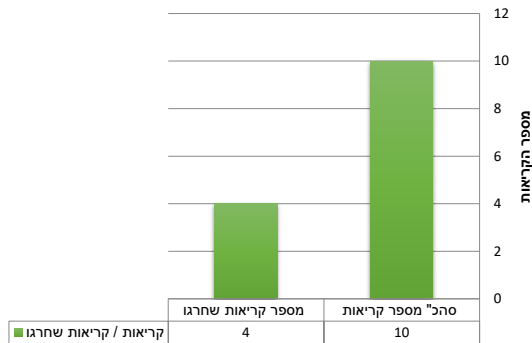


תעודת השירות החודשית

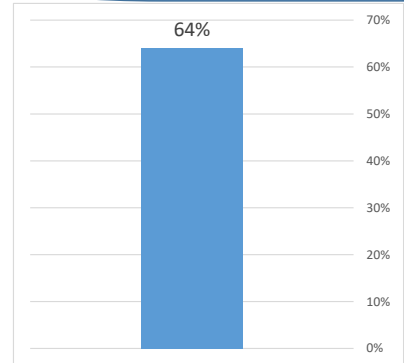
שם היחידה: תכנון מנהל היחידה: מיכל שרייבר סיכום חודשי: ינו-20

20% עמידה בזמן תקן **12**



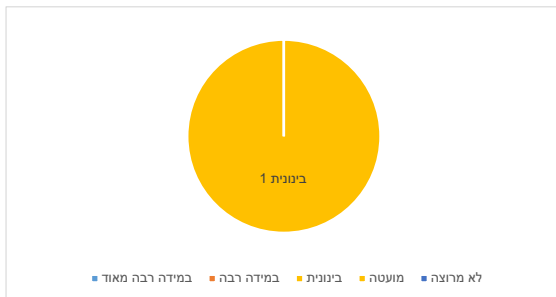
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 10 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 6 עמדו בזמן התקן ו- 4 חרגו מזמן התקן

30% מענה טלפוני **19**



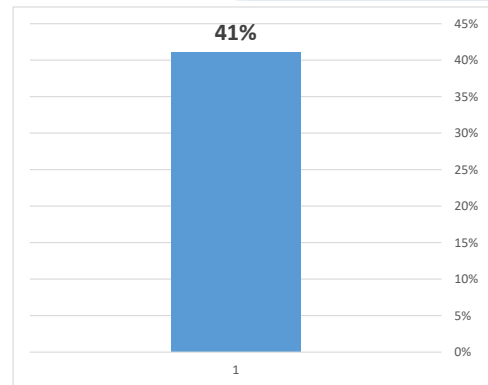
מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה המחלקה ענתה על 114 שיחות, אחוז המענה הינו 64.04%

30% שביעות רצון **18**



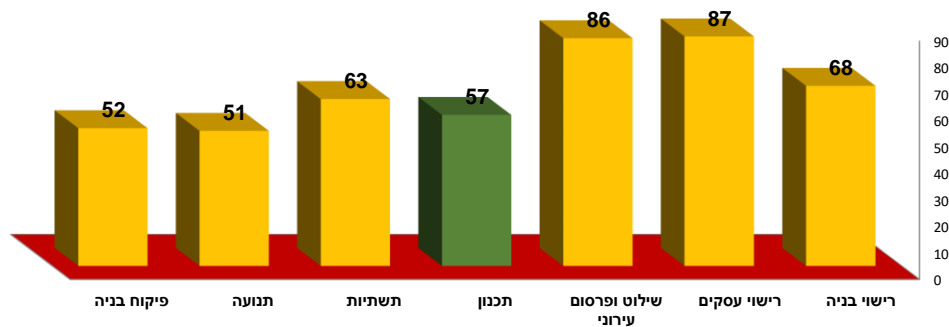
הזנת שביעות רצון:	ציון	כמות קריאות	סה"כ
במידה רבה מאוד	100	0	0
במידה רבה	85	0	0
ביטנית	60	1	60
מועטה	25	0	0
לא מרוצה	0	0	0

20% זימון תורים **8**



מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הזימון תורים בחודש זה שרתו 84 לקוחות, כאשר זמן המתנה במוצע עמד על 00:09:27 עמידה ביעד המתנה 41%

ציון סופי 57



ביחס ליחידות האגף השונות