

## 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

