

קיבוץ יד מרדכי

דף מזכירות מס' 1247

31.5.13

משולחנו של מנהל הקהילה – 10-4-2013 // השתתפו בדיון אורי לבנה ויאיר ולדמן

שלום לכולם,
במסגרת שיפור מתן השירותים בקיבוץ, החליטה הנהלת הקהילה על התקנת כלי ניהולי חדש באתר הקיבוץ: **"ניהול מערכת קריאות שירות"** שדרכו חברים, תושבים, יזמויות ועסקים יפתחו "קריאת שירות" לנותן השירות הרלוונטי וינהלו ביניהם זו - שיח עד לסיום תיקון התקלה או ההתקנה.

"המערכת לניהול קריאות שירות", מאפשרת ללקוחות מורשים לפתוח קריאה בתחום נבחר (חשמל, ביוב, גינון וכו') ולקבל עדכון אודות מצב הטיפול. המערכת נותנת מענה לניהול ותייעוד של התכתובת מול הלקוחות ומקטינה את העומס על דרכי התקשרות הפחות מסודרות, כגון: פניה אל נותן שירות באמצע הארוחה בחדר האוכל, טלפון לחשמלאי שנמצא ברומו של עמוד חשמל וכד'. כל אחד יכול לפתוח קריאת שירות בזמן שמתאים לו וכל נותן שירות יכול להגיב על הקריאה כאשר הוא פנוי לטפל בה. במקביל מנהל ענף השירות מצדו יכול לצפות בריכוז כל הקריאות ולקבוע סדרי עדיפויות בטיפול. ניתן לקבל דוחות כלליים על מצב כל קריאות השירות, לניתוח מצב השירותים השונים בקהילה ו/או לטיפול בחריגים.

בשביל מה צריך את כל התכתובת הזאת באינטרנט? מה היה רע עד עכשיו?
זוכרים איך הזמנו רכב לפני הרבה שנים על לוח המודעות שליד ביתו של סדרן הרכב? והיום מזמינים רכב באמצעות האינטרנט בנוחות מירבית מהבית?
חברים, אנחנו בעידן האינטרנט. נכון שבהתחלה זה קצת מלחיץ, אבל בעוד כמה חודשים לא נבין איך הסתדרנו בלי "קריאות השירות" עד עכשיו?
אגב, למרות שהתכתובת נעשית באמצעות האינטרנט, זה לא אומר שאסור להרים טלפון בשעת הצורך או לדבר ישירות עם נותן השירות ולהפך.

מאפיינים

- שיוך הקריאות לאדם האחראי על הטיפול בהן
- מתן סטטוס לכל קריאה
- מנגנון תגובות והערות לכל קריאה
- מנגנון דיווח ועדכון על כל שינוי במצב הקריאה גם לפונה וגם לאחראי

לכל הקריאות שלך לחץ כאן

פתיחת קריאה בתחום חשמליה יואל שטיין	פתיחת קריאה בתחום החצר הקיבוצית מזכירת שירות - לימור לבנה	פתיחת קריאה בתחום הבית הפרטי מזכירת שירות - לימור לבנה
בעיות חשמל בבית מקרים ומזגנים תאורת חצר בעיות חשמל בעסקים	ניקיון כללי פחי אשפה מפגעי בטיחות	אחזקת דירות בעיות מים תקלה במערכת הגז ביוב תברואה והדברה הזמנת דירות אירוח שונות

פתיחת קריאה בתחום ביטחון	פתיחת קריאה בתחום כללי	פתיחת קריאה בתחום תקשורת
ביטחון כללי - עמי וולקוביץ ביטחון כללי - מיכה רגב שמירה - מיכה רגב	בריאות - ניצה רינת תקציב אישי - זהבה קלרמן הזמנת חדר ישיבות - שלווית קראוס כספונט - שרון פסי רכב והסעות - משה הקל שעון נוכחות - אליהו שחם נגריה - גל הוניג נוי - עדו מן רשת מים - גלעד דרור הזמנת בלוני גז - מיקי קציר ועדת תכנון - שוקי רייזל	אינטרנט - גי ארדנינג מחשביה מחשבים - גי ארדנינג התקנת רשת מחשבים - גי ארדנינג טלפון נייד סלקום - יפעת הררי טלפון נייד בזק - יואל שטיין טלוויזיה - מיקי קציר התקנת קווי טלוויזיה - מיקי קציר מרכז ענף תקשורת - אלון דגן אתר הקיבוץ - אורי לבנה

מערכות כאלה עובדות בקיבוצים שונים לשביעות רצונם של נותני השירותים וציבור הקוחות וגרמו לשיפור וייעול בתחום. שיהיה בהצלחה!

הסבר מפורט על ניהול המערכת החדשה ישלח אליכם בקרוב. לצורך כניסה והפעלת המערכת לכל תושב/ת ולכל ענף ועסק בקיבוץ תונפק סיסמה אישית שתשמש אותו גם לכניסה רגילה לדף הפנימי של האתר, להשתתפות בסקרים ועוד'. אנא שמרו את הסיסמה במקום נגיש.

בברכה,
 יריב קלרמן – מנהל קהילה (מיל')
 איתן ציון – מנהל קהילה

שאלות והבהרות, נא לפנות לאורי לבנה 052-6905718