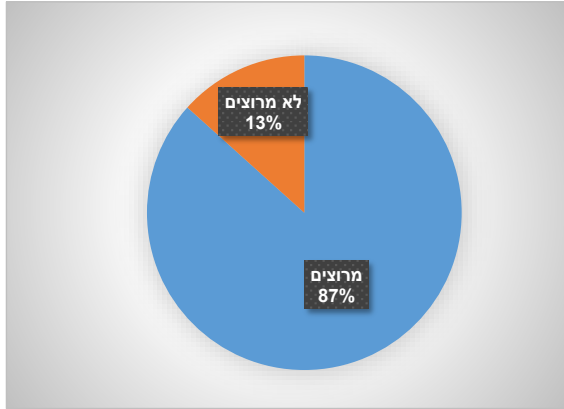


תעודת שירות חודשית

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

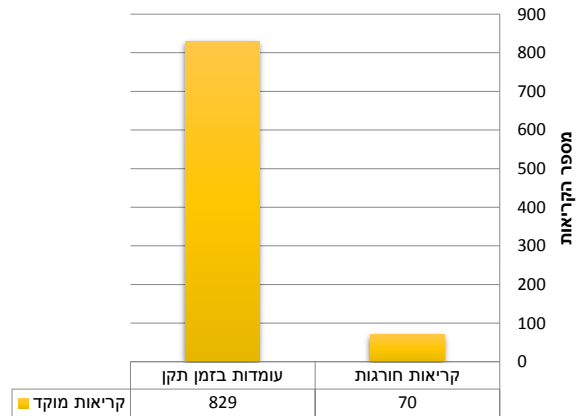
שביעות רצון 20%
 17



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

בחודשים הללו התקבלו 15 משובים על ידי הלקוחות: 13 מתוכם היו מרוצים ו-2 לא מרוצים.

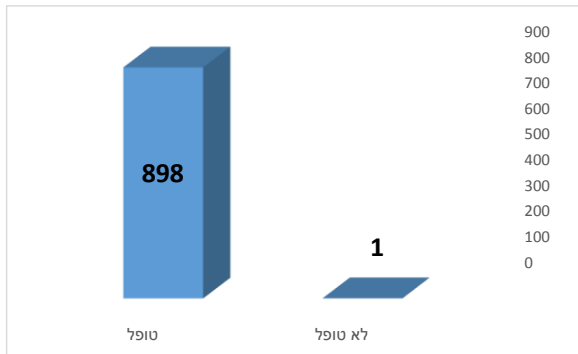
עמידה בזמן תקן 30%
 18



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

בחודש זה התקבלו 899 קריאות מתוך 829 עמדו בתקן ו-70 קריאות חרגו.

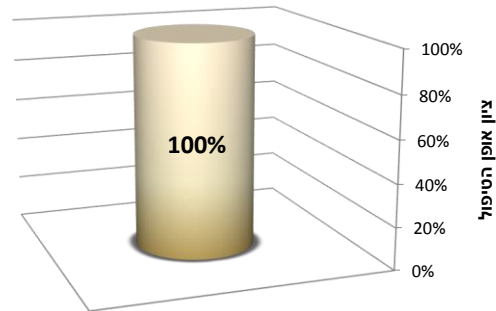
טופל לא טופל 35%
 34.6



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

בחודשים הללו התקבלו 899 קריאות לטיפול, מתוך 898 טופלו ו-1 אינו טופלו.

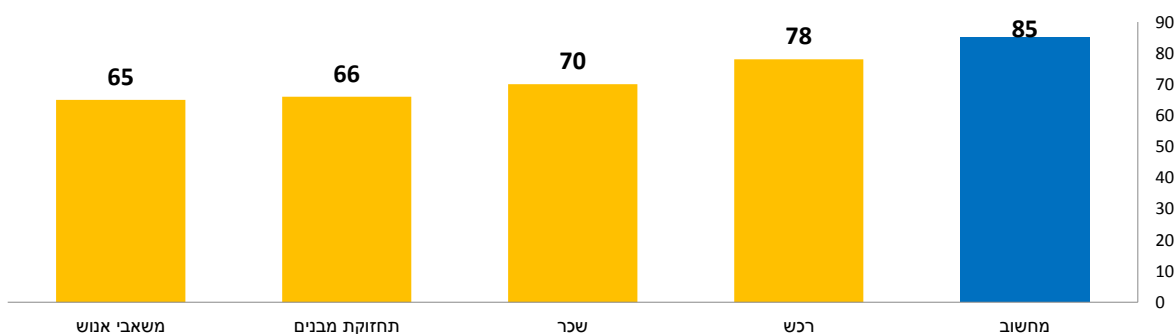
בדיקת איכות 15%
 15



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': 1805020562 זכתה לציון 100, פניה מס': 1805020529 זכתה לציון 100, ממוצע מחלקה 100.

ציון סופי 85



מיקום ציון סופי של היחידה ביחס ליחידות שירות פנים השונות