

פורום חדשנות ואסטרטגיה מחוז תל אביב

ברוכים הבאים

מפגשים יישומיים-מידע מוכוון תושב

פורום חדשנות ואסטרטגיה מחוז תל אביב

מפגשים יישומיים-מידע מוכוון תושב

הנכם מוזמנים לסדרת מפגשים שיתקיימו אחת לחודש בתאריכים:

28.02 אור יהודה	4	31.01 הרצליה	3	29.12 כפר שמריהו	2	30.11 תל אביב יפו	1
30.06 חולון	8	25.05 בת ים	7	27.04 אזור	6	30.03 קריית אוננו	5

המפגשים יערכו בשעות 08:30-15:30, סילבוס ופרטים נוספים ישלחו בקרוב

נתראה,

מינהל מחוז תל אביב-משרד הפנים ומרכז מידע וידע יישומי עירוני-עיריית תל-אביב- יפו

נושא	פירוט	מארכת	שותפה	המלצות להעשרה
1	היכרות תיאום ציפיות ומסע לקוח	הגדרת מטרות ויעדים מהמפגשים, היכרות הפרסונות ומסעות הלקוח	תל-אביב-יפו	
2	מיפוי ואיסוף מידע	מיפוי תחומי העניין והיחידות האחראיות, זיהוי מובילי הידע	כפר שמריהו	ניהול השינוי להטמעת תהליכים דיגיטליים, חדשנות
3	רישום תושב ומערכת ניהול לקוחות	הגדרת הצורך בזיהוי ורישום תושבים במערכת ניהול לקוחות, כתיבת תקנון	הרצליה	אבטחת מידע, ממשל זמין
4	מערכות ניהול לקוחות	הגדרת מפרט למכרז ובחינת מערכות ממחושבות קיימות בשוק	אור יהודה	חברות שיציגו מערכות CRM
5	ניהול התוכן באינטרנט והתאמה לפרסונות	אפיון טופסי הזנות התוכן - הודעות, כתבות, אירועים, הטבות ומערכות ממוחשבות תומכות	קריית אוננו	הרצאות של חברות למערכות ניהול תוכן- coing, א.ש בינה
6	הפצת דיוורים	הפצת מידע לתושבים ומערכות תומכות	אזור	מערכות דיוורים הקיימות בשוק
7	מסע לקוח וערוצי הפצה	חשיבה משותפת מה מפיצים בכל ערוץ דיגיטלי ומסעות לקוח ביניהם	בתיים	מסעות לקוח בערוצי הפצה מרובים- דיוורים, רשתות חברתיות, וואטסאפ
8	סיכום והצגת התוצרים	מפגש מסכם והצגת תוצרי הרשויות	חולון	

