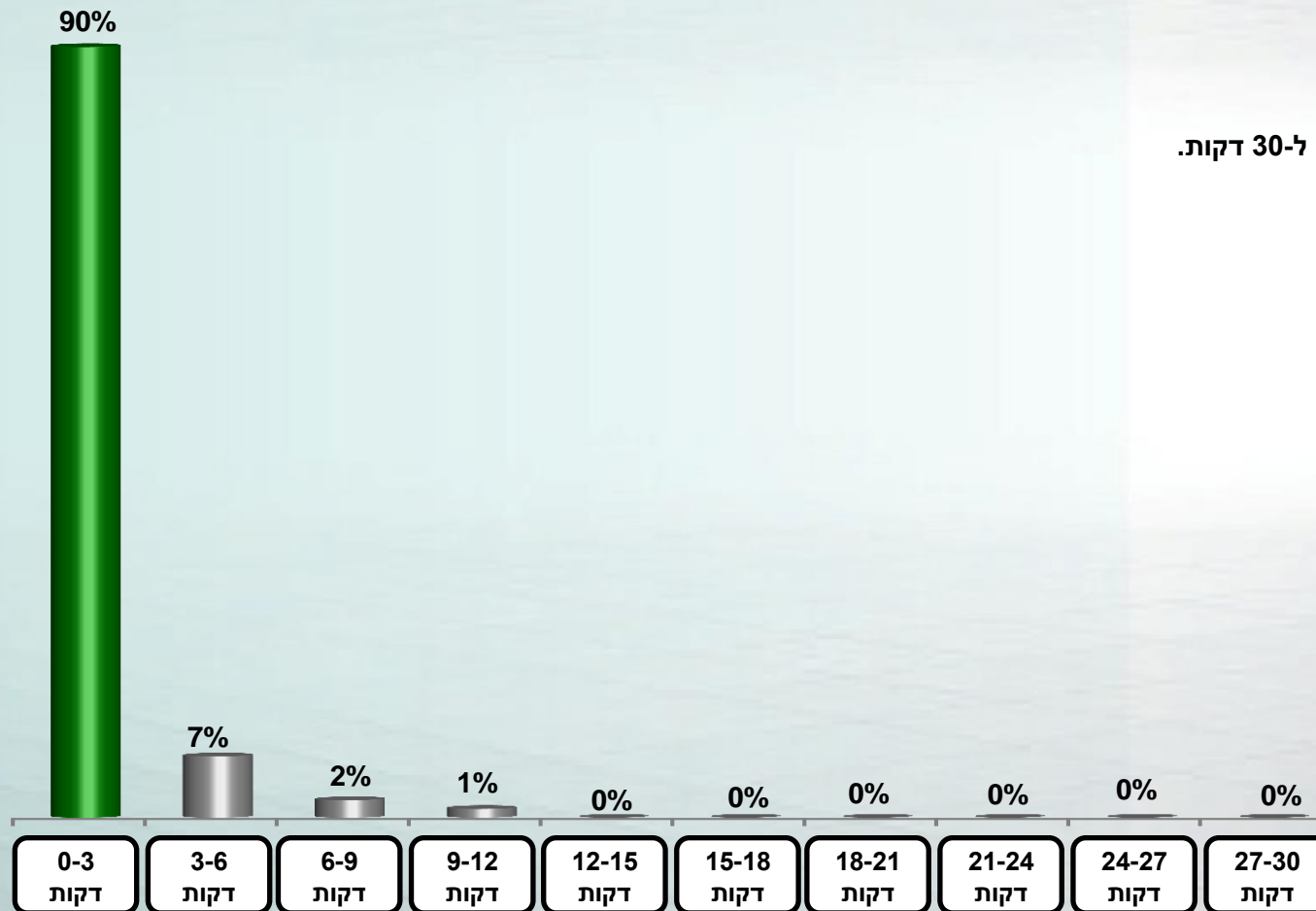


התפלגות זמני המתנה לפי טווחים – בזק



**שיחות שהגיעו למענה האנושי או הגיעו ל-30 דקות.

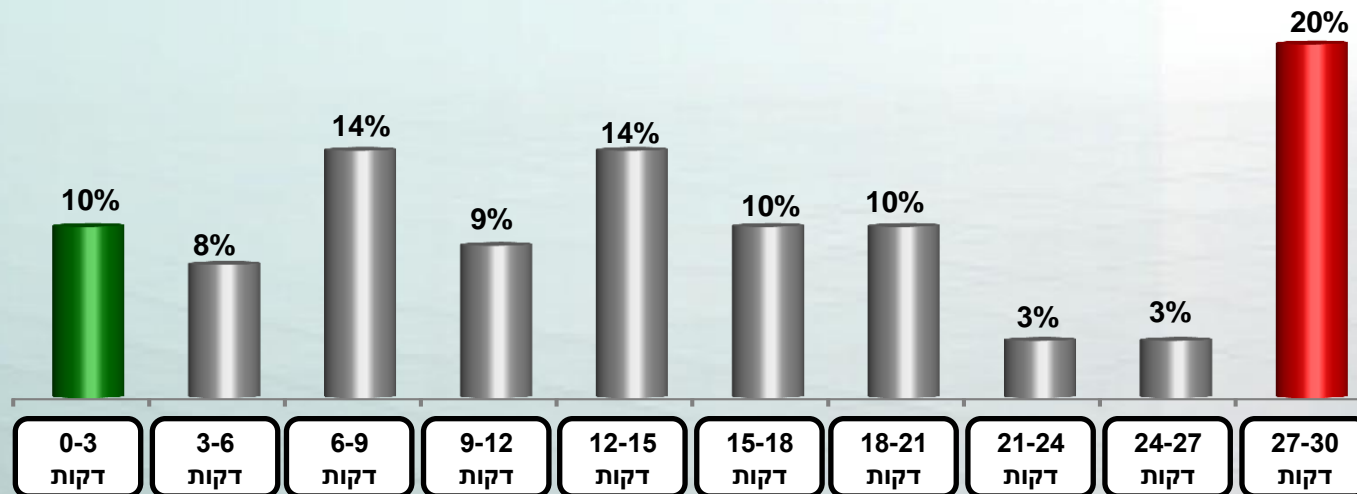
התפלגות זמני המתנה לפי טווחים – בזק בינלאומי



