



מי גבעתיים: סקר שביעות-רצון לקוחות

סיכום Q1-26

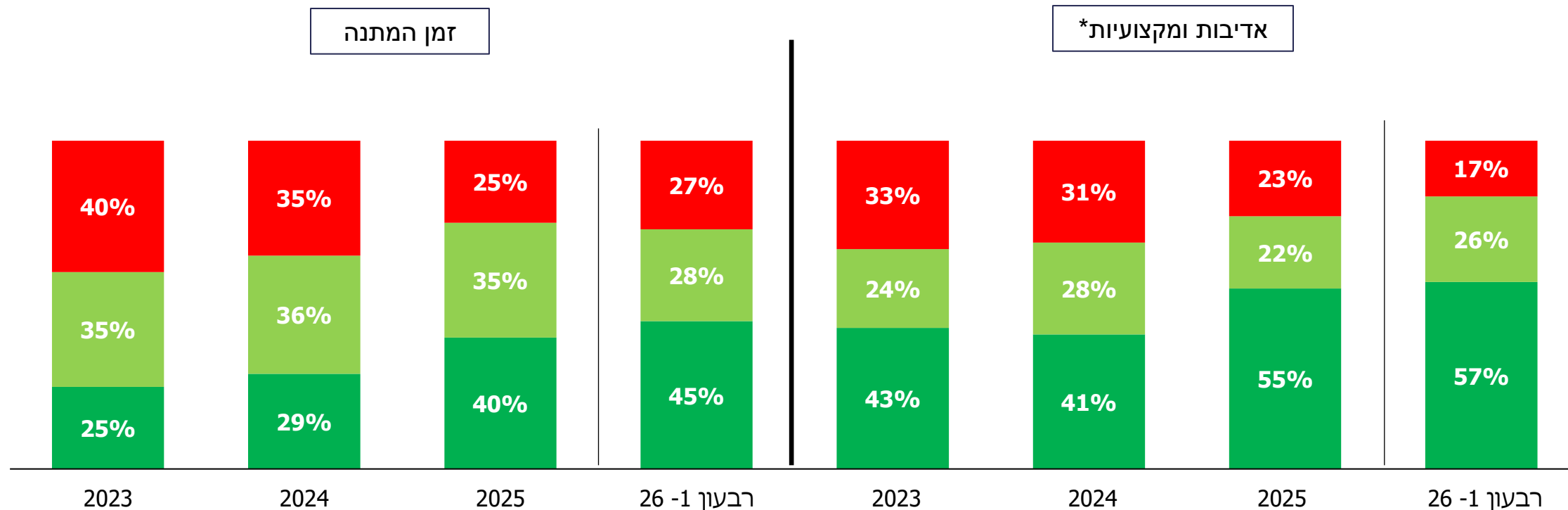
- מטרת הסקר היא בחינת שביעות-רצון של לקוחות התאגיד מהשירות הניתן להם במוקד, קבלת הקהל ובפניות בכתב. שאלון הסקר חובר בתיאום עם הנהלת התאגיד ואושר על-ידה.
- ענו לסקר (באמצעות SMS) 79 מקבלי שרות במוקד (5% מענה), 47 מקבלי שירות בקבלת קהל (13% מענה), 38 לקוחות אשר פנו בכתב (3% מענה) ו- 44 מקבלי שירות ב WhatsApp (4% מענה).
- לשנת 2026 הוגדרו יעדי במדדים המשוקללים – 75% בערוץ הטלפוני, הפרונטלי והכתב, ו- 60% בערוץ הווטסאפ.
- סקירת הצרכנים וניתוח הממצאים בוצעו על-ידי מכון המחקר "תבונה שיווקית".

פניות למוקד

N=79

מוקד השירות – היבטי שירות

נוסח השאלות : זמן ההמתנה למענה טלפוני ; אדיבות ומקצועיות הנציגה שטיפלה בדך



■ מאוד לא מרוצה / לא מרוצה ■ מרוצה ■ מאוד מרוצה

[מעבר לפירוט הערות](#)

• שיפור בשביעות הרצון ממיומנות הנציגים ויציבות מזמן ההמתנה.

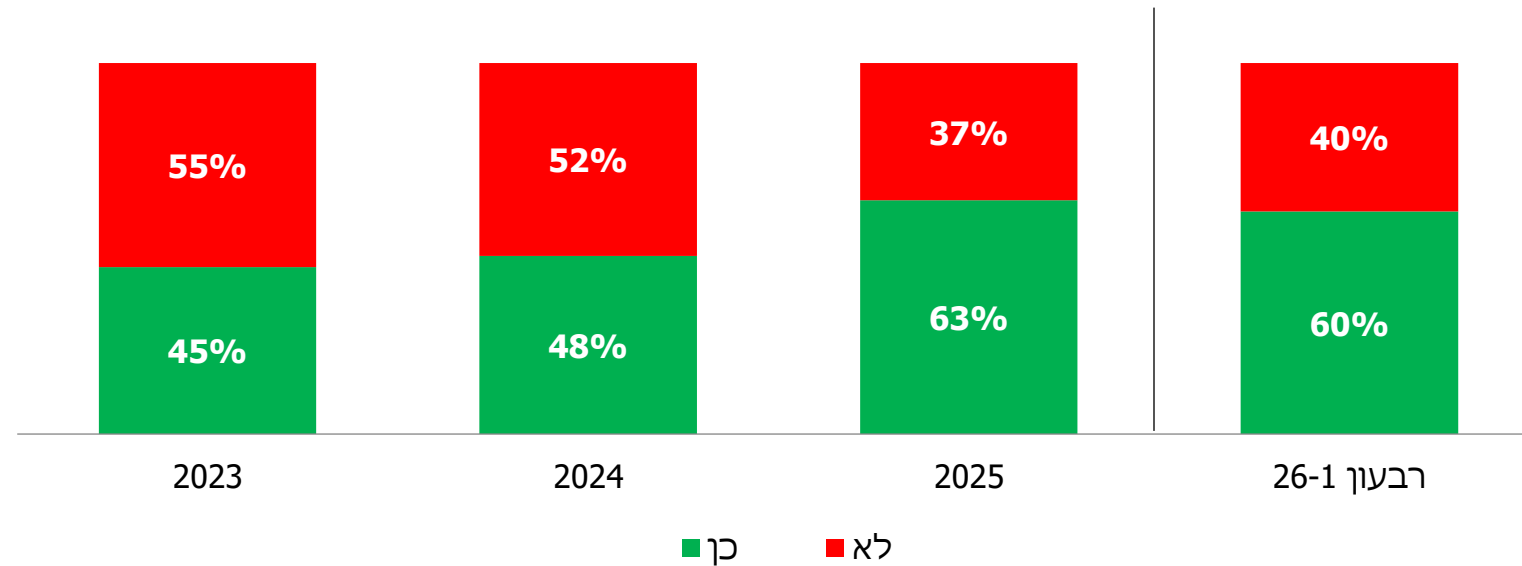
* החל מחודש ינואר 2023 אוחדו השאלות אדיבות ומקצועיות

