

חנוכה בפאמטקס – אירוע האור 2025

יחד מדליקים את האור ויוצרים עשייה שמאירה רחוק



ברוכים הבאים לאירוע חנוכה של פאמטקס

צוות יקר,

בחג האור אנחנו עוצרים לרגע כדי להוקיר את האור שכל אחד ואחת מכם מביאים לארגון. השנה עמדנו בפני אתגרים לא פשוטים - ובזכות המקצועיות, המחויבות והרוח הטובה שלכם הצלחנו להתקדם, ליצור, ולשמור על איכות ושירות ברמה הגבוהה ביותר.

אני רוצה להודות לכם על העשייה, השותפות והחיוך שגם בזמנים עמוסים לא נעלם. מי ייתן ונמשיך להאיר, לחדש ולהצליח - יחד.

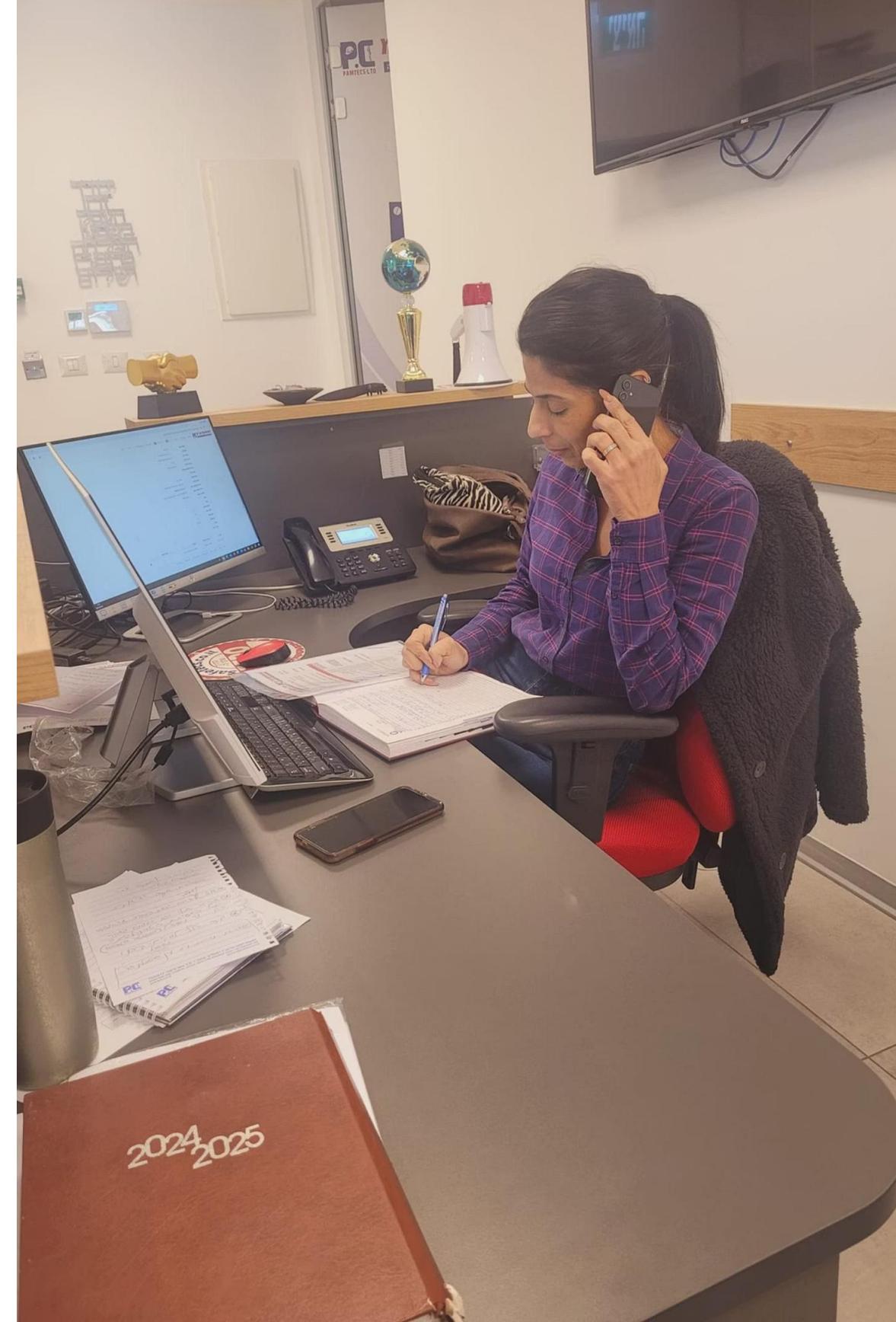
חג חנוכה שמח

!קובי



מחלקת שירות לקוחות פאמטקס

מה יהיה	מה קיים	מה היה	תהליך
כל מייל יקבל מענה תוך יום עסקים	אנו מתחייבים להשיב לכל מייל עד 1 יום עסקים	לא היה מעקב לעמידה במענה	מענה מיילים
סיכום ישיבות צוות יופץ לכל הנוגעים בדבר ויופקו לקחים לקראת ישיבת הצוות הבאה	קיום ישיבות צוות אחת לשבועיים	לא התקיימו ישיבות צוות מסודרות	קיום ישיבות צוות





מחלקת הדרכה

מה יהיה	מה קיים	מה היה	תהליך
בלחיצת כפתור ישלחו תעודות דיגיטליות יחד עם החשבונית	שליחת תעודות דיגיטליות בלחיצת כפתור היישר למייל המזמין	ללקוחות בשלחו תעודות כרטיס פלסטיק	תעודות
תיעוד מלא של תהליך השיפור והדיוקים	סיכום והצגת דוחות על בסיס שבועי וחודשי	חוסר סנכרון	התנהלות שוטפת



המחלקה המשפטית

