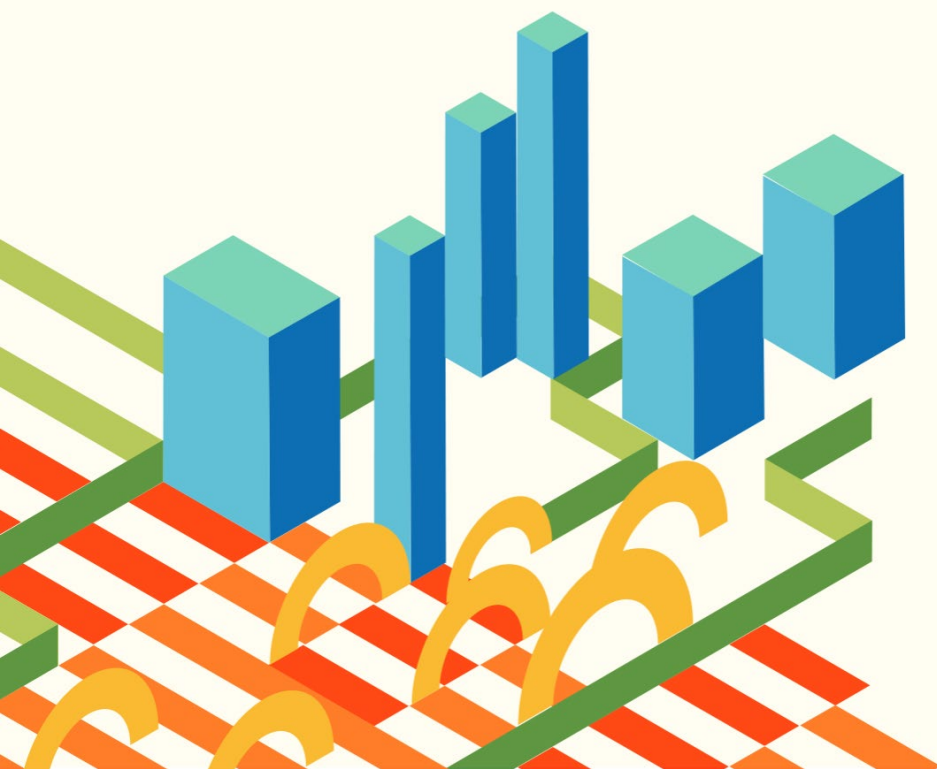


ארכיטקטורת טופס - CRM פניה לתמיכה

תומר טויר
ראש תחום UX



27 פברואר 2020

אפיון טופס הפניה

טופס הפניה הוא בשלב 'הטיפול' ובתוכו משתקפים חלקים מהמכלול העסקי השלם

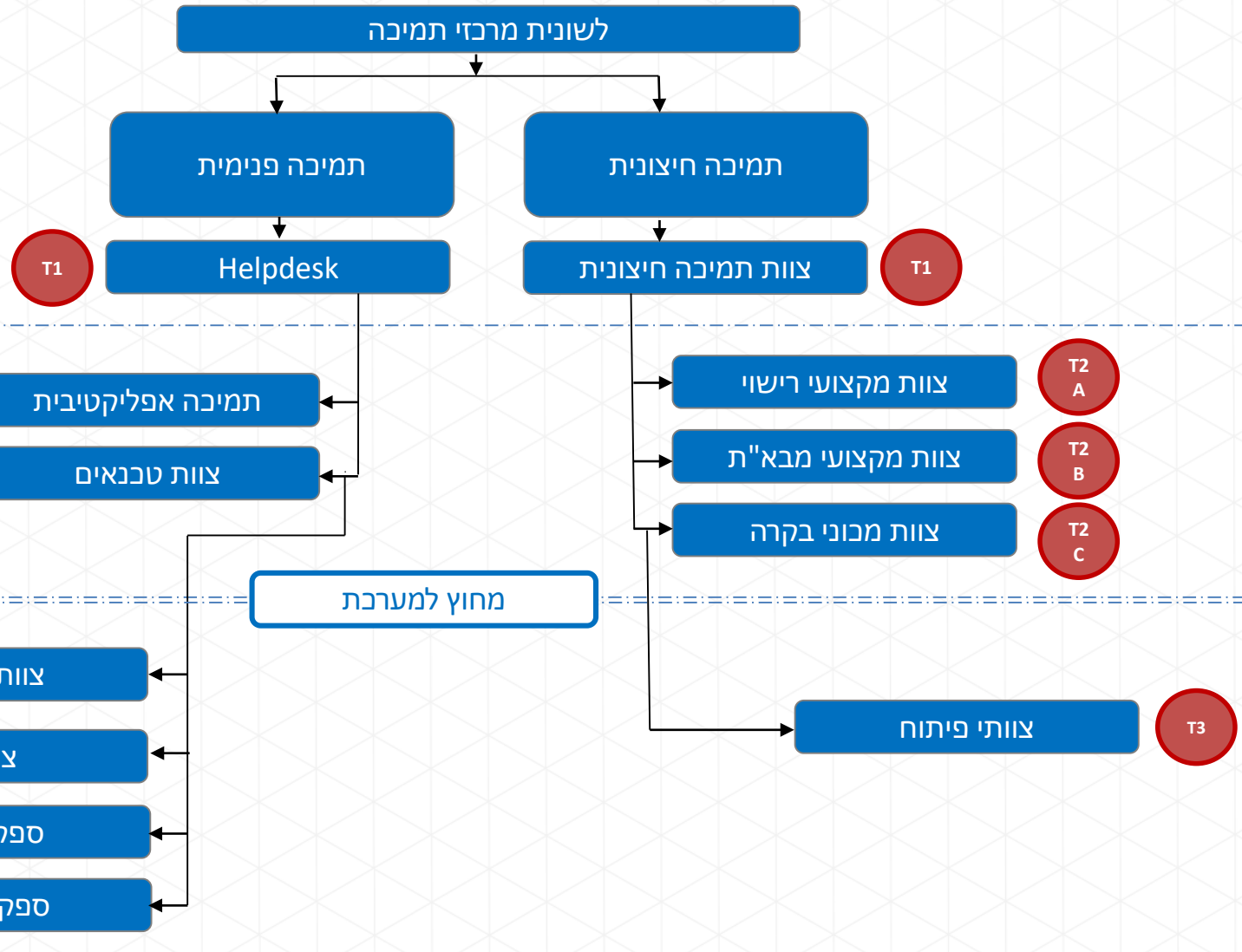


שלב זה מכיל את מירב **האינטראקציה האנושית** בין:
לקוח - תומכים - תמיכה מקצועית - מרכזי תמיכה נוספים - ספקים חיצוניים

טיפול נכון ומדויק בשלב זה יניב:

- **שירות טוב יותר** - ללקוח ולתומך
- **טיוב תהליכים** ומענה לצרכים העסקיים
- **יעול הטיפול** והפקת הנתונים לשיפור עתידי

צוותים

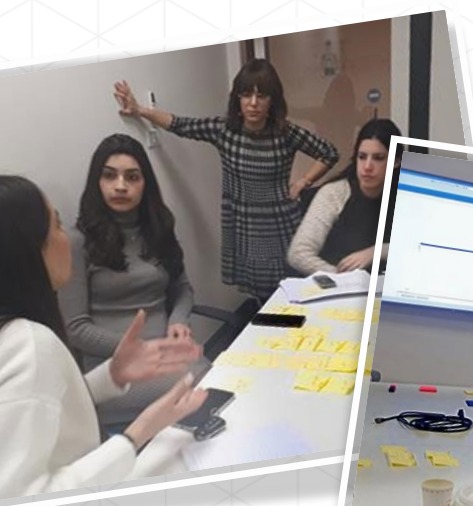


