

שיפור שירות הוא מאמץ מחלקתי הוא תרבות ארגונית

למה בכלל יצאנו למסע הזה?

באחוה הוחלט לשים את חוויית השירות במרכז!
באגף טכנולוגיות ומערכות מידע הבנו שאם כל הארגון מצפה לשירות טוב יותר - אנחנו חייבים להתחיל מעצמנו.

השאלה שהובילה את המסע: האם יש לנו כלים, נתונים ותפיסת ניהול שמאפשרים לתת את רמת השירות שאנחנו דורשים מעצמנו?

ניר בן פורת - CIO



ממערכת קריאות למערכת ניהול שירות

המסע של אגף טכנולוגיות ומערכות מידע במכללה האקדמית אחווה

לניהול שירות



מניהול תקלות

ניר בן פורת | מנהל מערכות מידע

מיט"ל - Case Study

הקונטקסט הארגוני

אחוה כמוסד אקדמי עם עומסי שירות מגוונים

אגף טכנולוגיות מגוון

תשתיות, יישומים, תמיכה, פרויקטים, מערכות מידע ודיגיטל

כ-750 אנשי סגל ומנהל

שירות לסגל אקדמי, עובדי מנהל וממשקי תמיכה פנימיים

כ-3,500 סטודנטים

קהלי שירות רחבים, עונתיות גבוהה וצרכים משתנים לאורך השנה

נקודת המוצא

המכללה כבר משקיעה בשיפור חוויית השירות בכל האגפים. דווקא לכן היה חשוב לבחון אם אגף מערכות מידע מחזיק בכלים שמאפשרים שירות מדיד, שקוף ומנוהל.

Twodo הטמיעה עבורנו את מערכת השירות והמעבר היה הזדמנות להגדיר מחדש לא רק מערכת, אלא שיטת ניהול

המצב לפני השינוי

מערכת קריאות קיימת, אבל לא מספיק יכולת ניהול

עומסים לא שקופים

עומס הצוותים לא תמיד היה גלוי וברר-השוואה בין תחומים ותקופות.

מדידה חלקית

קשה לדעת מה באמת קורה בשירות, מה איכות המענה ומה מגמות הביקוש.

קושי להשתפר

בלי נתונים עקביים קשה לזהות שורש בעיה ולהוביל שיפור מתמיד.

המסקנה החשובה: הבעיה לא הייתה באנשים. הבעיה הייתה בכלים, בנתונים וביכולת הניהול שלנו.



מה בעצם רצינו להשיג?

