

ניהול הידע במוקד +106 כתשתית לשיפור השירות והקשר עם הלקוח



עדי פרלסון, עיריית תל-אביב-יפו

חזון ניהול הידע בעירייה

אנשים - המפתח להצלחה!
עובדי הידע בעירייה המיישמים תרבות של שיתוף במידע וידע ומצוידים
בכלי תוכנה מתקדמים הם אלו אשר יובילו את העירייה להצלחה

העובד יקבל באופן שוטף, **ידע עירוני חדש ומעודכן**
העובד יוכל בכל נקודת זמן למצוא **ידע עדכני הנדרש לו לעבודתו**
הידע הנגיש ישמש כתשתית **לשיפור השירות ללקוחות העירייה**
העובדים **ישתפו זה את זה** בידע ובניסיון נצבר
תגובש **שפה מקצועית משותפת** ואחידה פנים וחוץ ארגונית
הידע הארגוני הרשמי **יהיה מעודכן, זמין וידידותי**

שינוי התרבות הארגונית מאי שיתוף לארגון משתף ומשקף



רמה 1: אי שיתוף

מידע סגור הנשמר בניירות,
ספריה אישית ברשת,
"בראש"

רמה 2: תיעוד

תיעוד מסודר של מידע וידע
ארגוני

רמה 3: שיתוף

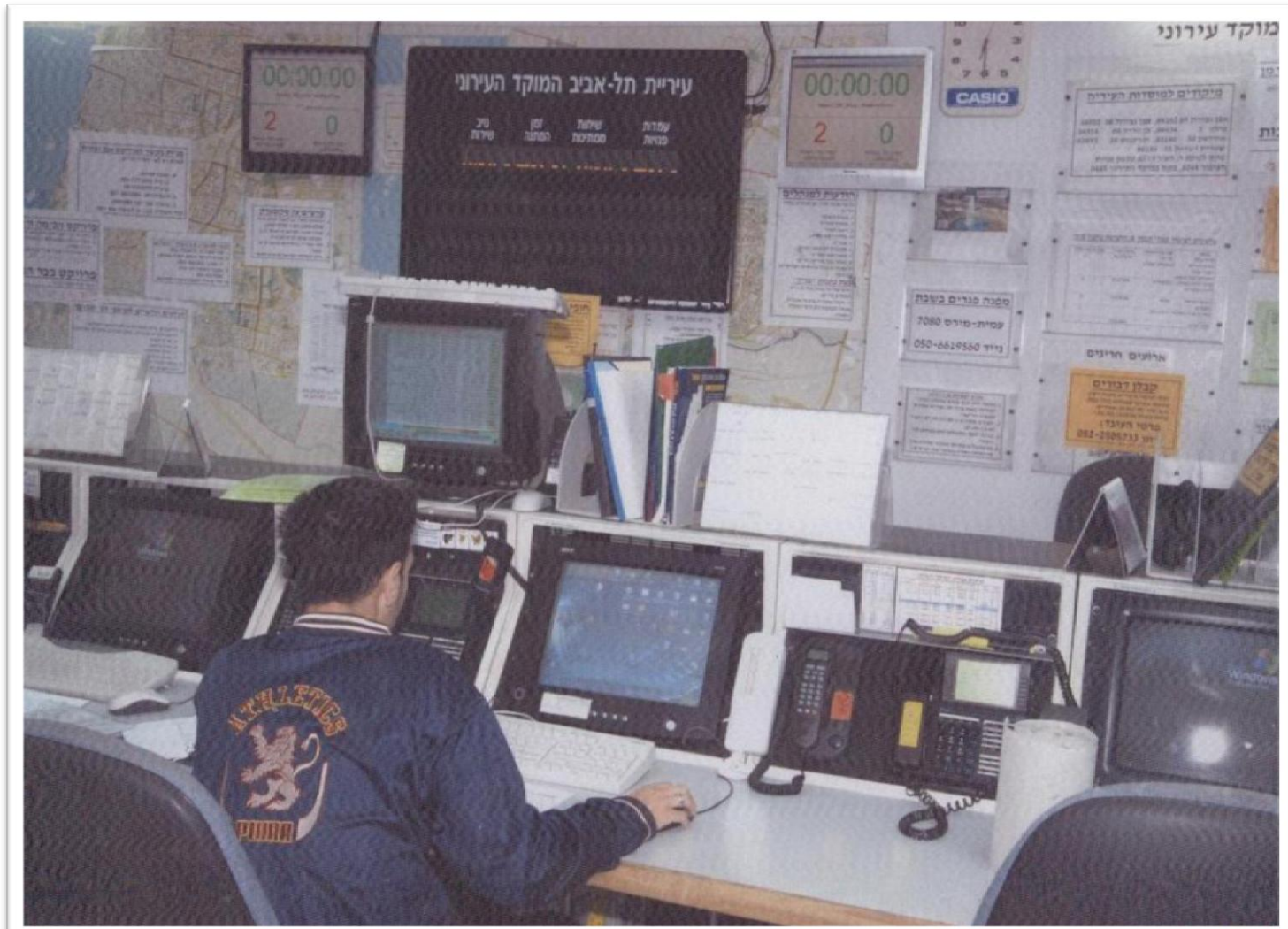
מובילי ידע יחידתיים
האחראים על הובלת תהליך
של שיתוף מידע, שקיפות
מידע, עדכון מידע on-line
לארגון וללקוחות הארגון