ארכיטקטורת תוכן 'תמיכה חיצונית' בגישה מולטידיסציפלינרית

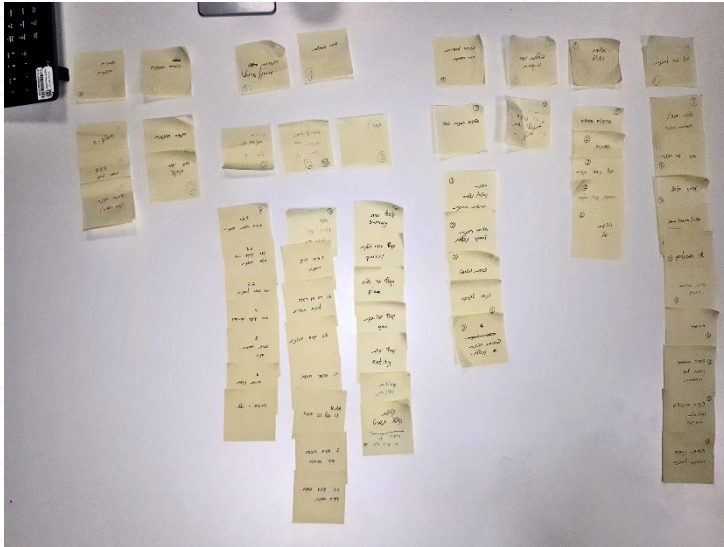
תהליך האפיון בוצע בעבודת צוות המורכב מבעלי תפקידים שונים:
מנהל פרויקט, מנתח מערכות, מעצב חוויה, הצלחת לקוח, ראשי צוותים ממרכז התמיכה, תומכים, צוות תמיכה מקצועי של תכנון זמין (Tier2))

יתרונות:

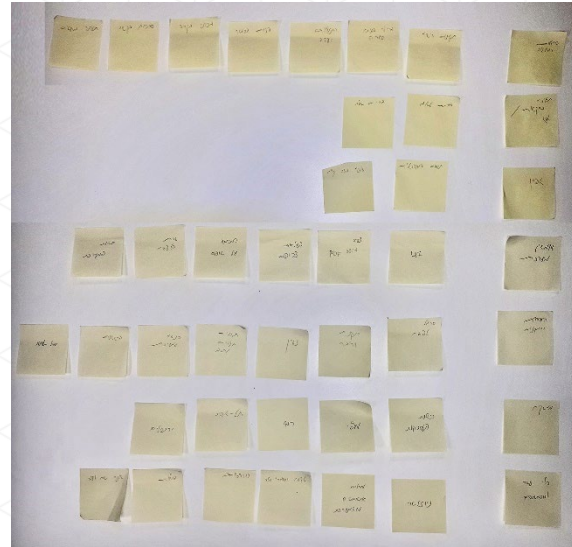
- גיבוש תפישה רחבה שעונה על מכלול גדול של צרכים.
- נקודות מבט שונות על התהליך.
- אפשרות לצפות מגוון רחב יותר של תרחישים שונים ותרחישי קצה.
- חידוד תהליכים עסקיים.
- יכולת לפרוץ החוצה מתפישות מקובעות.
- הסכמה רחבה שמקצרת משמעותית את זמן האפיון.



