



הרשות לעסקים קטנים ובינוניים בישראל (ע"ר)
SMALL & MEDIUM BUSINESS AUTHORITY OF ISRAEL (R.A)

18 דצמבר, 2008
כ"א כסלו תשס"ט

לכל מאן דבעי

הרשות לעסקים קטנים מפעילה מערך לסיוע העסקים הקטנים והבינוניים בישראל הכולל ייעוץ עסקי, מימון, הדרכה הפנייה למקורות מימון, מידע וההכוונה, באמצעות 27 סניפי מ.ט.י (מרכזי טיפוח יזמות) הפרוסים ברחבי הארץ.

במהלך שנת 2008 נבחרה חברת **SQ אינטרט. שביעות רצון**, לבצע את סקרי שביעות הרצון של לקוחות המ.ט.י באמצעות מערכת אינטרנטית המאפשרת למנהל המ.ט.י ולרשות לקבל נתונים און ליין על רמת שביעות הרצון ומחויבות הלקוח להמשך התהליך במ.ט.י כל זאת באמצעות ממשק גרפי נוח לתפעול וידידותי למשתמש.

המערכת משמשת את הרשות לעסקים קטנים בקבלת נתונים אסטרטגיים, סטטיסטיים ותפוקות ברמה השנתית לגבי שביעות רצון הלקוחות בקרב המ.ט.ים ומסייעת לה בקביעת יעדים וסטנדרטים מקצועיים בנושא השירות ללקוח אפקטיביות השירותים המסופקים באמצעותה ומחויבות הלקוח בצריכת שירותים נוספים.

ברצוני לציין כי הקמת המערכת, בניית השאלון, ההדרכה וההטמעה בסניפים, בוצעו באופן יעיל, מקצועי תוך עמידה בלוחות הזמנים שנקבעו ולשביעות רצוננו המלאה. אנו מצפים להמשך שיתוף הפעולה גם בפרויקטים נוספים.

בברכה,
דניאל מצליח, מנכ"ל