מפגש 1 | היכרות והגדרת מטרות ויעדים

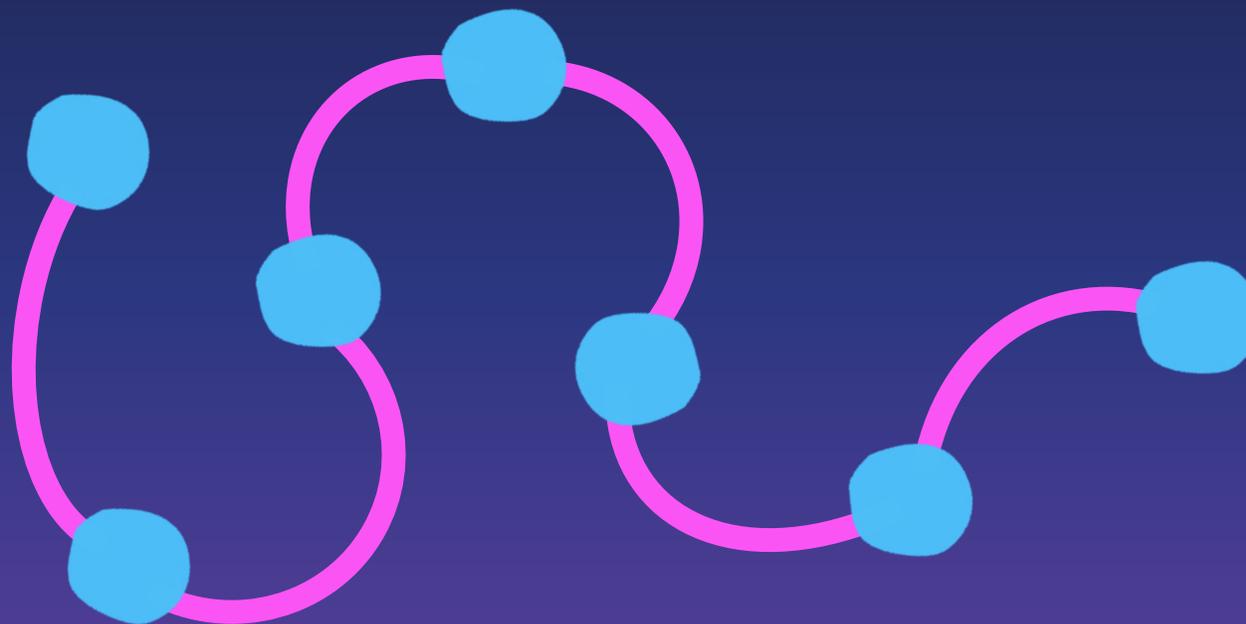
התכנסות	09:00-08:30
פתיחה היכרות ומבנה המפגשים היישומיים	09:30-09:00
ברכת הממונה על המחוז	10:00-09:30
חזון דיגיתל - מנכ"ל עיריית תל-אביב-יפו	10:30-10:00
הפסקה	10:45-10:30
דיגיתל בעיריית תל-אביב-יפו - נגה מיירס	12:00-10:45
חידוד מטרות המיזם של מפגשים יישומיים	12:30-12:00
הפסקת צהריים	13:30-12:30
סדנת פרסונות, ציפיות ומסע לקוח	14:15-13:30
הצגת תוצרים של הקבוצות	14:45-14:15
הצגת מבנה של מסמך ייזום	15:00-14:45
סיכום יום	15:30-15:00

תיאום ציפיות

מטרת המפגשים היישומיים

חווית הלקוח מהשירות החדש

מסע לקוח | User Journey





חווית לקוח

חווית השירות של
הלקוח עם נותן
השירות/הארגון



חווית שירות

כולל אלמנט
רגשי



שירותים

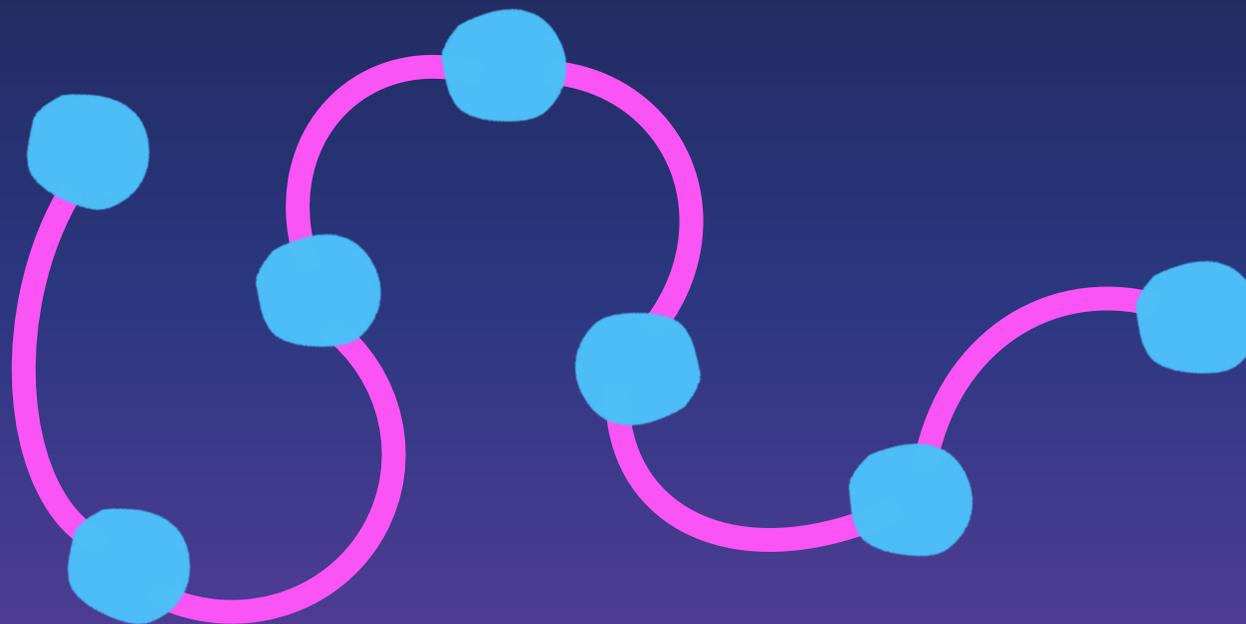
ניתן על
מוצר מסוים

חווית השירות

לא ציפיתי	ציפיתי	
מעל ומעבר	שבע רצון	קיבלתי
?	מאוכזב	לא קיבלתי

מה זה?

