



# תפיסת השירות הדיגיטלית מינהל מדע וטכנולוגיה

ד"ר עופר רימון, סמנכ"ל ומנהל מינהל מדע וטכנולוגיה

# מינהל תקשוב, טכנולוגיה ומערכות מידע

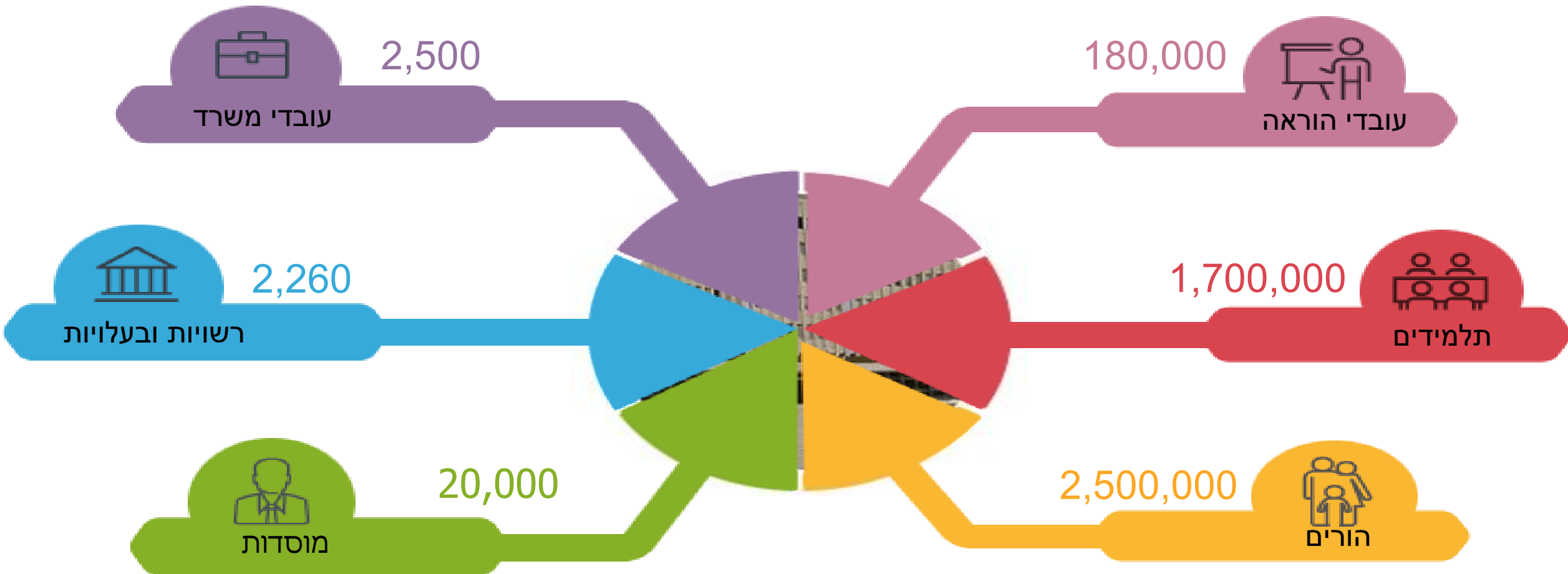
ד"ר עופר רימון

ס. מנהל מינהל תקשוב  
ומערכות מידע

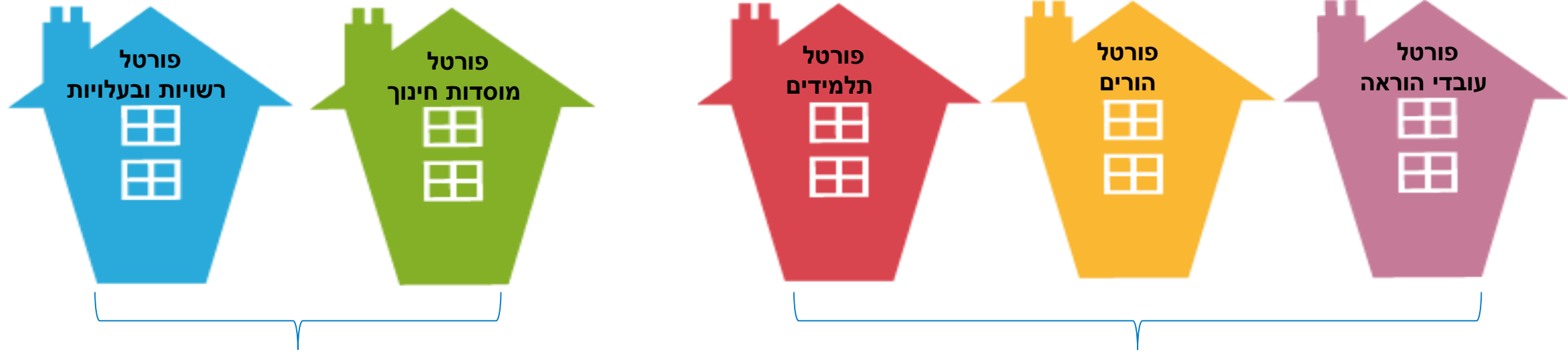
שי  
גויטע

- דבורה ראנד - יישומים ובעלויות חינוך
- אילנה קרוקר - מערכות רוחביות ואסטרטגיות
- אורנה חוברה - יישומי ניהול
- אביב מצא - יישומי שכר
- אלון ויג - חטיבת בתי הספר
- הרצל ניסים - תפעול תשתיות
- אליהו אסף - שירות ותקשורת
- שלום סננס - CTO מנהל תשתיות
- סיגלית סובל סביון - מנהלת תחום אינטרנט
- גילה כרמל - מובילת תפיסת השירות הדיגיטלית
- אורית סקלוט - פתרונות טכנולוגיים לבתי הספר
- איציק ליבוביץ - מנהלת יישומים מתוקשבים
- יניב מלליס - מרכז שירות ומידע ארצי

# קהלי היעד של משרד החינוך



# תפיסת השירות הדיגיטלית



**המינהלת**  
ליישומים מתוקשבים



# מסע לקוח

מענה ל- 20% מהפניות

יחידה מקצועית

יחידה מקצועית

