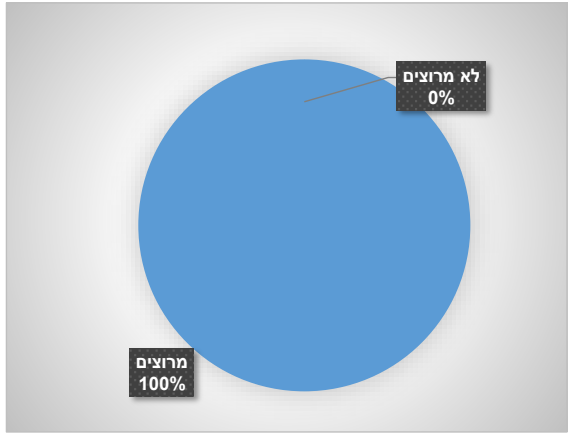


תעודת שירות חודשית

שם היחידה: משאבי אנוש מנהל היחידה: צפיר רוזן סיכום חודש: נוב-18

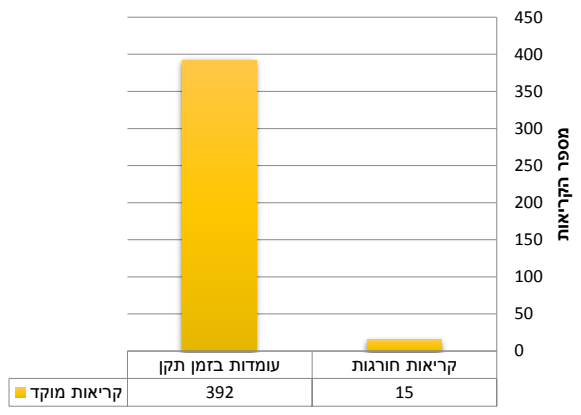
שביעות רצון 20%



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

בחודשים הללו התקבלו 2 משוברים על ידי לקוחות הפנים ושניהם היו מרוצים.

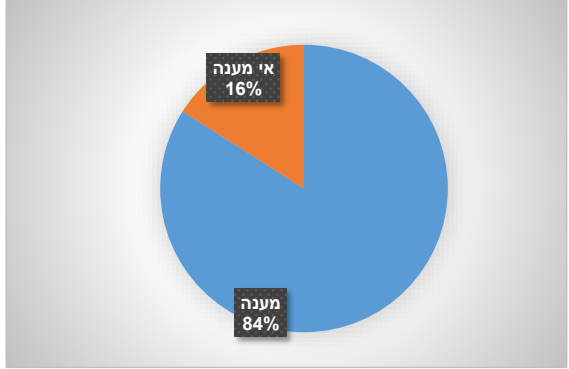
עמידה בזמן תקן 30%



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

בחודש זה התקבלו 407 קריאות מוקד מתוכן 392 עמדו בתקן ו-15 קריאות חרגו מהתקן.

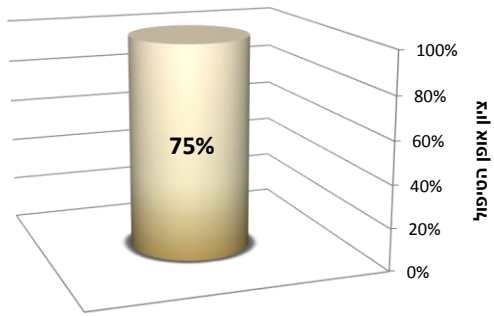
מענה טלפוני 35%



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.

בחודש זה המחלקה קיבלה כ- 205 שיחות, אחוז המענה הינו 84%.

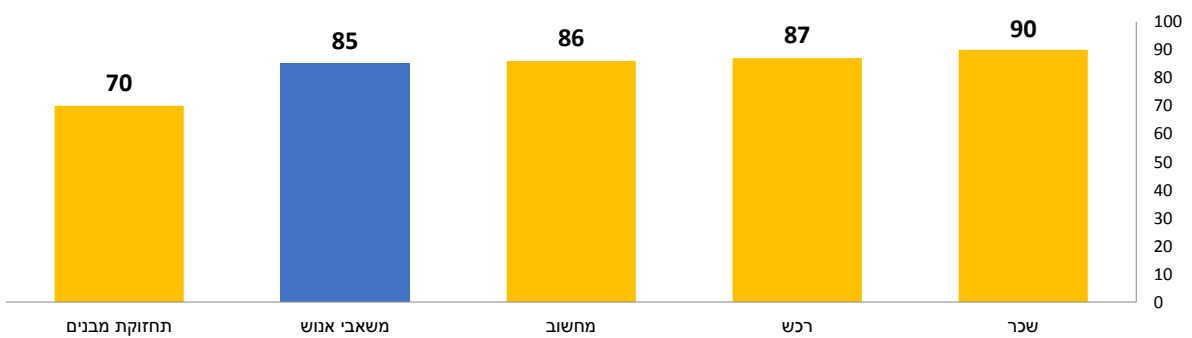
בדיקת איכות 15%



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: 1811013334 זכתה לציון 50 פניה מס: 1811013109 זכתה לציון 100 ממוצע מחלקה 75

ציון סופי 81



מיקום ציון סופי של היחידה ביחס ליחידות שירות פנים השונות

