

תעודת שירות חודשית

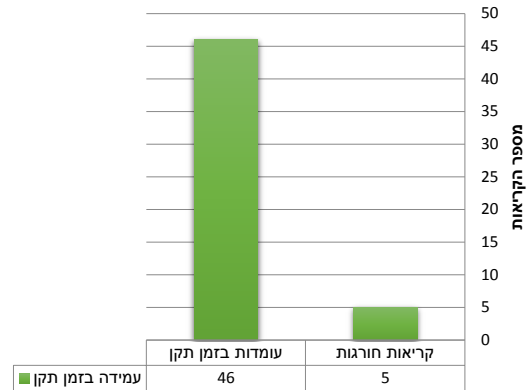
שם היחידה: תכנון מנהל היחידה: כנרת תירוש סיכום חודש: מרץ-19

25% זימון תורים **14**



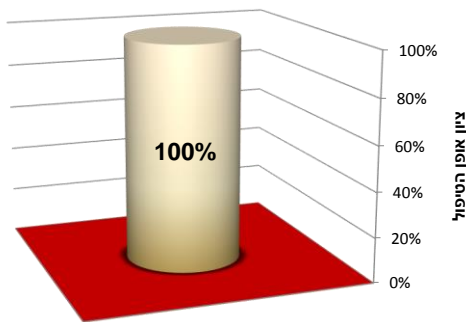
מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הזימון תורים בחודש זה שורתו 79 לקוחות, כאשר זמן המתנה במוצע עמד על 05:49

30% עמידה בזמן תקן **29**



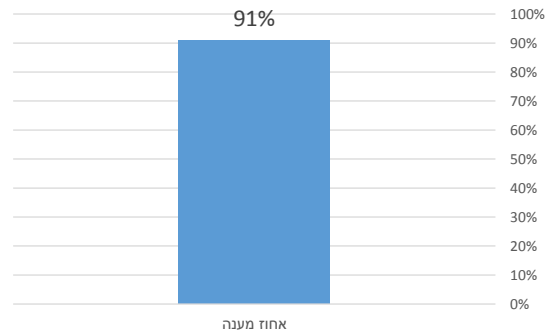
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו 51 קריאות למחלקה, 46 קריאות עמדו בתקן 5 קריאות לא עמדו בזמן תקן.

15% בדיקת איכות **15**



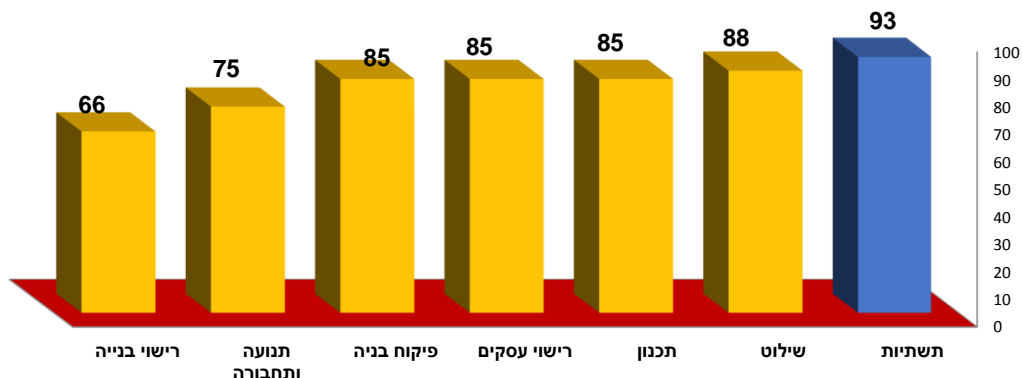
מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו. בחודש נבחנו קריאות באקראי, פניה מס': 1903000916 זכתה לציין 100 פניה מס': 1903008662 זכתה לציין 100 ממוצע המחלקה: 100

30% מענה טלפוני **27**



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה המחלקה ענתה על 169 שיחות, אחוז המענה הינו 91%

ציון סופי 85



ביחס ליחידות האגף השונות