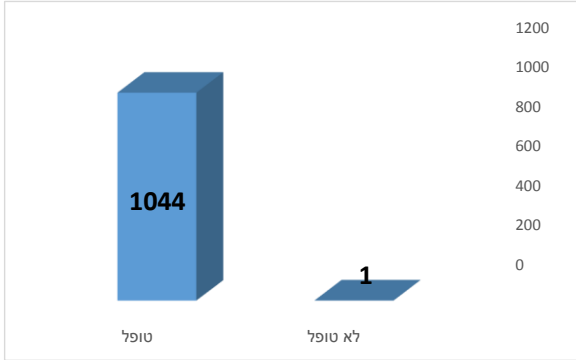


תעודת שירות חודשית

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

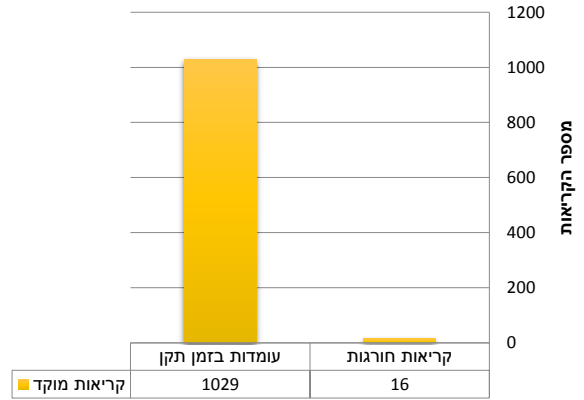
15% **טופל לא טופל**
 14



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

בחודש זה התקבלו 1045 קריאות לטיפול היחידה. מתוכן 1044 טופלו ו- 1 לא טופלה.

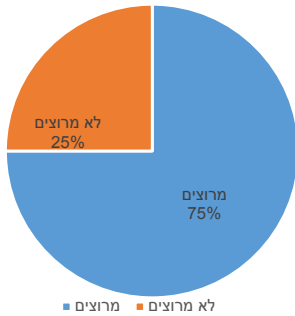
35% **עמידה בזמן תקן**
 29



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

בחודש זה התקבלו 1045 קריאות מתוכן 1029 עמדו בתקן ו- 16 קריאות חרגו מהתקן.

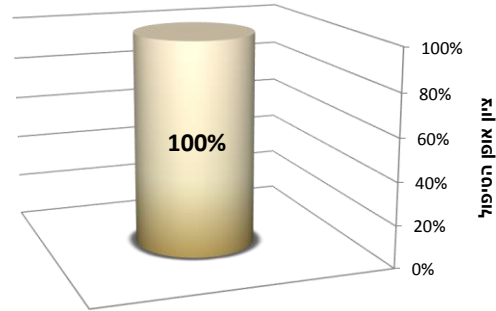
30% **שביעות רצון**
 23



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.

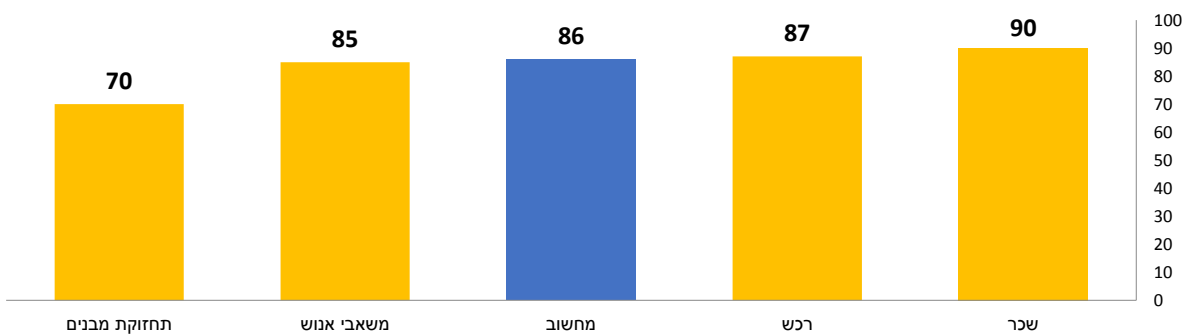
20% **בדיקת איכות**
 20



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

85 **ציון סופי**



מיקום ציון סופי של היחידה ביחס ליחידות שירות פנים השונות