** ממוצע אדיבות ומקצועיות



מוקד השירות – סגירת מעגל טיפול

נוסח השאלה: האם קיבלת פתרון מלא לבעיה שבגללה פנית?

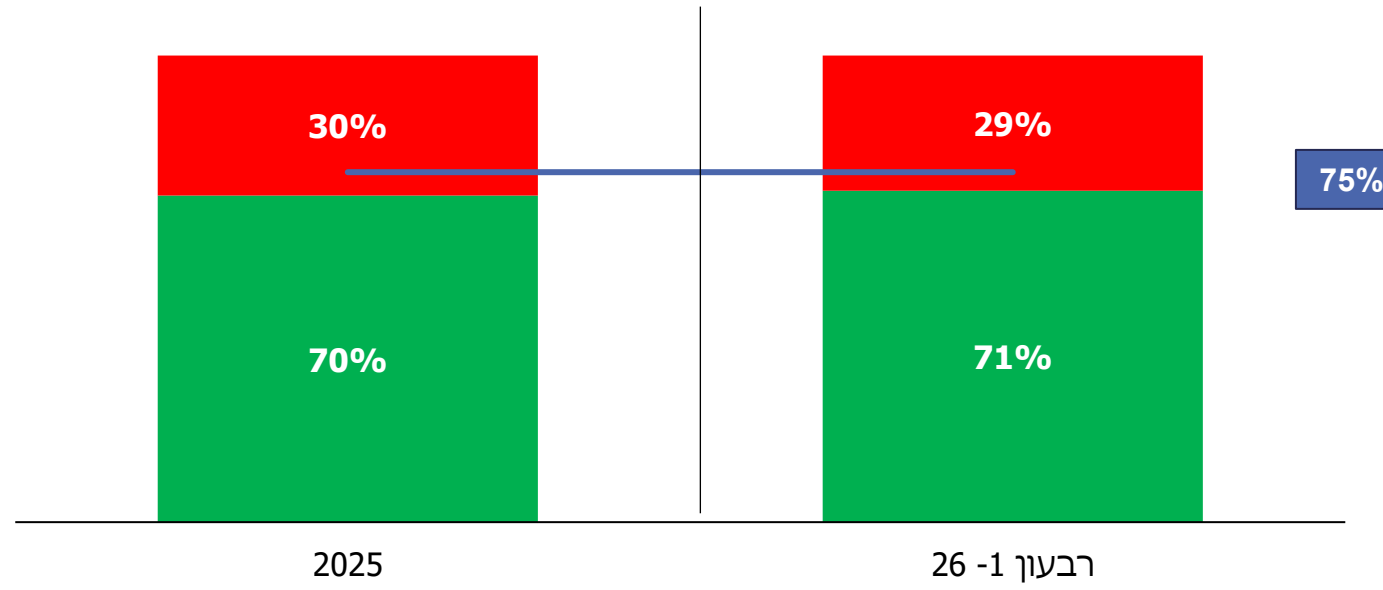


[מעבר לפירוט הערות](#)

- יציבות באחוז המדווחים שקיבלו פתרון מלא לפנייתם.

מוקד השירות – מדד משוקלל

משקלות שווים



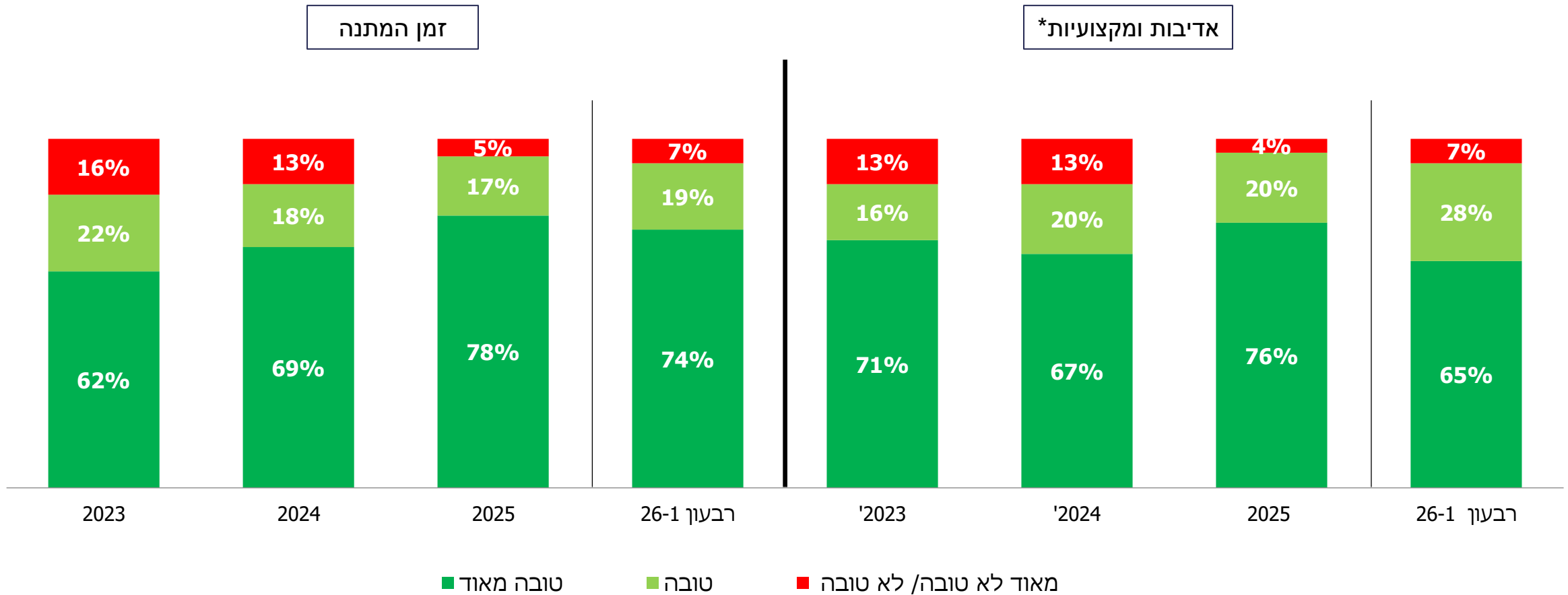
■ מרוצה מאוד / מרוצה ■ מאוד לא מרוצה / לא מרוצה — יעד