**שיחות שהגיעו למענה האנושי או הגיעו ל-30 דקות.

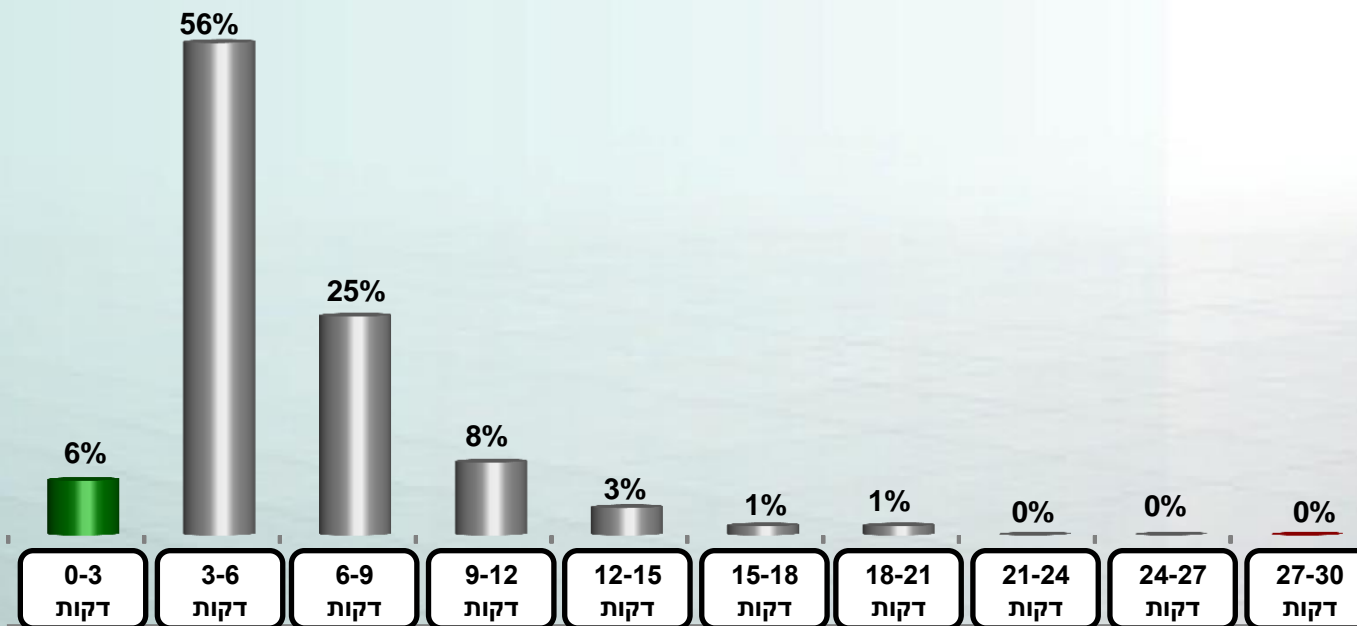
התפלגות זמני המתנה לפי טווחים – גולן טלקום

**שיחות שהגיעו למענה האנושי או הגיעו ל-30 דקות.



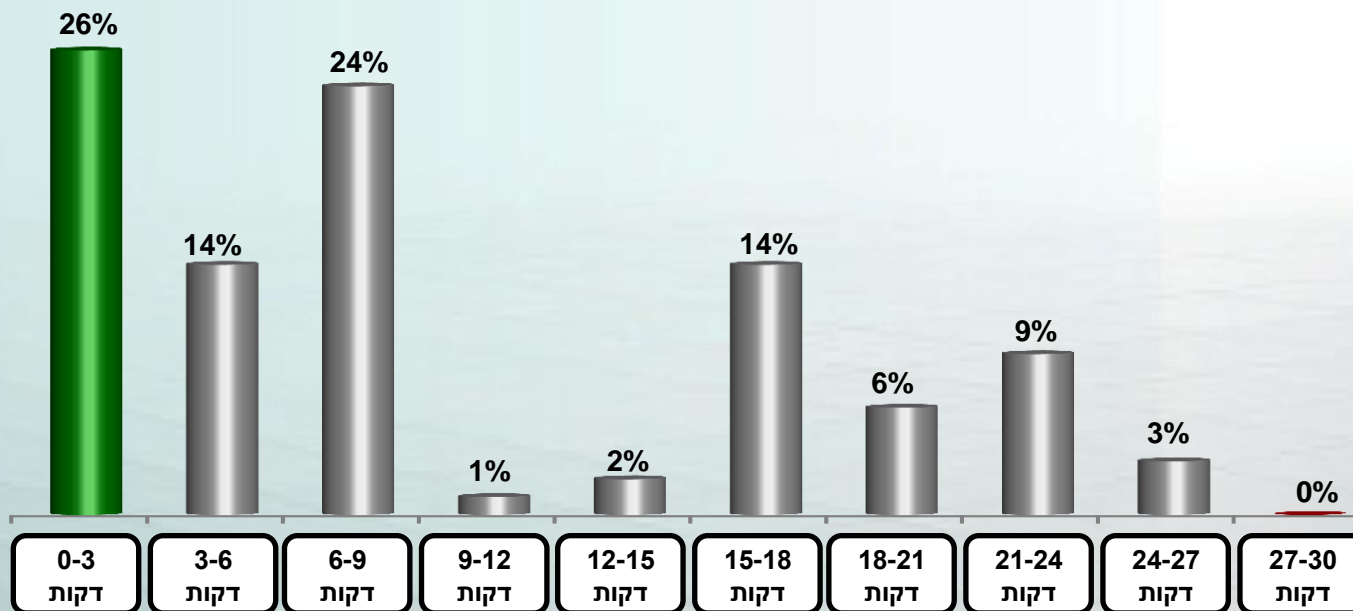
התפלגות זמני המתנה לפי טווחים – הוט טלקום

**שיחות שהגיעו למענה האנושי או הגיעו ל-30 דקות.



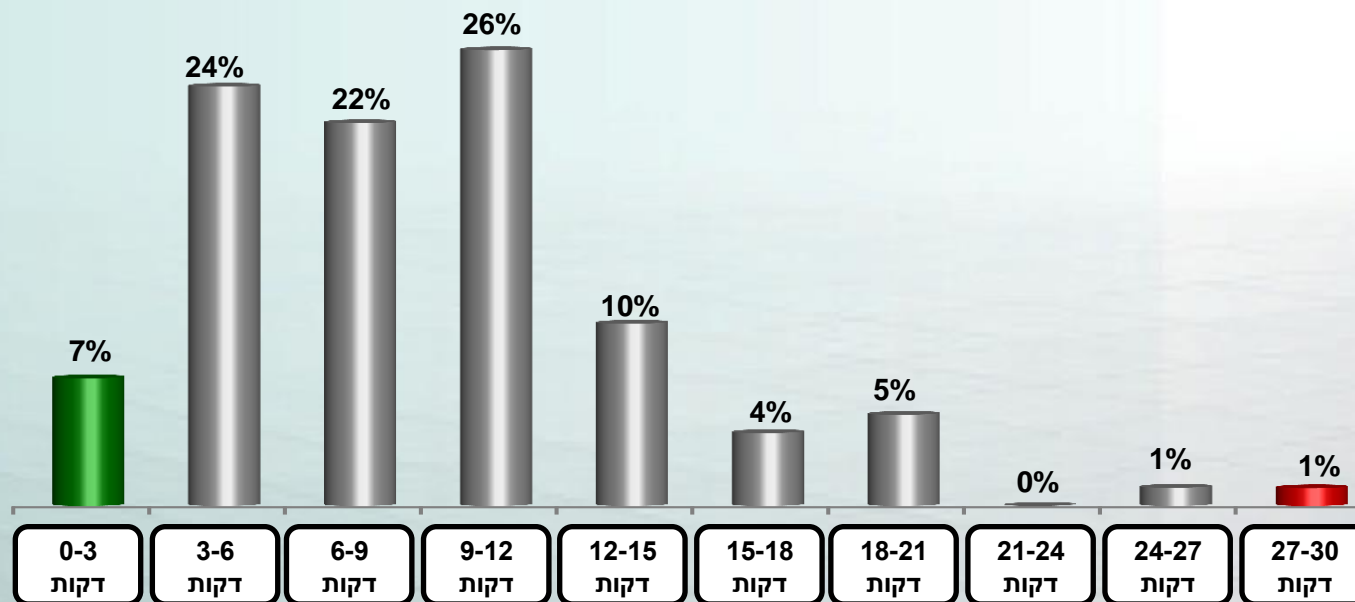
התפלגות זמני המתנה לפי טווחים – הוט מובייל

