

תעודת השירות החודשית

שם היחידה: רישוי בנייה מנהל היחידה: שרית שיליאן סיכום חודש: נוב'-19

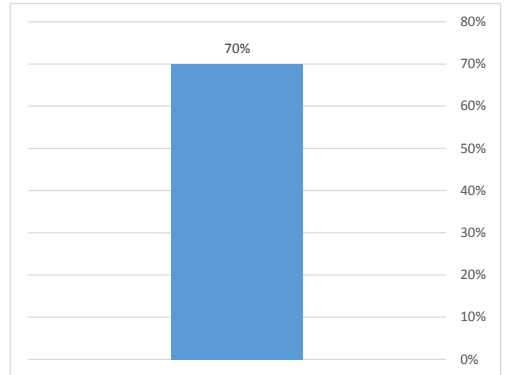
20% זימון תורים **4**



מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הזימון תורים

בחודש זה שורתו 243 לקוחות, כאשר זמן המתנה במוצע עמד על 00:27:28 עמידה ביעד המתנה 18%

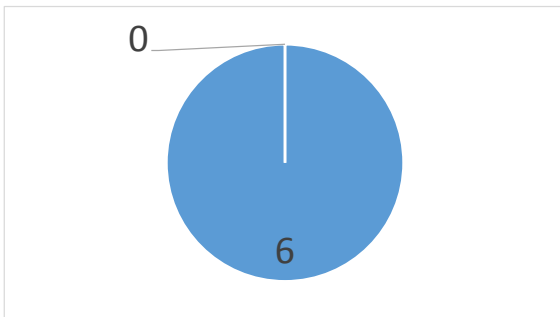
35% מענה טלפוני **25**



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.

בחודש זה התקבלו למחלקה 493 שיחות. אחוז המענה עמד על 70%

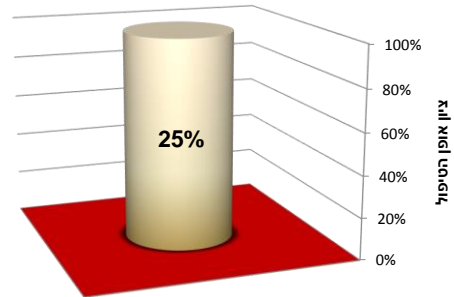
20% עמידה בזמן התקן **20**



מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת ה-CRM (טפסים מקוונ)

בחודש זה התקבלו 6 קריאות וכולן טופלו.

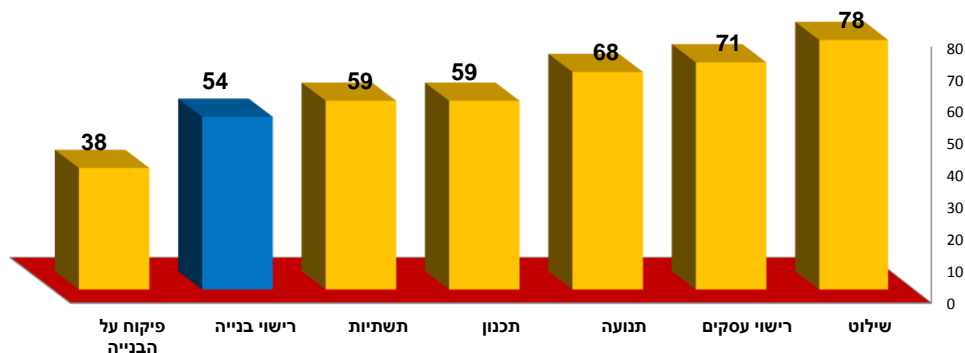
25% בדיקת איכות **6**



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

בחודש נבחנו קריאות באקראי, שיחה עם אדריכלית זכתה לציון: 25
שיחה עם אדריכלית זכתה לציון: 25
ממוצע המחלקה: 25

ציון סופי 54



ביחס ליחידות האגף השונות