מה יהיה	מה קיים	מה היה	תהליך
מקצועיות ושיפור תפקוד המחלקה בהתאם לנהלים	ביצענו שדרוג משמעותי של חוזי ההתקשרות	התראות ודרישות חוזיות יצאו באיחור	שיפור חוזי התקשרות
עד יום עסקים אופ ליין לכולם	סגירה עד 2 ימי עסקים	לא היה מעקב	בירורי אירוע



רכזת ממוני בטיחות

תהליך	מה היה	מה קיים	מה יהיה
שיבוץ ממונה בטיחות	שיבוץ ללא שאלון ספציפי בבית הלקוח	לפני הגעת הממונה - הוא יודע מה היעדים ומה עליו לבצע כדי להגיע ל-0 תאונות עבודה	קיום ישיבות עבודה וקביעת תוכנית שנתית של הדרכה וביקורות עם נציג הלקוח - פיזית או אונליין
בדיקה ועדכון שעוני נוכחות	חוסר סדר ודיוק בביצוע עדכוני הנוכחות	מבוצעת בקרה יומית ובכל סוף חודש מאשרים את הדו"ח לפני הפקת חשבונית	לקוחות מרוצים, אפס טעויות בסוף חודש, נחת ובריאות לכולנו.

מחלקת איכות

מה יהיה	מה קיים	מה היה	תהליך
מגמת שיפור תמידי	יש	לא היה	אפקטיביות ההדרכה
הגברה מול התפוקה	קיים	לא היה	תפוקת נותני שירות
	יש QA	לא היה	מעקב ובקרה על אי התאמות



מחלקת כספיים

מה יהיה	מה קיים	מה היה	תהליך
מחזק את התזרים הכספי של הארגון ומאפשר יציבות פיננסית	שיפרנו משמעותי בתהליכי הגביה עם אחוזי הצלחה גבוהים	היו פערי תזרים שפגעו בפעילות	גבייה והתנהלות כלכלית



מודל מ.א.מ.א

מודל לשיפור השירות והתפעול אשר מסייע להבטיח שירות מצוין ועקבי בכל תהליך.

מה עושים?