לא עוד כלי — אלא יכולת ניהול שירות



מדידה עקבית

שפה משותפת למדידת שירות, זמני
טיפול ואיכות מענה

שקיפות ניהולית

תמונת מצב ברורה על קריאות, עומסים,
חריגות ומגמות

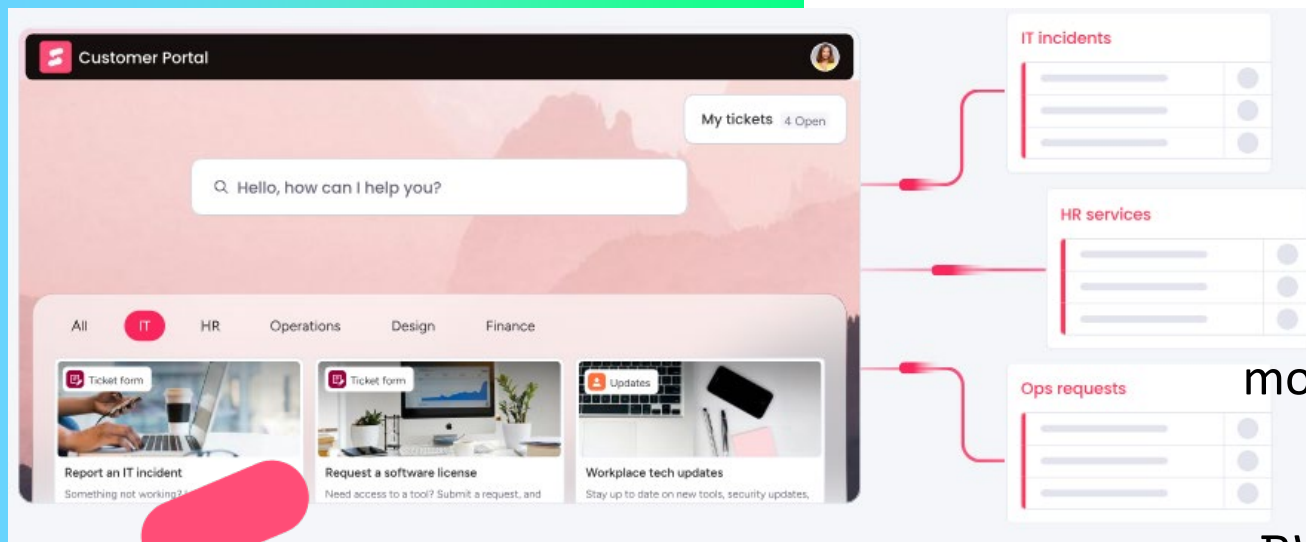
שיפור מתמיד

מעגל ניהולי של מדידה, למידה, שינוי
ובקרה

תעדוף מושכל

יכולת להחליט במה לטפל קודם ולמה, על
בסיס נתונים

היעד: להפוך נתוני שירות לכלי ניהולי שמייצר החלטות.



monday Service

- פלטפורמה לניהול שירות ותמיכה על גבי monday
- ניהול קריאות מקצה לקצה במקום אחד
- יכולות AI מתקדמות לסיווג פניות, ניתוח והצעת פתרונות
- אוטומציות חכמות לניהול עומסים ו-SLA
- פורטל שירות ידידותי למשתמשים
- שקיפות מלאה ובקרה בזמן אמת על ביצועים
- הקמה מהירה וגמישות מלאה להתאמה לארגון
- חוויית משתמש מודרנית לצוותים וללקוחות
- שילוב אפליקציית VIBE לחוויית לקוח אופטימלית

Open Tickets

		Request type
Missing some key features th..		Features
Can't log in to my account		Bug
The API doesn't work when...		Request
		Bug
		Request

היישום עם ONE-Twodo

הטמעה כפרויקט שינוי, לא רק פרויקט טכנולוגי



מיפוי תהליכים

1

הבנת סוגי הפניות, מסלולי טיפול, גורמים מטפלים ותהליכי אסקלציה

הגדרת שפה ניהולית

2

קטגוריות, סטטוסים, עדיפויות, אחריות ומדדים

הטמעה הדרגתית

3

שיפור חוויית המשתמש לצד התאמה לצרכים האמיתיים של האגף

בניית בסיס לשיפור

4

יצירת נתונים שמאפשרים בקרה, דיון ניהולי ושינוי מתמשך

נקודה להרצאה: הספק הטמיע את המערכת, אבל הערך נוצר כשהארגון הגדיר לעצמו איך הוא רוצה לנהל שירות.

מה השתנה בניהול היומיומי?