יחידה מקצועית



מענה ל- 25% מהפניות

מוקד שירות

מענה ל- 55% מהפניות

פורטל

לקוח

מערכת CRM ארגונית







# כלים תשתיתיים בתפיסת השירות הדיגיטלית

גילה כרמל - מנהלת חטיבת תקשוב השירות  
ומובילת תפיסת השירות הדיגיטלית

# תפיסת השירות הדיגיטלית – ערכים ומטרות



# כלים תשתיתיים בתפיסת השירות הדיגיטלית





# מערכת ה-CRM הארגונית



# מערכת CRM ארגונית – ניהול הפניות

פתיחת פנייה מקוונת 24/7 ומעקב אחר סטטוס הטיפול,  
כולל צירוף מסמכים וצפייה בפניות קודמות



לוחות מחוונים לניהול הפניות לבעלי תפקידים במשרד  
ובמוקדי השירות



הצגת נתוני לקוח ממערכות המשרד



בקרה ומדידה לצורך שיפור ויעול השירות



# מנגנון הודעות והתראות



# מנגנון הודעות והתראות – ניהול

ערוץ אחד לשליחת הודעות לקהלי היעד

.....



שליחת הודעות ייעודיות באופן אוטומטי,  
עבור מערכות הליבה

.....



הנעה לפעולה והסבת תשומת הלב לצורך מיצוי זכויות

.....



איזון עומסי דיוור על קהלי היעד ומוקדי השירות

.....