תוצרים



מבא"ת
קטגוריה ונושא



רישוי
קטגוריה ונושא



ארכיטקטורה כללית



מיפוי נקודות כאב

הקצאות:

כיום לא ניתן להקצות קריאות לתומכים, יש תור אחד ממנו מושכים, כך שלראש הצוות אין שליטה ואין לו יכולת לפתח את מקצועיות העובדים, כלומר, עובד חדש צריך "לדעת הכל" ולהיות מתאים לכל סוג של שירות.

מנגנון הקצאות יוכל לאפשר לראש הצוות להתאים את סוג הטיפול עבור תומך מסויים, במיוחד במצב של תחלופת עובדים גבוה. כך שאם יש תומך חדש, הוא יוכל להתמחות בדבר אחד או שניים ובהמשך לקבל סוגי קריאות נוספים. אם מדובר בלקוח VIP, יהיה ניתן להקצות אליו תומכים מנוסים ועם שרותיות גבוהה

פתיחת קריאה :

כיום לקוחות מבא"ת לא קיימים במערכת ה CRM -והזנת כל פרטי הלקוח בכל קריאה, הוא הליך שלוקח זמן יקר מהתמיכה ופוגע בשירות

לדאוג להזין את כל משתמשי מבא"ת למערכת ה CRM -באמצעות העברתם ממערכת המג'יק עם XML

נפתחות הרבה קריאות על "לקוח פיקטיבי" מה שיוצר כפילויות, וקושי משמעותי בניתוח הנתונים לשיפור השירות, עם זאת יש צורך בכך במקרה ומדובר באזרח שהתקשר למקום הלא נכון, או בעו"ד ששואל שאלה ואין צורך לשמור את כל פרטיו, ואין צורך בתיעוד פרטי הקריאה שלו

הסרת "לקוח פיקטיבי", "הוספת 'אזרח' ו'עו"ד' לסיווג הלקוח, במקרה זה יתאפשר לסגור את הקריאה ללא שלב התיעוד.

לא ניתן לאתר לקוחות כאשר מזינים טלפון נייד וגם במקרים מסוימים לא מוצאים לקוח אם לא מזינים '0' לפני מספר הזהות

לאפשר איתור גם לפי טלפון נייד וגם ללא הזנת '0' לפני מספר הזהות

מיפוי נקודות כאב

תיעוד:

כרגע שלב התיעוד הוא מסורבל, בחלוקת השלשות יש דברים מיותרים ושחוזרים על עצמם, כמו כן, יש שדות מיותרים והתוכן מפוזר על גבי הטופס במקומות שונים ולא בצורה לוגית ליניארית, מה שמקשה על תהליך התיעוד ועל ניתוח הנתונים

ארכיטקטורת תוכן מסודרת וסידור הטופס על סמך הארכיטקטורה החדשה: טיוב השלשות, סידור השדות, הסרת שדות מיותרים, יוביל לתיעוד מהיר יותר, מדויק יותר ויכולת טובה יותר לנתח נתונים לצורך שיפור השירות

כרגע ב CRM- אין אפשרות למשוך מידע מפרטי התוכנית במבא"ת (מה שיש כיום במג'יק), (או מהבקשה למידע ברישוי, מה שגורם לפעמים לתמיהה אצל הלקוחות שלא מבינים למה באותו הארגון אין סנכרון בממסד הנתונים

אפשרות למשוך מידע תיעל מאוד את תהליך התיעוד, תיצור אוטומציה בהזנת שדות ותשפר את השירות ללקוח.

כיום אין במערכת אפשרות להציע הצעות מניסיון קודם, למילוי מהות הבעיה והצעות לפתרונות בהתאם לתיעוד בשלשות.

יצירה וניהול בסיס ידע המציע מילוי לבעיה והצעת פתרונות, ייעל מאוד את השירות וחוויית העובד במיוחד עבור עובדים חדשים, ישמור על רמת כתיבה ומענה ללקוח בשפה טובה, גבוהה, ושירותית, וכמובן יכול לחסוך זמן משמעותי בתיעוד ובניתוח הנתונים – כשבעיות שחוזרות על עצמן מנוסחות באותה הצורה .

מיפוי נקודות כאב

מסקנות והמשך טיפול:

כיום אנחנו מקדמים גישה פרו-אקטיבית, אך אין אפשרות לתעד רעיון למניעת חזרת הבעיה, כבר בשלב הטיפול. יתכן ולתומך יש פיתרון טוב, אבל הפתרון נשאר מאחור כשעונים לשיחה הבאה. מה גם שלפעמים הפתרונות באים מהלקוחות.