הגדרת הפעולות והשירותים שאנו מספקים ללקוחותינו.

איך עושים

תיאור התהליכים, השיטות והכלים שבהם אנו משתמשים לביצוע הפעולות.

מתי עושים

קביעת לוחות זמנים, תדירות ורצף הפעולות בתהליך השירות.

איכות השירות

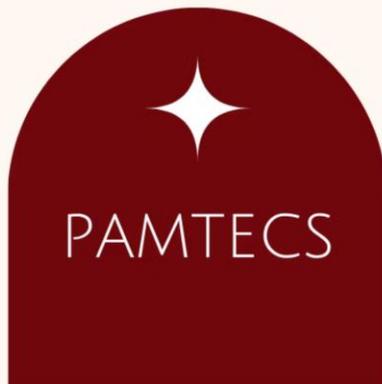
מדדים להערכה מתמדת ושיפור חוויית הלקוח בכל נקודת מגע.

נושא השירות	תחומי טיפול	שעות פעילות	דרכי התקשרות
שירות לקוחות – מנהלת שירות לקוחות ומנכ"ל משותף – אילאיל כהן	הזמנות ושירות לקוחות, סילבוסים ותוכניות הדרכה, שיבוץ – עדכונים ושאלות תיאום הדרכות, משוב על פעילות מידע בדבר הסכמים ותכולת התקשרות עם לקוחות. pamtecs.co.il	8:30-16:00 	אילאיל - טלפון: 03-9503524 נייד: 052-5505505 מייל: service@pamtecs.co.il
איכות סמנכ"ל איכות – נתי וייטנברג מנהלת איכות השירות והמוצר – מיטל שטרית	תקינה וחקיקה בבטיחות, איכות ואיכות סביבה, רישוי עסקי מזון ותברואה. Safetecs.co.il	08:30-17:00 	נתי - נייד: 050-5480660 מייל: nati@pamtecs.co.il מיטל - נייד: 052-4800073 מייל: meital@pamtecs.co.il
ריכוד ממונים ומדריכים	עמידה ביעדי תוכנית עבודה שנתית, שאלות מקצועיות, קיום ימי העשרה, שיבוצים, נהלי עבודה. Safetecs.co.il	8:30-16:00 	בתיה - נייד: 052-8000358 מייל: rm@pamtecs.co.il דור – 050-8010092 מייל: diploma@pamtecs.co.il
המחלקה המשפטית	הסכמים, אחריות משפטית, דיווח על תאונות עבודה וקבלת אישור לפני הפצה. Safetecs.co.il * בהעדר מענה נא לפנות לקובי או אילאיל	09:00-16:00 	052-4441414 מייל לביחורי אירועי ונושאים משפטיים: law@pamtecs.co.il
כל מקרה חריג שלא מקבל מענה ודורש טיפול מדי, אנו כפירמה שואפים ופועלים לאפס טעויות. 24/7 Safetecs.co.il			
כספים	פנסיה, משכורות, שווי רכב, החזרי הוצאות, טפסי רכב (ביטוח, רישיון), טפסי דיווח על תקלות רכב, הנהלת חשבונות לקוחות וספקים. pamtecs.co.il	08:45-14:45	מלי - טלפון: 03-9400410 נייד: 050-5560404 מייל: kesef@pamtecs.co.il
פייפאם בע"מ – שימוש גישה לתוכנות	תמיכה טכנולוגית: מחשבים, טלפונים, תקלות במערכת הסייפסקס. www.paypam.co.il	8:30-15:30 08:30-17:00	טלפון: 03-9400430 נייד: 050-9010098 מייל: service@paypam.co.il אלון רוזנצוויג - נייד: 054-2277965 מייל: alon@opus-projects.co.il
תמיכה - מחשוב	שירותי ענן - outlook		

נותני שירות פאמטקס

חג שמח!

מאחלים לכולכם חג מלא אור, עשייה ושמחה



הדרך שלנו ל-zero תאונות
safetecs.co.il

מס' תקן 530405 מס' תקן 021089 מס' תקן 121212