

שירותי רווחה
צופים פני עתיד

מחברים לרגעי האמת

משרד הרווחה
והביטחון החברתי
מחוז תל אביב והמרכז



מחברים לרגעי האמת

פיתוח והטמעת מנגנוני שיח עם לקוחות
ליצירת תובנות ושיפור שירות.

פיתוח והטמעת מנגנוני שיח עם לקוחות ליצירת תובנות ושיפור שירות.

פיתוח והטמעת מנגנוני שיח עם לקוחות ליצירת תובנות ושיפור שירות.

פיתוח והטמעת **מגנוני** שיח עם לקוחות ליצירת תובנות ושיפור שירות.

פיתוח והטמעת מנגנוני שיח עם לקוחות ליצירת תובנות ושיפור שירות.

פיתוח והטמעת מנגנוני שיח עם **לקוחות** ליצירת תובנות ושיפור שירות.

פיתוח והטמעת מנגנוני שיח עם לקוחות ליצירת תובנות ושיפור שירות.

פיתוח והטמעת מנגנוני שיח עם לקוחות ליצירת תובנות ושיפור שירות.

משפט אחד שיש בו "משימות רבות"

Design Thinking

מתודה יצירתית, איטרטיבית ופרקטית לפתרון בעיות שהיא שיתופית וממוקדת

משתמש

(טים בראון, 2008)