מתן אפשרות לתומך כך שיוכל להציע פיתרון מונע כבר בטופס הקריאה, יכול להוביל למתן הצעות יעול רבות מצוות התמיכה והצעות רבות לפתרון בעיות, באמצעות יעול המדריכים, שאלות ותשובות באתר ושליחת מיילים ללקוחות במידת הצורך.

כיום אין אפשרות להעביר קריאה לצוות, וכשמעבירים למשל לתמיכה אפליקטיבית, מעבירים את אותה הקריאה למספר רב של תומכים מהתמיכה האפליקטיבית, מה שיוצר חוסר ודאות לגבי מצב הקריאה, מי אמור לטפל בה, וקושי בניתוח הממצאים.

יצירת מנגנון העברה והקצאה לצוות ולא לאדם בודד

כיום אין אפשרות להעביר קריאה ל tier2- יש העברה פרטנית ואין הקצאה צוותית, לפעמים התומך נעדר והטיפול נתקע. בהרבה מהמקרים התומכים הולכים אל החדר בו הצוות יושב וחוזרים למקומם. מה שמונע יכולת לתעד וקושי בהעברת מידע ובמעקב אחרי הקריאה שהועברה.

יצירת מנגנון העברה בין 'טירים', לצורך תיעוד ויעול השירות

ברגע שהקריאה עברה, לתומך יש קושי לעקוב אחרי הקריאה ולדעת מה הסטטוס שלה.

יצירת מנגנון סטטוסים, המעדכן את התומכים המעורבים בקריאה ואת הלקוח (במידת הצורך).

מיפוי נקודות כאב

מסקנות והמשך טיפול:

כיום אין מנגנון SLA, ובשדה הזנת זמן קריאה, צריך להזין זמן בצורה ידנית. במצב הזה קשה להעריך במדויק את זמני הטיפול וקשה לנתח ממצאים על סמך המצב הקיים

מערכת SLA תתעד בצורה מדויקת את זמני הטיפול, מה שיאפשר ניתוח מדויק לשיפור השירות ובנוסף יחסוך זמן הזנה לתומכים

כיום אין מנגנון SLA, ובשדה הזנת זמן קריאה, צריך להזין זמן בצורה ידנית. במצב הזה קשה להעריך במדויק את זמני הטיפול וקשה לנתח ממצאים על סמך המצב הקיים

מערכת SLA תתעד בצורה מדויקת את זמני הטיפול, מה שיאפשר ניתוח מדויק לשיפור השירות ובנוסף יחסוך זמן הזנה לתומכים

כיום קורה מצב בו לקוח מתקשר עבור בעיה מסויימת ובאותה השיחה מציף כמה בעיות נוספות, מה שמקשה על התומכים לתעד את כל הבעיות, כיוון שצריך לפתוח קריאות חדשות ולמלא את כל השדות, מה שמוביל לאיבוד זמן יקר ולכך ובמקרים מסוימים פשוט נותנים מענה ללא תיעוד.