קבלת קהל

N=47

קבלת קהל – היבטי שירות

נוסח השאלות : זמן ההמתנה בתור קבלת הקהל; נוחות אזור ההמתנה (נקיון, אווירה וכו'), אדיבות ומקצועיות הנציגה שטיפלה בך



• יציבות בשביעות הרצון ממיזמנות הנציגים ומזמן המתנה (נסיגה במצייני "טובה מאוד" ברבעון הנוכחי).

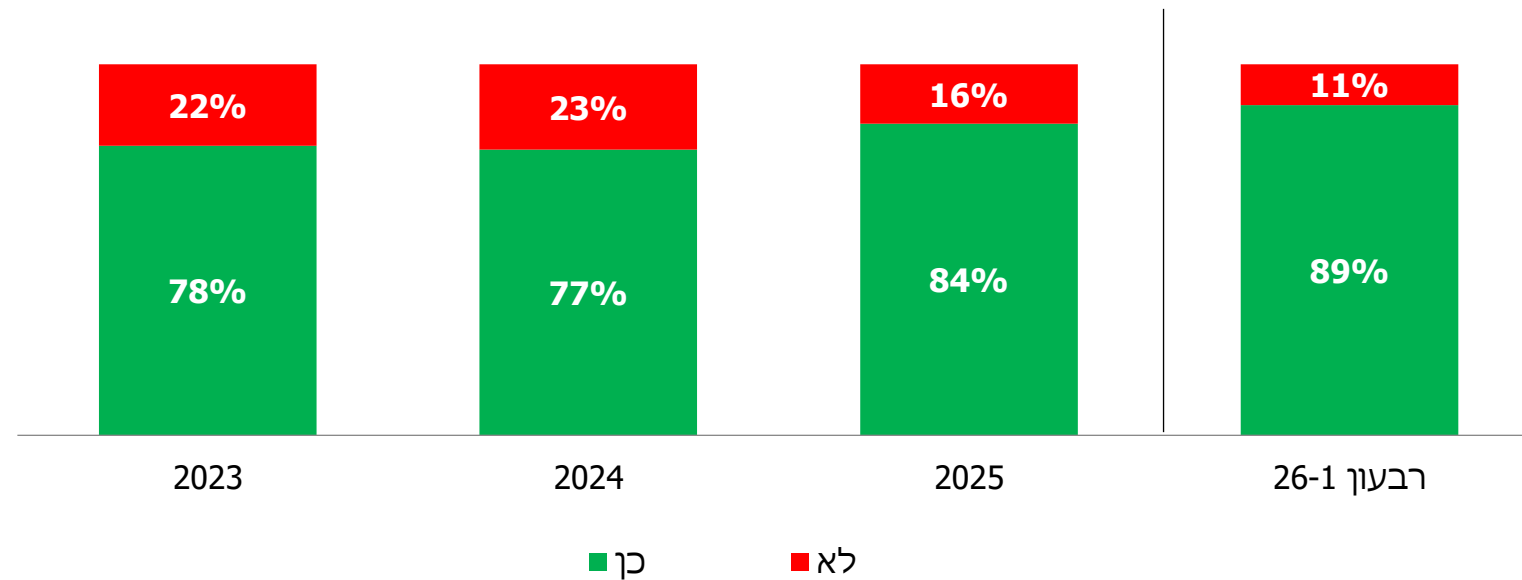
[מעבר לפירוט הערות](#)

* החל מחודש ינואר 2023 אוחדו השאלות אדיבות ומקצועיות
** ממוצע אדיבות ומקצועיות



קבלת קהל – סגירת מעגל טיפול

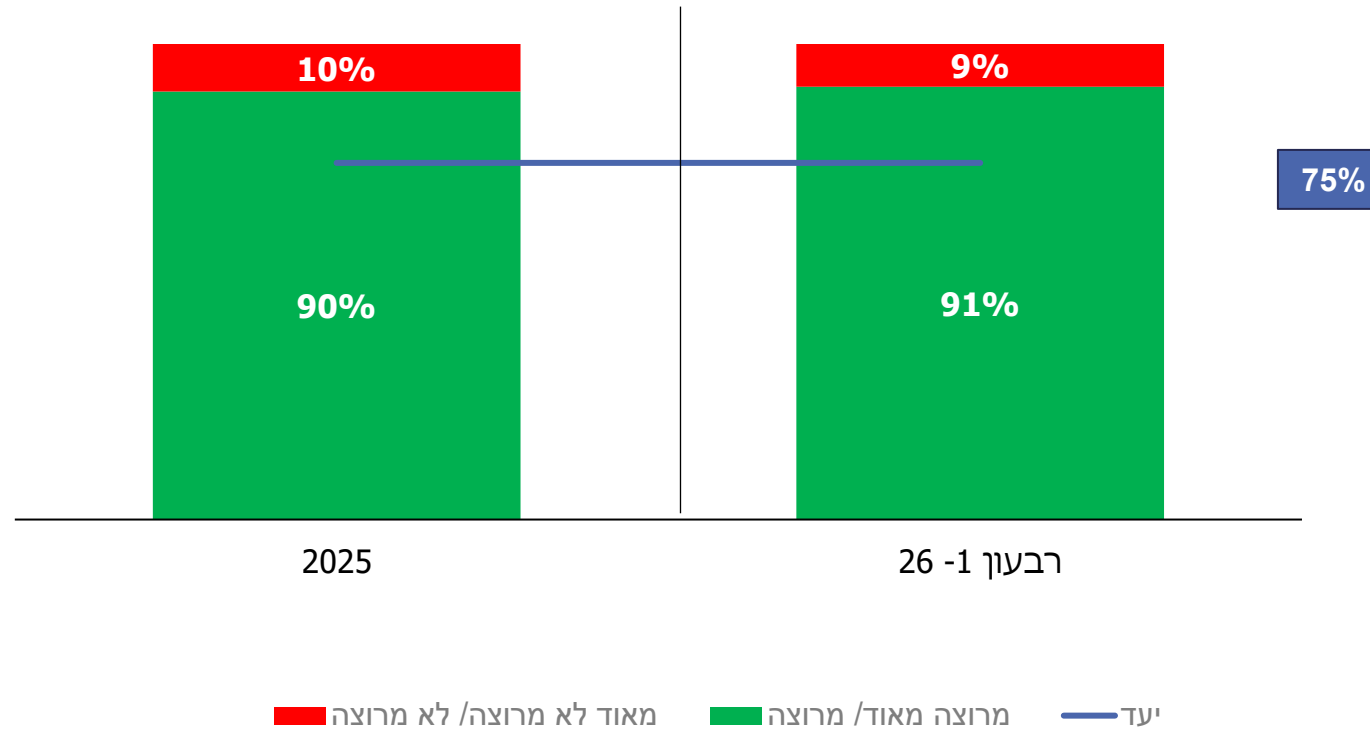
נוסח השאלה : האם קיבלת פתרון מלא לבעיה שבגללה פנית?