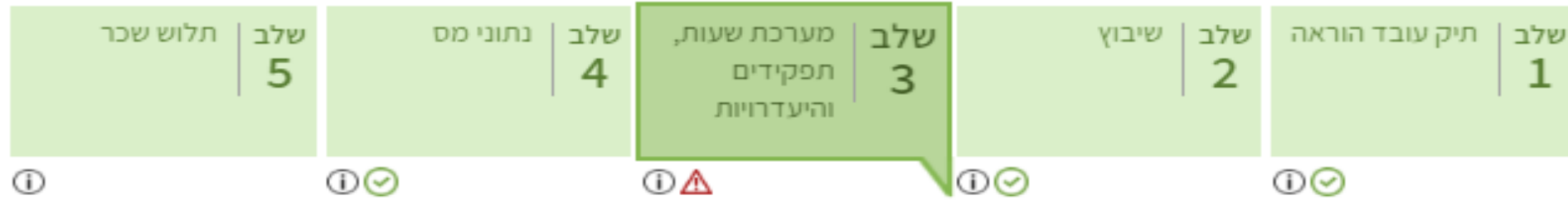




# מעקב תהליכים

▼ נתוני שכר לשנה"ל תש"ף

מעקב תהליכים



## מה מצבי בתהליך?

מוסד: חט"ב חדשה שוהם - 441469

טרם דווחה מערכת השעות שבועיות על ידי מנהל המוסד. לקידום התהליך פנה למנהל המוסד.



## מה קורה בשלב 3?

① בשלב זה, לאחר סיום תהליך השיבוץ, באחריות מנהל המוסד לדווח את מערכת השעות השבועיות שלך ואם קיים, גם את התפקיד. לתשומת לבך, הדיווח הנו תנאי הכרחי לקבלת השכר לשנת הלימודים הקרובה.

למידע נוסף על שעות שבועיות <

לתשומת לבך: במידה והנתונים דורשים תיקון ניתן **לפתוח פנייה מקוונת** למוקד המחוזי



\* הנתונים נכונים לתאריך 24/06/2019

# ניהול מעקב תהליכים

הצגת שלבי התהליך מנקודת המבט של הלקוח,  
עבור שירותים ממערכות הליבה

.....



הסבר וחיווי סטטוס טיפול בכל שלב

.....



התראות על שלבים תקולים בתהליך

.....




המלצה לביצוע פעולות מקדמות

.....



# חיתום דיגיטלי



מדינת ישראל  
משרד החינוך

לשכת מחוז צפון

לכבוד: תאריך: כ"ד תמוז תשע"ז  
18.07/2017

מוסד הפצה: 11009/ - מ.מחוזי להדרכת  
גננות  
ישוב: נצרת עילית

שלום רב,  
הנדון: נתוני העסקה  
הריע מתכבדים להודיעך את נתוני העסקתך כלהלן:

הנושא	ערך	החל מ	אסמכתא	הערות
דרגה	BA	01/09/2001	B.A ממוסד אקדמי בחייל	
כפל תואר		01/09/2001	תעודת הוראה	שווה ערך בגמולים 8.75
מספר גמולי השתלמות (לא בהעסקה ברפורמת עזו לתמורה)	21	01/09/2014		תקרת גמולים לשכר להעסקה שאינה בעזו לתמורה - 16
דרוג אופק	אקדמאי	01/02/2015		
דרגת אופק	7	01/02/2015		
תוספת אישית	גמול ניהול נגד - 16.068	01/02/2015		
ותק הוראה	37	01/09/2017		
נסיון בהוראה בפועל	35	01/09/2017		
ותק מוכר	10	01/09/1991		
ותק הדרכה כולל	2	01/09/2016		

מדינת ישראל, משרד החינוך  
**פורטל תלמידים**

אזור אישי | בנריות | תעודות | לימודים | לקראת שירות | לימודים אקדמיים | מחוז לבית ספר

## תעודת אליפות הסייבר

**גילעד איזידו**  
**טיטלמן פיליפ**

ת.ז: 218522415  
היובל

מוענקת לתלמידי בעל ת"ז 0218522415

### טיטלמן פיליפ גילעד

מבית ספר: היובל (511329), תל אביב-יפו  
כיתה: ב

בתחרות מתמטיקה יסודי  
תשע"ט 2019

תעודת בגרות דיגיטלית

תעודת הסמכה טכנולוגית דיגיטלית

גיליון ציונים דיגיטלי


[תעודת אליפות הסייבר](#)

לשירותך

לא צריך לזכור שם משתמש וסיסמה!