מהתגובות לקריאות — לניהול שירות באמצעות נתונים



תגובה לפניות לפי עומס ותחושה

לפני

תעדוף לפי נתונים, סטטוס, אחריות וחריגות

אחרי

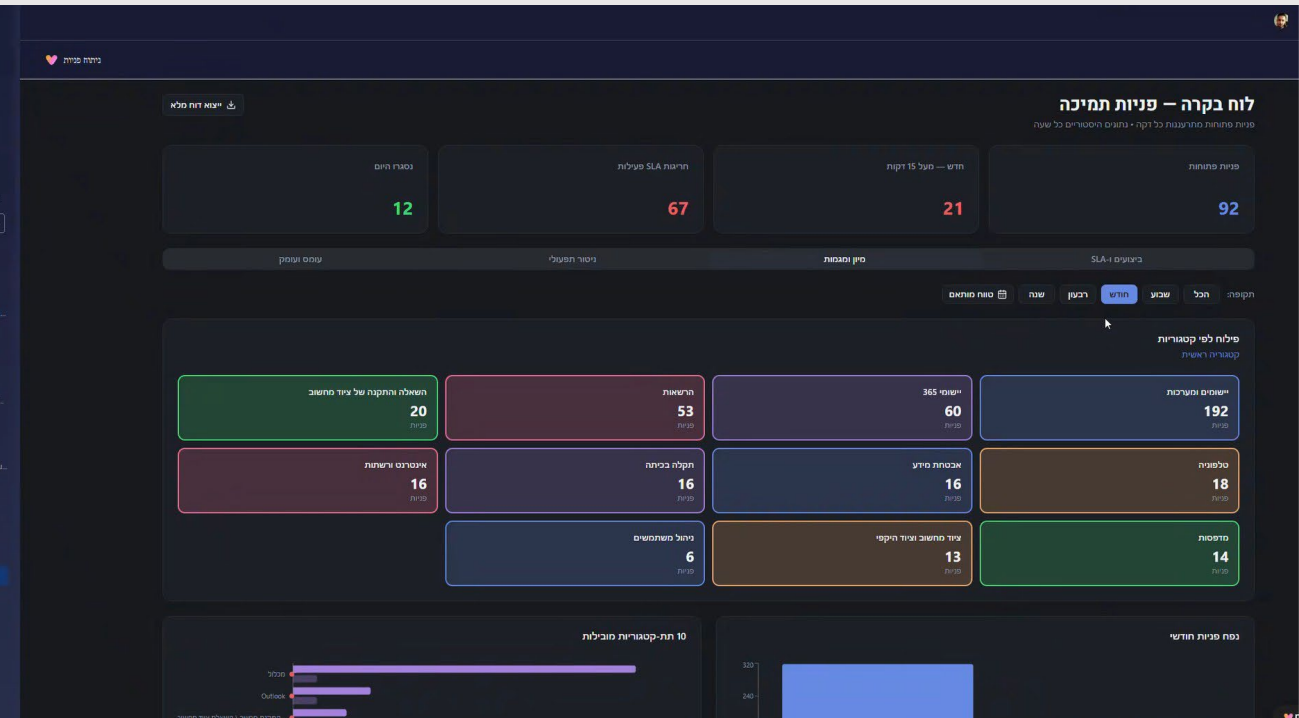
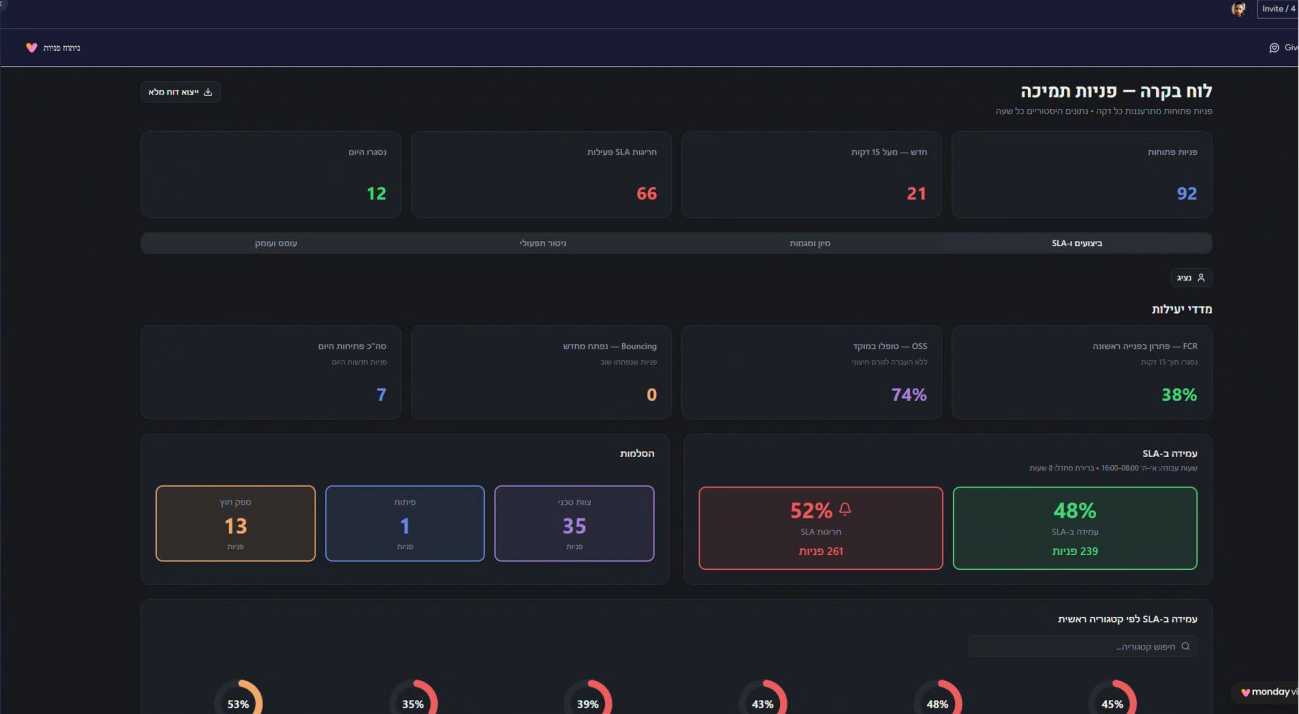
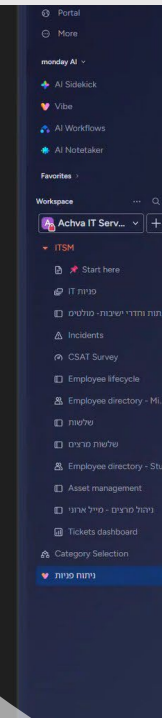
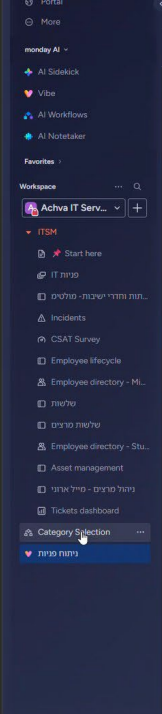
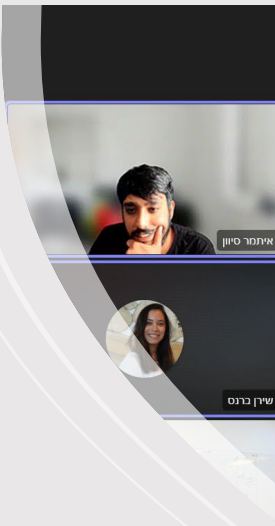
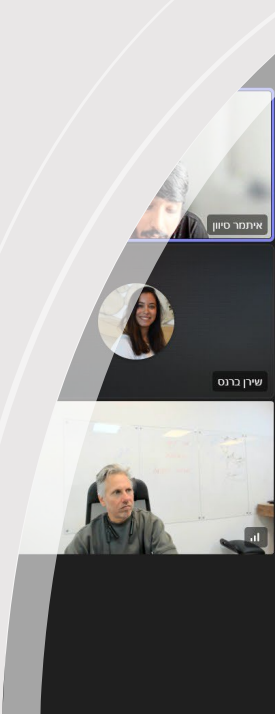
קושי לזהות צווארי בקבוק