[מעבר לפירוט הערות](#)

• שיפור באחוז המדווחים שקיבלו פתרון מלא לפנייתם.

משקלות שווים

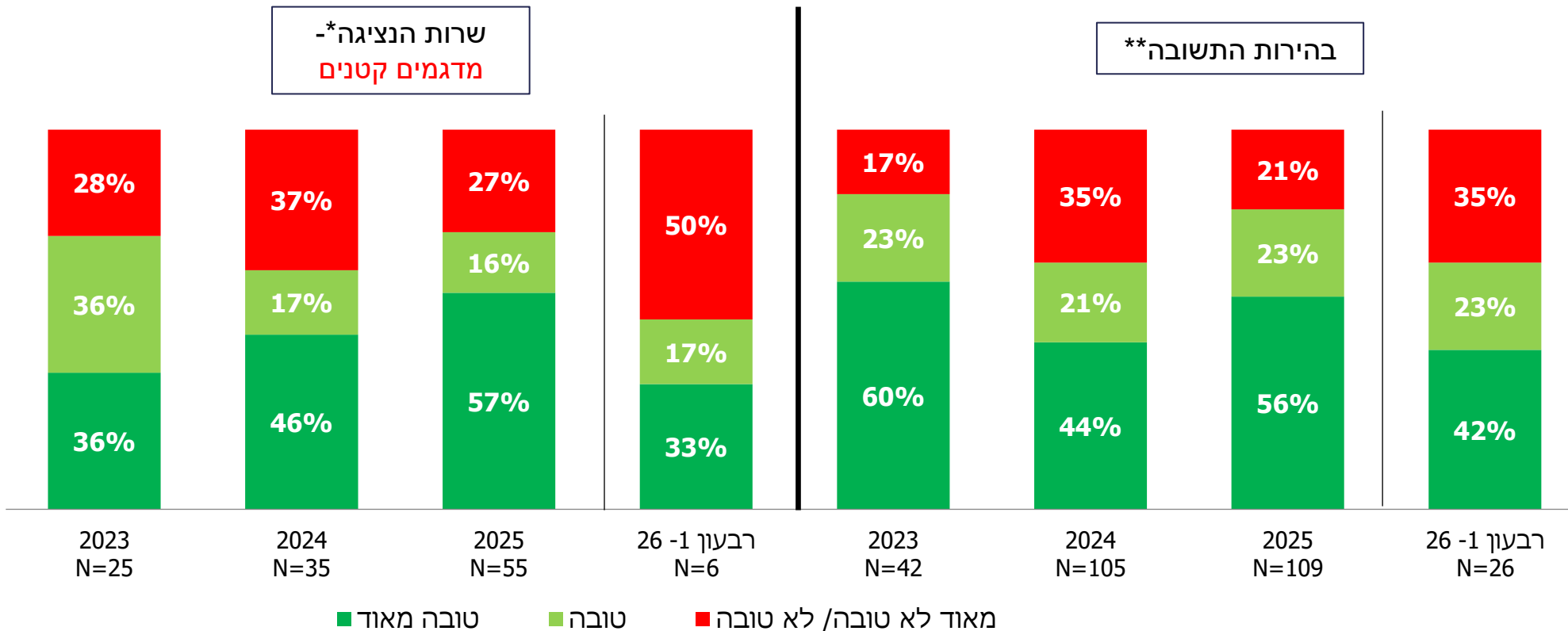


פניות בכתב

N=38

פניות בכתב – היבטי שירות

- נוסח השאלות : שרות הנציגה שהתקשרה ושטיפלה בך ; באיזו מידה התשובה שקיבלת בדואר/מייל/אתר/אפליקציה הייתה ברורה לך?
 - אוחדו התקופות ינוי-אפר', יוני-ספט' ואוקי-דצמבר 2023 בשל מדגם קטן