ממשל
לאזרח

תרבות של שיתוף

מוקד עירוני עיריית תל אביב 2007



מוקד שירות +106 + עיריית תל אביב 2017



אתר הידע - המוקד העירוני

פולטות אתר | יישובים | מסמכים | טלפונים | אירועים | מפת אתרים | פורטל אביב | ניווט לאתרים

מוקד שירות 106 | אתר זה מוקד שיר | הזן מילות חיפוש | חיפוש מתקדם

דף הבית | כרטיס ביקור | לוח אירועים | קריאות שירות | קריאות מידע | הכו את המומחה | נהלים | טפסים | קישורים | הדרכה | ניהול משמרת | לעובדי המוקד | מסך מידע

הודעות מנהל משמרת

כותרת ההודעה

גדוד העברי סגירת מים עד 13:00 **חדש!**

בקרת רמזורים-קק"ל חיים לבנון **חדש!**

מזרקה לא פעילה בצארלס קלור

הוסף פריט חדש

מצטיין החודש

אין פריטים בתצוגה

חוגגים יומולדת

שם מלא	תאריך לידה
ימית יצחקי	20/7
שלומית לוי ששון	17/8
שרית כהן-הלברז	26/7
מירב שקולניק אביבי	14/8
רדיר אלדעאדלה	2/8

הודעות חירום

כותרת ההודעה

לא קיימים פריטים להצגה בתצוגה זו של הרשימה "הודעות מנהל משמרת". כדי ליצור פריט חדש, לחץ על 'חדש' לעיל.

אירועים | כתובות וטלפונים | תרונות | עבודות והיתרים | מידע ושירותים | לוח מודעות

אירועי מוקד

- אירועים במוסדות תרבות ובמרכזים קהילתיים
- הבמה
- עבר העיר
- בית אריאלה
- נמל תל אביב
- מרכז הירידים
- מתחם התחנה
- בית העיר - מתחם ביאליק
- החווה
- גני יהושע
- נמל יפו
- פורטל יפו - ארועים
- יריד המזרח-אירועים

מרכזים הקהילתיים

אירועים בעיר

מרכז הירידים

בית אריאלה

הודעות לטווח קצר

יולי 2017

ש	ו	ה	ד	ג	ב	א
						1
8	7	6	5	4	3	2
15	14	13	12	11	10	9
22	21	20	19	18	17	16
29	28	27	26	25	24	23
				31	30	

כותרת

מזרקה לא פעילה בצארלס קלור

אופרה בפארק גבעת המופעים גני יהושע

ט באב- חל השנה ביום שלישי 1.8

שינויים בשעות פעילות המוקד הטלפוני של אגף רישוי ופיקוח על הבניה

גדוד העברי סגירת מים עד 13:00

הכו את המומחה

אישורים מיוחדים

לוח אירועים "לבלות"-באתר

נושאים <

איכות הסביבה < בעלי חיים < הדברה <
חופים, נמלים ונחלים < מיחזור < ניקיון ופינוי אשפה <
ריהוט ושילוט < שטחים ירוקים וגיבון <

אירועים < עסקים < תכנון ובנייה <

חינוך < מרכזים ושירותים לקהילה < ספורט ומתקני משחקים <
רווחה ובריאות הציבור <

אינטרנט ושירותים מקוונים < דיגיתל < דת <
מן העירייה / על העירייה < שווקים <
תרבות, פנאי ותיירות <

