

תעודת השירות החודשית

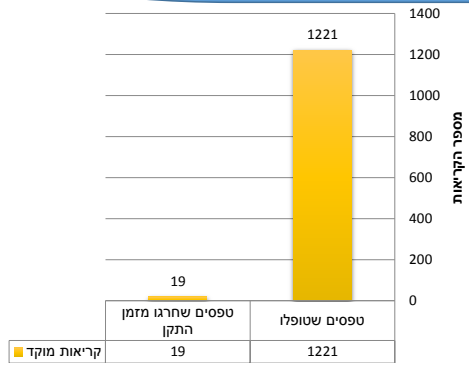
שם היחידה: אגף הכנסות מנהל היחידה: שגיא רוכל סיכום חודש: אוג-19

20% זימון תורים **12**



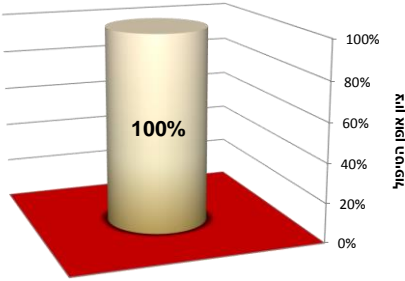
מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הזימון תורים בחודש זה שורתו 1897 לקוחות, כאשר זמן המתנה במוצע עמד על 06:04 דקות עמידה ביעד המתנה 58%

10% טפסים מקוונים **9**



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1240 טפסים מקוונים ביחידה. מתוכן 1221 טופלו במסגרת 14 יום ו- 19 לא טופלו.

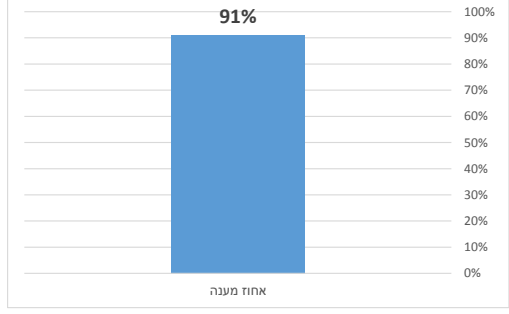
10% בדיקת איכות **10**



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: שיחה עם לקוח זכתה לציון: 100 פניה מס: שיחה עם לקוח זכתה לציון: 100 ממוצע המחלקה: 100

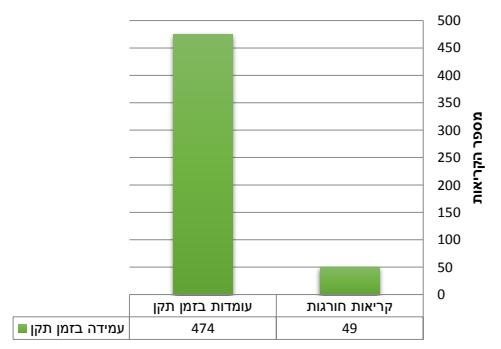
30% מענה טלפוני **26**



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.

בחודש זה המחלקה ענתה על 4487 שיחות אחוז המענה הינו 91%

30% עמידה בזמן תקן **16**



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 73