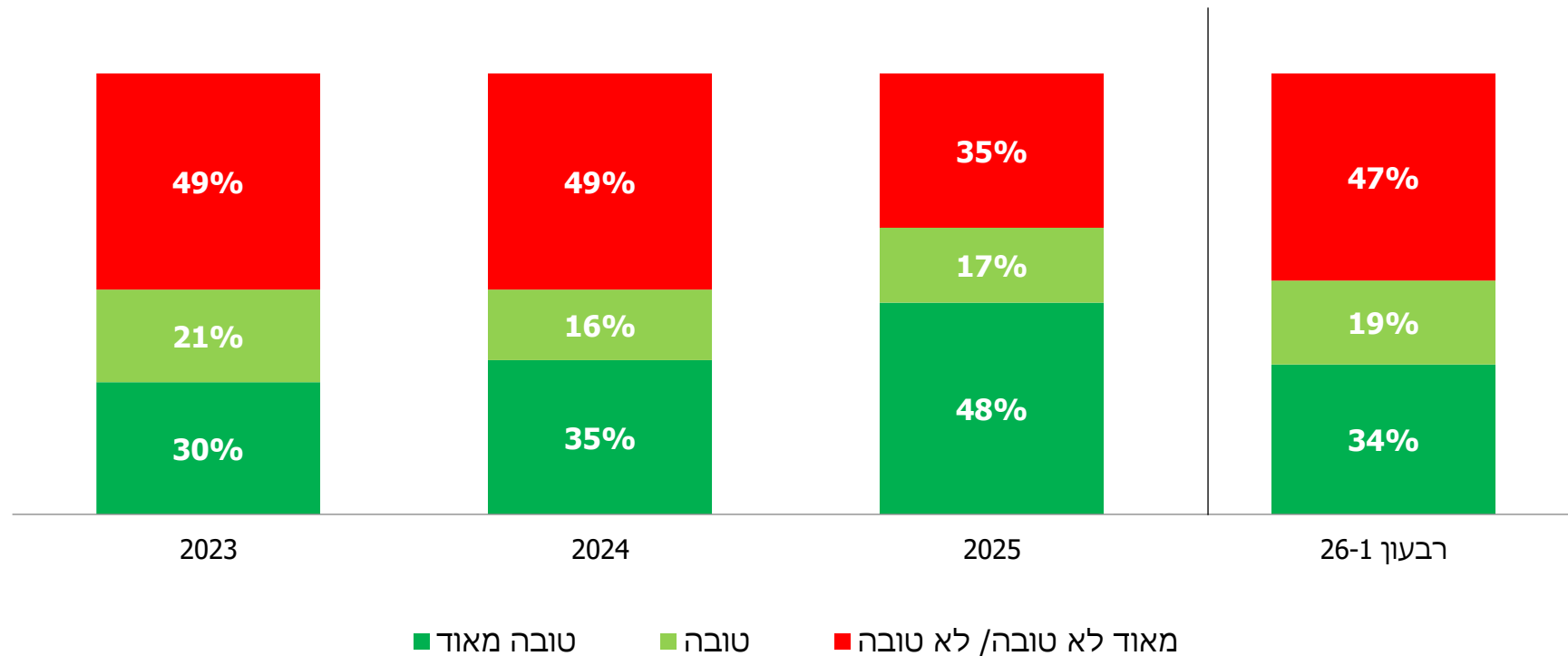
• נסיגה בשביעות הרצון משירות הנציגה ומבהירות התשובה ברבעון הנוכחי.

[מעבר לפירוט הערות](#)

*נשאלו הלקוחות שהשיבו שהתקשרו אליהם ממי גבעתיים לגבי הפנייה
 **נשאלו הלקוחות שהשיבו שקיבלו תשובה בדואר/מייל/אתר/אפליקציה

פניות בכתב – משך זמן הטיפול

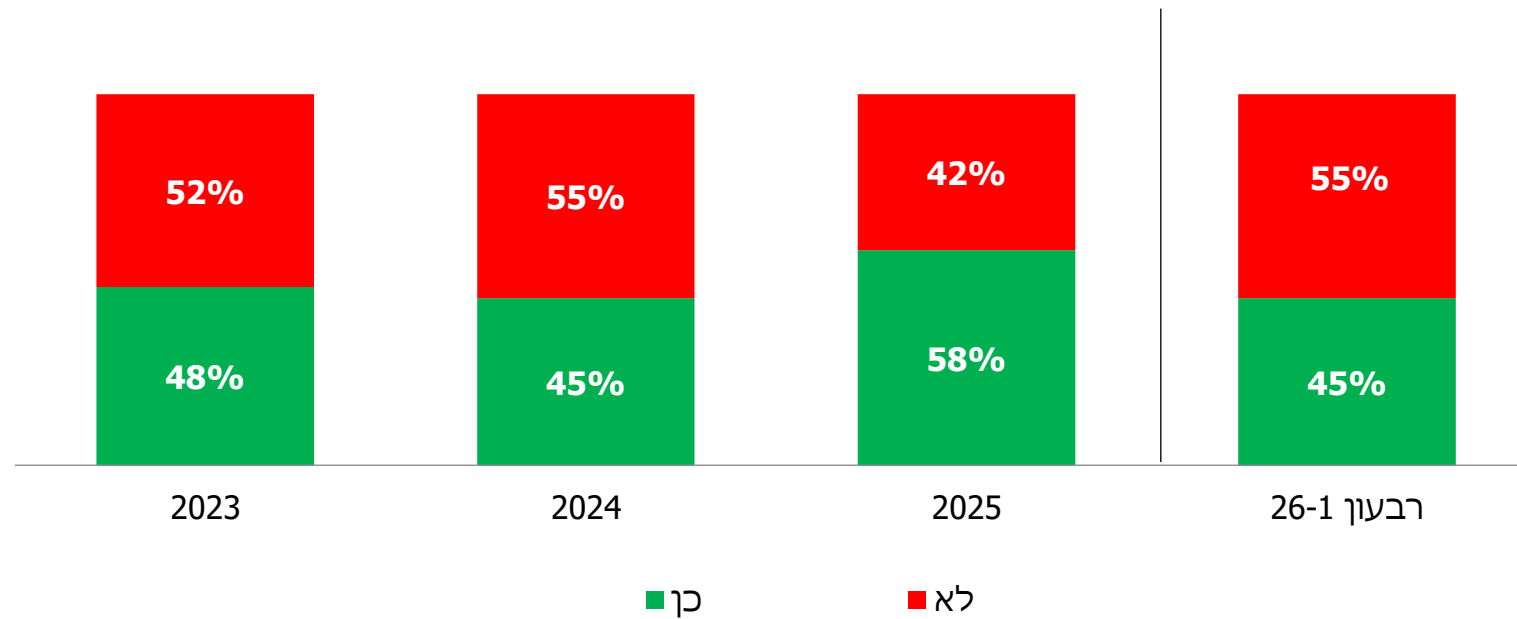
נוסח השאלות : משך זמן הטיפול בפניה



• נסיגה ממשך זמן הטיפול.

