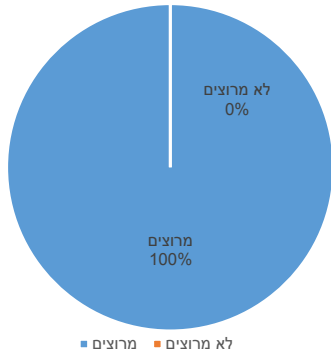


תעודת שירות חודשית

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

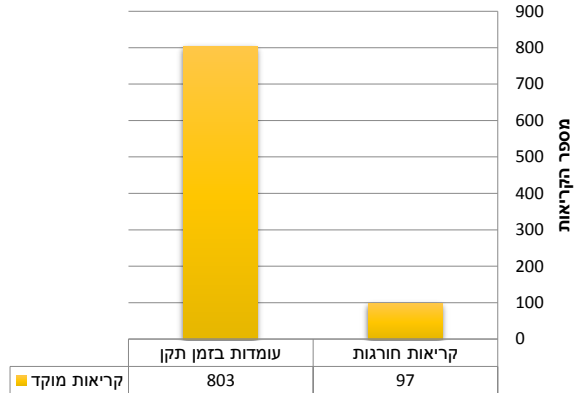
שביעות רצון 30%
30



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

בחודש זה התקבלו 9 משובים על ידי לקוחות הפנים 9 מתוכם היו מרוצים ו- 0 לא מרוצים.

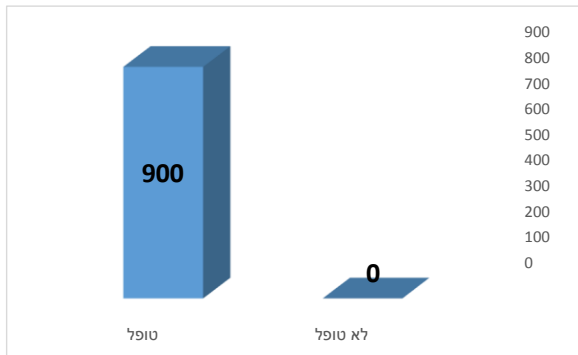
עמידה בזמן תקן 35%
21



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

בחודש זה התקבלו 900 קריאות מתוך 803 עמדו בתקן ו- 97 קריאות חרגו מהתקן.

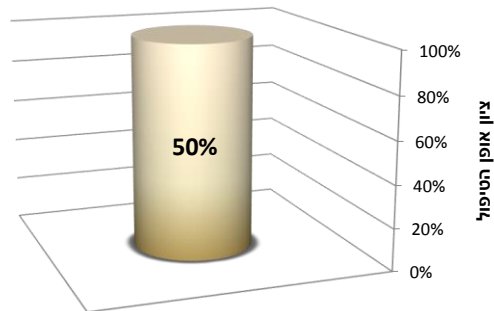
טופל לא טופל 15%
15



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

בחודש זה התקבלו 900 קריאות לטיפול היחידה. מתוכם 900 טופלו ו- 0 אינן טופלו.

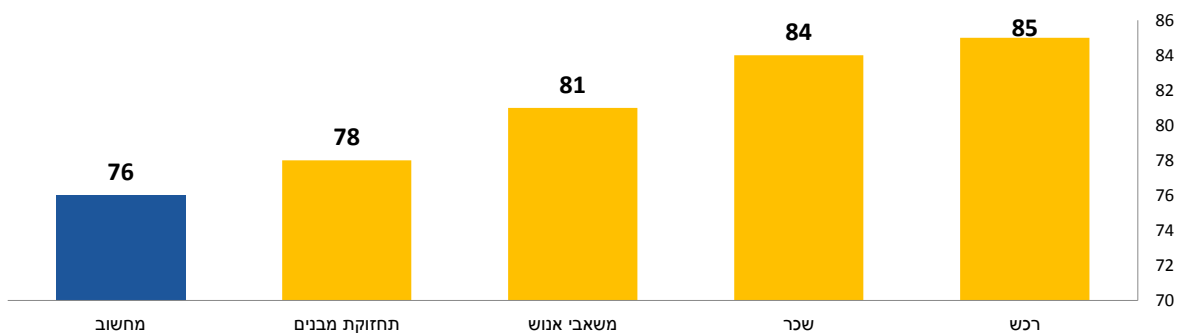
בדיקת איכות 20%
10



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': 1808001501 זכתה לציין 50, פניה מס': 1808000473 זכתה לציין 50, ממוצע מחלקה 50.

ציון סופי 76



מיקום ציון סופי של היחידה ביחס ליחידות שירות פנים השונות