לפני

יכולת לראות איפה העבודה נתקעת ולמה

אחרי

המעבר המרכזי: מניהול "קריאות" לניהול "שירות".



הערך הניהולי

מה מערכת שירות טובה מאפשרת למנהל מערכות מידע

ניהול משאבים

להבין איפה חסר כוח אדם, ידע, תהליך או כלי

שיחה עם הנהלה

לדבר על שירות בשפה של נתונים, עומסים, סיכון ותיעדוף

למידה ארגונית

להפוך פניות חוזרות לתובנות, מניעה והדרכה

שיפור חוויית משתמש

לזהות נקודות כאב ולשפר את השירות לסטודנטים, סגל ומנהל

המערכת לא מחליפה ניהול — היא נותנת למנהל יכולת לראות, להסביר ולהחליט.



של ניהול שירות ROI

החזר השקעה שאינו רק כספי

1

חיסכון בזמן ניהולי

פחות חיפוש מידע, פחות שאלות חוזרות, יותר תמונת מצב אחת

2

שיפור תיעוד

פחות עבודה לפי רעש, יותר עבודה לפי השפעה ודחיפות

3

הפחתת תקלות חוזרות

נתונים מאפשרים לזהות שורש בעיה ולמנוע קריאות עתידיות

4

חויית שירות טובה יותר

משתמשים מקבלים מענה שקוף, עקבי ומנוהל יותר

המסר לקהל: ROI בשירות נמדד גם ביכולת של הארגון ללמוד, לתעדף ולשפר את עצמו.

מה אני רוצה שתזכרו?

לא חיפשנו מערכת קריאות חדשה. חיפשנו דרך טובה יותר לנהל שירות.

- שירות טוב מתחיל במדידה ובהבנה של המציאות
- מערכת היא רק הכלי - הערך נמצא בתהליך הניהולי
- נתונים מאפשרים שקיפות, תיעדוף ושיפור מתמיד
- המסע מתחיל כשאגף טכנולוגיות ומערכות מידע מוכן לבחון קודם כל את עצמו

תודה