

תעודת השירות החודשית

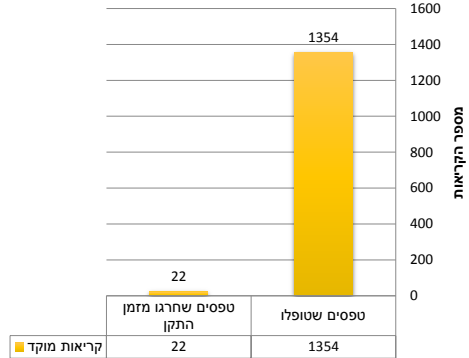
שם היחידה: אגף הכנסות מנהל היחידה: גלית שניידר סיכום חודש: יולי-19

20% זימון תורים 11



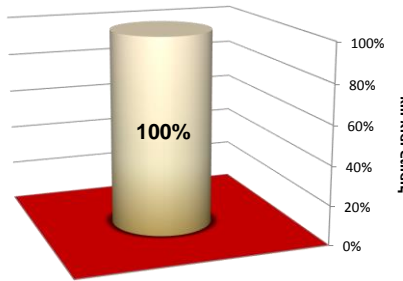
מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הזימון תורים בחודש זה שורתו 2338 לקוחות, כאשר זמן המתנה במוצע עמד על 07:09 דקות וזמן מתן השירות עמד על 08:24, עמידה ביעד המתנה 55%

10% טפסים מקוונים 9



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1376 טפסים מקוונים ביחידה. מתוכם 1354 טופלו במסגרת 14 יום ו- 22 לא טופלו.

10% בדיקת איכות 10

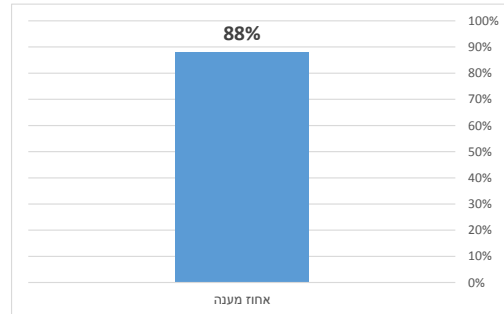


מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנבחרו וטופלו.

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

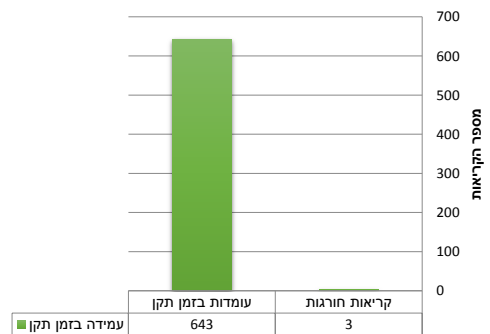
30% מענה טלפוני 26



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.

בחודש זה המחלקה ענתה על 5512 שיחות. אחוז המענה הינו 88%.

30% עמידה בזמן תקן 29



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

בחודש זה התקבלו לאגף סה"כ 646 קריאות מוקד לטיפול היחידה. מתוכם 643 עמדו בזמן התקן ו- 3 חרגו מזמן התקן.