

תעודת שירות חודשית

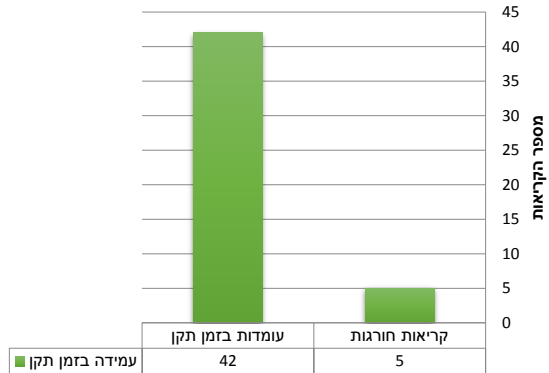
שם היחידה: תכנון מנהל היחידה: כנרת תירוש סיכום חודש: נוב-18

20% זימון תורים **15**



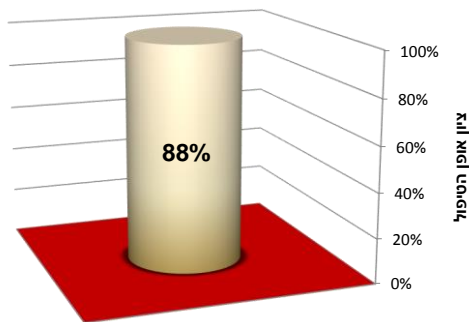
מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הזימון תורים בחודש זה שורתו 92 ליקוחות, כאשר זמן המתנה בממוצע עמד על 04:48 דקות עמידה ביעד המתנה 73%.

20% עמידה בזמן תקן **18**



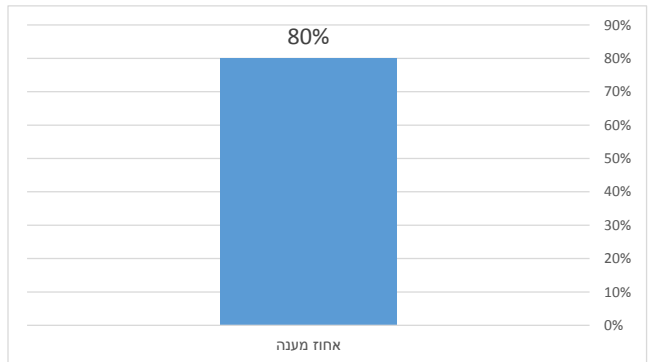
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו 47 קריאות מתוך 42 עמדו בזמן תקן ו 5 קריאות חרגו.

30% בדיקת איכות **26**



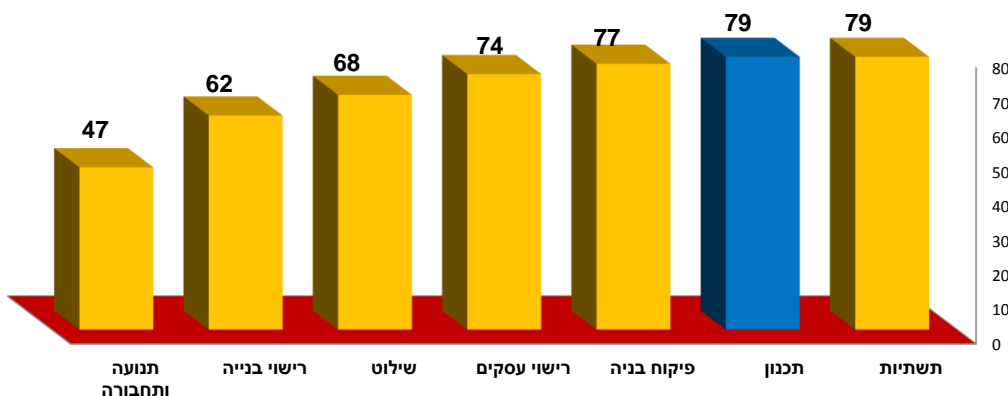
מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו. בחודש נבחנו קריאות באקראי, פניה מס': 1812005391 זכתה לציון 100 פניה מס': 1812011975 זכתה לציון 75 ממוצע המחלקה: 88

25% מענה טלפוני **20**



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה המחלקה ענתה על 212 שיחות,

79 ציון סופי



ביחס ליחידות האגף השונות