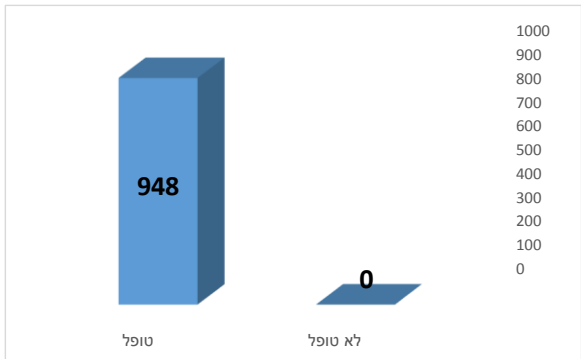


תעודת שירות חודשית

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

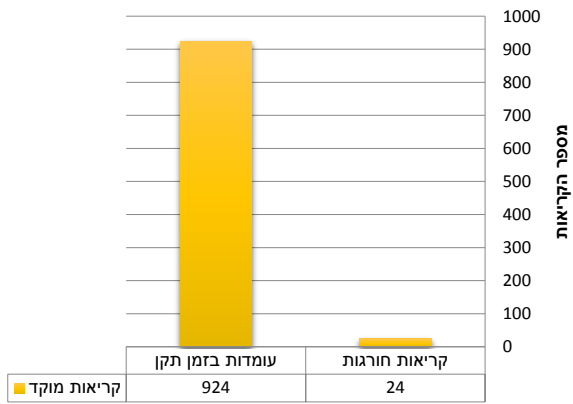
15% **טופל לא טופל** **15**



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

בחודש זה התקבלו סה"כ 948 קריאות לטיפול היחידה. כולן טופלו.

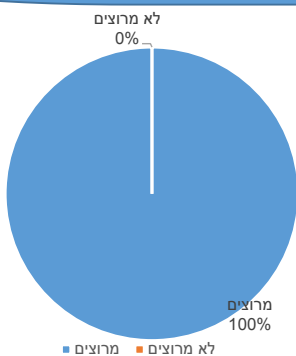
35% **עמידה בזמן תקן** **28**



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

בחודש זה התקבלו 948 קריאות מתוכן 924 עמדו בתקן ו-24 קריאות חרגו מהתקן.

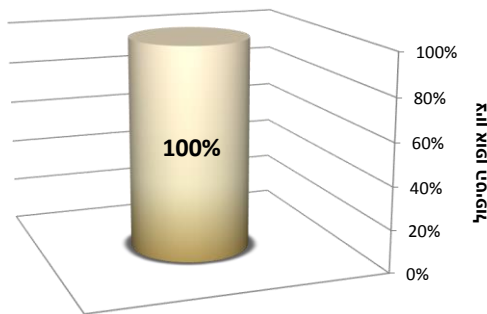
30% **שביעות רצון** **30**



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

בחודש זה התקבלו 7 משובים על ידי לקוחות הפנים. כולם היו מרוצים.

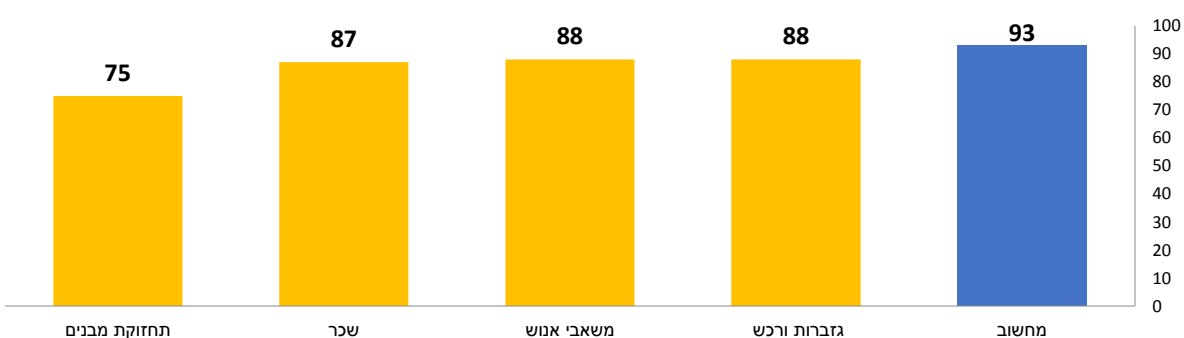
20% **בדיקת איכות** **20**



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': 1902013517 זכתה לציון 100. פניה מס': 1902013343 זכתה לציון 100 ממוצע מחלקה 100.

93 **ציון סופי**



מיקום ציון סופי של היחידה ביחס ליחידות שירות פנים השונות

