

# תעודת השירות החודשית

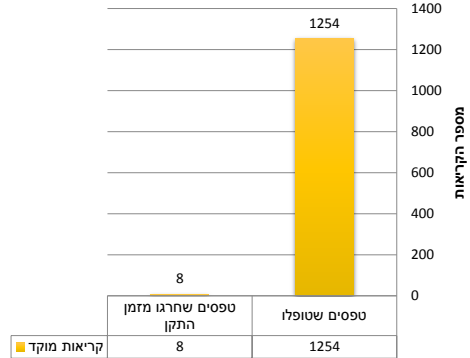
שם היחידה: אגף הכנסות      מנהל היחידה: גלית שניידר      סיכום חודש: מאי-19

**20%** זימון תורים **14**



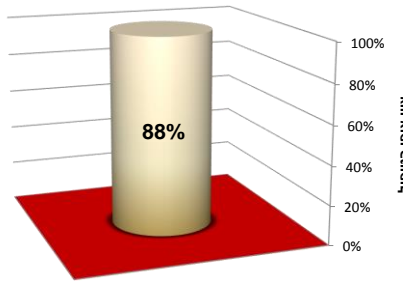
מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הזימון תורים בחודש זה שורתו 1,777 לקוחות, כאשר זמן המתנה בממוצע עמד על 05:05 דקות וזמן מתן השירות עמד על 08:35, עמידה ביעד המתנה 70%

**10%** טפסים מקוונים **9**



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 1262 טפסים מקוונים ביחידה. מתוכם 1254 טופלו במסגרת 14 יום ו- 8 לא טופלו.

**10%** בדיקת איכות **9**

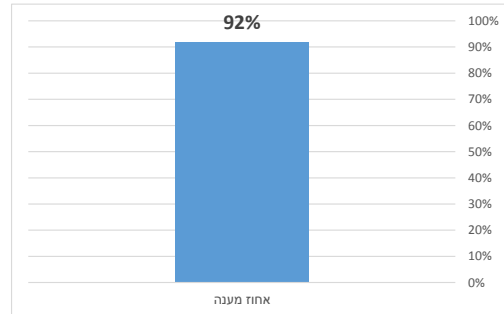


מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו.

בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי, פניה מס: שיחה עם לקוח זכתה לציון: 100 פניה מס: שיחה עם לקוח זכתה לציון: 75

ממוצע המחלקה: 88

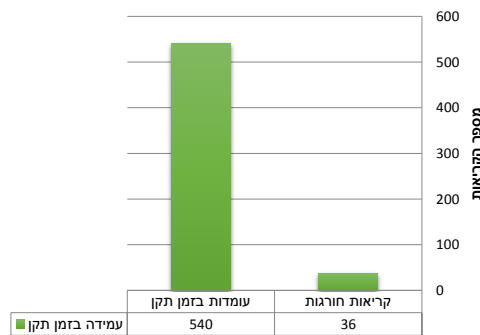
**30%** מענה טלפוני **28**



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.

בחודש זה המחלקה ענתה על 3,279 שיחות

**30%** עמידה בזמן תקן **21**



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

בחודש זה התקבלו לאגף סה"כ 576 קריאות מוקד לטיפול היחידה. מתוכם 540 עמדו בזמן התקן ו- 36 חרגו מזמן התקן.

**ציון סופי 80**