פניות בכתב – סגירת מעגל טיפול

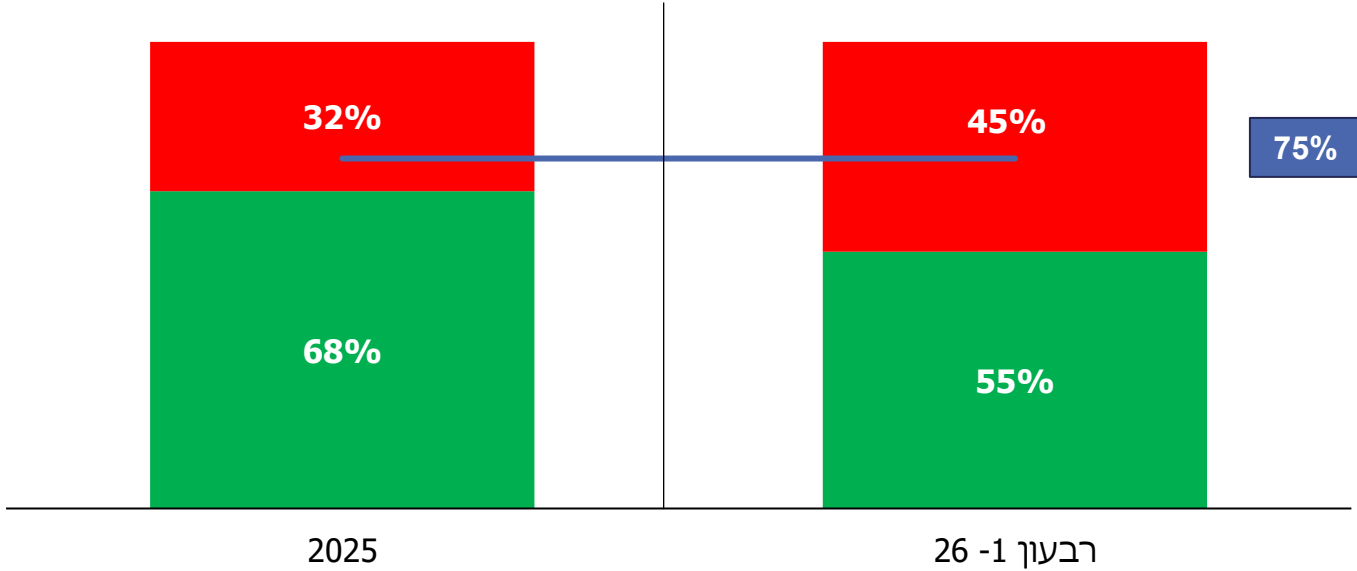
נוסח השאלה : האם קיבלת פתרון לבעיה או לנושא שבגללו פנית?



[מעבר לפירוט הערות](#)

• נסיגה באחוז המדווחים שקיבלו פתרון מלא לפנייתם.

משקלות שווים



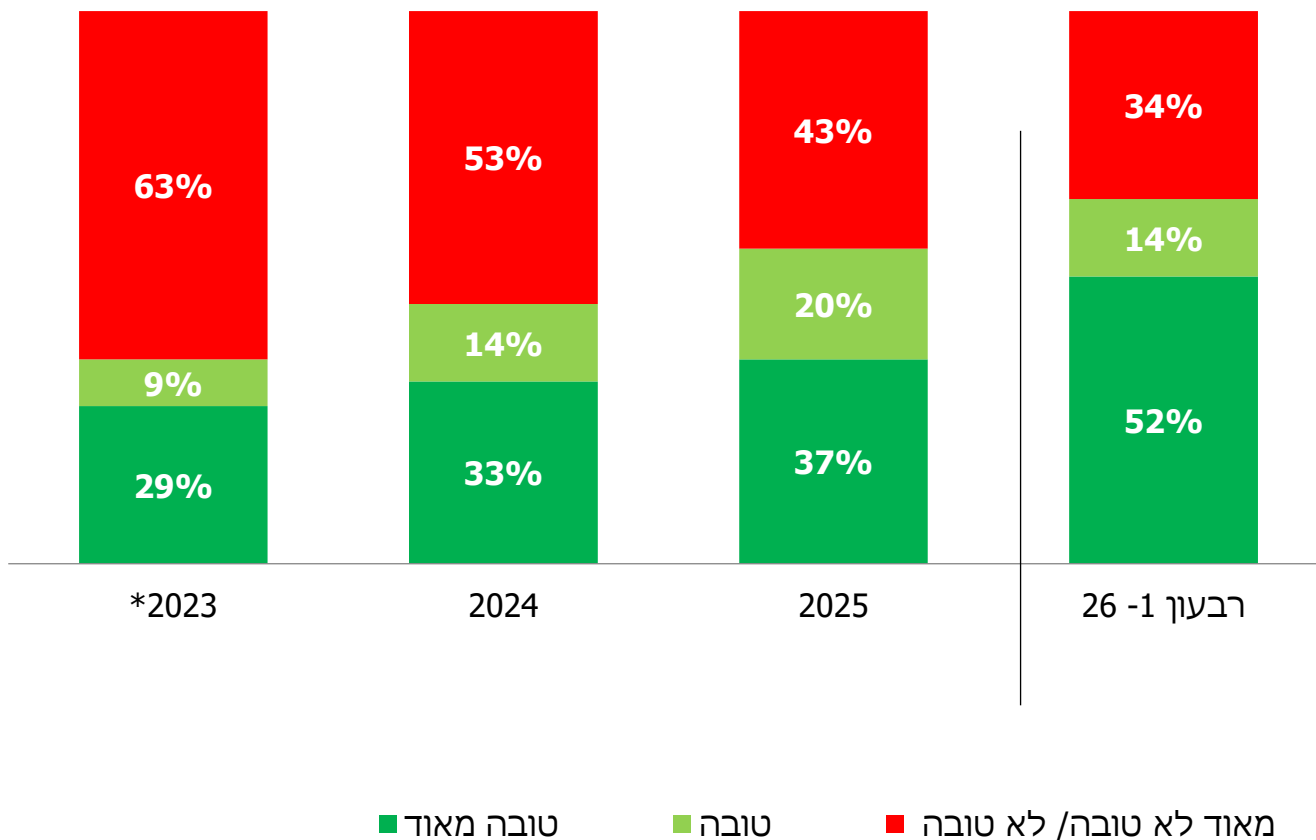
■ יעד ■ מרוצה מאוד / מרוצה ■ מאוד לא מרוצה / לא מרוצה

WhatsApp

N=44

WhatsApp – שביעות רצון מהשירות

נוסח השאלות : מהי שביעות רצונך מהשירות שקיבלת באמצעות ה-WhatsApp?



