

תעודת שירות חודשית

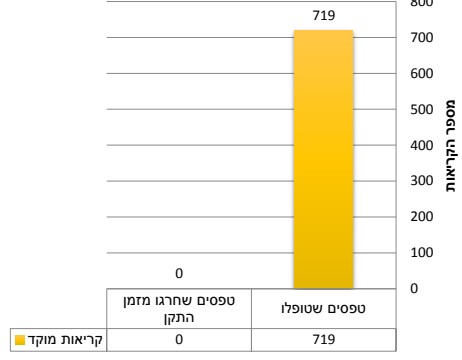
שם היחידה: אגף הכנסות מנהל היחידה: גלית שניידר סיכום חודש: אפר-19

20% זימון תורים **13**



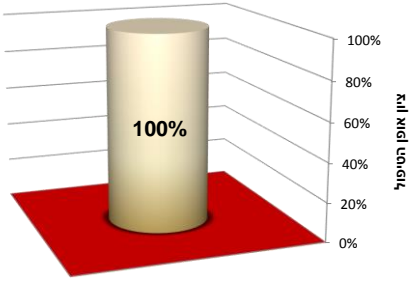
מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הזימון תורים בחודש זה שורתו 1154 לקוחות, כאשר זמן המתנה בממוצע עמד על 09:05 דקות וזמן מתן השירות עמד על 06:01, עמידה ביעד המתנה 67%

10% טפסים מקוונים **10**



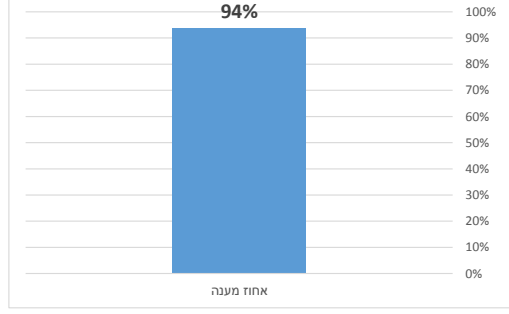
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 719 טפסים מקוונים ביחידה. מתוכם 719 טופלו במסגרת 14 יום.

10% בדיקת איכות **10**



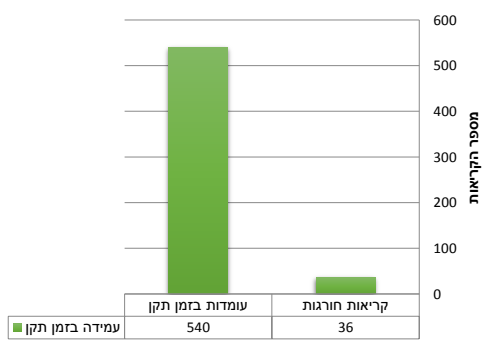
מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנבחרו וטופלו. בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי, פניה מס: שיחה עם לקוח זכתה לציון: 100 פניה מס: שיחה עם לקוח זכתה לציון: 100 ממוצע המחלקה: 100

30% מענה טלפוני **28**



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה המחלקה ענתה על 3,324 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.