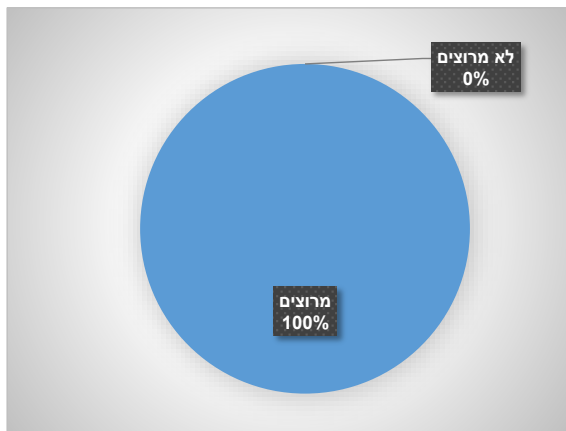


תעודת שירות חודשית

שם היחידה: שכר מנהל היחידה: שי שטרן סיכום חודש: ספט-18

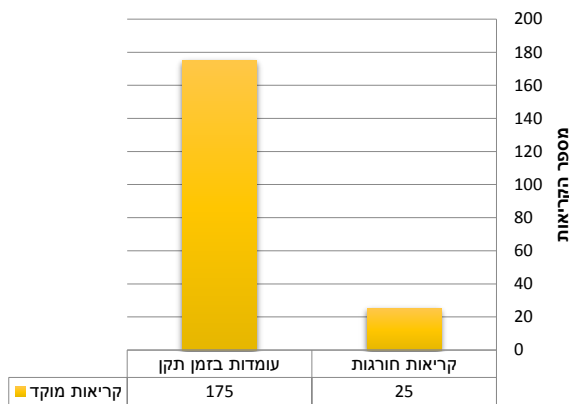
שביעות רצון 20%



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

בחודשים הללו התקבלו 11 משובים על ידי לקוחות הפנים 11 מתוכם היו מרוצים ו- 0 לא מרוצים.

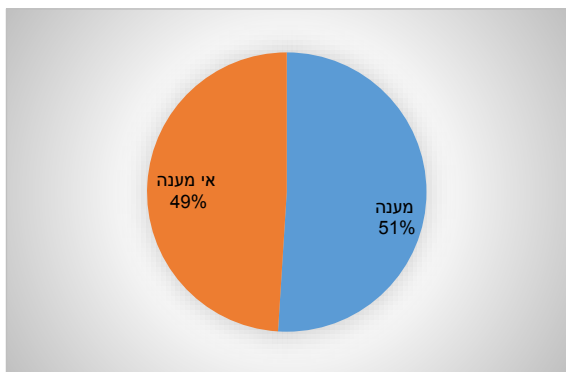
עמידה בזמן תקן 30%



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

בחודש זה התקבלו 200 קריאות מתוך 175 עמדו בתקן ו- 25 קריאות חרגו מהתקן.

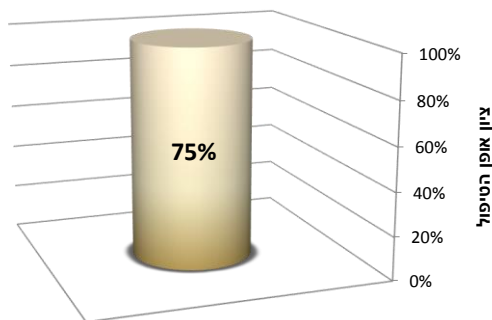
מענה טלפוני 35%



מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה.

בחודש זה המחלקה קיבלה כ- 151 שיחות, אחוז המענה הינו 51%

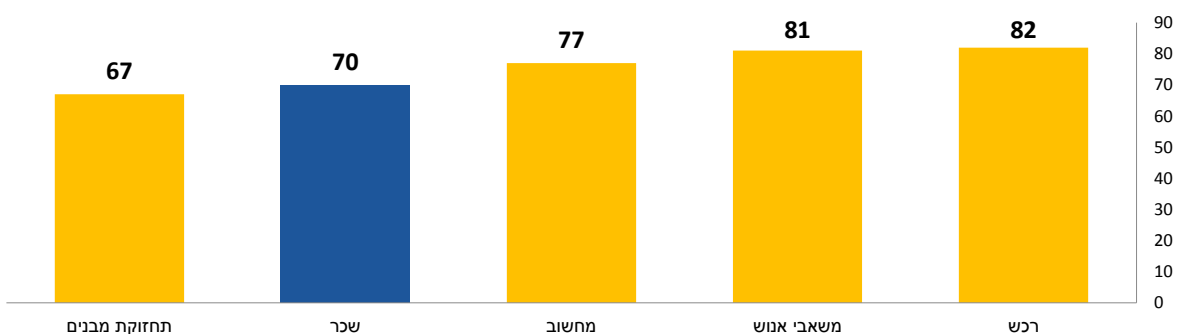
בדיקת איכות 15%



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: 1809002866 זכתה לציון 100 פניה מס: 1809005133 זכתה לציון 50, ממוצע מחלקה 75

ציון סופי 70



מיקום ציון סופי של היחידה ביחס ליחידות שירות פנים השונות