**שיחות שהגיעו למענה האנושי או הגיעו ל-30 דקות.



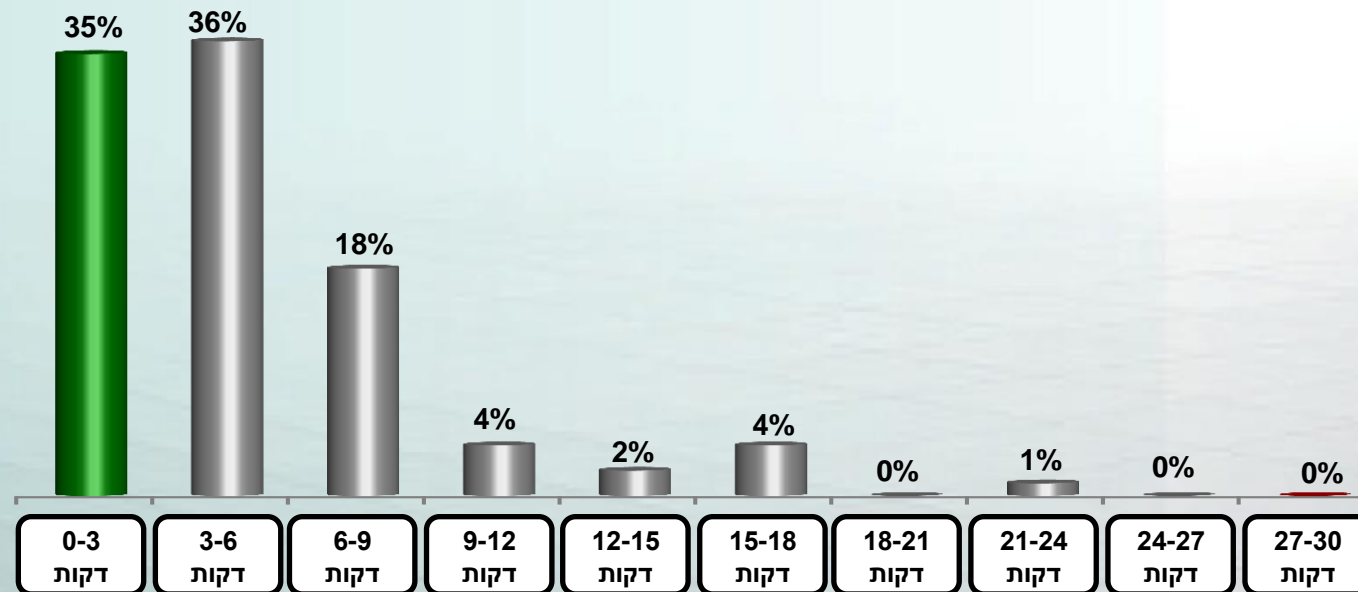
התפלגות זמני המתנה לפי טווחים – סלקום

**שיחות שהגיעו למענה האנושי או הגיעו ל-30 דקות.



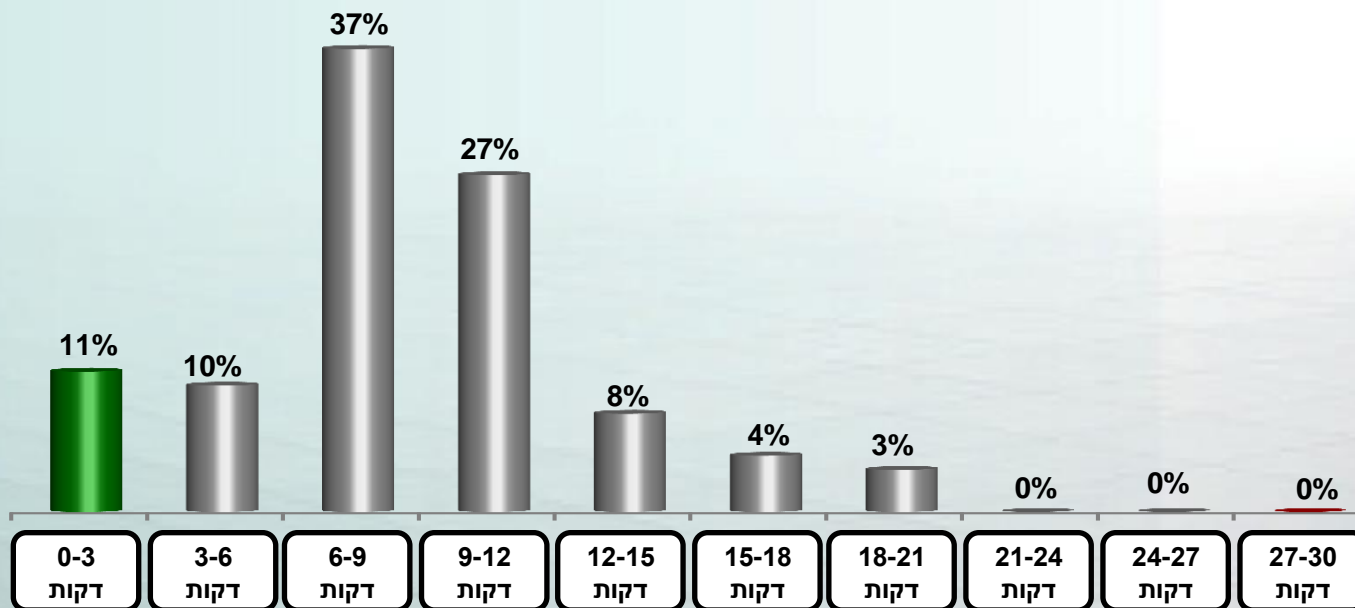
התפלגות זמני המתנה לפי טווחים – פלאפון

