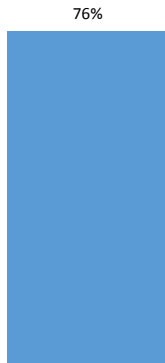


תעודת שירות חודשית

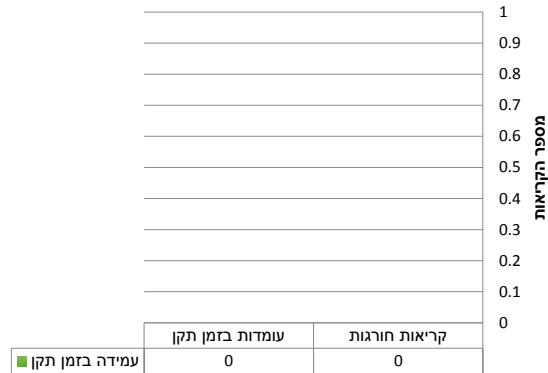
שם היחידה: תכנון מנהל היחידה: כנרת תירוש סיכום חודש: נוב-18

30% זימון תורים
23



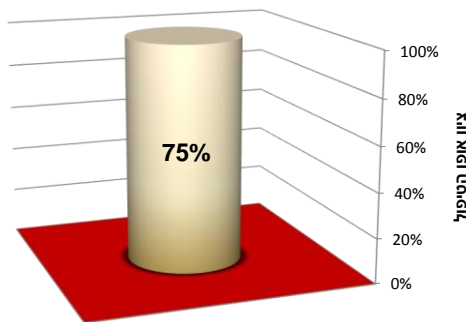
מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הזימון תורים בחודש זה שורתו 91 לקוחות, כאשר זמן המתנה בממוצע עמד על 04:48 דקות. עמידה ביעד המתנה 76%.

0% עמידה בזמן תקן
0



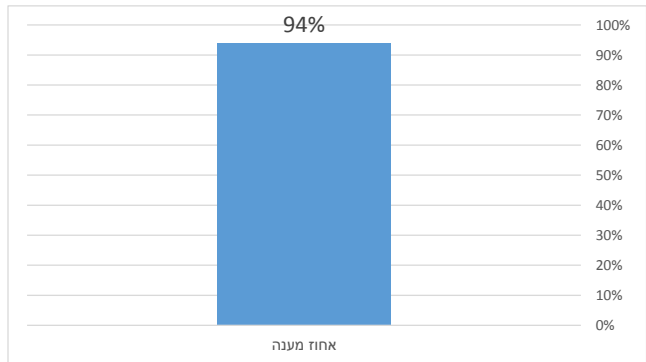
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. לא נעשה שימוש במערכת CRM.

40% בדיקת איכות
30



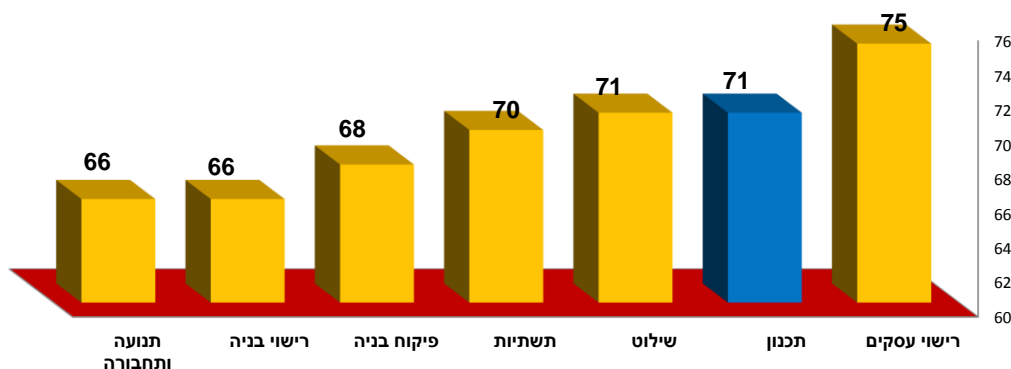
מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו. בחודש נבחנו קריאות באקראי, פניה מס: שיחה עם אדריכל זכתה לציון 75 פניה מס: שיחה עם אדריכל זכתה לציון 75 ממוצע המחלקה: 75

30% מענה טלפוני
28



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה המחלקה ענתה על 130 שיחות.

ציון סופי 71



ביחס ליחידות האגף השונות