מסע לקוח הינו סדרה של צעדים שממפים את האינטראקציה של המשתמש עם מוצר/ שירות מסוים.



בניית פרסונות

פרסונה היא ייצוג של קהל יעד ספציפי של מוצר או שירות שאנחנו מספקים.



בשביל מה?

ברגע שנבין מי הם הפרסונות שלנו, מה מעסיק אותן ומה מביא אותן
להשתמש במוצר שלנו, נוכל לקבל החלטות מדויקות יותר בתכנון שלו.

הציפּו "טיפוסים" של תושבים

הורים לילדים

פרופיל תושב

פרטים דמוגרפיים

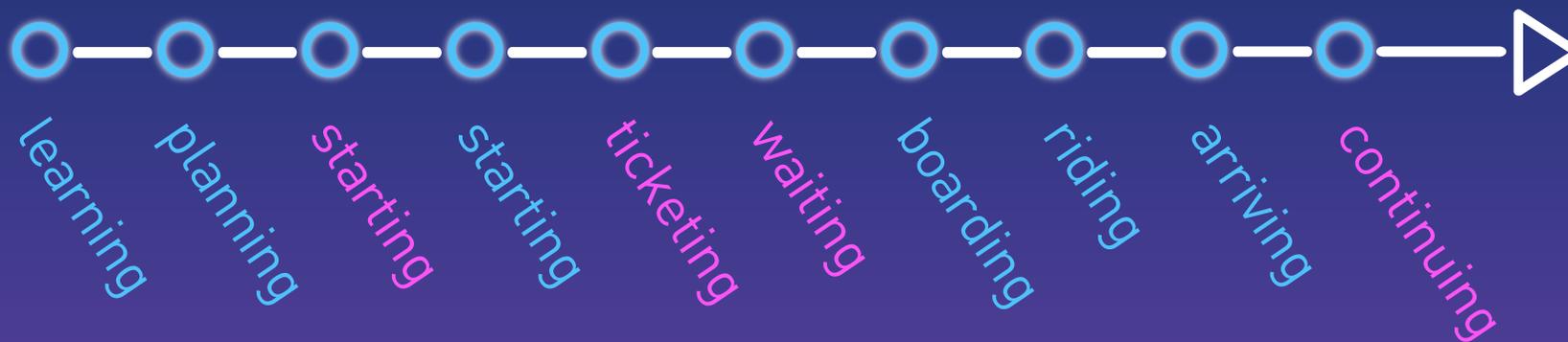
שם ותיאור קצר



צרכים

התנהגות ופעילות יומיומית

מסע לקוח הוא מיפוי התהליך המלא שעובר הלקוח שלנו מנקודת המפגש הראשונה שלו עם מוצר/ שירות ועד לנקודת הסיום, מתוך מטרה להבין טוב יותר את החוויה שאנחנו מציעים, להשפיע טוב יותר על המשתמש ולנתב אותו אל המקום הנכון.