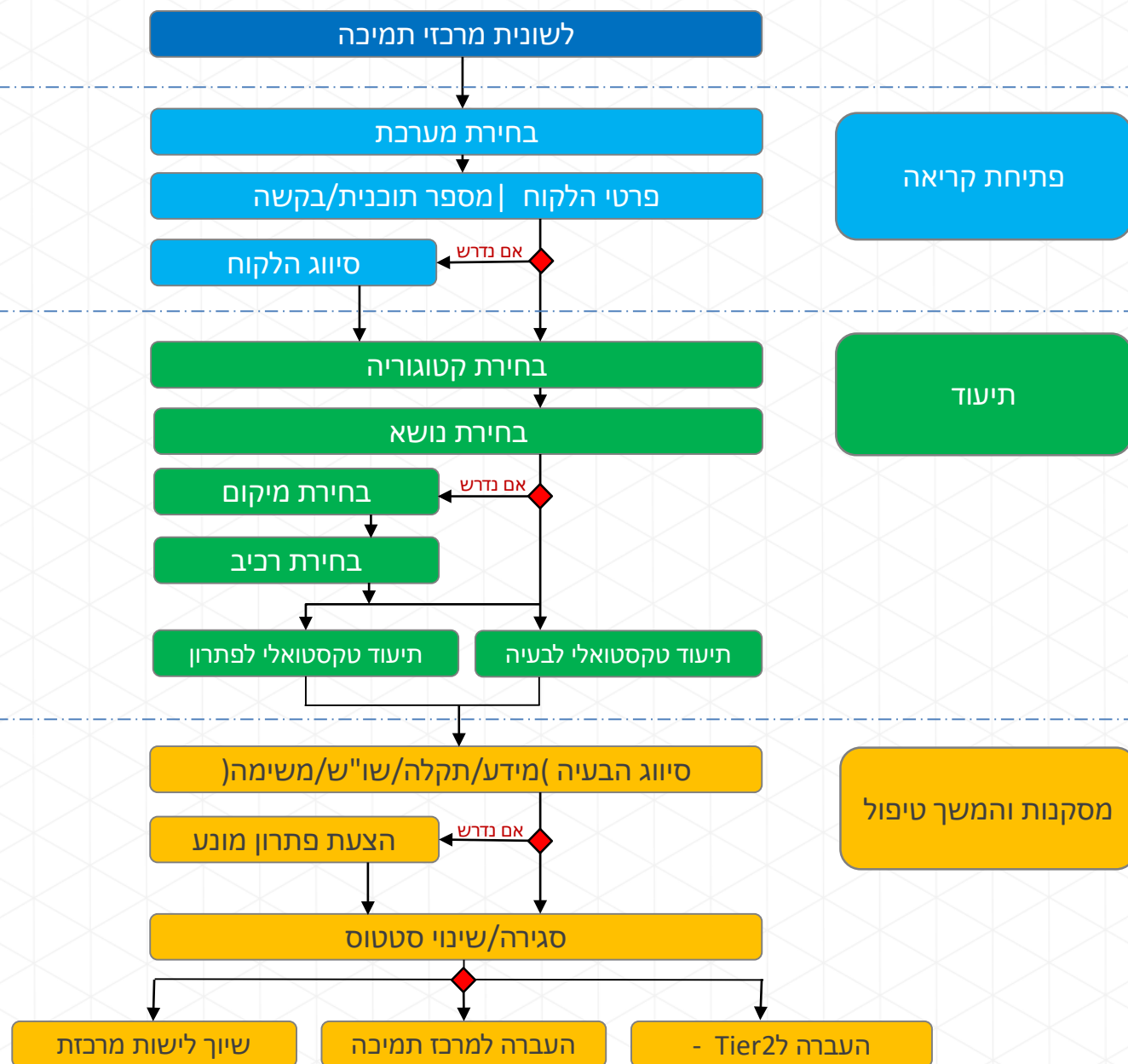
אפשרות לפתוח קריאה נוספת על אותו הלקוח, עם פרטי הלקוח, מתוך הקריאה הנוכחית, תפתור את הקושי ותוביל לתיעוד מדויק של כלל הקריאות והפתרונות עבורם.

כיום אין אפשרות לשייך קריאה ליישות מרכזת, כך שאם יש תקלה מערכתית, לא ניתן לסווג מספר רב של קריאות תחת אותה התקלה ולתת מענה אחיד לכלל הקריאות