Empathise



Define



Ideate



Prototype

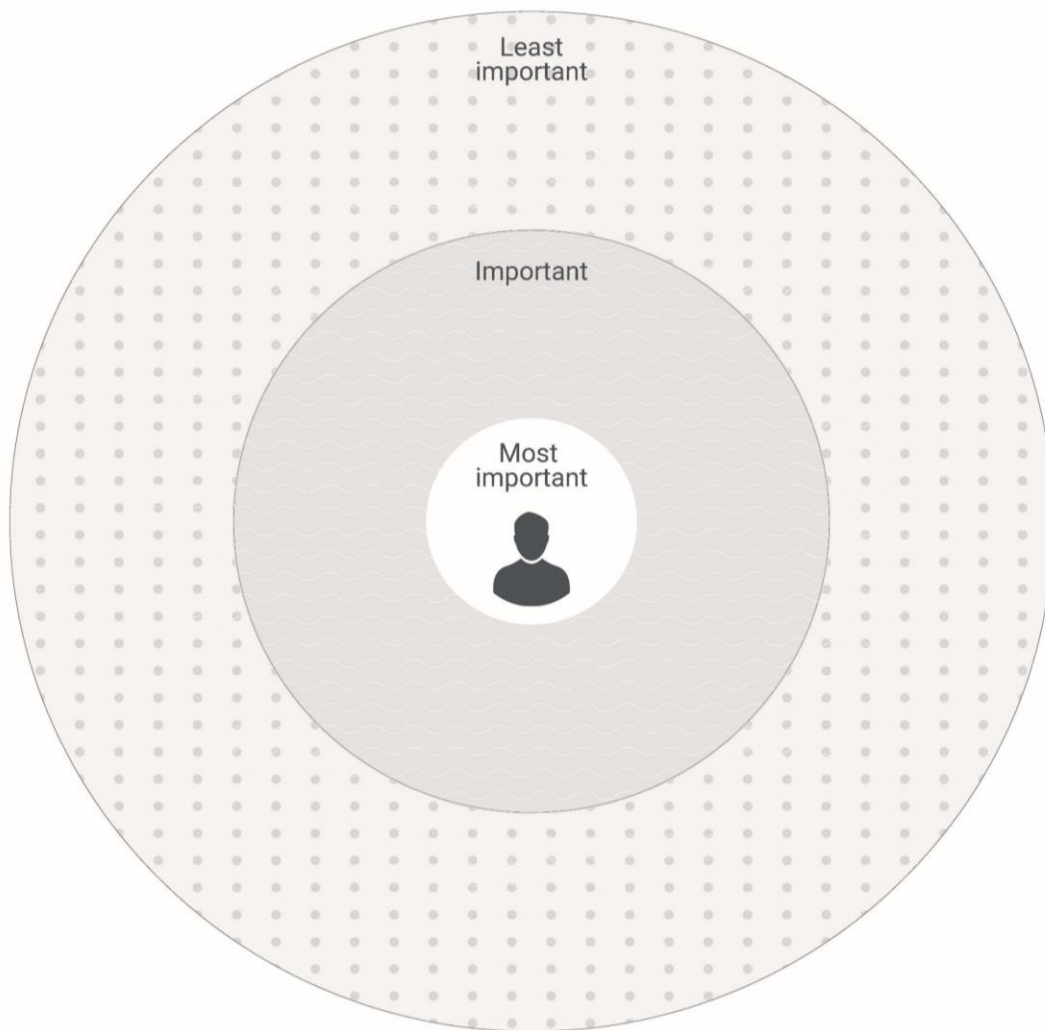


Test



מיקוד בלקוח





מפת בעלי עניין

מיפוי כל האנשים המשפיעים על
קבלת ההחלטות של האדם
מקבל השירות שלנו, כאשר הוא
משתמש במוצר או בשירות

מפת בעלי עניין

נסו למפות את כלל השחקנים:

מי מעורב?

מי מדווח?

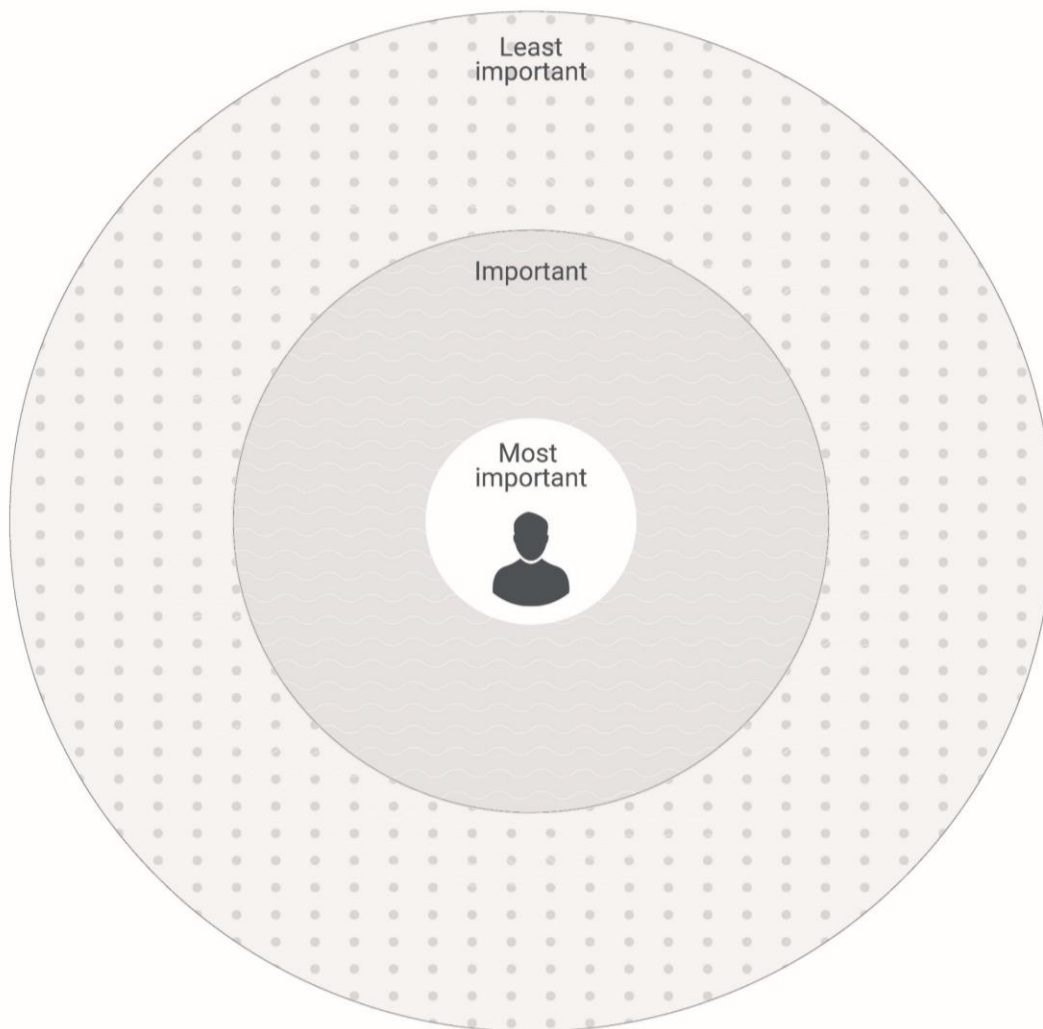
מי נמצא בסביבה?

