

DESTEK YÖNETİMİ (OLAY) PERFORMANS RAPORU

850 'Lİ HATTAN 09:00-18:30 VE CUMARTESİ 09:00-15:30 (RESMİ TATİLLER HARİÇ) SAATLERDE ALINAN ÇAĞRILARIN AYLIK DURUMLARI

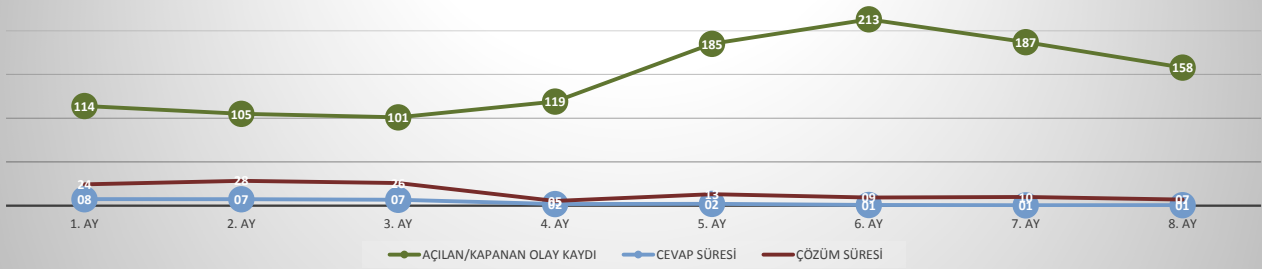
	TOPLAM ÇAĞRI SAYISI (ADET)	CEVAPLAMA SÜRESİ (SAAT)	HEDEF CEVAPLAMA SÜRESİ (SAAT)	PERFORMANS (SAAT)
1. AY	114	7,5	5	-2,50
2. AY	105	7,3	5	-2,30
3. AY	101	6,8	5	-1,80
4. AY	119	1,8	5	3,20
5. AY	185	2,1	5	2,90
6. AY	213	0,9	5	4,10
7. AY	187	0,5	5	4,50
8. AY	158	0,6	5	4,40
9. AY			5	
10. AY			5	
11. AY			5	
12. AY			5	
TOPLAM	1182	9	5	

	TOPLAM ÇAĞRI SAYISI (ADET)	ÇÖZÜM SÜRESİ (SAAT)	HEDEF ÇÖZÜM SÜRESİ (SAAT)	PERFORMANS (SAAT)
1. AY	114	24,3	24	-0,30
2. AY	105	28,4	24	-4,40
3. AY	101	25,9	24	-1,90
4. AY	119	5,4	24	18,60
5. AY	185	13,2	24	10,80
6. AY	213	9,3	24	14,70
7. AY	187	9,9	24	14,10
8. AY	158	6,9	24	17,10
9. AY			24	
10. AY			24	
11. AY			24	
12. AY			24	
TOPLAM	1182	41	24	

DESTEK MERKEZİ OLAY KAYITLARI KAPANIŞ TIPLERİ

	KAPANAN TOPLAM ÇAĞRI SAYISI (ADET)	UZAKTAN BAĞLANTI İLE KAPANAN	TELEFON DESTEK İLE KAPANAN	LOKASYON DESTEK İLE KAPANAN
1. AY	113	62	4	47
2. AY	96	59	5	32
3. AY	105	70	5	30
4. AY	137	85	10	42
5. AY	185	104	19	62
6. AY	213	131	21	61
7. AY	186	106	18	62
8. AY	154	99	11	44
9. AY	0			
10. AY	0			
11. AY	0			
12. AY	0			
TOPLAM	1189	716	93	380

DESTEK MERKEZİ OLAY KAYITLARI KAPANIŞ ADET/CEVAP SÜRESİ/ÇÖZÜM SÜRESİ



DESTEK MERKEZİ OLAY KAYITLARI KAPANIŞ TIPI

