

תעודת שירות חודשית

סיכום חודשפברואר -2018

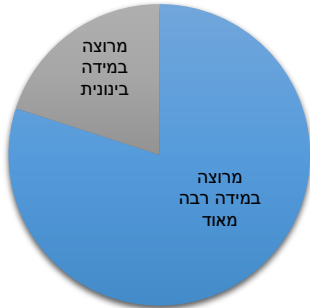
מנהל היחידה: אביטל חדד

מחלקת רכש

שם היחידה:

קבוצות מיקוד שביעות רצון לקוחות

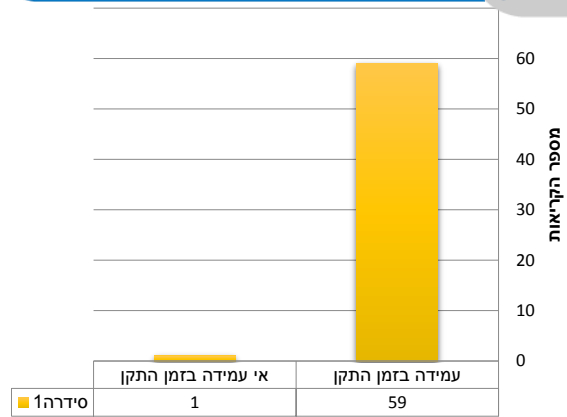
10% / 6.3
מסך הציון



מדד זה בוחן את שביעות רצון לקוחות הפנים שבחרו לקחת חלק בסקר. שביעות הרצון החיובית עומדת על 63% השלילית עומדת על 37%, מתוך 10 הנקודות התקבלו 6.3.

חריגה מזמן התקן

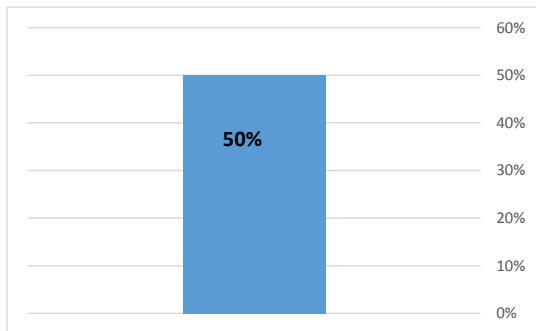
60% / 59.0
מסך הציון



מדד זה בוחן את כמות ההזמנות שטופלו וחרגו מזמן התקן. בחודש זה התקבלו במחלקה סה"כ 60 הזמנות לטיפול היחידה. מתוכן 59 עמדו בזמן התקן ו-1 חרגו מזמן התקן.

תיעוד ושיקוף ללקוח את התהליך

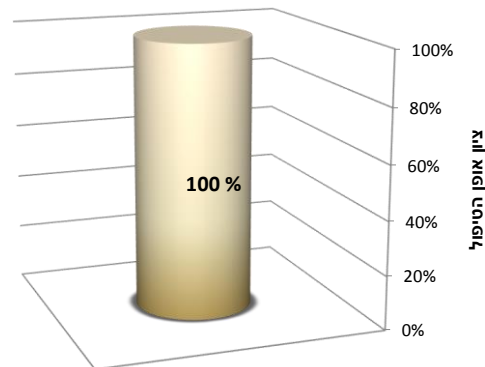
20% / 10.0
מסך הציון



מדד איכותני זה בוחן האם מתבצע תיעוד ושיקוף של התהליך ללקוח. המחלקה מתעדת את אופן הזמנות באוטומציה אך לא משקפת את התהליך ללקוח ולכן קיבלה 50% במדד זה. לאחר הטמעה מוצלחת של המודל SLA באוטומציה תקבל המחלקה את מלא הנקודות.

בדיקת איכות: (קריאות אקראיות)

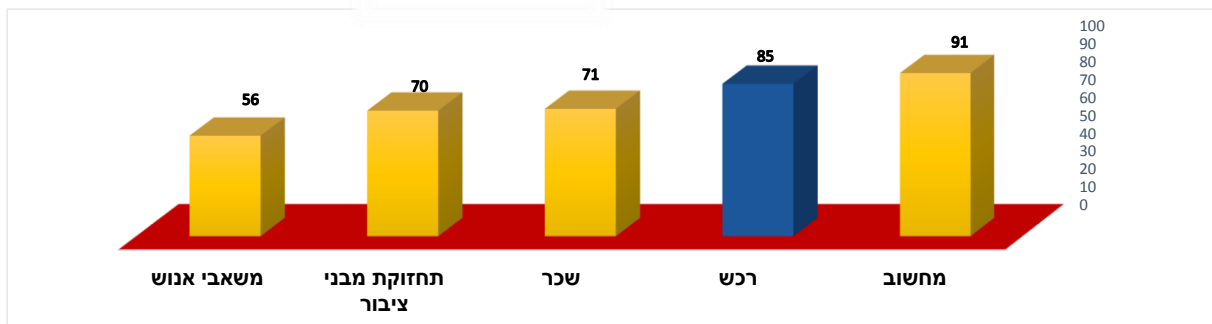
10% / 10.0
מסך הציון



מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בהזמנות אקראיות שנסגרו. בחודש זה נבחנו 2 הזמנות באקראי: ביקורת אחת זכתה לציון 100 מספר הזמנה 18873 והזמנה שנייה מספר הזמנה 19082. בממוצע 100.

85 ציון סופי:

100%
ציון כולל



מיקום ציון סופי של היחידה ביחס ליחידות שירות פנים השונות

