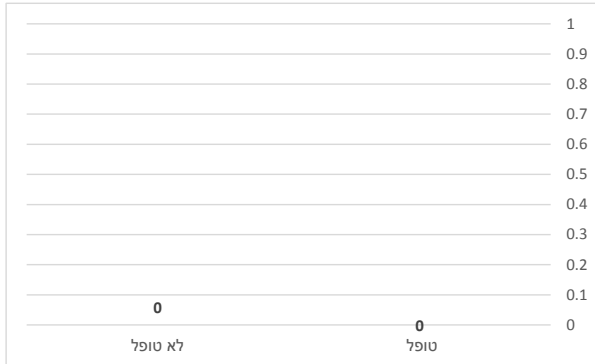


תעודת השירות החודשית

שם היחידה: אגף ביטחון מנהל היחידה: שי זייד ספט-19

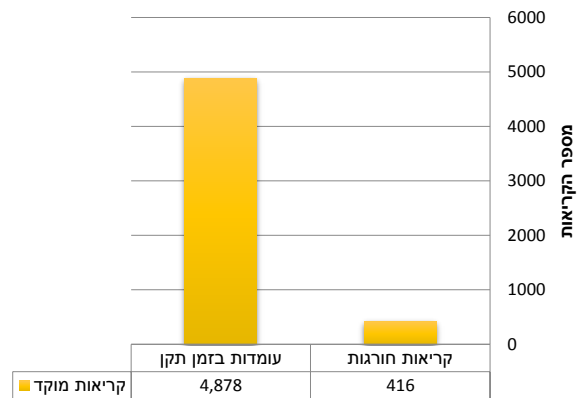
טופל לא טופל 0%



מדד זה בוחן האם המחלקה טיפלה בכל הקריאות ולא סגרה אף קריאה מבלי לטפל בה בפועל.

בחודש זה לא נמדדו קריאות שלא טופלו.

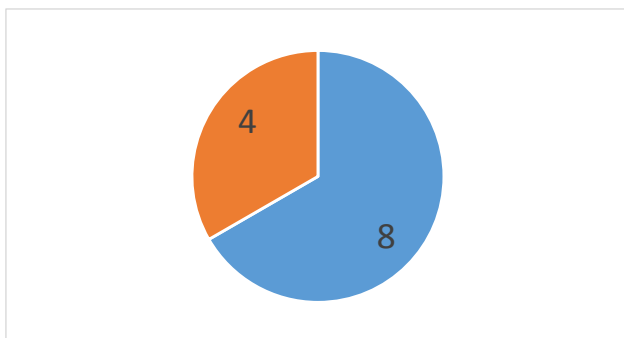
עמידה בזמן תקן 45%



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.

בחודש זה התקבלו 5294 קריאות מתוכן 4878 עמדו בתקן ו- 416 קריאות חרגו מזמן התקן.

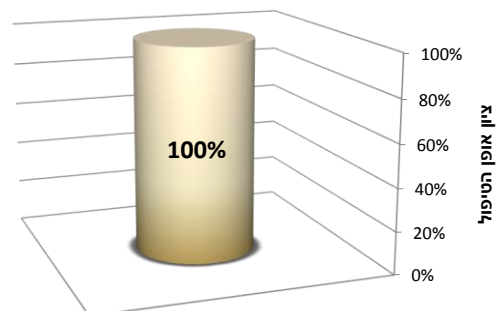
שביעות רצון 20%



מדד זה בוחן את שביעות רצון לקוחות הפנים שפנייתם נסגרה ובחרו לקחת חלק בסקר.

בחודשים הללו התקבלו 12 משוברים על ידי הלקוחות 8 היו מרוצים ו- 4 לא מרוצים.

בדיקת איכות 35%



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': 032106 זכתה לציון 100 פניה מס': 031925 זכתה לציון 100 ממוצע מחלקה 100

ציון סופי 90

