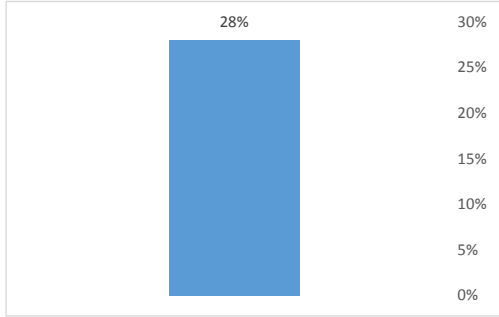


# תעודת שירות חודשית

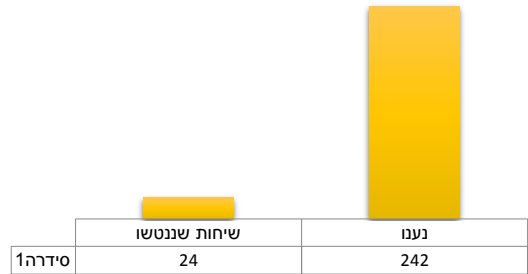
שם היחידה: אגף משאבי אנוש מנהל היחידה: צפריר רוזן סיכום חודש: מר'-אפר' 2018

**מערכת לזימון תורים**  
**זמן המתנה וזמן השירות**  
**30% מסך הציון**  
**11**



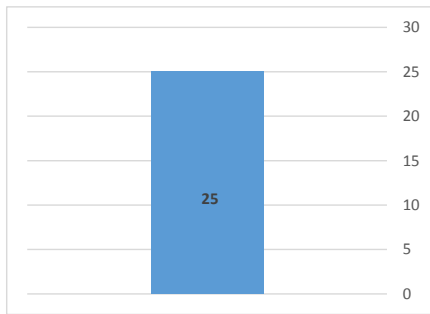
מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הזימון תורים בחודשים הללו המחלקה עבדה עם המערכת בצורה חלקית ועל פי הנתונים קיבלה רק 28 אנשים. בזמן המתנה של 19 דקות וזמן שירות של 9 דקות ללקוח, המחלקה עומדת על 28% ביעד המתנה.

**פניות למחלקה באמצעות מענה טלפוני**  
**30% מסך הציון**  
**27**



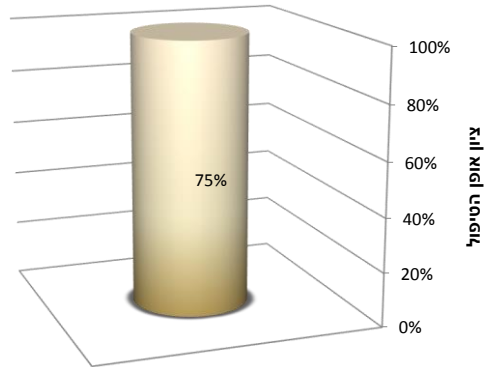
מדד זה בוחן את כמות המענה הטלפוני שנענת מתוך כלל השיחות. בחודשים הללו נענו 242 מהשיחות ולא נענו 24 שיחות.

**תיעוד ושיקוף התהליך ללקוח**  
**10% מסך הציון**  
**2.5**



מדד איכותני זה בוחן האם מתבצע תיעוד ושיקוף של התהליך ללקוח בחודשים הללו האגף לא עבד עם מערכת ה-CRM אך בגלל שהמחלקה תכנס בחודש מאי לתוכנה היא קיבלה 25% על מנת לעודד את האגף לשימוש במערכת.

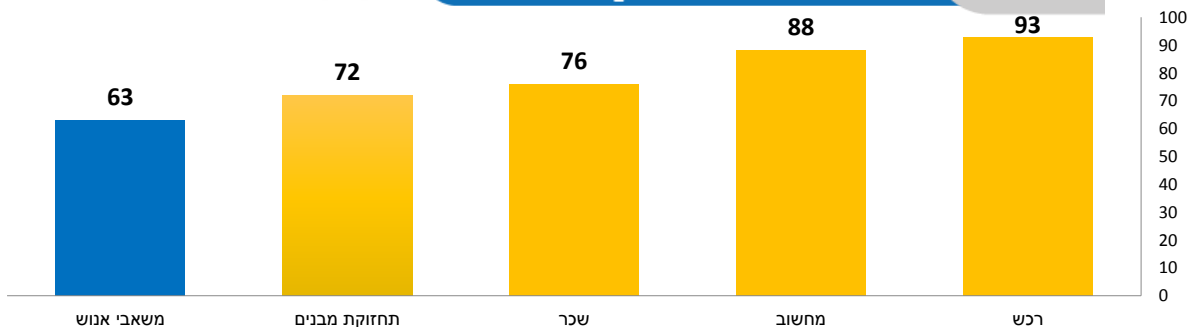
**בדיקת איכות: (קריאות אקראיות)**  
**30% מסך הציון**  
**22.5**



מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בפניות בחודשים הללו נשאלו 4 עובדים (אנונימי) על רמת השירות שקיבלו מהאגף 3 היו מרוצים מאוד 1 פחות מרוצה.

**63** **ציון סופי:**

**100%**  
**ציון כולל**



מיקום ציון סופי של היחידה ביחס ליחידות שירות פנים השונות