אגרות ותשלומים < ארנונה וטאבו <

חניה < פיקוח וסדר ציבורי <

בטחון בטיחות והצלה < חירום <

בורות/מכסים < כבישים מדרכות ומעברים < מאור/חשמל <
שיפוץ ושיקום רחוב < תנועה ותחבורה < מים/ביוב/ניקוז <

תסריט שיחה

ניוט לאתרים פורטל אביב מפת אתרים אירועים טלפונים מסמכים יישומים

מוקד שירות 106 אתר זה: מוקד שיר | הן מילות חיפוש | חיפוש מתקדם

בית כרטיס ביקור לוח אירועים קריאות שירות קריאות מידע הכ את הממחה נהלים טפסים קישורים הדרכה ניהול משמרת לעובדי המוקד מסך מידע

מש עריכה

תסריט שיחה

היכן מצויר הגרפיטי?
האם הגרפיטי מצויר על קיר מבנה ציבורי או קיר הפונה למעבר ציבורי?
מה סוג הקיר - גרנוליט? שיש? קיר לבנים?
האם כתוב בגרפיטי משהו?
מעביר את פנייתך לאגף שפ"ע להסרת הגרפיטי.
הגרפיטי על פח אשפה/ עמוד חשמל/ עמוד תאורה/ ארון חשמל/ ארון תאורה: בחר תשאלו בהתאם למקום אשר הגרפיטי מופיע בו.

פרטים נוספים:
הסבר ללקוח כי הכתובת תיבצע בלבן או בבד.
על פי ההנחיות, עבור מבנה ציבורי או קיר שפונה למעבר ציבורי- העירייה מוחקת כתובות גרפיטי מבניינים פרטיים כאשר הכתובות נמצאות בגובה נמוך ולא מצריכות טיפוס על סולם.
מקומות מותרים לציור גרפיטי:
בן עטר2 בחצר, דרויאנוב, פארק גלית(סקייטבורד), ושטראוס.

נושא הטיפול: 540 מחיקת כ.נאצה/גרפיטי
קוד מפגע: 540
זמן תקן: 1 יום
גורם מטפל: שפ"ע קריאות שירות - מחלקה לשיפור רחובות ואתרים
סיווג: מפגע

תשאלו

הסרת גרפיטי מפח אשפה

הסרת גרפיטי מקיר

הסרת גרפיטי מעמוד חשמל

הסרת גרפיטי מעמוד תאורה/ ארון מאור/ ארון חשמל

הסרת כתובת נאצה

הסרת גרפיטי ממדרכה

אשי < ניקיון ופינוי אשפה < ניקיון רחובות

שגרה חרם

בקשה לניקוי רחוב מלוכלך < ימי ניקוי רחובות < ניקוי והסרת גרפיטי/ כתובות < עסק גורם ללכלוך הרחוב < פינוי גרוטאות מהרחוב < תלונה על ניקוי הרחוב <

שילוב תסריטי השיחה במערכת המוקד (CRM)

The screenshot displays the Microsoft Dynamics CRM interface for a call center agent. At the top, the user is identified as 'נגה מירס' (Noga Mirsa) with the version 'CRM.TLV version: V3.0.1.5'. The interface includes a top navigation bar with 'הוספה', 'פנייה', and 'קובץ' buttons. Below this is a toolbar with icons for 'הפעל דוח', 'התחל דו-שיח', 'הפעל זרימת עבודה', 'שיתוף', 'העתק קישור', 'שלח קישור בדואר אלקטרוני', 'שיתוף פעולה', 'חבר', 'הקצאה', 'פעילות חדשה', 'סיום תיעוד', 'אישור הקצאה', 'שומר וחדש', 'שומר וסטור', and 'שומר'. The main content area is titled 'חדש (לקוח: לא נבחר)' and shows a call log for 'פנייה' (Call) with details like 'נושאי הפנייה' (Call subject) and 'מטפל בפנייה' (Call handler). A sidebar on the right lists 'טופס פניה 106' (Call form 106) and various call management options. The central area contains a 'תסריטי שיחה' (Call scripts) section with a 'תשובה' (Answer) and 'עריכה' (Edit) button, a 'תשאול' (Question) section, and a 'ראשי' (Main) section with 'ניקיון ופנייה' (Cleaning and call) and 'פנייה אשפה' (Call center) buttons. A 'קישור' (Link) section is also visible at the bottom right.

ניהול הידע במוקד +106 כתשתית לשיפור השירות והקשר עם הלקוח



תודה על ההקשבה