מי מושפע?

מי רואה את התוצאות?

על מי זה משפיע?

מי עוד נמצא במגרש?



Win – Win Situation



הילדה



ההורים



צוות הרופאים



בית החולים



GE

להבין את האדם

אמפתיה

החוויה בה מבינים את מצבו של האחר מנקודת המבט שלו. היכולת לשים את עצמך בנעליו של האחר, להרגיש את מה שהוא מרגיש ולראות את העולם דרך עיניו

מחקרים עכשוויים מעידים על הימצאותם של "ניורוני מראה" במוחנו המופעלים כאשר אדם אחר חווה עצב, כעס או שמחה ועוזרים לנו להבין מה האדם הזה מרגיש כאילו היינו אנחנו במקומו.

EMPATHY



Just listen

מיקוד באדם



Win – Win Situation



הילדה

- רמות החרדה ירדו
- ילדים רצו לחזור לבית

החולים לבצע את הבדיקה מחדש



ההורים

- רמות החרדה ירדו
- יכולים לספק לילד\ה שלהם חוויה נעימה יותר



צוות הרופאים

- סביבת העבודה השתפרה
- רמות הלחץ ירדו



בית החולים

- הצעת ערך חדשה לפציינטים
- אחוזי ההרדמה ירדו מ-90% ל-14%



GE

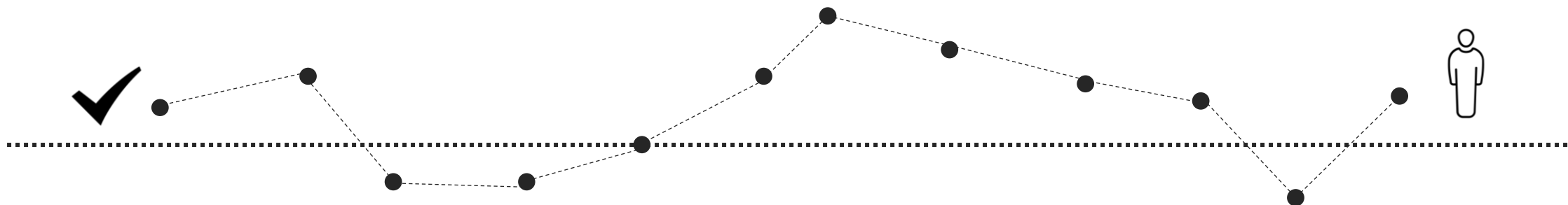
- הצעת ערך חדשה לבתי חולים
- חווית לקוח חדשה



