

תעודת השירות החודשית

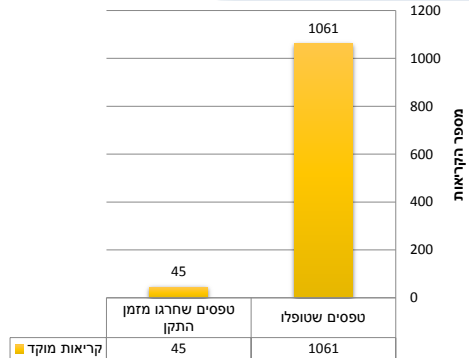
שם היחידה: אגף הכנסות מנהל היחידה: גלית שניידר סיכום חודש: יוני-19

20% זימון תורים **14**



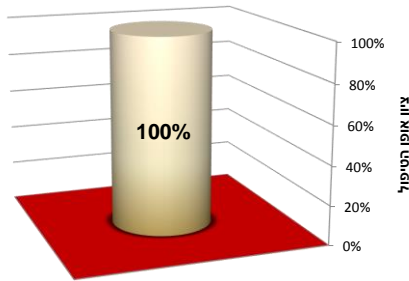
מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הזימון תורים בחודש זה שורתו 1790 לקוחות, כאשר זמן המתנה במוצע עמד על 05:28 דקות וזמן מתן השירות עמד על 08:48, עמידה ביעד המתנה 67%

10% טפסים מקוונים **8**



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1061 טפסים מקוונים ביחידה. מתוכם 1016 טופלו במסגרת 14 יום ו- 45 לא טופלו.

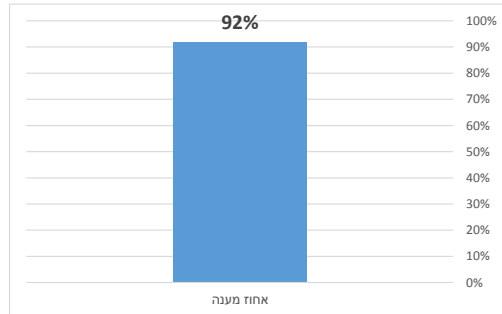
10% בדיקת איכות **10**



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

בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי, פניה מס: שיחה עם לקוח זכתה לציין: 100 פניה מס: שיחה עם לקוח זכתה לציין: 100 ממוצע המחלקה: 100

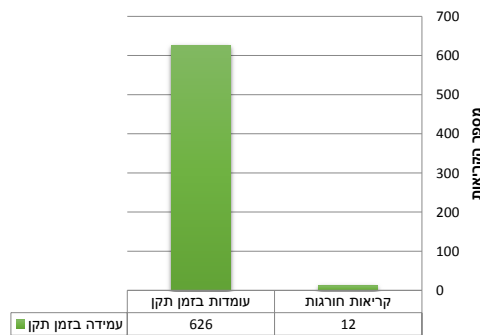
30% מענה טלפוני **28**



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.

בחודש זה המחלקה ענתה על 3627 שיחות

30% עמידה בזמן תקן **27**



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו לאגף סה"כ 626 קריאות מוקד לטיפול היחידה. מתוכם 614 עמדו בזמן התקן ו- 12 חרגו מזמן התקן.

ציון סופי 87