

מדידת רמת שירות

H_SLM_Wform02

טבלת הגדרות ראשוניות

יעד	Base Line	נוסחת החישוב	תקופת ניתוח	תקופת מדידה	אוכלוסייה	שם המדד
						מדד עמידה בפרויקטים - לוז
						מדד עמידה בפרויקטים - משאבים
						מדד עמידה בפרויקטים - איכות/תוצרים
						הרמת שפופרת ומענה לפונה
						שיעור שיחות ננטשות
						משך פתרון תקלה (Open ועד Resolve)
						MTBF
						MTTR
						FTFR - שיעור פתרון במענה ראשוני
						משך טיפול בבקשת שירות
						זמינות מערכות/שירותים - UpTime
						ביצועי טרנזקציות
						שביעות רצון לקוחות/משתמשים
						אירועי אבטחת מידע
						אצווה וגיבויים
						המשכיות עסקית
						שיפור מתמיד
						תקלות חוזרות
						שיעור הצלחה של הפצות

- <סיווג המסמך> -

זכויות היוצרים של מוצר זה או תבנית זו הן של חברת מתודה מחשבים בע"מ המוצר/התבנית ניתנים לשימוש אישי שימוש מסחרי מחייב רישוי מפת"ח

מדידת רמת שירות

H_SLM_Wform02

טבלת ה- ON GOING

פעילות	הסלמה	דוחות	מוצר תומך	רמת שירות בפועל	שם המדד
					מדד עמידה בפרויקטים - לוז
					מדד עמידה בפרויקטים - משאבים
					מדד עמידה בפרויקטים - איכות/תוצרים
					הרמת שפופרת ומענה לפונה
					שיעור שיחות ננטשות
					משך פתרון תקלה (Open ועד Resolve)
					MTBF
					MTTR
					FTFR - שיעור פתרון במענה ראשוני
					משך טיפול בבקשת שירות
					זמינות מערכות/שירותים - UpTime
					ביצועי טרנזקציות
					שביעות רצון לקוחות/משתמשים
					אירועי אבטחת מידע
					אצווה וגיבויים
					המשכיות עסקית
					שיפור מתמיד
					תקלות חוזרות
					שיעור הצלחה של הפצות

- < סיווג המסמך > -

זכויות היוצרים של מוצר זה או תבנית זו הן של חברת מתודה מחשבים בע"מ
המוצר/התבנית ניתנים לשימוש אישי
שימוש מסחרי מחייב רישוי מפת"ח