

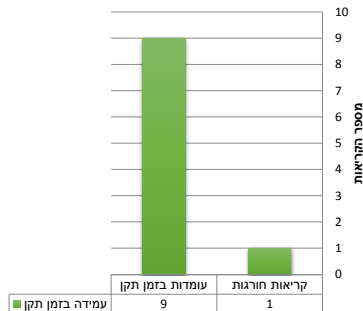
תעודת השירות החודשית

סיכום חודש: ספט-19

מנהל היחידה: כנרת תירוש

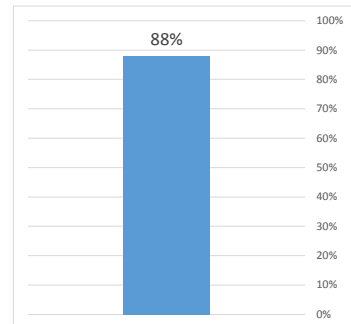
שם היחידה: תכנון

20% עמידה בזמן
5



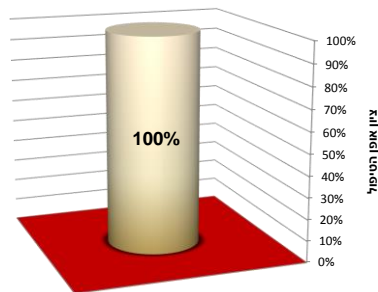
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.
 בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 10 קריאות מוקד לטיפול היחידה, 9 עמדו בתקן - 1 לא עמדה בזמן התקן.

30% מענה טלפוני
13



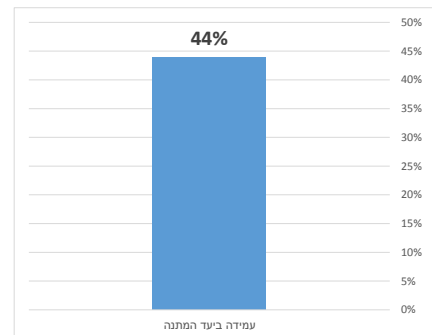
מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.
 בחודש זה המחלקה ענתה על 307 שיחות, אחוז המענה הינו 88%

20% בדיקת איכות
20



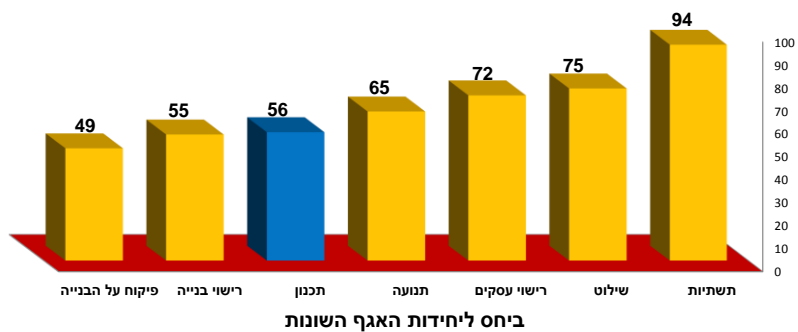
מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנבחרו וטופלו.
 בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי, פניה מס': 029832 זכתה לציון 100 פניה מס': 046549 זכתה לציון 100

30% זימון תורים
18



מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הזימון תורים בחודש זה שורתו 74 לקוחות,
 כאשר זמן המתנה בממוצע עמד על 12:35 דקות עמידה ביעד המתנה 44%

56 ציון סופי



ביחס ליחידות האגף השונות

