

# תעודת שירות חודשית

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

**30%** זימון תורים **22**



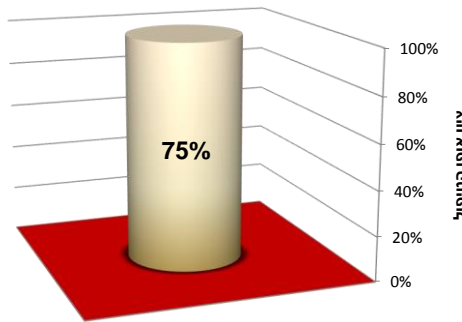
מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הזימון תורים בחודש זה שורתו 27 לקוחות, כאשר זמן המתנה במוצע עמד על 03:55 דקות עמידה ביעד המתנה 74%.

**0%** עמידה בזמן תקן **0**



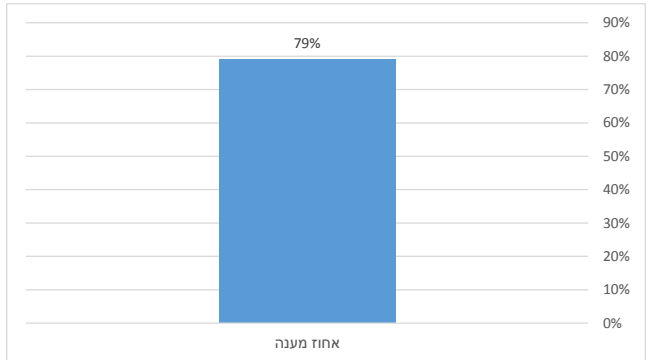
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. החודש לא התקבלו קריאות מוקד

**40%** בדיקת איכות **30**



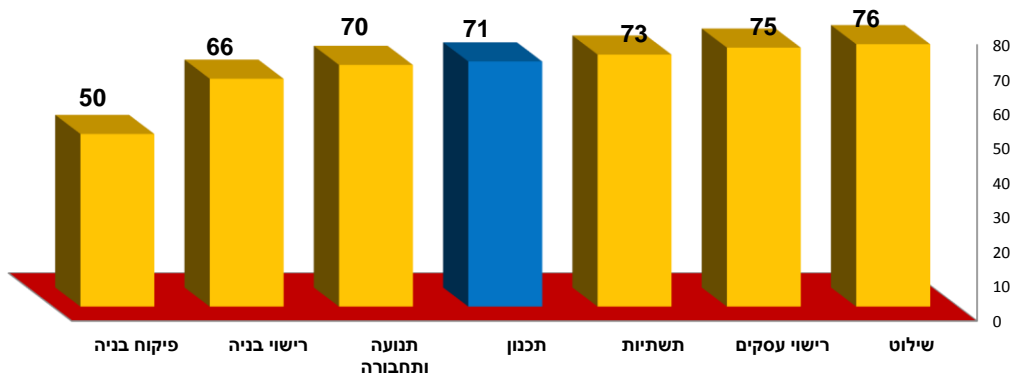
מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו. בחודש זה נבחנו 2 פניות לאדריכלים באקראי, פניה מס: שיחה עם אדריכלית זכתה לציון 75 פניה מס: שיחה עם אדריכלית זכתה לציון 75 ממוצע המחלקה: 75

**30%** מענה טלפוני **24**



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה המחלקה ענתה על 62 שיחות,

**ציון סופי 71**



ביחס ליחידות האגף השונות