**שיחות שהגיעו למענה האנושי או הגיעו ל-30 דקות.

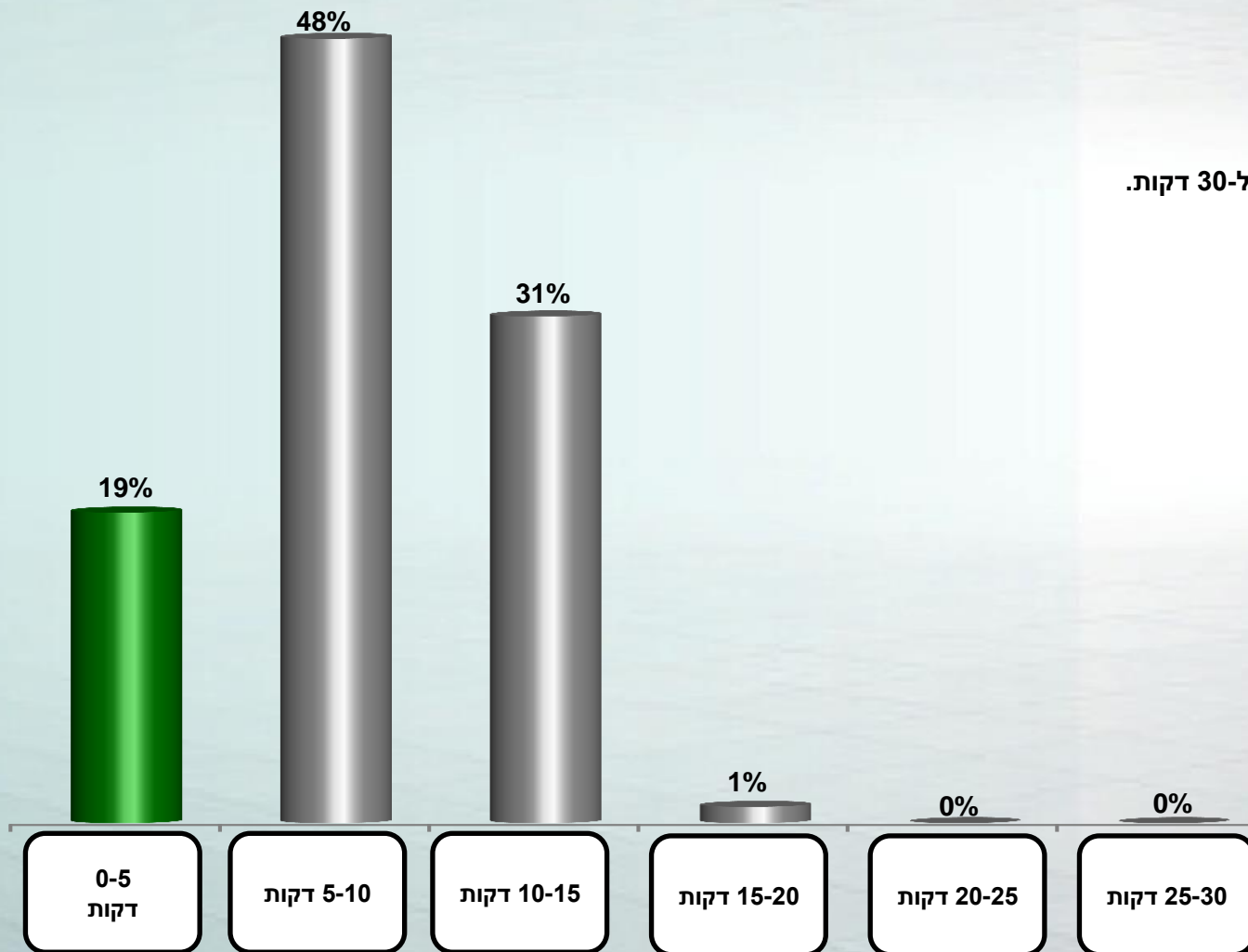


התפלגות זמני המתנה לפי טווחים – פרטנר

**שיחות שהגיעו למענה האנושי או הגיעו ל-30 דקות.



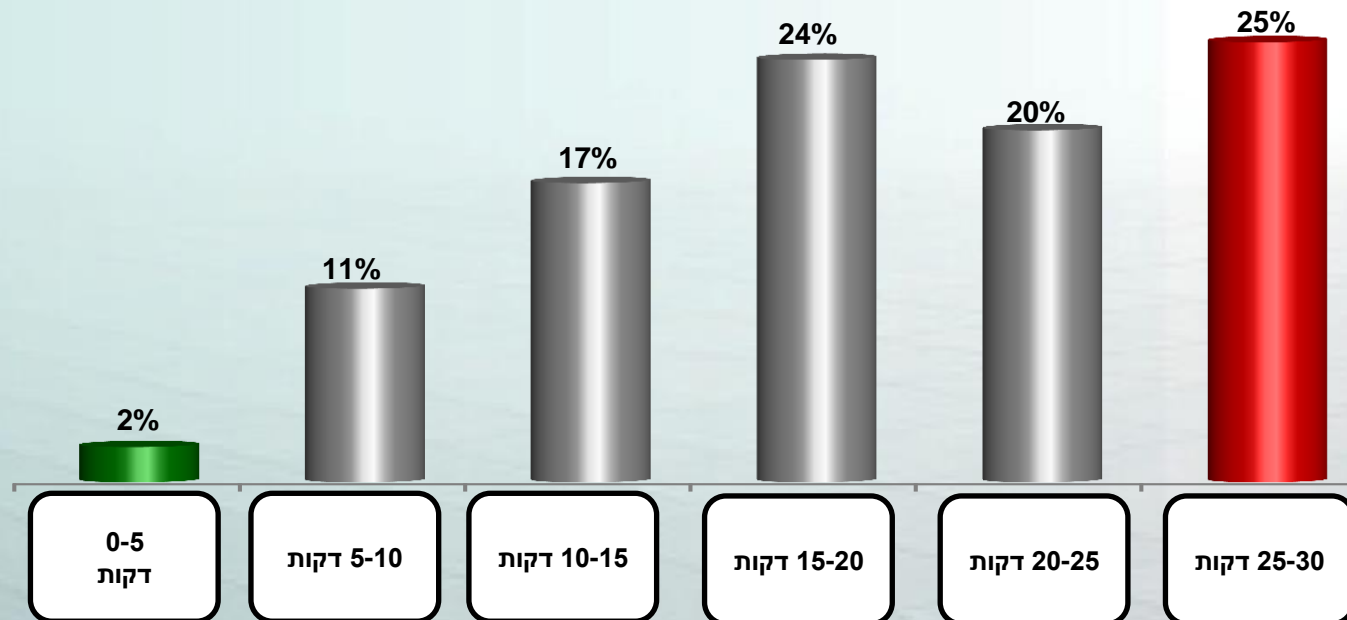
התפלגות זמני המתנה לפי טווחים – 012 סמייל



