

תעודת שירות חודשית

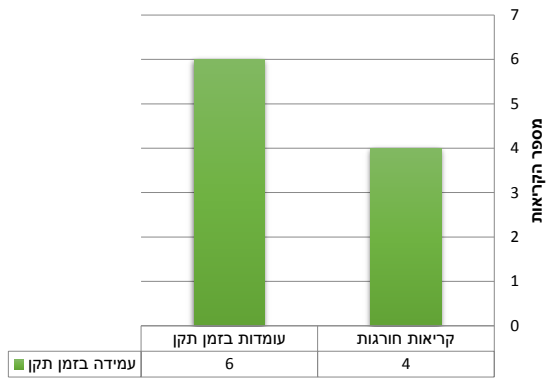
שם היחידה: תכנון מנהל היחידה: כנרת תירוש סיכום חודש: אוג-18

20% זימון תורים **12**



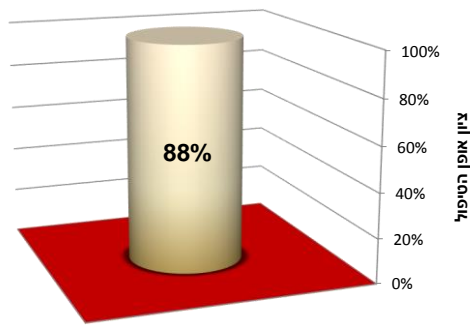
מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הזימון תורים בחודש זה שורתו 52 לקוחות, כאשר זמן המתנה במוצע עמד על 17:00 דקות. עמידה ביעד המתנה 58%.

35% עמידה בזמן תקן **21**



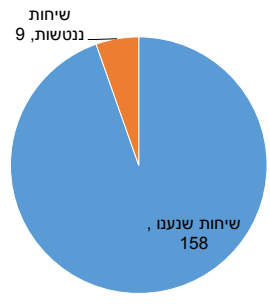
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 10 קריאות מוקד לטיפול היחידה. מתוכן 6 עמדו בזמן התקן ו- 4 חרגו מזמן התקן.

25% בדיקת איכות **22**



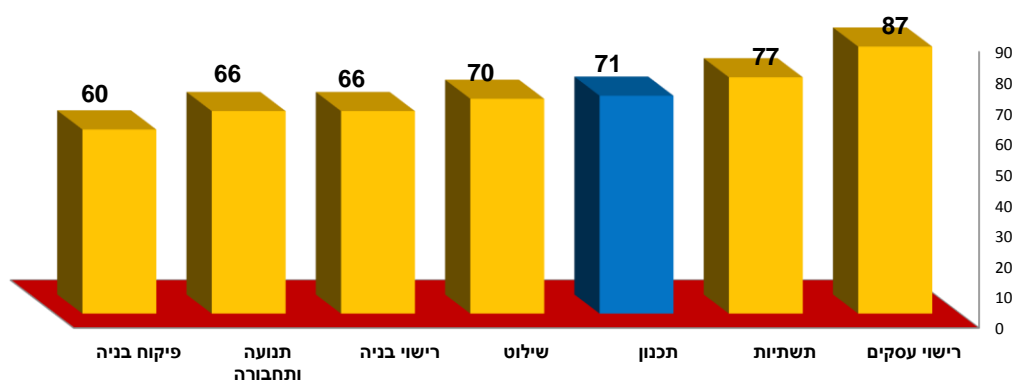
מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו. בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי, פניה מס': 1808008182 זכתה לציין 100 פניה מס': 1808011764 זכתה לציין 75 ממוצע המחלקה: 88

20% מענה טלפוני **16**



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה המחלקה ענתה על 158 שיחות, 9 שיחות ננטשו,

71 ציון סופי



ביחס ליחידות האגף השונות