• מגמת שיפור שנתי בשביעות הרצון מהשירות.

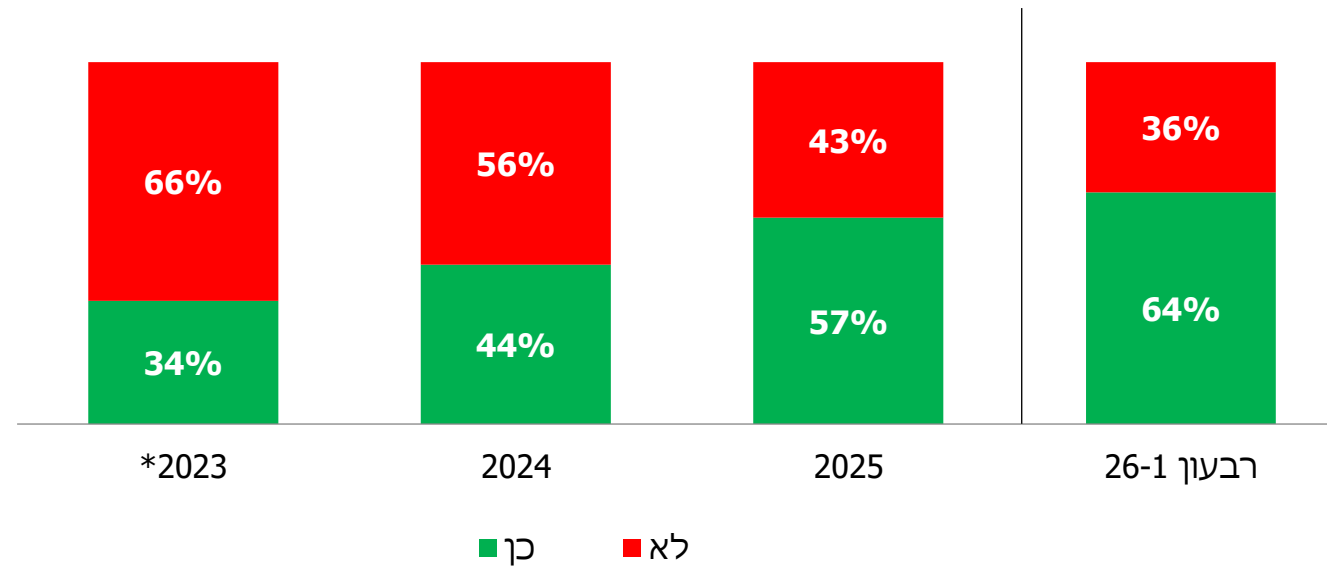
• *רבעון 3-23 + רבעון 4-23



[מעבר לפירוט הערות](#)

WhatsApp – סגירת מעגל טיפול

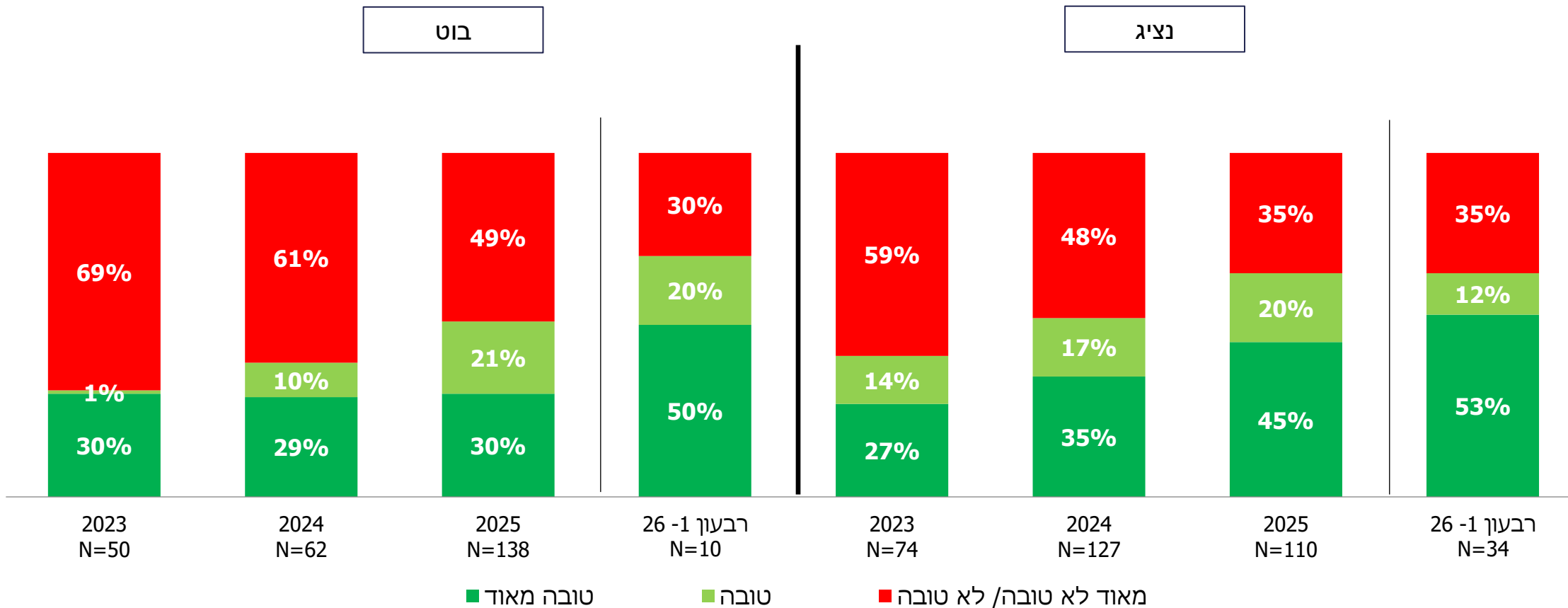
נוסח השאלה : האם קיבלת פתרון לבעיה או לנושא שבגללו פנית?