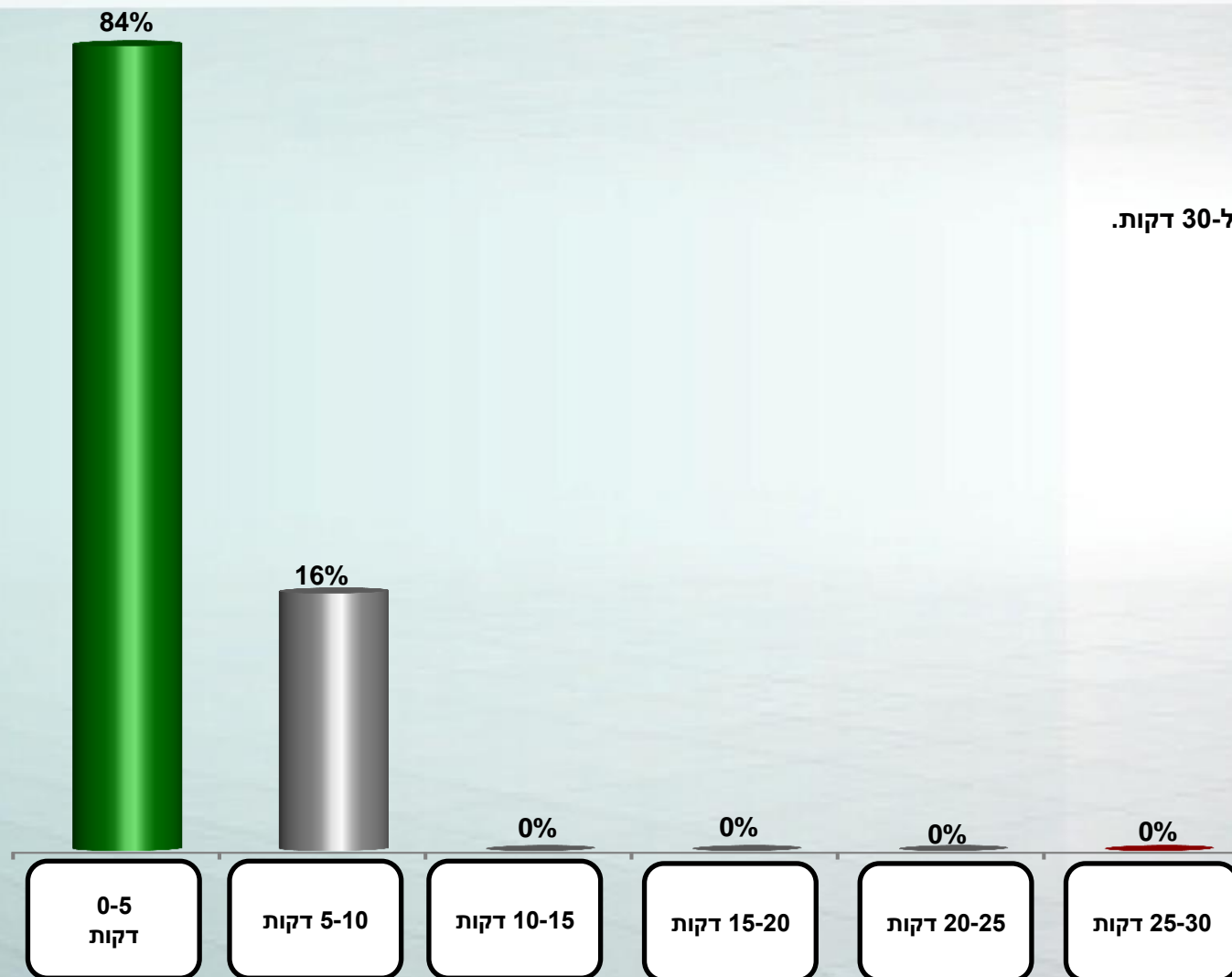
**שיחות שהגיעו למענה האנושי או הגיעו ל-30 דקות.

