



תעודת שירות חודשית

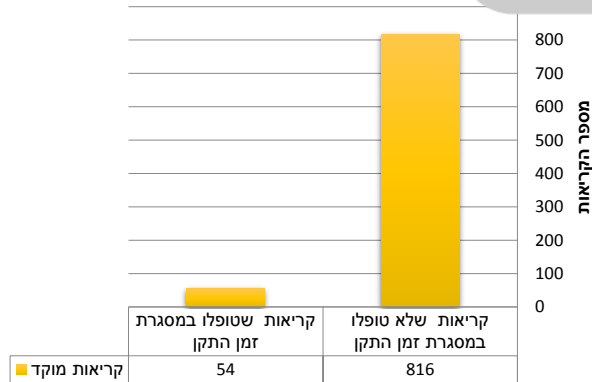
שם היחידה: מחשב- הלפ-דסק מנהל היחידה: אסף רבינוביץ| מוטי סרודי סיכום חודש: פברואר-2018

קבוצת מיקוד-
שביעות רצון לקוחות 10% / 10 מסך הציון



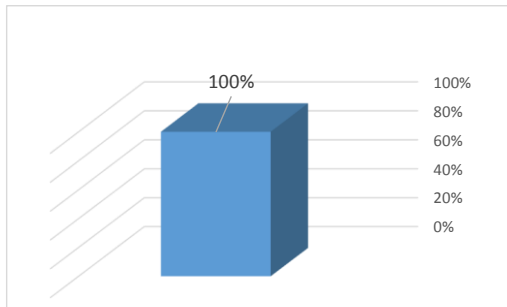
מדד זה בוחן את שביעות רצון לקוחות הפנים שפנייתם נסגרה ובחרו לקחת חלק בסקר. שביעות הרצון החיובית עומדת על 100% השלילית עומדת על 0%, מתוך 10 הנקודות התקבלו 10 במדד זה.

עמידה בזמן תקן 70% / 66 מסך הציון



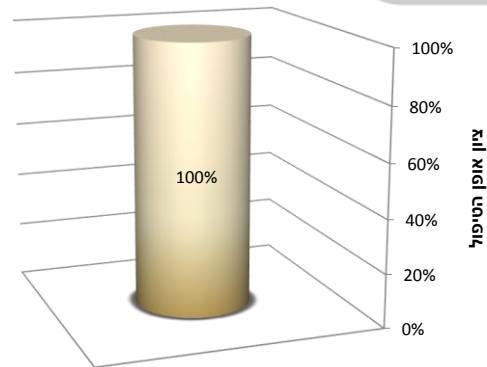
מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות. בחודש זה התקבלו למוקד 870 פניות לטיפול היחידה. מתוך 8816 עמדו בזמן התקן ו- 54 לא עמדו בזמן התקן.

תיעוד ושיקוף ללקוח את התהליך 10% / 5 מסך הציון



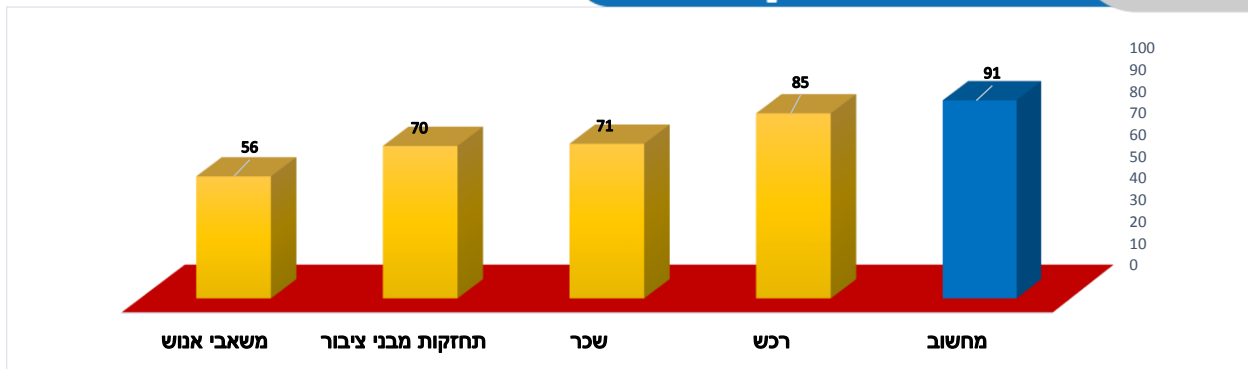
מדד איכותני זה בוחן האם מתבצע תיעוד ושיקוף של התהליך ללקוח. המחלקה מתעדת את המפגשים והתחילה לשקף את התהליך. מחודש מרץ ולכן תקבל על חודש פברואר רק 50%

בדיקת איכות: (קריאות אקראיות) 10% / 10 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: 28645 הציון לקריאה 100 פניה: 28620 הציון לקריאה 100 סך הממוצע של הטיפול בפניות: 100

91 ציון סופי: 100% ציון כולל



מיקום ציון סופי של היחידה ביחס ליחידות שירות פנים השונות