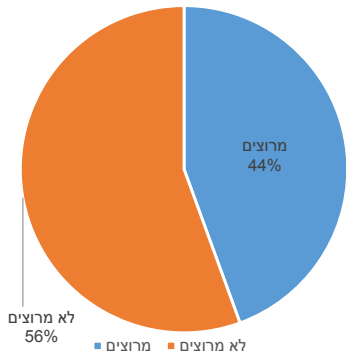


תעודת שירות חודשית

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

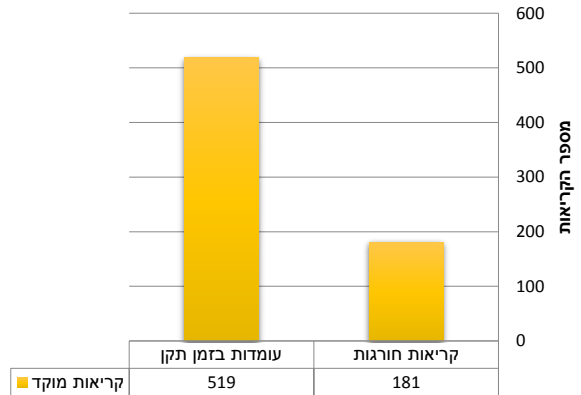
שביעות רצון 30%
13



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

בחודש זה התקבלו 9 משובים על ידי לקוחות הפנים 4 מתוכם היו מרוצים ו- 5 לא מרוצים.

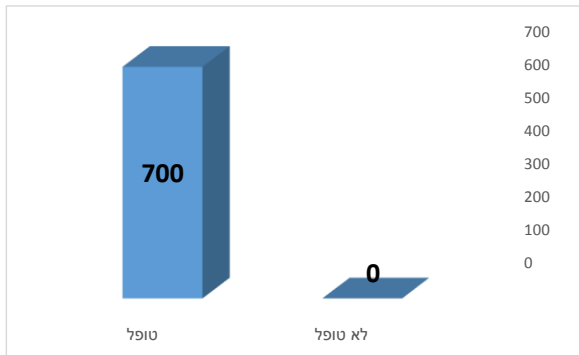
עמידה בזמן תקן 35%
7



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

בחודש זה התקבלו 700 קריאות מתוכן 519 עמדו בתקן ו- 181 קריאות חרגו מהתקן.

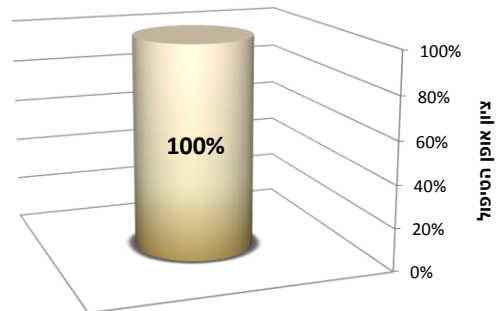
טופל לא טופל 15%
15



מדד זה בוחן האם המחלקה טיפלה בכלל הקריאות ולא סגרה אף קריאה מבלי לטפל בה בפועל.

בחודש זה התקבלו 700 קריאות לטיפול היחידה. מתוכן 700 טופלו ו- 0 אינן טופלו.

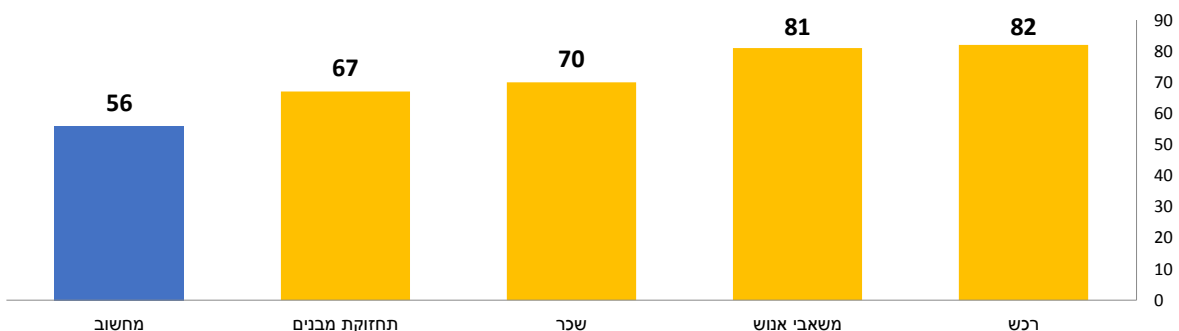
בדיקת איכות 20%
20



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: 1809002190 זכתה לציין 100, פניה מס: 1809002840 זכתה לציין 100, ממוצע מחלקה 100.

ציון סופי 56



מיקום ציון סופי של היחידה ביחס ליחידות שירות פנים השונות

