

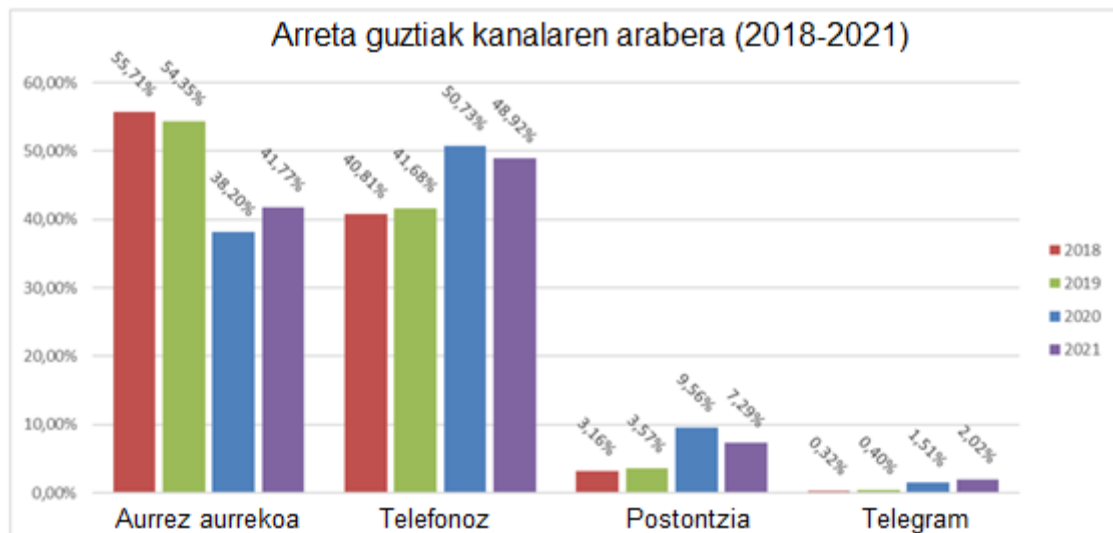
2021eko zerbitzu-kartako konpromisoak ez betetzeagatik hartutako neurriak

3.1 adierazlea ez da bete: "Telefono bidezko arreta jaso aurreko itxarote-denboraren erabiltzaileen batez besteko balorazioa."

2020eko emaitza: 5,4 2021eko helburua: 6,0 2021eko emaitza: **5,8**

Analisia:

COVID-19ko pandemiak hasitako egoerak joera-aldaketa bat eragin du telefono-kanalaren erabilerari dagokionez, eta 2019tik aurrera % 10 inguru igo da telefono-kanalaren erabilera, aurreko urteetan goranzko joera baitzuen.



2020an hartutako neurriek emaitzak hobetzea ekarri dute, baina ez da nahikoa izan.

Establezimendu publikoetara sartzeko COVID-19 ziurtagiriaren nahitaezkotasunari dagokionez, arreta-kanal guztien arreta-kopuruak ezohiko igoera handia izan zuen, eta Gabonetan zerbitzua kolapsatu egin zen.

Horren ondorioz, ez da bete telefono bidezko arreta jaso aurreko itxarote-denboraren erabiltzaileen batez besteko balorazioari buruzko adierazlea.

Aurreikusitako neurriak:

- Telefono bidezko aurretiko hitzordua kentzea (2022ko otsaila)
- Telefono-lokuzioaren fluxua sinplifikatzea eta berriz diseinatzea (2022ko martxoa)
- Telefonoz aurrez aurreko hitzordura eskatzeko aukera, aurrez aurreko arreta-bulegoetatik lagunduta (2022ko apirila)
- Aurrez aurreko hitzorduen formularioaren erabilgarritasuna hobetzea (2022)
- Telefono-kanalari esleitutako plantilla indartzea (2022)
- WhatsApp bidez aurrez aurreko hitzordua eskatzeko sistema automatizatu baten aukera lantzen ari gara (2022)
- Telefono-kanala birdimentsionatzeko plana, 0 arreta-maila ezarriz (2023)