

זמני המתנה למענה אנושי מקצועי במוקדי פניות טלפוניים



תיאור האסדרה הקיימת



1. ביום **21.5.18** נחתמו מסמך החלטה ותיקוני רישיון.
2. מועד כניסה לתוקף – **21.3.19** (10 חודשי היערכות).
2. בעלי הרישיון הרלוונטיים – בזק, הוט טלקום, רט"ן, רישיון אחוד.
3. עקרונות האסדרה:
 - א. סוגי השיחות שלגביהן נקבעה אסדרה:
 - תיקון תקלה
 - בירור חשבון
 - סיום התקשרות

תיאור האסדרה הקיימת (המשך)



ב. שיעור השיחות שבהן:

- הפונה נענה לאחר זמן המתנה של מעל 6 דקות
- הפונה ניתק את השיחה מבלי שקיבל מענה לאחר זמן המתנה של מעל 6 דקות
- הפונה עבר לשירות השארת הודעה לאחר זמן המתנה של מעל 6 דקות
- לא יעלה בכל אחד מהאירועים הנ"ל, בכל סוג שיחה, במשך שבועיים רצופים, על 15%.

דוגמה:

- בשבועיים מיום 4.8.19 עד 16.8.19 היו 20,000 שיחות שנענו בנושא "בירור חשבון".

- מספר השיחות שנענו תוך 6 דקות – 16,500 ;
- מספר השיחות שנענו תוך מעל 6 דקות – 3,500 ;
- שיעור השיחות שנענו תוך מעל 6 דקות - 17.5% ;
- האם בעל הרישיון עמד בהוראות הרישיון באירוע זה? לא (17.5% גדול מ-15%).

תיאור האסדרה הקיימת (סוף)



**ג. זמן המתנה ממוצע של שיחות שנענו בשלושת סוגי השיחות
בשבועיים רצופים – עד 3 דקות;**

**ד. זמן ההמתנה נמדד מסיום בחירותיו של המנוי ב-IVR ועד
קבלת מענה אנושי.**

תיאור אסדרה רלוונטית בחוק הגנת הצרכן



1. סוגי השירותים – טיפול בתקלה, בירור חשבון, סיום התקשרות
2. משך זמן ההמתנה – 6 דקות (100% מהשיחות)
3. זמן ההמתנה נמדד מתחילת השיחה (מהמענה של ה-IVR) ולא מסיום בחירותיו של המנוי ב-IVR.
4. השר הממונה על אסדרת הענף שבו פועל העוסק רשאי להורות מראש או בדיעבד כי עוסק כאמור רשאי לחרוג מ-:
 - משך זמן ההמתנה (6 דקות);
 - סוג השירותים (טיפול בתקלה, בירור חשבון, סיום התקשרות);
 - שיעור כלל הפניות לתקופה שקבע (15%);
 - פרק זמן שקבע (שבועיים רצופים).

השפעת האסדרה בחוק הגנת הצרכן על האסדרה ברישיונות



- 1. ביום 21.10.18 פורסם שימוע משני שעיקריו:
- שינוי ההגדרה של זמן ההמתנה ברישיונות על פי
ההגדרה בחוק הגנת הצרכן;
- שינוי זמן ההמתנה הממוצע של שיחות שנענו מ-3
דקות ל-4 דקות**
- 2. ביום 13.11.18 נשלחה טיוטת מסמך החלטה
להתייחסות פנימית.**
- 3. לא נתקבלו תגובות לטיוטה האמורה.**

המלצות



1. שינוי ההגדרה של זמן ההמתנה ברישיונות על פי ההגדרה בחוק הגנת הצרכן
2. השארת הפרמטרים הבאים ללא שינוי:
 - 6 דקות
 - 15%
 - 3 סוגי שירותים
 - שבועיים רצופים
3. שינוי משך זמן ההמתנה הממוצע של שיחות שנענו מ-3 דקות ל-4 דקות, על פי סימולציה שבוצעה
4. שינוי מועד היישום מ-21.3.19 ל-25.7.19 (תואם לחוק הגנת הצרכן; 14 חודשי היערכות בסה"כ)

THE END



תודה