

תעודת שירות חודשית

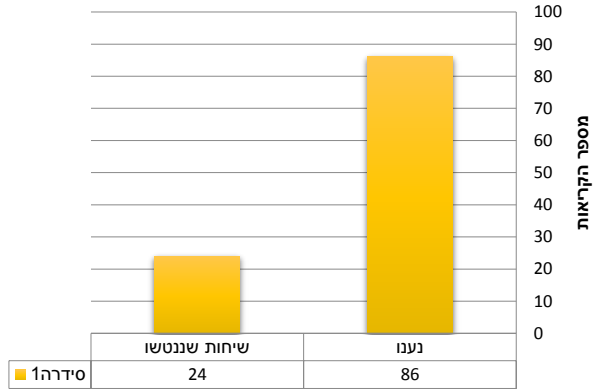
שם היחידה: אגף משאבי אנוש מנהל היחידה: צפריר רוזן סיכום חודש: פברואר-2018

קבוצת מיקוד בנושא
שביעות רצון
25.5 / 40%
מסך הציון



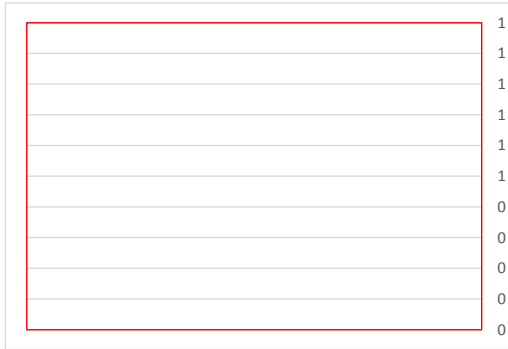
מדד זה בוחן את שביעות רצון לקוחות הפנים שבחרו לקחת חלק בקבוצת המיקוד. שביעות הרצון החיובית עומדת על 63% השלילית עומדת על 37%, מתוך 40 הנקודות התקבלו 25.5.

פניות למחלקה באמצעות מענה טלפוני
20.5 / 30%
מסך הציון



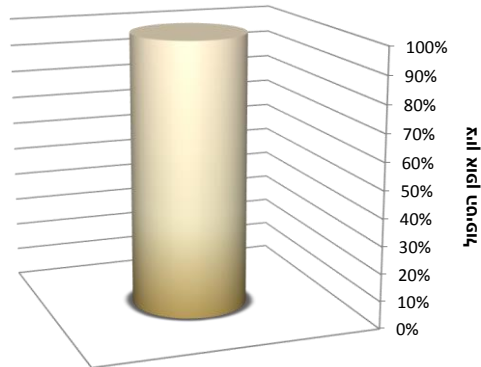
מדד זה בוחן את כמות המענה הטלפוני שטופלו בחודש פברואר מתוך כלל השיחות. בחודש זה התקבלו לוק הזהב 110 שיחות בסה"כ מתוכן נענו ו- 86 ננטשו- 24. סך הניקוד הוא 20.5.

תיעוד ושיקוף התהליך ללקוח
0 / 20%
מסך הציון



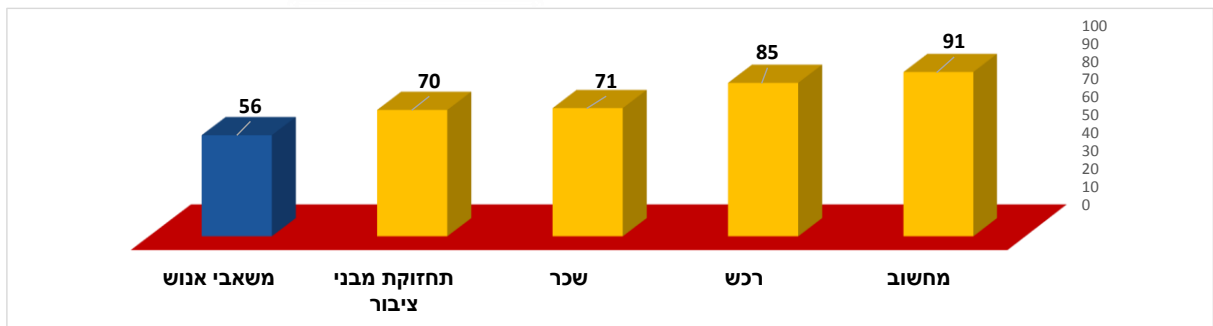
מדד איכותני זה בוחן האם מתבצע תיעוד ושיקוף של התהליך ללקוח. המחלקה לא מתעדת את המפגשים ולכן קיבלה 0% במדד זה. בתיעוד מלא של הפניות במערכת CRM יתקבלו 20 נקודות.

ביקורת איכות (קריאות אקראיות)
10.0 / 10%
מסך הציון



מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בפניות. בחודש זה נבחנו 2 קריאות אנונימיות באקראי: ביקורת אחת כתה לציון 100% וביקורת שנייה ב- 100%. במוצע 100%

56 ציון סופי: 100% ציון כולל



מיקום ציון סופי של היחידה ביחס ליחידות שירות פנים השונות

