

# תעודת שירות חודשית

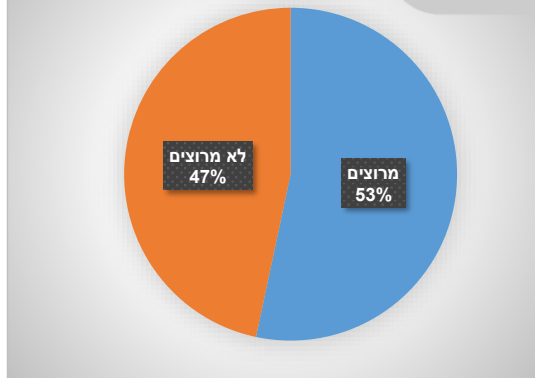
סיכום חודש: מרץ-אפריל 2018

מנהל היחידה: מוטי סרודי

שם היחידה: אגף מחשוב

## שביעות רצון SMS

20% 12 מסך הציון

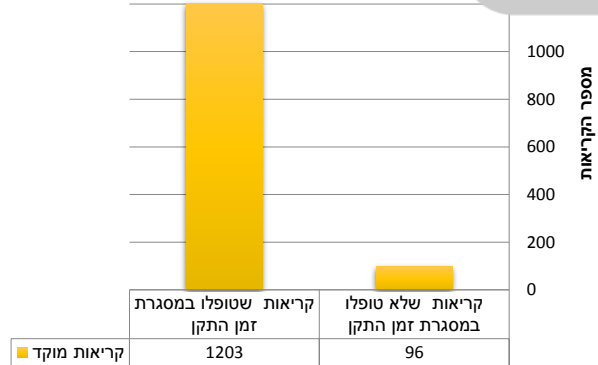


מדד זה בוחן את שביעות רצון לקוחות הפנים שפנייתם נסגרה ובחור לקחת חלק בסקר.

בחודשים הללו התקבלו 15 משובים על ידי לקוחות הפנים 8 מתוכם היו מרוצים ו-7 לא מרוצים.

## עמידה בזמן תקן

50% 46 מסך הציון

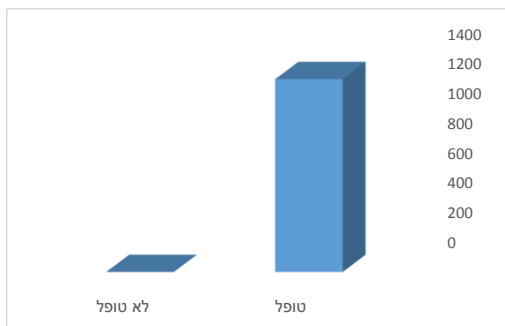


מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.

בחודשים הללו התקבלו 1299 קריאות מוקד מתוכן 1279 עמדו בתקן 95 קריאות לא עמדו בתקן.

## טופל/לא טופל

10% / 10 מסך הציון

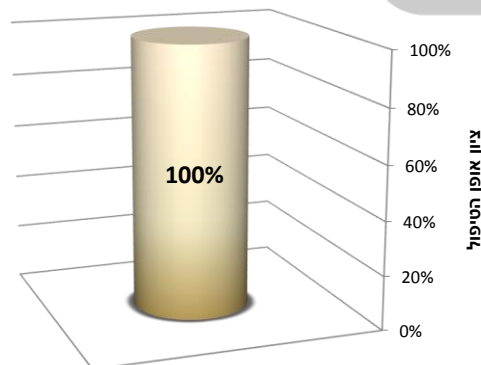


מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.

בחודשים הללו התקבלו למוקד סה"כ 1299 קריאות מוקד לטיפול היחידה. מתוכן 1299 טופלו ו-0 אינן טופלו.

## בדיקת איכות: (קריאות אקראיות)

20% 20 מסך הציון

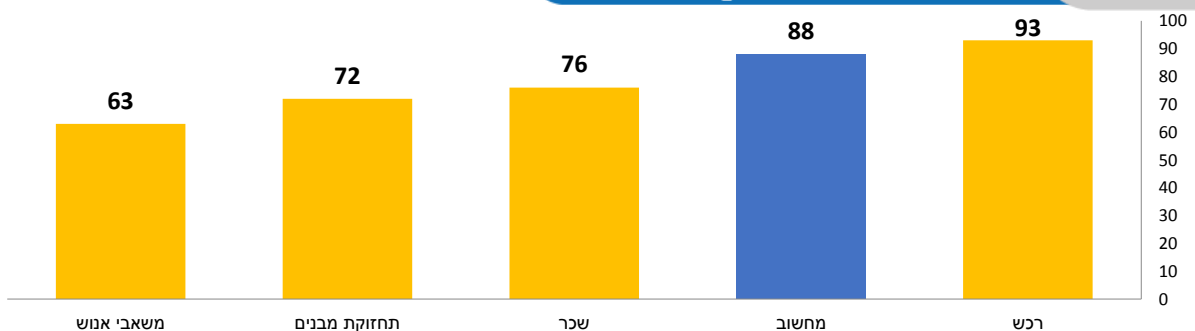


מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו.

בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי, פניה מס': 1803015510 זכתה לציון 100 פניה מס' 1803015043 זכתה לציון 100. בממוצע 100.

## 88 ציון סופי:

100% ציון כולל



מיקום ציון סופי של היחידה ביחס ליחידות שירות פנים השונות