התפלגות זמני המתנה לפי טווחים – נטויז'ן

**שיחות שהגיעו למענה האנושי או הגיעו ל-30 דקות.

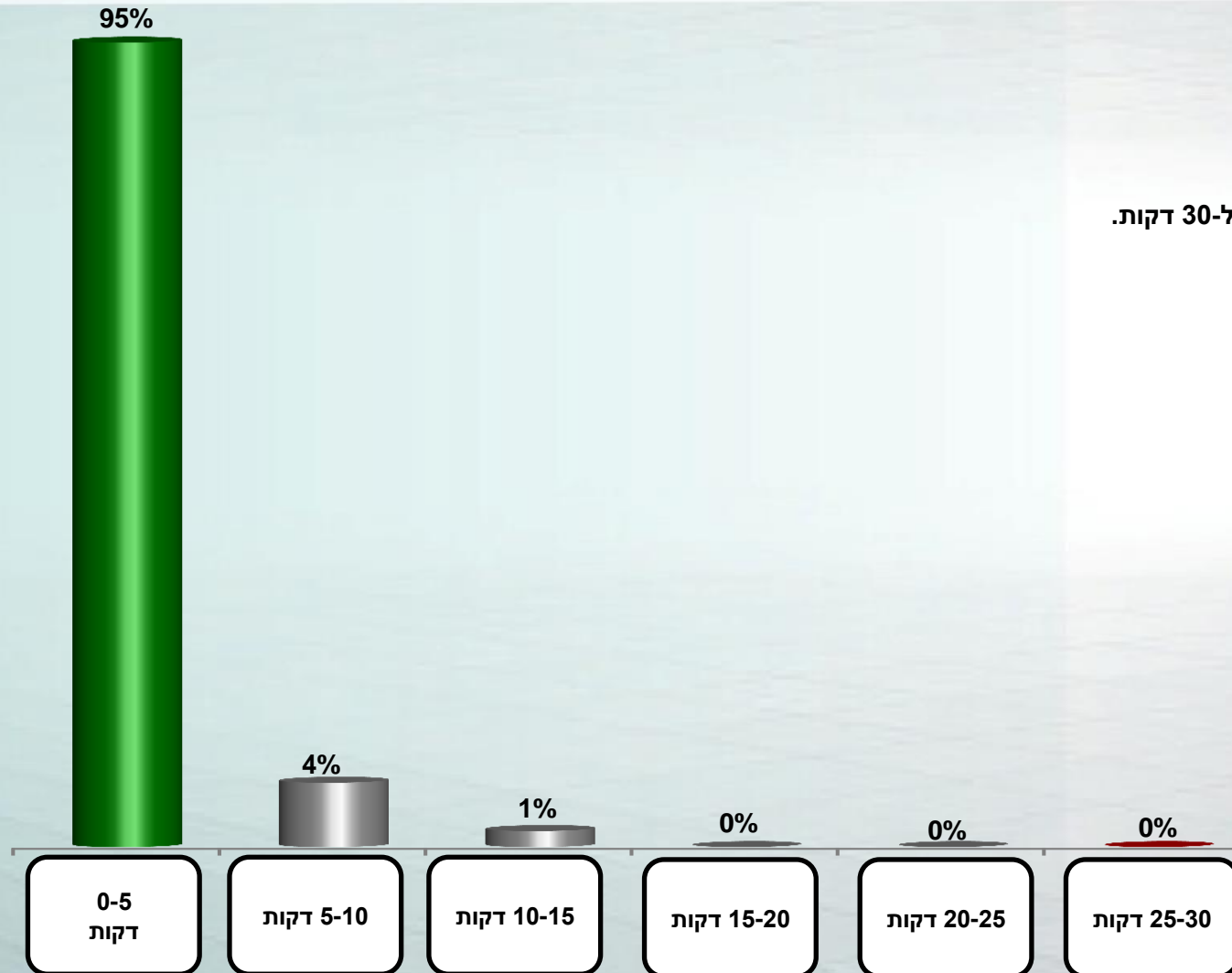


התפלגות זמני המתנה לפי טווחים – בזק



**שיחות שהגיעו למענה האנושי או הגיעו ל-30 דקות.

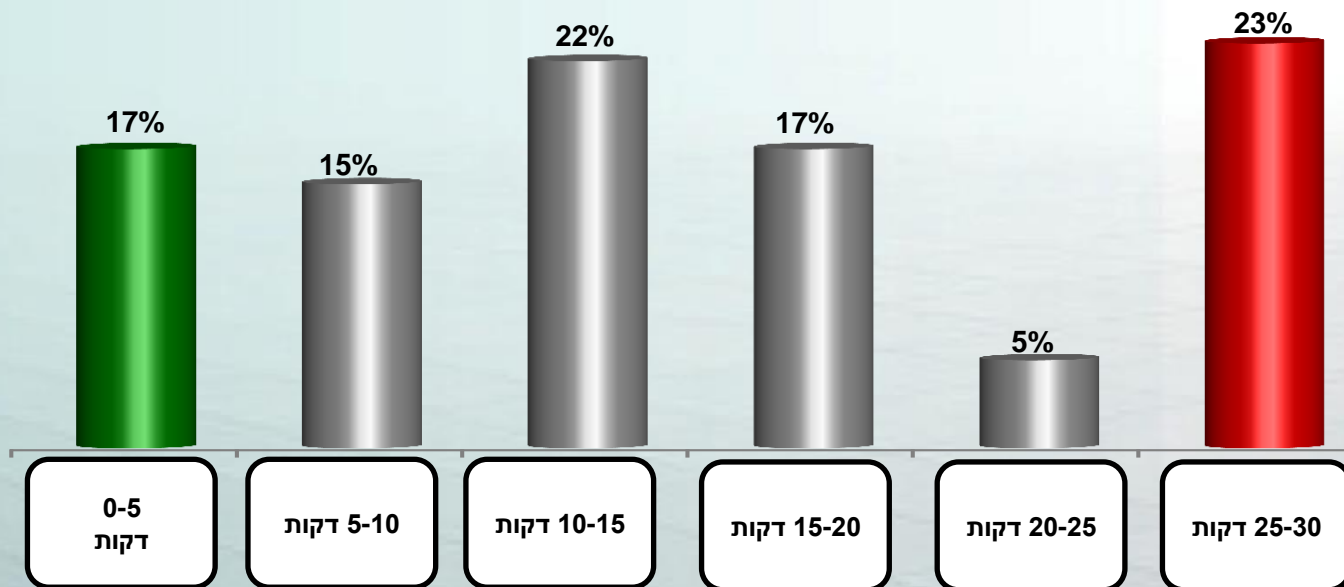
התפלגות זמני המתנה לפי טווחים – בזק בינלאומי



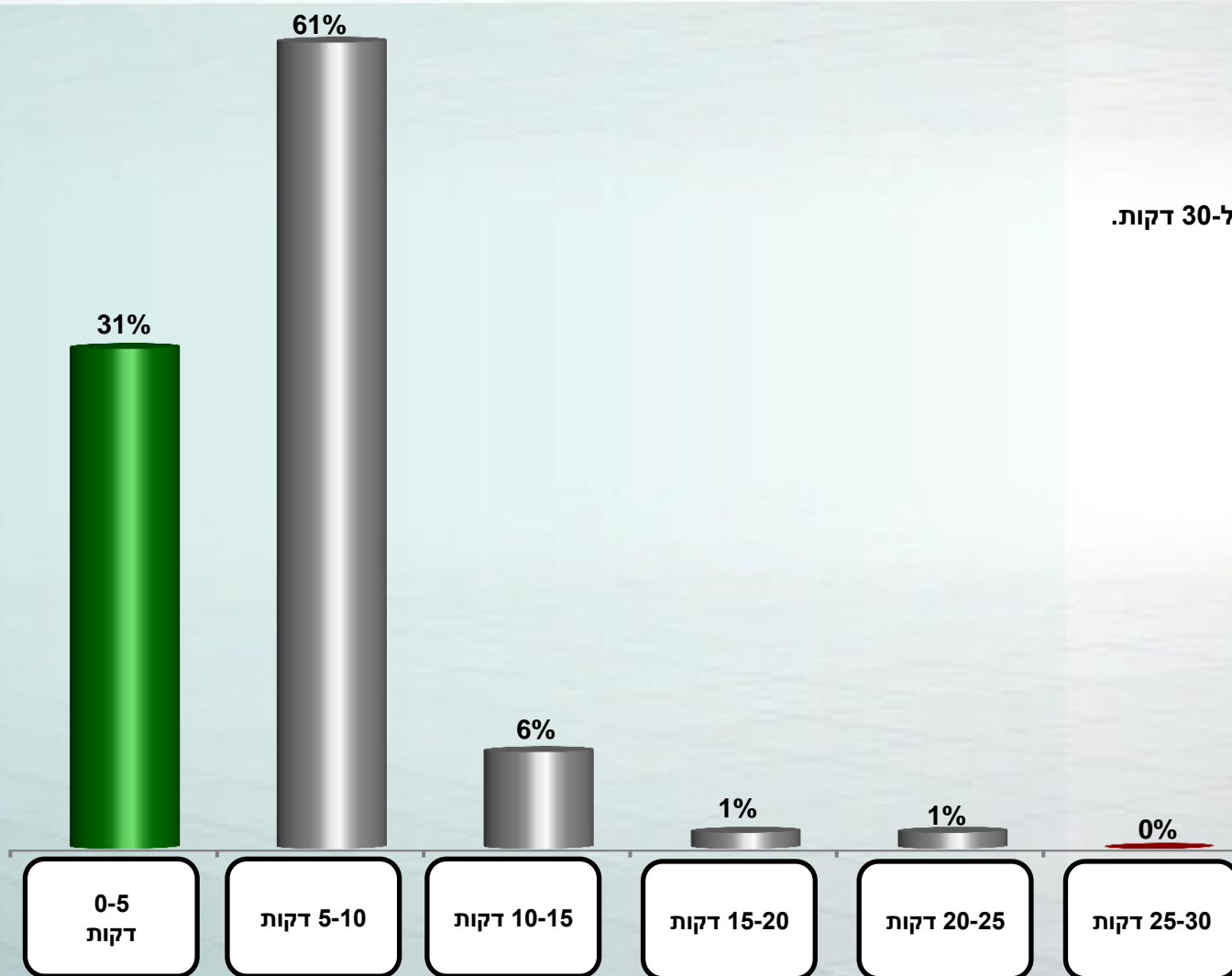
**שיחות שהגיעו למענה האנושי או הגיעו ל-30 דקות.

