

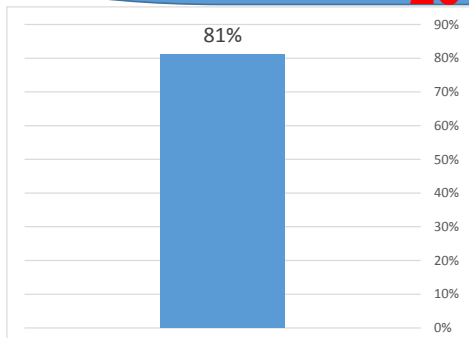
תעודת שירות חודשית

סיכום חודש: אפר-19

מנהל היחידה: רחלי תורג'מן

שם היחידה: שילוט

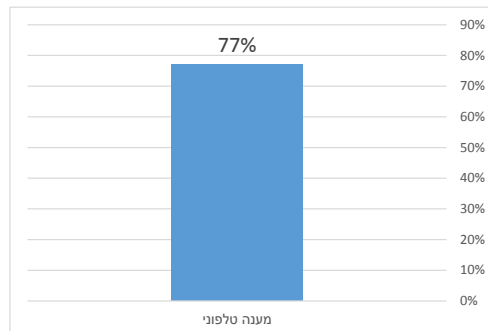
25% ביקורת שטח
20



מדד זה בוחן את ממוצע ביקורות השטח בלוחות מודעות קטנים וגדולים.

1. רוטשילד 4 - 90
 2. רפפורט 3 - 75
 3. אשכול פיס - 75
 4. הגליל פינת הכרמל - 75
 5. הרצל פינת ויצמן - 90
- ממוצע - 81%

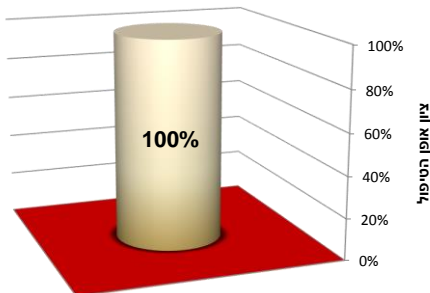
30% מענה טלפוני
23



מדד זה בוחן את המענה הטלפוני של המחלקה

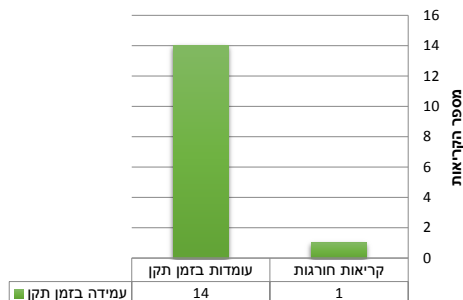
בחודש זה ענתה המחלקה על 65 שיחות. אחוז המענה

15% בדיקת איכות
15



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: 1904006694 זכתה לציון 100 פניה מס: 1904003380 זכתה לציון 100 ממוצע המחלקה: 100

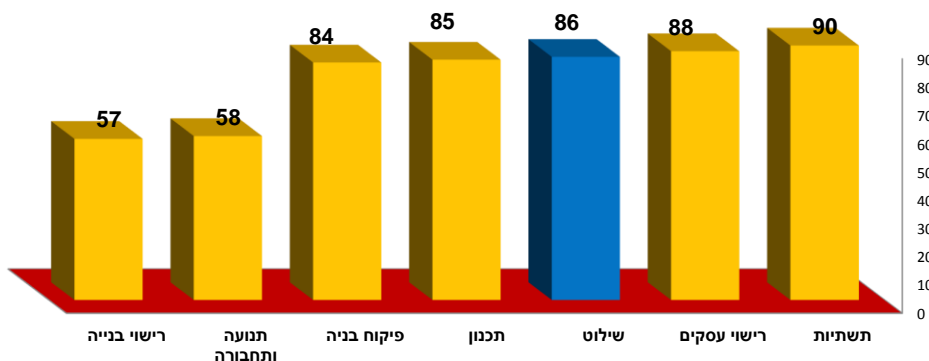
30% עמידה בזמן תקן
28



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

בחודש זה התקבלו במוקד סה"כ 14 קריאות לטיפול היחידה. מתוכן 13 עמדו בזמן התקן ו- 1 חרגה מזמן התקן.

ציון סופי 86



ביחס ליחידות האגף השונות