

תעודת שירות חודשית

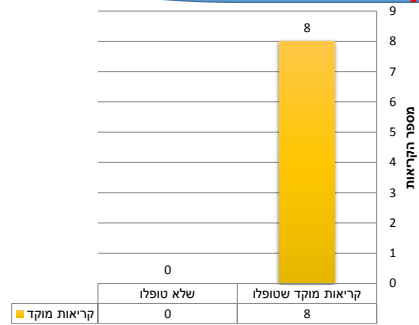
שם היחידה: תכנון מנהל היחידה: כנרת תירוש סיכום חודש: אפר-18

15% זימון תורים
4



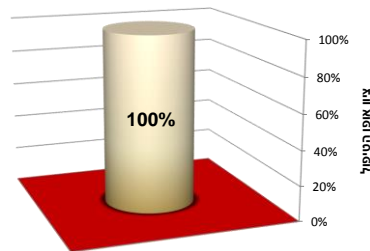
מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הזימון תורים בחודש זה שורתו 23 ליקוחות, כאשר זמן המתנה בממוצע עמד על 28:06 דקות וזמן מתן השירות עמד על 23:19, עמידה ביעד המתנה 26%.

10% טופל לא טופל
10



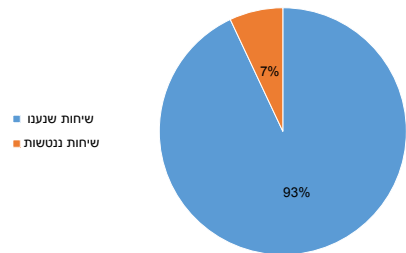
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 8 קריאות מוקד לטיפול היחידה. מתוכן 8 טופלו ו- 0 אינן טופלו.

25% בדיקת איכות
25



מדד איכותני זה בוחן בשטח /או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנבחרו וטופלו. בחודש זה נבחנו 1 קריאה באקראי, פניה מס': 1805015542 זכתה לציון 100 ממוצע המחלקה: 100

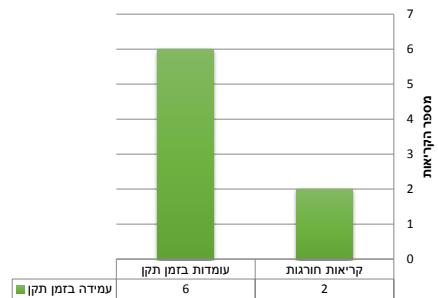
15% מענה טלפוני
12



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה. בחודש זה המחלקה ענתה על 173 שיחות, 13 שיחות ננטשו,

0% שביעות רצון
0

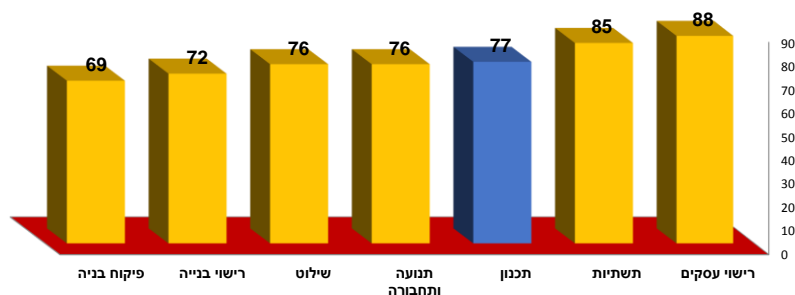
35% עמידה בזמן תקן
26



לא התקבלו משובי SMS בחודש זה

מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד סה"כ 8 קריאות מוקד לטיפול היחידה. מתוכן 6 עמדו בזמן התקן ו- 2 חרגו מזמן התקן.

ציון סופי 77



ביחס ליחידות האגף השונות