

פרק ז': הפרדות בין סגמנטים / קבוצות ייחוס

1. קבוצות ייחוס/סגמנטים

במרכזי שירות של החטיבה מטופלים חמשה סגמנטים (קבוצות ייחוס) אפשריים של לקוחות. החלוקה לסגמנטים הינה על פי כלי הרכב של הלקוחות: מכוניות פרטיות, מונית, מסחריות, משאיות ואוטובוסים.
הערה: הסגמנטים משאיות ואוטובוסים הינם בעלי מאפיינים דומים ולכן בשלב זה:
א. הדרישות לגביהם דומות.
ב. ההתייחסות לסגמנטים אלו במסמך זה הינה כאל סגמנט אחד (בעתיד תיתכן הפרדה בין סגמנטים אלו).

2. הפרדה בין סגמנטים - שטחים

מרכז שירות המטפל ביותר מסגמנט אחד נדרש ליצור הפרדה בין הסגמנטים על פי הסטנדרטים של החטיבה:
א. חניה - הפרדה בין חניה המיועדת למוניות ופרטיות לבין חניה המיועדת למסחריות, משאיות ואוטובוסים (במרכזי שירות בהם עמדת טיפול מהיר למוניות מומלץ לסמן חניות למוניות בסמוך לעמדות טיפול מהיר).
ב. משטחי עבודה - משטח נפרד לכל סגמנט. ניתן לאחד משטחי עבודה של מוניות עם פרטיות ומשטחי עבודה של משאיות עם אוטובוסים.
ג. קבלה -

- במרכז שירות המטפל בסגמנט אחד בלבד, יהיה מתחם קבלה אחד.
- במרכז שירות המטפל בשני סגמנטים ומעלה ובהם סגמנט פרטיות יהיו שני מתחמי קבלה, אחד לסגמנט פרטיות והשני לכל יתר הסגמנטים.
- במרכז שירות המטפל בשני סגמנטים ומעלה אשר לא כוללים סגמנט פרטיות יהיה מתחם קבלה אחד.

ד. מחסן חלפים - משותף

ה. חדרי המתנה -

- במרכז שירות המטפל בסגמנט אחד בלבד יהיה חדר המתנה אחד.
- במרכז שירות המטפל בשני סגמנטים ומעלה ובהם סגמנט פרטיות יהיו שני חדרי המתנה אחד לסגמנט הפרטיות והשני לכל יתר הסגמנטים.
- במרכז שירות המטפל בשני סגמנטים ומעלה אשר לא כוללים סגמנט פרטיות יהיה חדר המתנה אחד.

ו. משרדים - משותפים.

ז. עמדת אבחון - עמדות נפרדות לכל סגמנט, ניתן לאחד עמדות אבחון מוניות עם פרטיות, ועמדות אבחון משאיות עם אוטובוסים.

3. תהליכי שירות

לכל סגמנט תהליך שירות שונה (תהליכים, שירותים ומוצרים) התואם את מאפייני הלקוח, ציפיותיו וצרכיו (ראה פרק יד' - תהליכים).

4. כוח אדם

לכל סגמנט צוות מקצועי ייעודי ויועץ שירות ייעודי. ניתן לאחד צוותים מקצועיים של סגמנטים פרטיות ומוניות (ראה פרק יב' - כוח אדם).



5. יחס תאי עבודה לכניסות

5.1. יחס תאי עבודה לכניסות - תקן לחישוב (דרישות מינימום)

מחלקה	פוטנציאל כמות כניסות לעמדה ליום	כמות עמדות מינימלית למרכז שירות עם מחלקה אחת	עמדות איבחון (מכלל העמדות)	ליפטים/בור (מכלל העמדות)
פרטיות	3.5	8	*1:8	**7:8
מוניות	4	8	*1:8	**7:8
מסחריות	3.5	6	*1:6	**5:6
משאיות ואוטובוסים	2.5	6	*1:6	**5:6

אופן החישוב: יש לקבוע קודם את מספר עמדות האיבחון ולאחר מכן לקבוע את מספר הליפטים/בורות כך שישלימו את סך העמדות ל- 100% מכלל העמדות במרכז השירות.

* **עמדות איבחון** - היחס מתאר את כמות עמדות האיבחון ביחס לכלל העמדות, לדוגמא: במחלקת פרטיות המכילה סך הכל שמונה עמדות נדרשת עמדת איבחון אחת. במחלקת פרטיות המכילה בין תשע לשש עשרה עמדות נדרשות שתי עמדות איבחון.

** **אחוז ליפטים/בורות מעמדות** - היחס מתאר את כמות הליפטים/בורות ביחס לכלל העמדות. תיתכן סטייה של עמדה אחת מיחס זה מכיון שכמות עמדות האיבחון נקבעת בשלב ראשון וכמות הליפטים/בורות בשלב שני.

5.2. שילובים בין מחלקות - עקרונות:

- ניתן לשלב בין עמדות העבודה של סגמנט מוניות ופרטיות.
- במרכז שירות המטפל בסגמנט פרטיות ובסגמנט מוניות מספר תאי העבודה המינימלי שיוקצה במשותף לשני סגמנטים אלו לא יפחת מ- 10 (ראה סעיף 5.3 - טבלה שילובים אפשריים בין מחלקות בפרק זה).
- ניתן לבצע כל שילוב אחר בין שתי מחלקות ובלבד שיהיה על פי דרישות טבלת שילובים אפשריים בין מחלקות (ראה סעיף 5.3 - טבלה שילובים אפשריים בין מחלקות בפרק זה).
- כל תוספת של עמדות עבודה מעבר לדרישות המינימום תבצע על פי כללי היחסים המפורטים בטבלת יחס תאי עבודה לכניסות.



5.3. טבלה לדוגמא: שילובים אפשריים בין מחלקות (דרישות מינימום)

השילוב	כמות כניסות אופטימלית לעמדה ליום	כמות עמדות מינימליות לסגמנט	כמות עמדות כללית במרכז השירות	פוטנציאל כניסות יומי למרכז השירות (על-פי כמות העמדות המינימלית)	כמות ליפטים / בורות מסה"כ העמדות	כמות עמדות איבחון מסה"כ העמדות
פרטיות	3.5	5	10	37.5	8	2
מוניות	4	5				
פרטיות	3.5	5	16	58.5	8	2
מוניות	4	5				
מסחריות	3.5	6			5	1
מוניות	4	8	14	53	7	1
מסחריות	3.5	6			5	1
פרטיות	3.5	8	14	49	7	1
מסחריות	3.5	6			5	1
מסחריות	3.5	6	12	36	5	1
משאיות ואוטובוסים	2.5	6			5	1
מוניות	4	8	20	68	7	1
מסחריות	3.5	6			5	1
משאיות ואוטובוסים	2.5	6			5	1
פרטיות	3.5	5	22	73.5	8	2
מוניות	4	5				
מסחריות	3.5	6				1
משאיות ואוטובוסים	2.5	6			5	1