חיי היומיום

ערב

מהלך היום

בוקר

עושה

מה הפעילויות שעושה, מה
האינטראקציות ומי מעורב

כלים דיגיטליים

אילו כלים דיגיטליים
עוזרים לו בזה

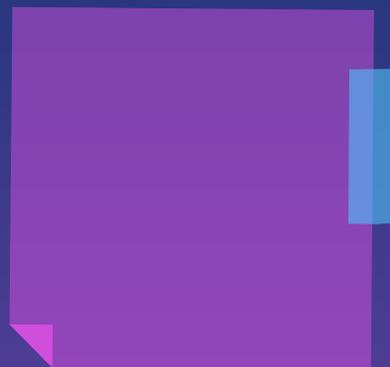
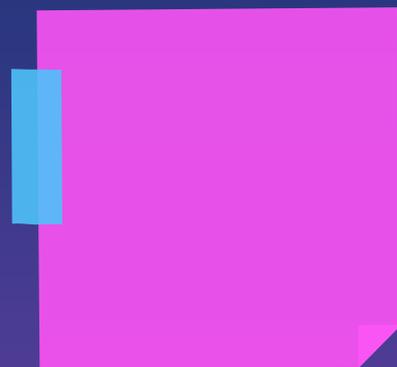
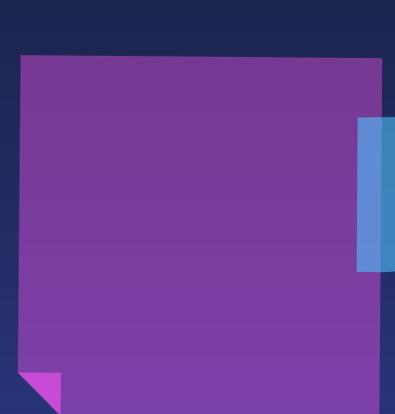
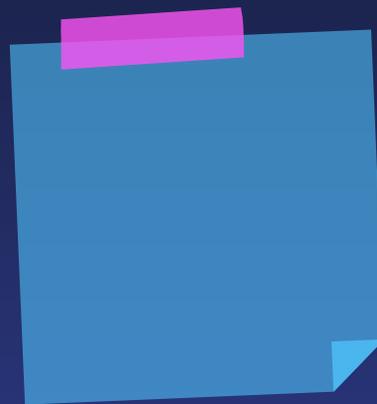
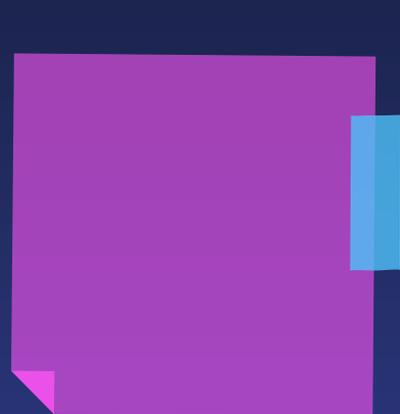
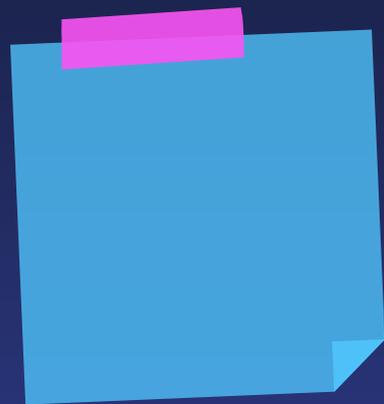
חושבת מרגישה

צרכים, חסרים, בעיות
וחסמים בהם נתקלים

הזדמנויות

איזה שירותים העירייה
יכולה להציע כדי לעזור,
יוזמות עתידיות

ריכוז כלל המידע והשירותים



מסמך ייזום

שם הרשות:

מובילי התכנית:

חלק א'

- מחלקה/תחום ברשות:
- שותפי העשייה ברשות:
- הנושא הנבדק:
- הבעיה שזוהתה ומיועדת לפתרון:
- מסע לקוח קיים:

• איתור נקודות הכשל/כאבים לאורך המסע:

• פתרונות אפשריים:

• פתרון נבחר משוער:

• לוחות זמנים לפרויקט:

1.1 היתכנות ושימות

בעיות היתכנות של הפרויקט – בעיות אשר יכולות לפגוע בהצלחת הפרויקט או להביא להפסקתו דרישות / אילוצים שהם תנאי הכרחי להצלחת הפרויקט / המערכת.

פורום חדשנות ואסטרטגיה מחוז תל אביב

מפגשים יישומיים-מידע מוכוון תושב

הנכם מוזמנים לסדרת מפגשים שיתקיימו אחת לחודש בתאריכים:

28.02 אור יהודה	4	31.01 הרצליה	3	29.12 כפר שמריהו	2	30.11 תל אביב יפו	1
30.06 חולון	8	25.05 בת ים	7	27.04 אזור	6	30.03 קריית אוננו	5

המפגשים יערכו בשעות 08:30-15:30, סילבוס ופרטים נוספים ישלחו בקרוב

נתראה,

מינהל מחוז תל אביב-משרד הפנים ומרכז מידע וידע יישומי עירוני-עיריית תל-אביב- יפו