

תעודת השירות החודשית

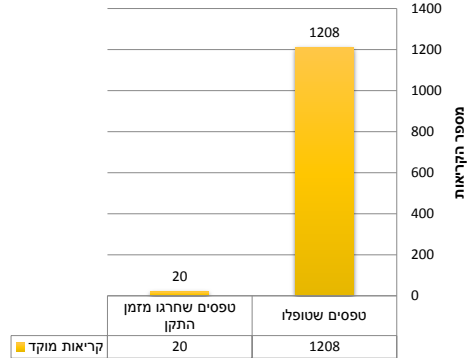
שם היחידה: אגף הכנסות מנהלת היחידה: אורטל בדש סיכום חודש: נוב-19

20% זימון תורים **12**



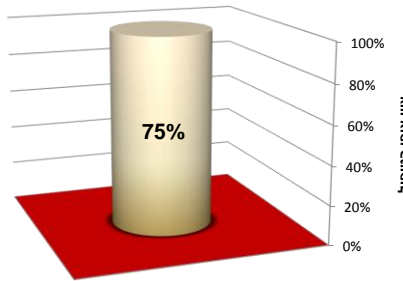
מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הזימון תורים בחודש זה שורתו 1159 לקוחות, כאשר זמן המתנה במוצק עמד על 06:43 דקות

10% טפסים מקוונים **9**



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד 904 טפסים מקוונים ביחידה. מתוך 904 טופלו במסגרת 14 יום.

10% בדיקת איכות **10**

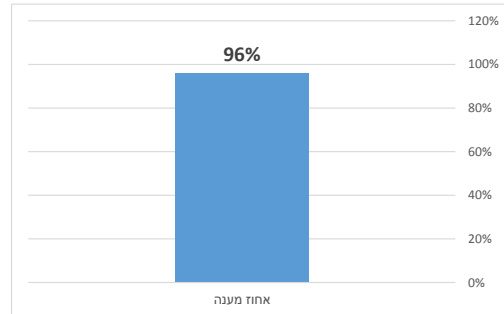


מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו.

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

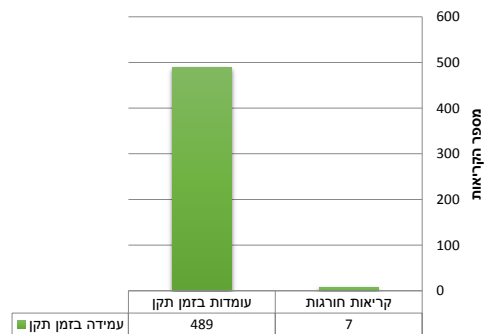
30% מענה טלפוני **29**



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.

בחודש זה המחלקה ענתה על 4,303 שיחות אחוז המענה הינו 96%

30% עמידה בזמן תקן **28**



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

בחודש זה התקבלו לאגף כ"כ 496 קריאות מוקד לטיפול היחידה. מתוך 489 עמדו בזמן התקן ו- 7 חרגו מזמן התקן.

ציון סופי 87