

תעודת שירות חודשית

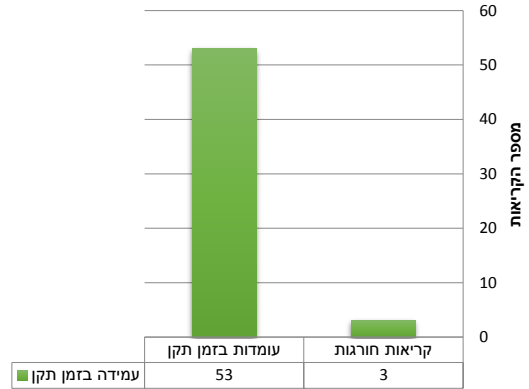
שם היחידה: תכנון מנהל היחידה: כנרת תירוש סיכום חודש: אפר-19

25% זימון תורים **17**



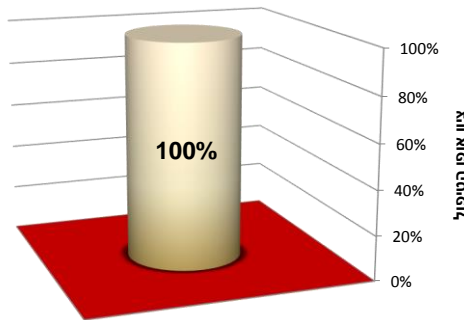
מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הזימון תורים בחודש זה שורתו 57 לקוחות, כאשר זמן המתנה בממוצע עמד על 07:39 עמידה ביעד המתנה 68%

30% עמידה בזמן תקן **26**



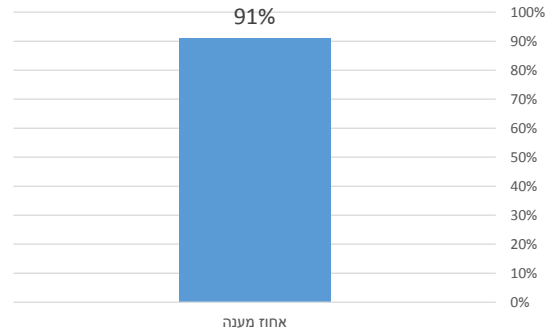
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו 56 קריאות למחלקה, 53 קריאות עמדו בתקן 3 קריאות לא עמדו בזמן התקן.

15% בדיקת איכות **15**



מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו. בחודש נבחנו קריאות באקראי, פניה מס': 1904014675 זכתה לציון 100 פניה מס': 1904014711 זכתה לציון 100 ממוצע המחלקה: 100

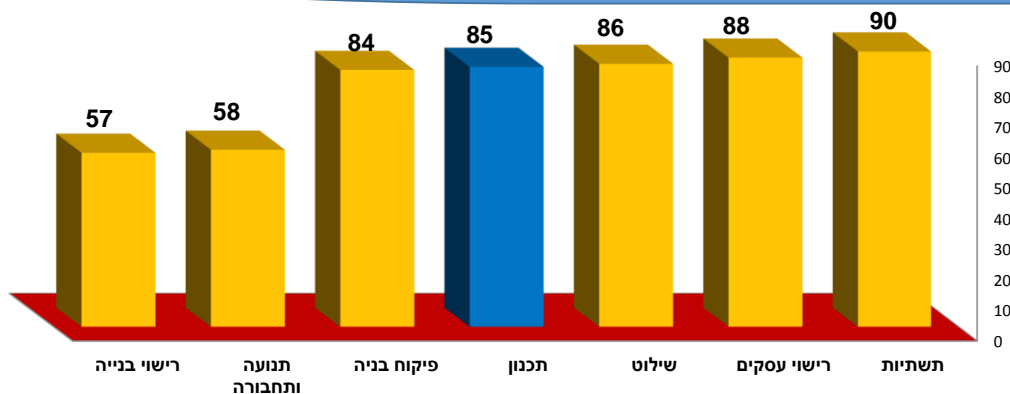
30% מענה טלפוני **27**



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.

בחודש זה המחלקה ענתה על 121 שיחות, אחוז המענה הינו 88%

ציון סופי 85



ביחס ליחידות האגף השונות