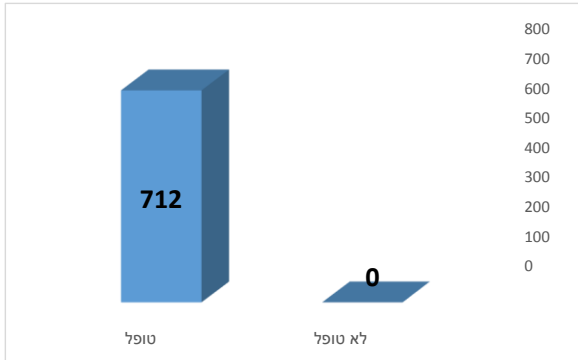


# תעודת שירות חודשית

שם היחידה: אגף מחשוב מנהל היחידה: מוטי סרודי סיכום חודש: מרץ-19

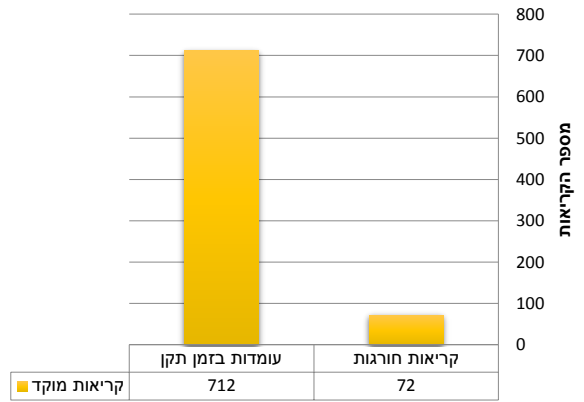
**15%** **15** טופל לא טופל



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

בחודש זה התקבלו סה"כ 712 קריאות לטיפול היחידה. כולן טופלו.

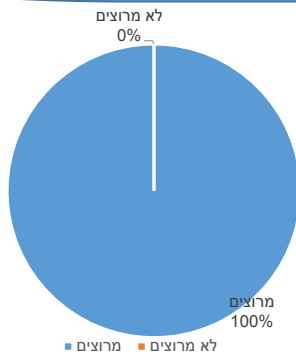
**35%** **28** עמידה בזמן תקן



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

בחודש זה התקבלו 109 קריאות מתוכן 92 עמדו בתקן ו-17 קריאות חרגו מהתקן.

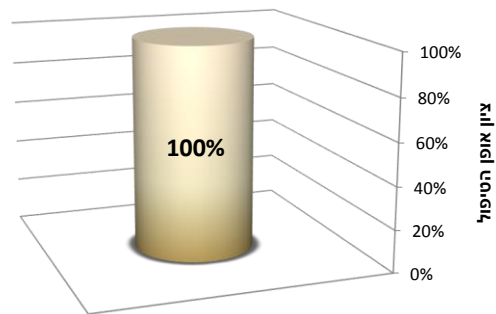
**30%** **30** שביעות רצון



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

בחודש זה התקבלו 5 משוברים על ידי לקוחות הפנים כולם היו מרוצים.

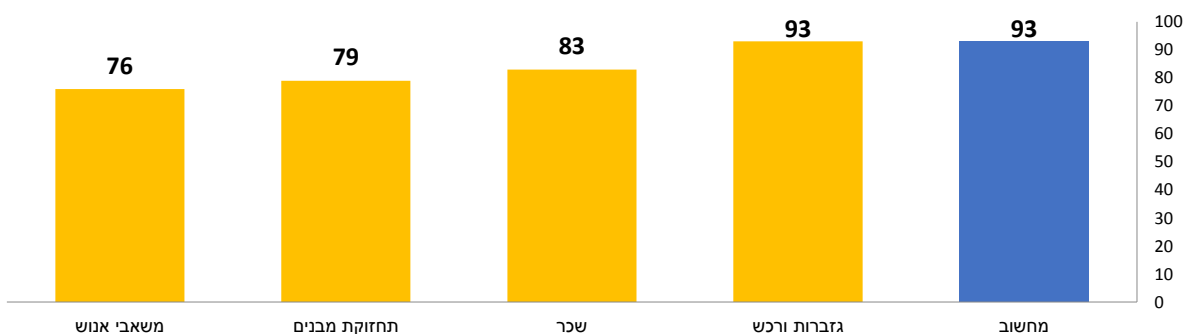
**20%** **20** בדיקת איכות



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': 1903000671 זכתה לציון 100 פניה מס': 1903000686 זכתה לציון 100 ממוצע מחלקה 100.

**93** ציון סופי



מיקום ציון סופי של היחידה ביחס ליחידות שירות פנים השונות