התפלגות זמני המתנה לפי טווחים – גולן טלקום

**שיחות שהגיעו למענה האנושי או הגיעו ל-30 דקות.

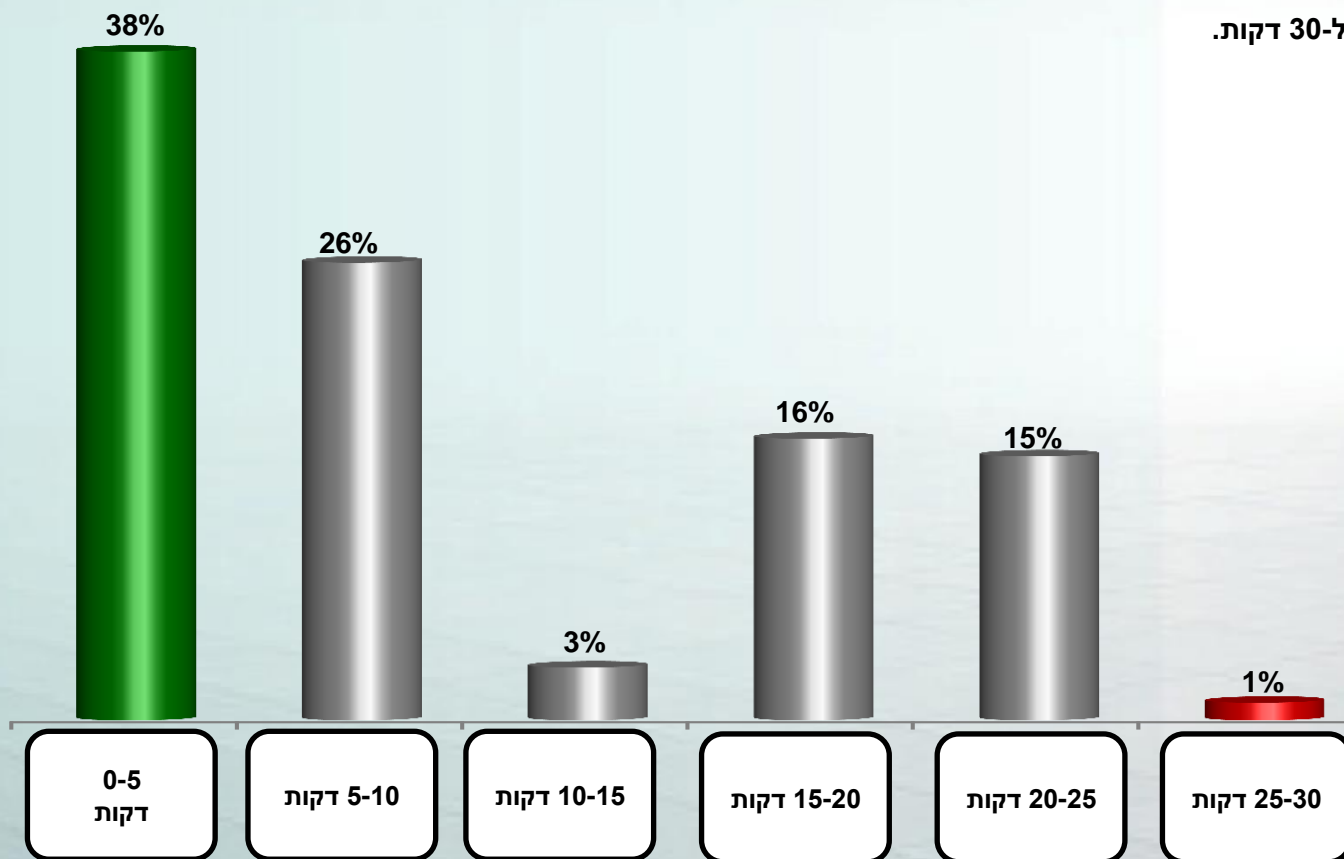


התפלגות זמני המתנה לפי טווחים – הוט טלקום



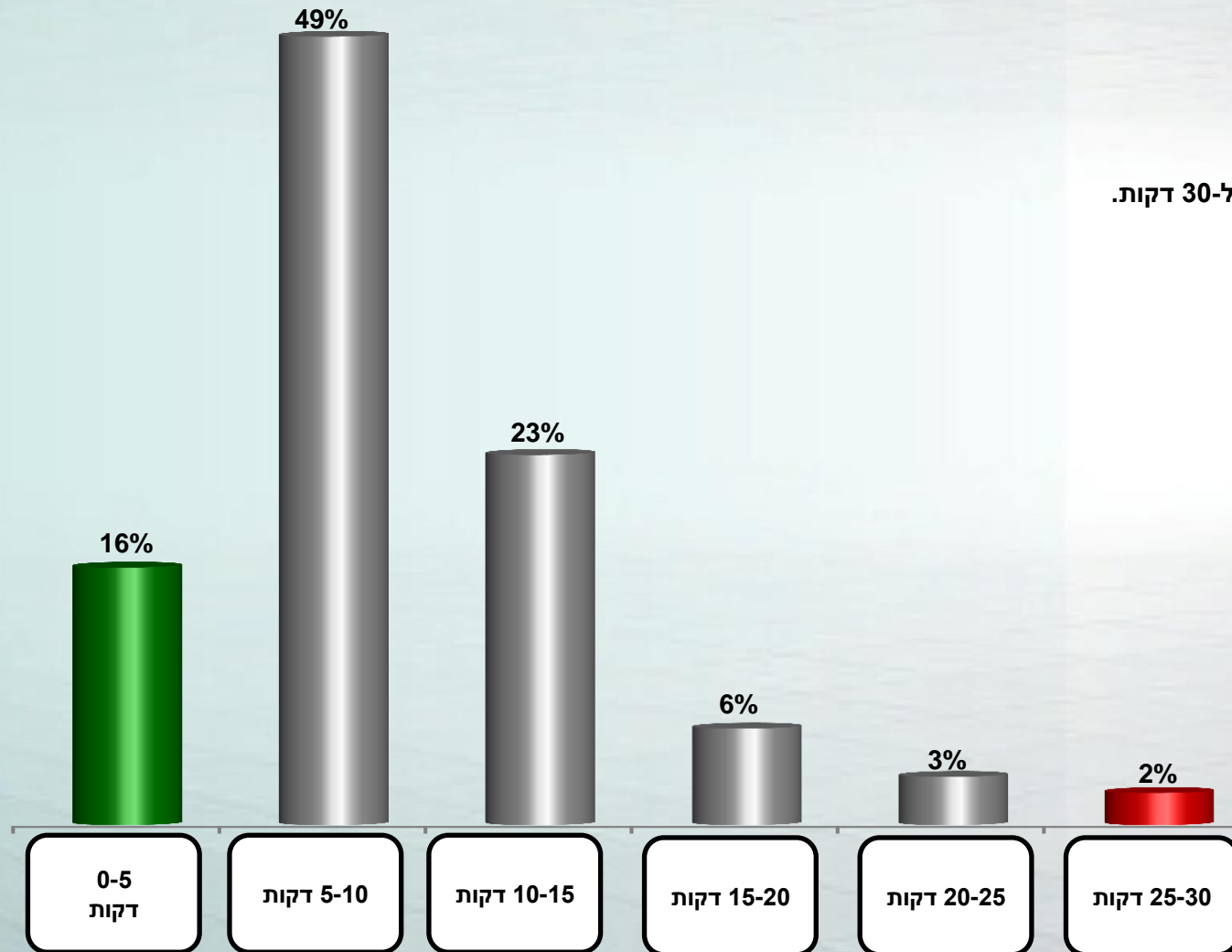
**שיחות שהגיעו למענה האנושי או הגיעו ל-30 דקות.