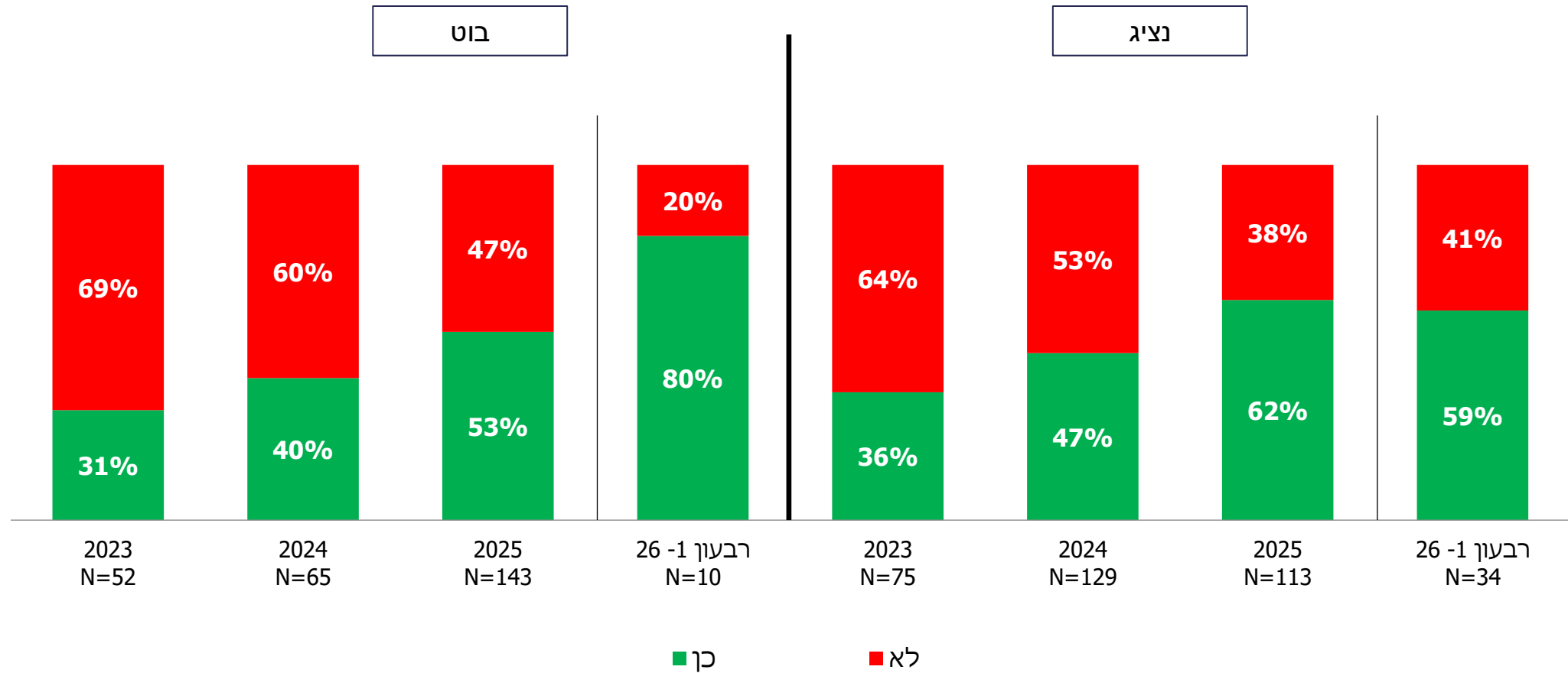
[מעבר לפירוט הערות](#)

• מגמת שיפור באחוז המדווחים שקיבלו פתרון מלא לפנייתם.

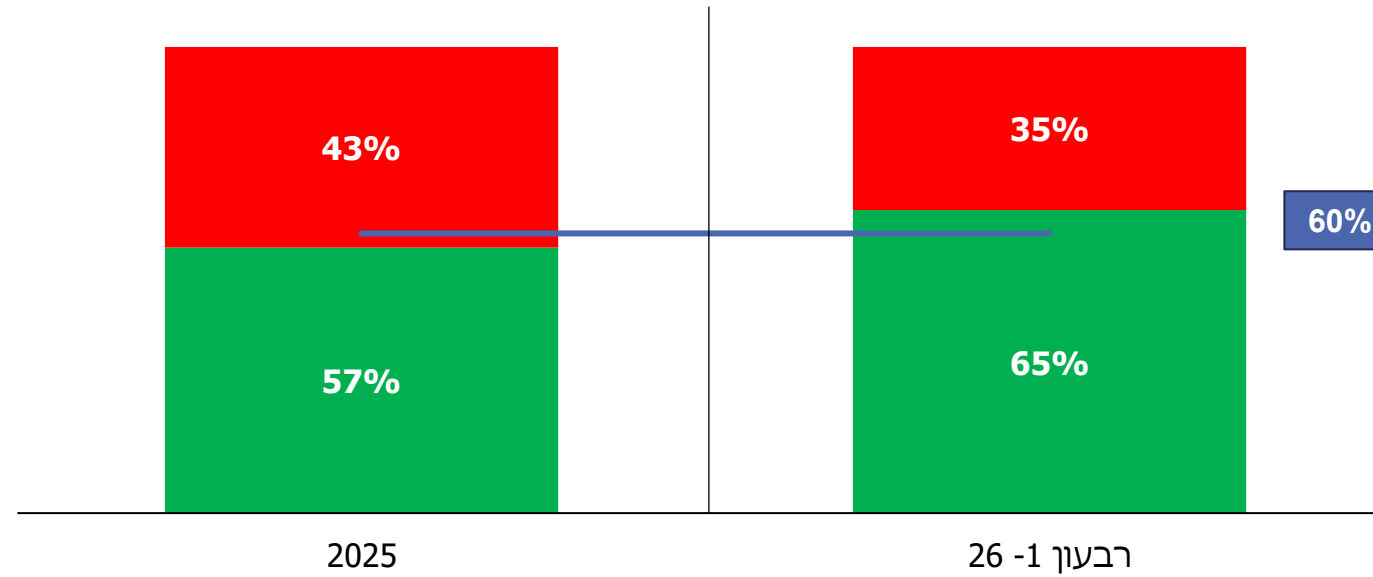
WhatsApp – שביעות רצון מהשירות בפילוח נציג / בוט



WhatsApp – סגירת מעגל טיפול בפילוח נציג / בוט



משקלות שווים



יעד — מרוצה מאוד / מרוצה — מאוד לא מרוצה / לא מרוצה

תודה רבה