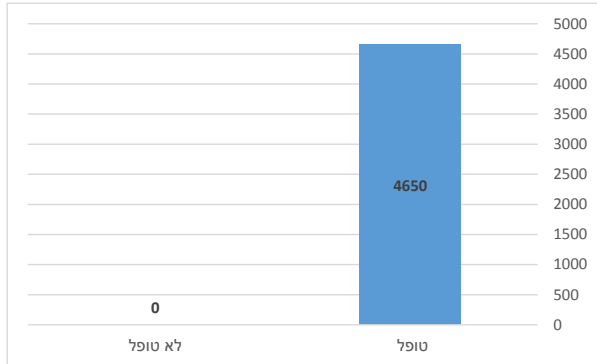


תעודת השירות החודשית

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

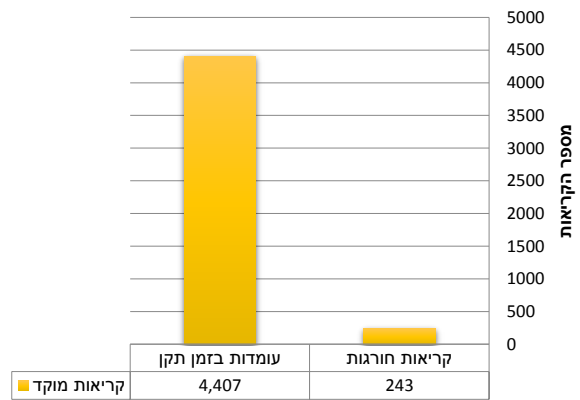
טופל לא טופל 35%
35



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

בחודש זה התקבלו במוקד סה"כ 4650 קריאות מוקד לטיפול היחידה, כולן טופלו.

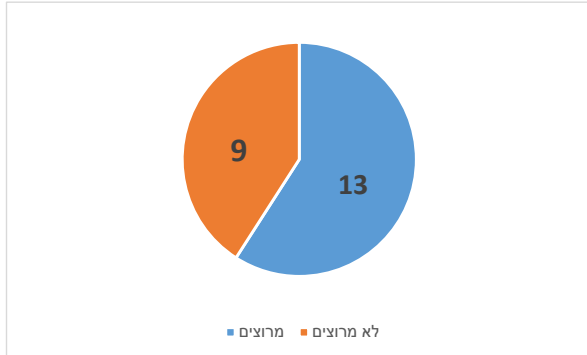
עמידה בזמן תקן 30%
22



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

בחודש זה התקבלו 4650 קריאות מתוך 4407 עמדו בתקן ו- 243 קריאות חרגו מזמן התקן.

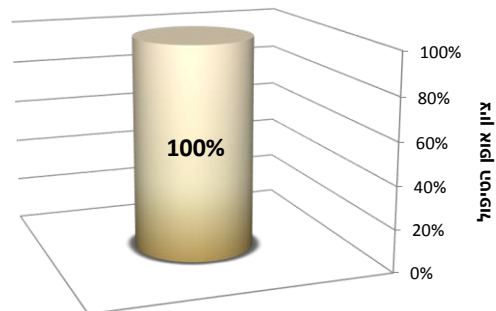
שביעות רצון 20%
12



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

בחודשים הללו התקבלו 22 משובים על ידי הלקוחות 13 היו מרוצים ו- 9 לא מרוצים.

בדיקת איכות 15%
15



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': 1907002370 זכתה לציון 100 פניה מס': 1907020886 זכתה לציון 100 ממוצע מחלקה 100

