

תעודת השירות החודשית

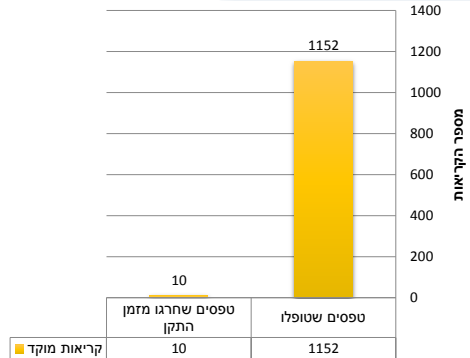
שם היחידה: אגף הכנסות מנהלת היחידה: צחי בן אדרת סיכום חודש: דצמ-19

20% זימון תורים **15**



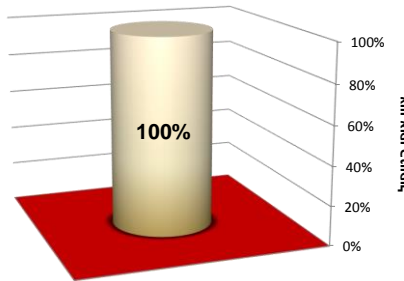
מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הזימון תורים בחודש זה שורתו 1608 לקוחות, כאשר זמן המתנה במוצע עמד על 06:07 דקות עמידה ביעד המתנה 76%

10% טפסים מקוונים **9**



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1152 טפסים מקוונים ביחידה. מתוכן 1142 טופלו במסגרת 14 יום.

10% בדיקת איכות **10**

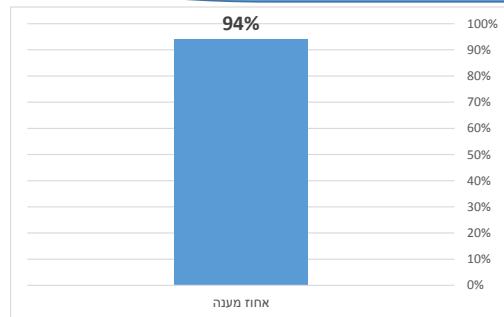


מדד איכותי זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו.

בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי, פניה מס: שיחה עם לקוח זכתה לציון: 100 פניה מס: שיחה עם לקוח זכתה לציון: 100

ממוצע המחלקה: 100

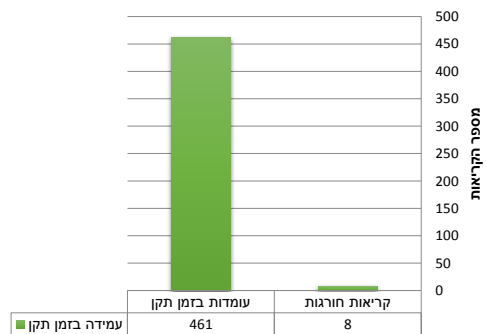
30% מענה טלפוני **28**



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.

בחודש זה המחלקה ענתה על 3120 שיחות אחוז המענה הינו 94%

30% עמידה בזמן תקן **28**



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.

בחודש זה התקבלו לאגף סה"כ 469 קריאות מוקד לטיפול היחידה. מתוכן 461 עמדו בזמן התקן ו- 8 חרגו מזמן התקן.

ציון סופי 90