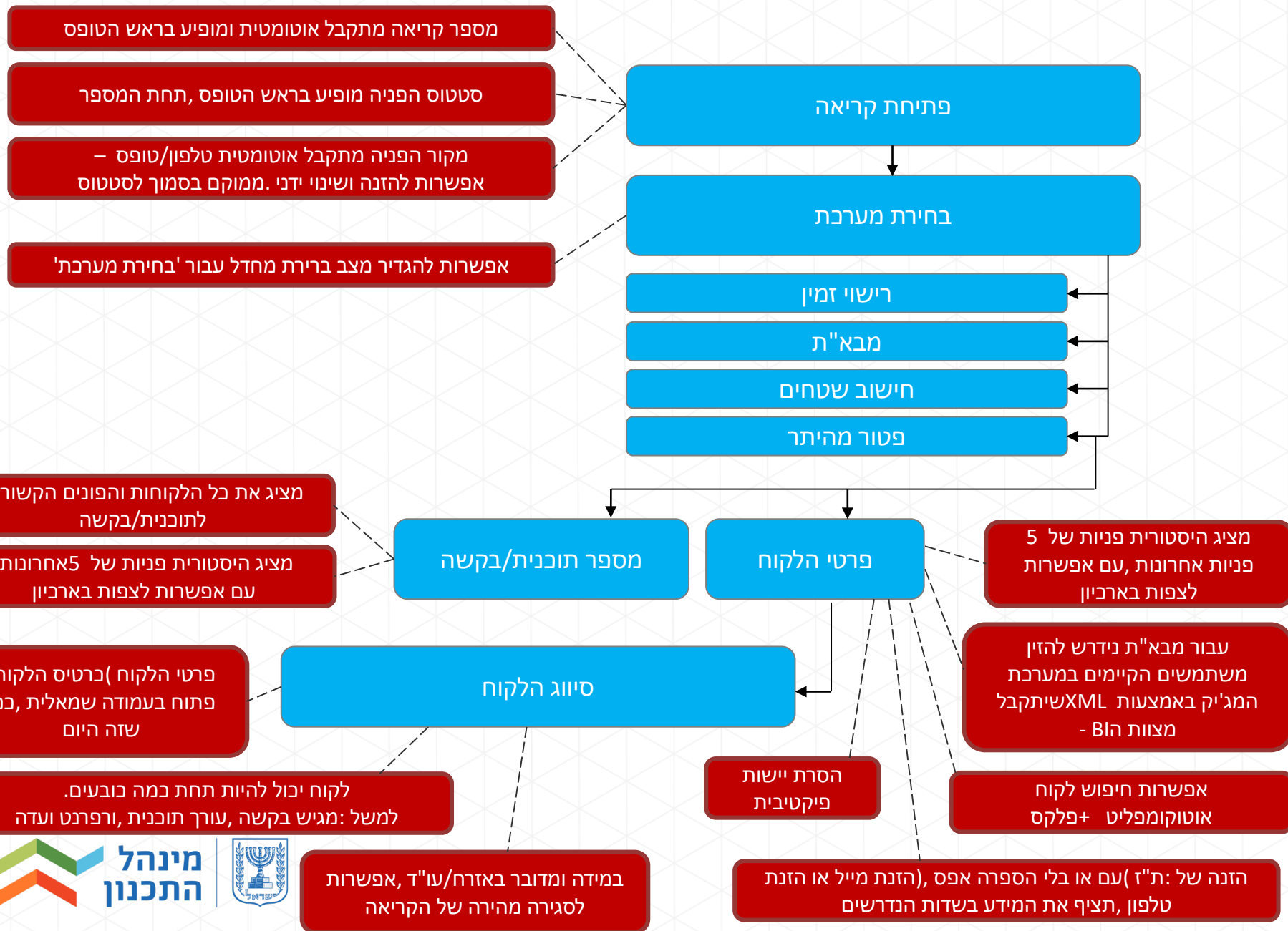
אפשרות לשייך קריאה ליישות מרכזת/תקלה מערכתית, תזרז את זמני התיעוד, תשייך מספר רב של קריאות לתקלה מערכתית מה שייעל את ניתוח הנתונים, ותאפשר לסגור מספר רב של קריאות ע"י סגירת היישות המרכזת, מה שיחסוך זמן רב לתומכים.

