

תעודת השירות החודשית

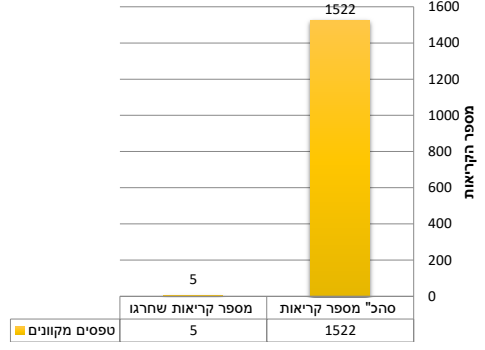
שם היחידה: אגף הכנסות מנהלת היחידה: אורטל בדש סיכום חודש: ינו-20

זימון תורים 20% 11



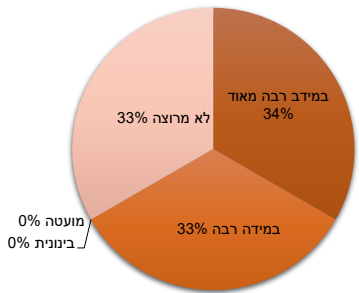
מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הזימון תורים בחודש זה שורתו 2660 לקוחות, כאשר זמן המתנה בממוצע עמד על 09:06 דקות עמידה ביעד המתנה 55%

טפסים מקוונים 10% 10



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1522 טפסים מקוונים ביחידה. מתוכן 1517 טופלו במסגרת 21 יום.

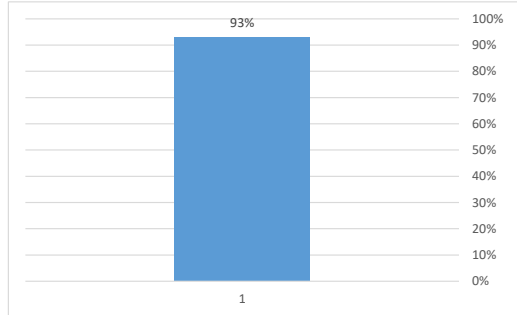
בדיקת איכות 10% 6



מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו.

שביעות רצון	כמות קריאות
במידה רבה מאוד	1
במידה רבה	1
בינונית	0
מועטה	0
לא מרוצה	1
סה"כ	3

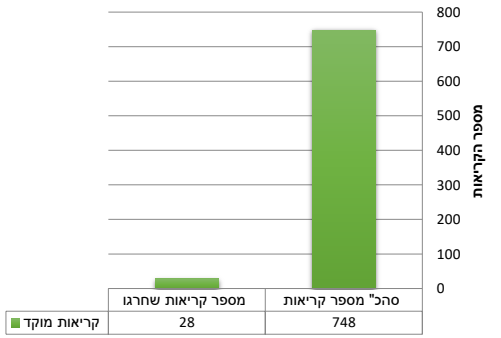
מענה טלפוני 30% 28



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.

בחודש זה המחלקה ענתה על 6285 שיחות אחוז המענה הינו 93%

עמידה בזמן תקן 30% 27



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו לאגף סה"כ 748 קריאות מוקד לטיפול היחידה. מתוכן 720 עמדו בזמן התקן ו- 28 חרגו מזמן התקן.