מקלידים מספר תעודת זהות ומקבלים לנייד סיסמה חד פעמית. מוקד סיסמאות 6552\*

כניות ותלונות הציבור





# חיתום דיגיטלי

הפקת אישורים חתומים דיגיטליים באופן עצמאי ע"י קהלי היעד



חסכון משמעותי בזמן ובעלויות  
וללא צורך בפניה לנותני השירות ולמוקדים



ריכוז אישורים ממערכות המשרד  
בפורטל הייעודי לקהל היעד



גישה לאזרח משדרת המידע הממשלתי (עתידי)





# ניוזלטר לקהלי היעד



מרכז שירות ומידע ארצי \*6552  
השני מחיל באון



מנהל תקשוב, טכנולוגיה ומטרות מידע  
משרד החינוך

## ידיעון לעובדי הוראה לשירותך

הידיעון מכיל כתבות בנושאים חדשים במרכז שירות ומידע ארצי ובפורטל עובדי הוראה, הודעות שוטפות, מועדי קורסים, מועדי הדרכות מקוונות ועוד ...

### כותרות הידיעון:

- < רכיב מעקב תהליכי שכר
- < אישור הצלחה בתום שנת התמחות (סטאז')
- < תנאי העסקה
- < הפעלות לבתי הספר של החופש הגדול במרחב הפדגוגי
- < יישומון קיץ בטוח במרחב הפדגוגי

### תנאי העסקה

בדקו את תנאי העסקתכם וראו אם חל שינוי בנתונים המדווחים בשנת הלימודים תש"ף ביחס לשנת הלימודים תשע"ט.

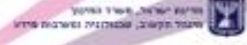


למידע נוסף <<

### הפעלות לבתי הספר של החופש הגדול מרחב הפדגוגי



## ידיעון המינהלת | כל העדכונים בשבילך



רצינו לאחל לך..



## שנת לימודים פוריה ומהנה!

קישורים ליוטיוב

צפיה בעזר למידה  
למערכת השנות

הרשמה להדרכות  
מקוונות

הזמנת הטמעה  
טלפונית

חדש בשטח

### דיווח מצבת תלמידים לשנת תשע"ט

לאחר שליחת מצבת תלמידים במערכת המנב"ס, היכנסו לפורטל הבית ספרי (שער) וצפו בדו"ח שגויים ואופן הטיפול באזור ההודעות.



### לפורטל הבית ספרי

### מנהלים ומנהלות - וודאו כי לא צפויה פגיעה בשכר עובדי ההוראה בבית ספרכם

עם החזרה לבתי הספר, על המנהלים/ות להכנס לפורטל שער, ולוודא שלא צפויה פגיעה בשכר עו"ה בבית הספר על מנת להקל על איתור עו"ה שצפויה פגיעה בשכרם, יש להכנס לתפריט עו"ה ולבחור במעקב תהליכי שכר. במסך ניתן לקבל תמונת מצב לגבי עו"ה שצפויה פגיעה בשכרם במידה ולא יבוצעו עבורם פעולות נדרשות כולל פירוט הנדרש לביצוע.



# ניוזלטר לקהלי היעד - ניהול

הפצת חידושים ועדכונים בתדירות חודשית  
לקהל היעד ולעובדי המשרד



בניית הניוזלטר בשיתוף יחידות המשרד



פרסום שירותים חדשים והדרכות

