

# תעודת השירות החודשית

סיכום חודש: אוק-19

מנהל היחידה: אורטל בדש

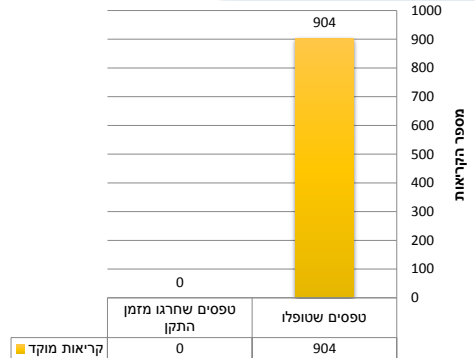
שם היחידה: אגף הכנסות

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

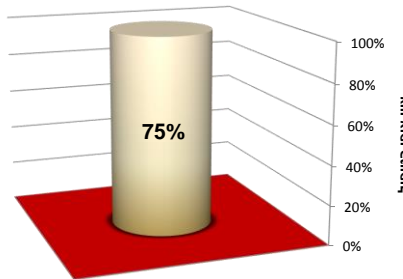
10% טפסים מקוונים  
10



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.

בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 904 טפסים מקוונים ביחידה. מתוכן 904 טופלו במסגרת 14 יום.

10% בדיקת איכות  
8

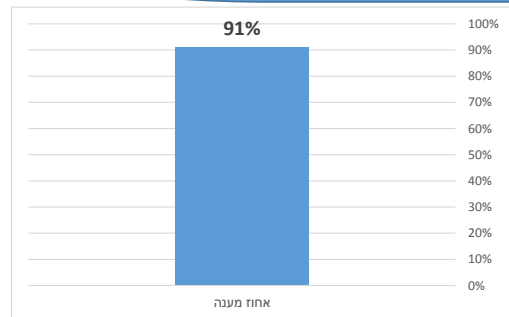


מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו.

בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי, פניה מס: שיחה עם לקוח זכתה לציון: 100 פניה מס: שיחה עם לקוח זכתה לציון: 50

ממוצע המחלקה: 75

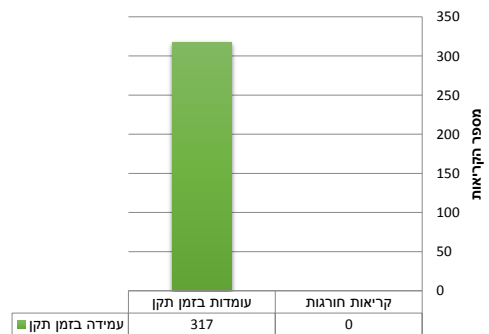
30% מענה טלפוני  
29



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.

בחודש זה המחלקה ענתה על 2,654 שיחות. אחוז המענה הינו 95%

30% עמידה בזמן תקן  
30



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

בחודש זה התקבלו לאגף סה"כ 523 קריאות מוקד לטיפול היחידה. מתוכן 474 עמדו בזמן התקן ו- 49 חרגו מזמן התקן.

ציון סופי 88