ארכיטקטורת הטופס

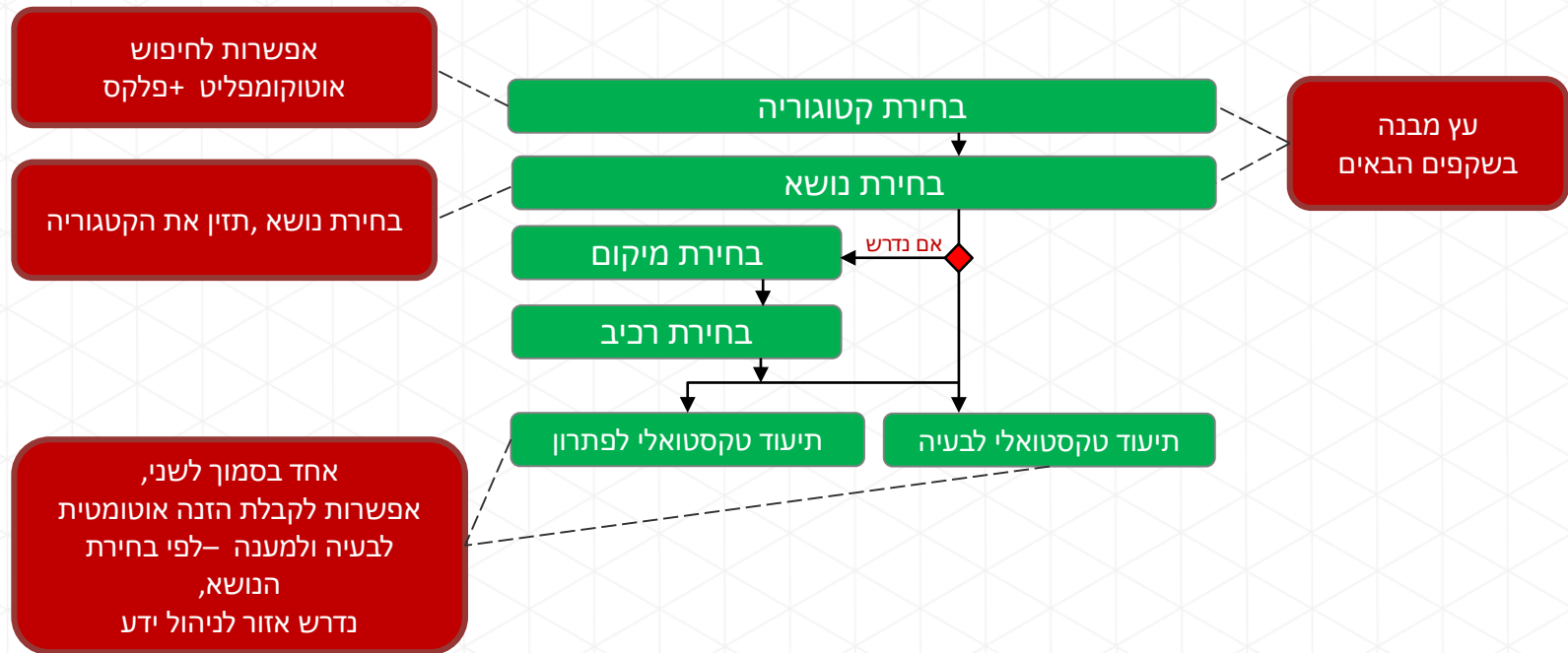
-חלוקה לשלושה שלבים-



פתיחת קריאה – תמיכה חיצונית



תיעוד – תמיכה חיצונית



קטגוריה ונושא – רישוי

סוגיות רגולציה

תקנות רישוי

בירור בנושא פגרה

התנהלות ועדה

פניות הציבור

מכוני בקרה

פתיחת בקשה

תלונה משפטית

תהליכים בבקשות

חובה לבחור שלב/טאב ומיקום

אפיון

תוספת פונקציונליות

שינוי מצב קיים

ממשק מערכת

UI

צפיה בטופס PDF

העלאת צרופות

חתימה על טופס

שרת הטפסים

איטיות במערכת

הגדרות והתקנות

סרגל הטפסים

התרנת דרייבר

צפיין

תאימות תצורת מחשב

כניסה למערכת

הרשאות

מייל XML/

ממשקים

רשות העתיקות

מפ"י

רמ"י

תל אביב

ירושלים

כלי עזר למשתמשים

ניוזלטר

מיילים אוטומטים מהמערכת

טפסים וחומרי עזר

הדרכות

דו"חות

שינוי שם ועדה

קטגוריה ונושא –מבא"ת

מו"ב
וכלי עזר
לתכנית

משימות
ושו"שים

פעולות ועדה
מקומית

כניסה
למערכת –
תורי בדיקות

דוח שגיאות

הנחיות
עדכון/שרטוט

כלי עזר
למשתמשים

כלי עזר
למשתמשים

קליטת תוכנית /
העברת מפתח

פרוייקטים
מיוחדים

פריטים
יתקבלו מאיתי
חבין

סטטוס תבנית
בתור

חובה לבחור
מיקום :
תשריט/
הוראות
התוכנית א'/
הוראות
התוכנית ב'

חובה לבחור
מיקום :
תשריט/
הוראות
התוכנית א'/
הוראות
התוכנית ב'

הנחיה
תכנונית

X-plan

סוג יעוד
הקרקע

GIS

איתור תכנים
(אתר הצפיה)

