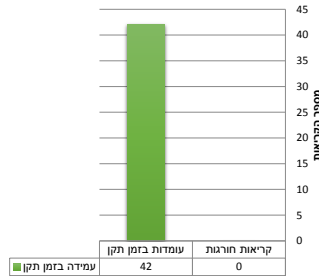


# תעודת השירות החודשית

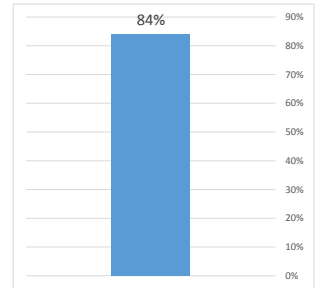
שם היחידה: תכנון      מנהל היחידה: כנרת תירוש      סיכום חודשי: יול-19

## עמידה בזמן 20%



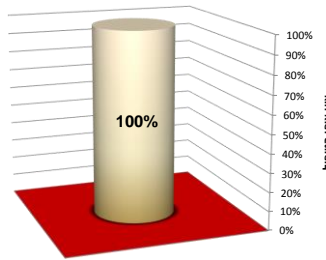
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.  
 בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 42 קריאות מוקד לטיפול היחידה, כולן עמדו בתקן.

## מענה טלפוני 30%



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.  
 בחודש זה המחלקה ענתה על 238 שיחות, 84% אחוז המענה הינו 84%.

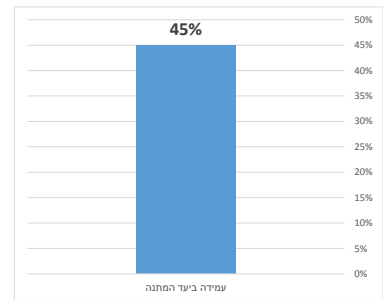
## בדיקת איכות 20%



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

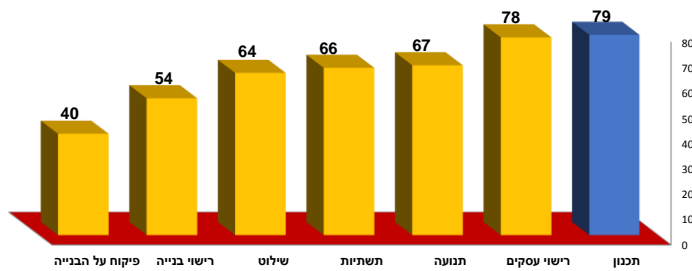
בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי, פניה מס: 1907006685 זכתה לציון 100 ממוצע המחלקה: 100 פניה מס: 1907004256 זכתה לציון 100

## זימון תורים 30%



מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הזימון תורים בחודש זה שורחו 76 לקוחות, כאשר זמן המתנה במוצע עמד על 08:14 דקות עמידה ביעד המתנה 45%

## ציון סופי 79



ביחס ליחידות האגף השונות