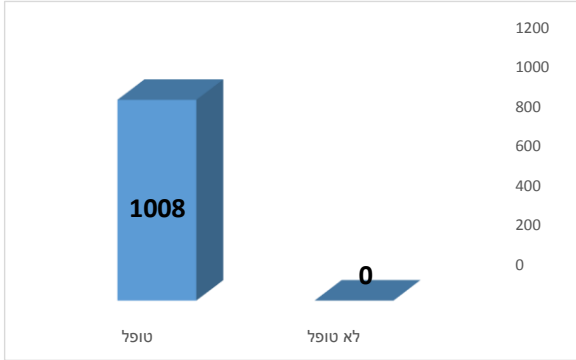


# תעודת שירות חודשית

שם היחידה: אגף מחשוב      מנהל היחידה: מוטי סרודי      סיכום חודש: דצמ-18

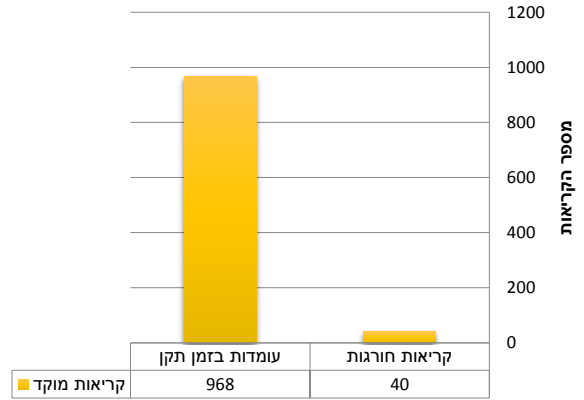
**15%**      **טופל לא טופל**      **15**



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

בחודש זה התקבלו 1008 קריאות לטיפול היחידה. כולן טופלו.

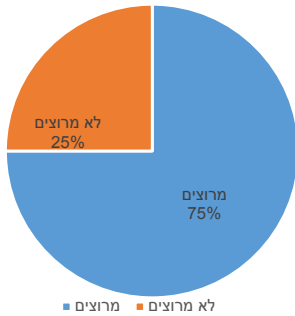
**35%**      **עמידה בזמן תקן**      **27**



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

בחודש זה התקבלו 1008 קריאות מתוכן 968 עמדו בתקן ו- 40 קריאות חרגו מהתקן.

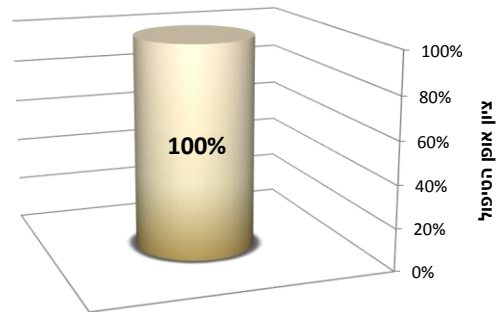
**30%**      **שביעות רצון**      **23**



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

בחודש זה התקבלו 4 משובים על ידי לקוחות הפנים 3 מתוכם היו מרוצים ו- 1 לא מרוצה.

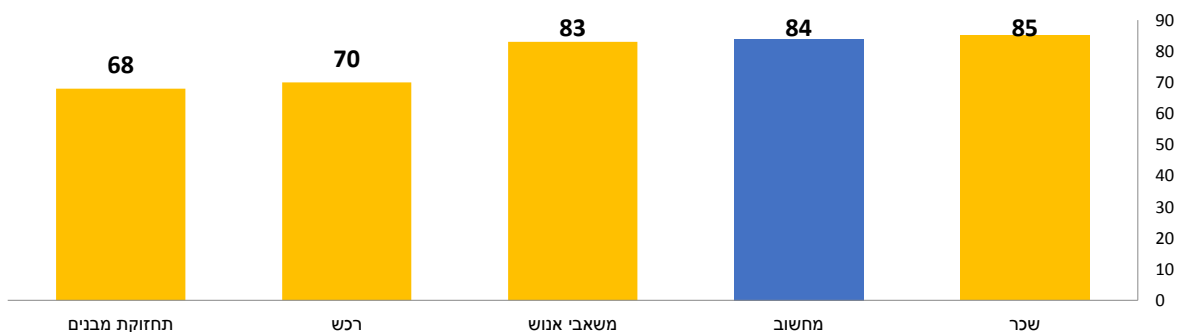
**20%**      **בדיקת איכות**      **20**



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': 1811009959 זכתה לציון 100 פניה מס': 1811010119 זכתה לציון 100, ממוצע מחלקה 100.

**84**      **ציון סופי**



מיקום ציון סופי של היחידה ביחס ליחידות שירות פנים השונות