שינוי שם
תוכנית

הדרכות

עדכון תרש"צ

גוש
כפול/הגדרה

שלבים /
אירועים /
דרישות

העתקת
גושים/חלקות

שינוי
סמכות/סוג

הצעות ייעול

שינוי מרחב
תכנון

צרופות

צפיה במסמכי
תוכנית לפי
מהדורות

צפיה בטפסים
ובדו"חות בדיקה

העתקת נתונים
בין תכניות

כניסה
למערכת

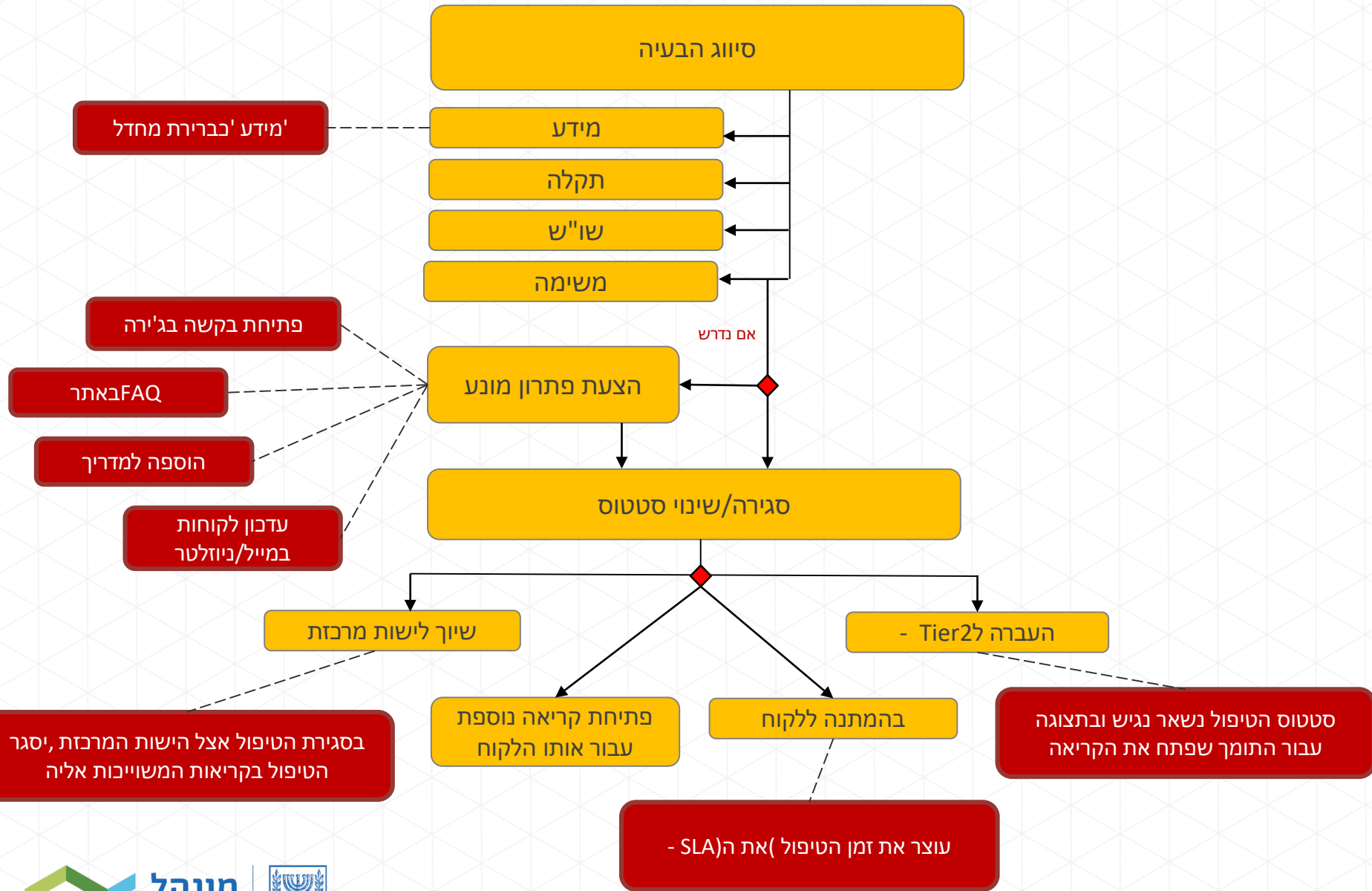
הגדרת
משתמש

כשל בפתיחת
תוכנית

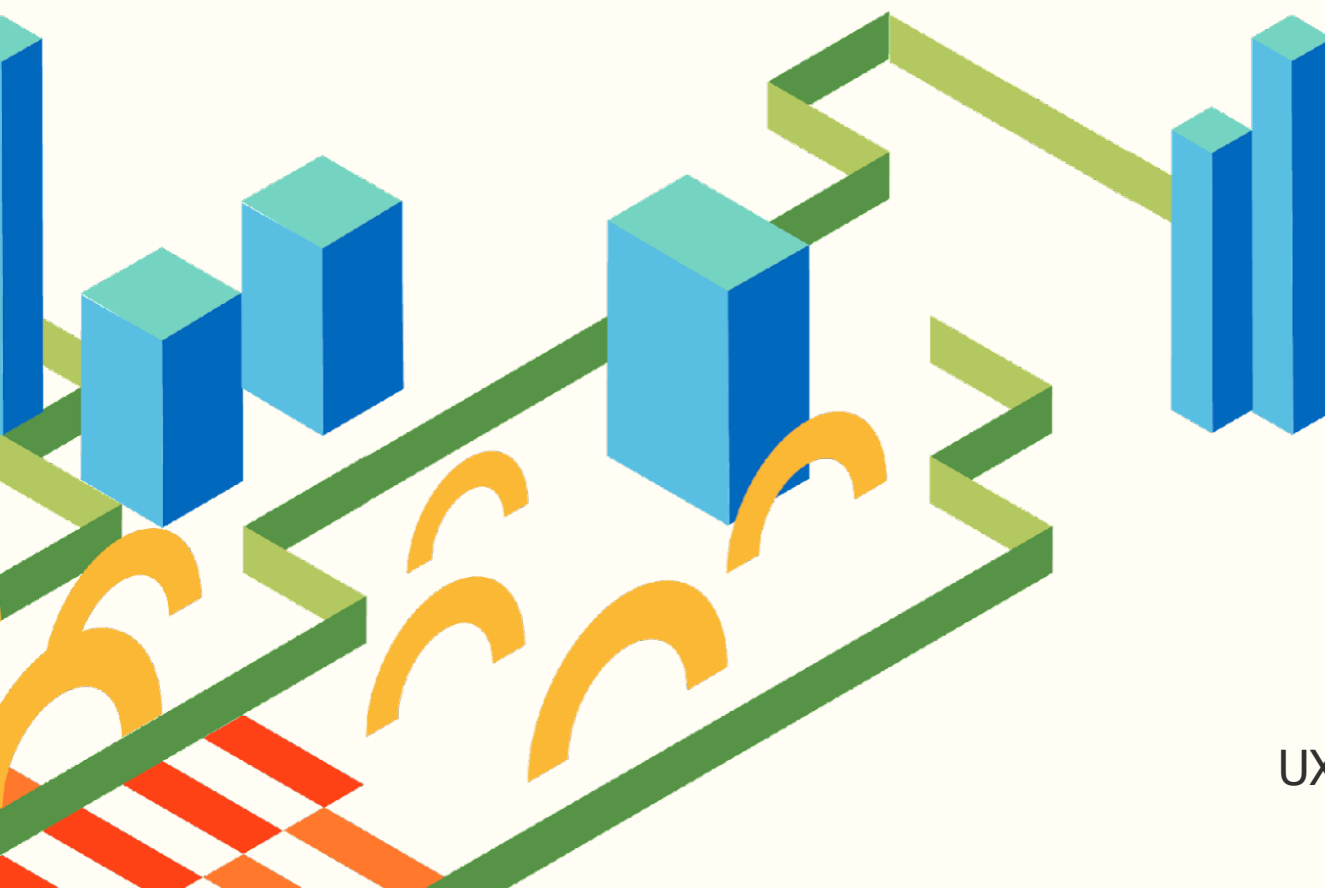
כשל בשליחת
תוכנית
לבדיקה

תבנית
נעולה/נעלמה
מהרשימה

מסקנות והמשך טיפול



תודה



תומר טויזר, ראש תחום UX