התפלגות זמני המתנה לפי טווחים – הוט מובייל



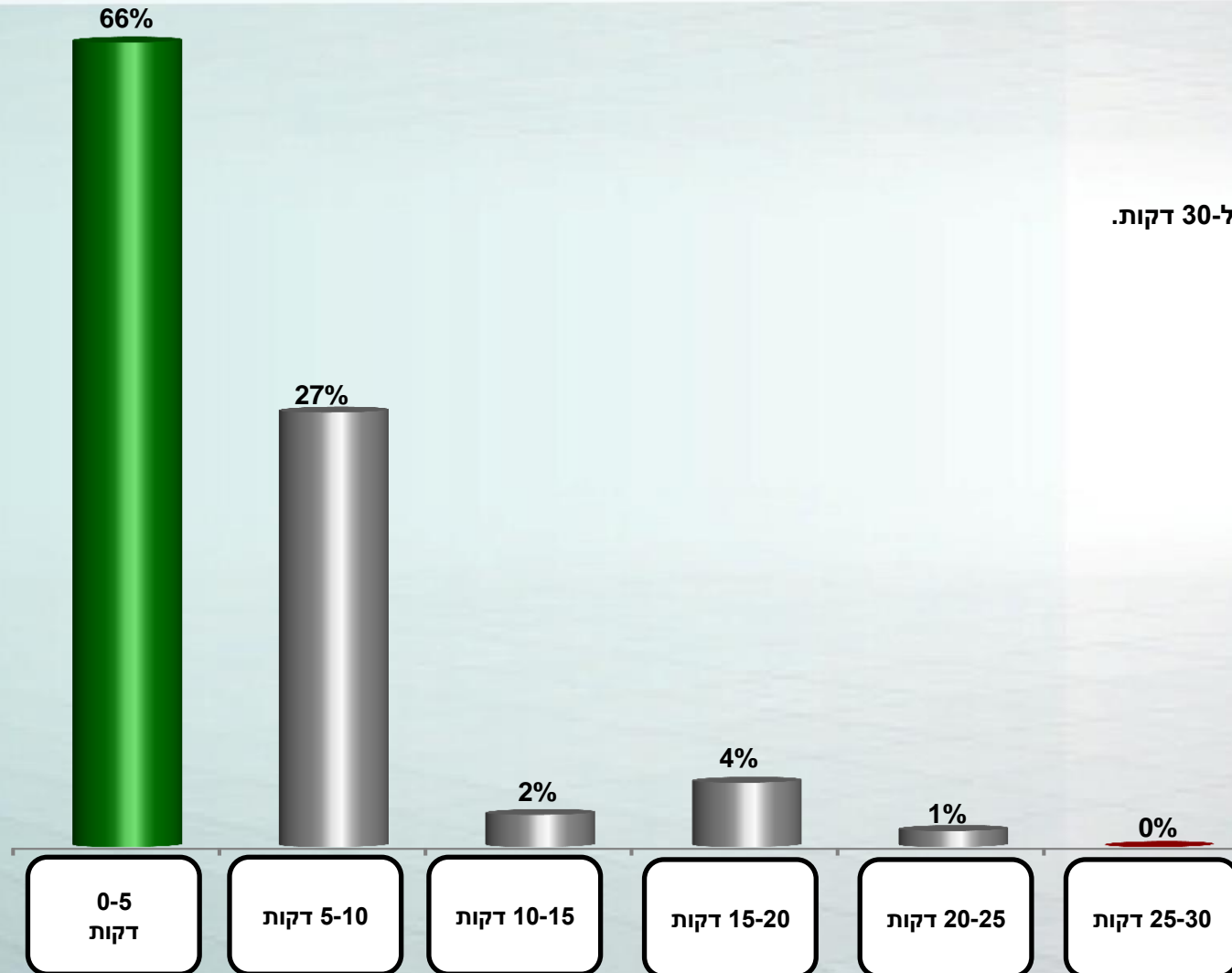
**שיחות שהגיעו למענה האנושי או הגיעו ל-30 דקות.

התפלגות זמני המתנה לפי טווחים – סלקום



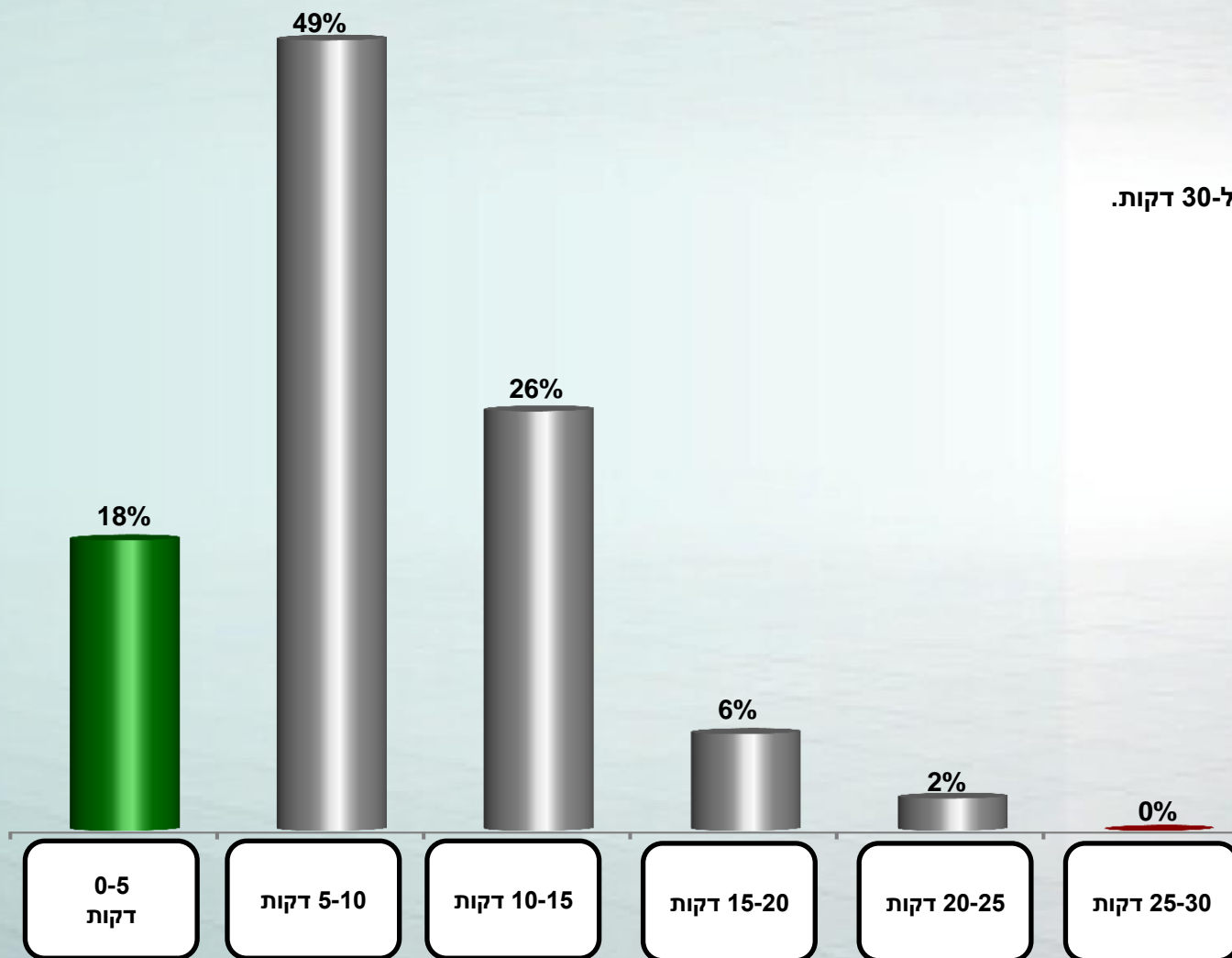
**שיחות שהגיעו למענה האנושי או הגיעו ל-30 דקות.

התפלגות זמני המתנה לפי טווחים – פלאפון



**שיחות שהגיעו למענה האנושי או הגיעו ל-30 דקות.

התפלגות זמני המתנה לפי טווחים – פרטנר



**שיחות שהגיעו למענה האנושי או הגיעו ל-30 דקות.