

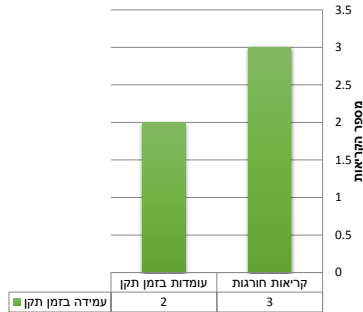
# תעודת השירות החודשית

סיכום חודש: אוק' 19

מנהל היחידה: מיכל שרייבר

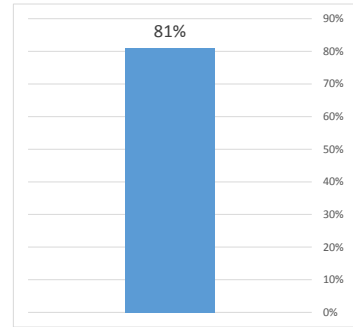
שם היחידה: תכנון

20% עמידה בזמן  
0



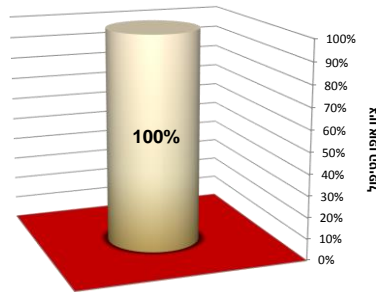
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.  
בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 5 קריאות מוקד לטיפול היחידה, 2 עמדו בתקן - 3 לא עמדו בזמן התקן.

30% מענה טלפוני  
24



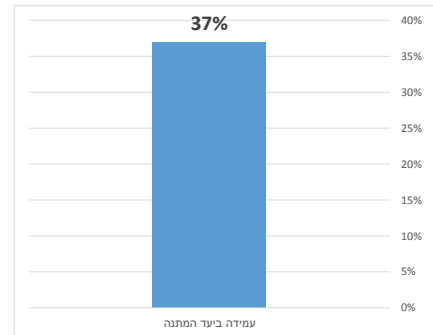
מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.  
בחודש זה המחלקה ענתה על 189 שיחות, אחוז המענה הינו 81%

20% בדיקת איכות  
20



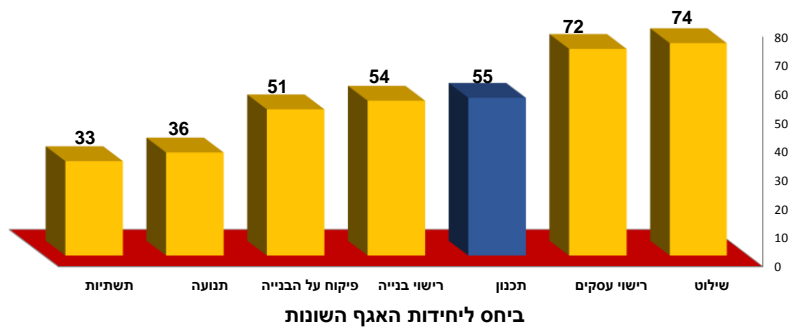
מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנבגרו וטופלו.  
בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי, פניה מס': 053005 זכתה לציון 100 פניה מס': 053054 זכתה לציון 100

30% זימון תורים  
11



מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הזימון תורים בחודש זה שורתו 46 לקוחות, כאשר זמן המתנה בממוצע עמד על 00:11:20 דקות עמידה ביעד המתנה 37%

55 ציון סופי



ביחס ליחידות האגף השונות