מסע לקוח

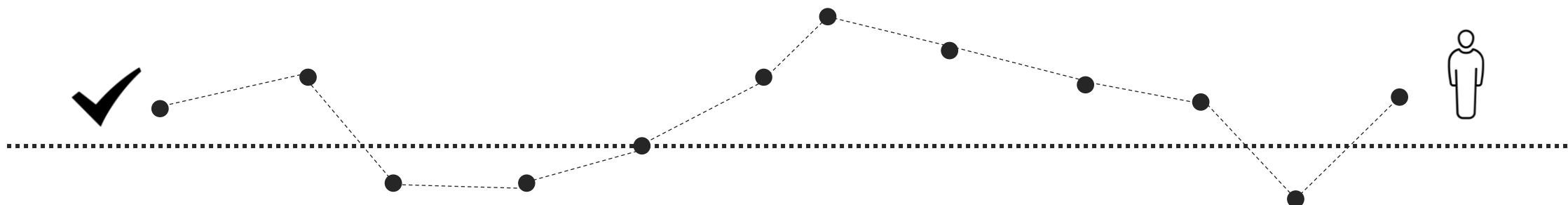
כלי המאפשר לנו
למפות את
האינטראקציות של
המשתמש עם המוצר
או השירות שלנו.
הכלי מראה לנו מהן
התחנות הנוכחיות
של הלקוח במסע,
בעלי העניין
והממשקים עימם
הוא בא במגע וכיצד
כל המכלול גורם לו
להרגיש

מסע לקוח



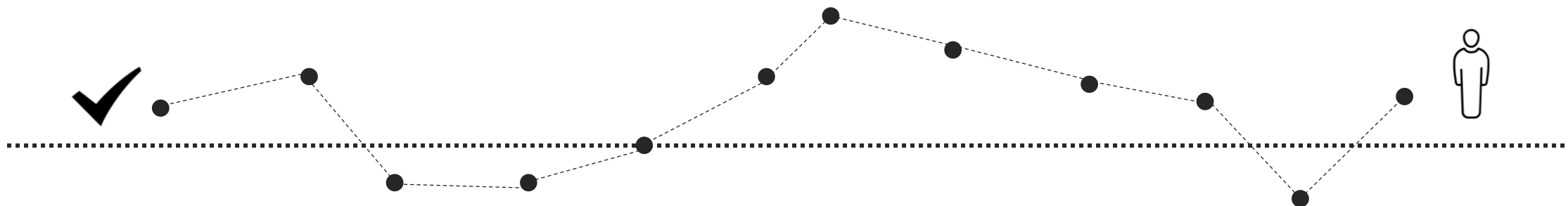


מסע לקוח



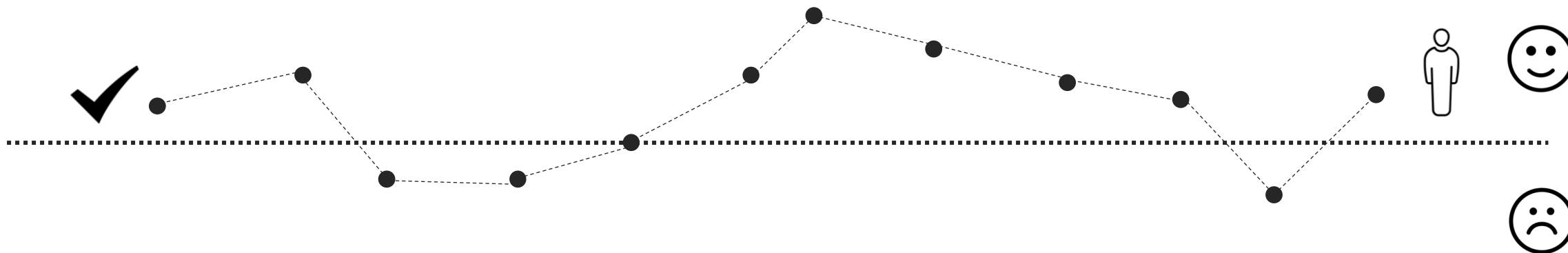


מסע לקוח

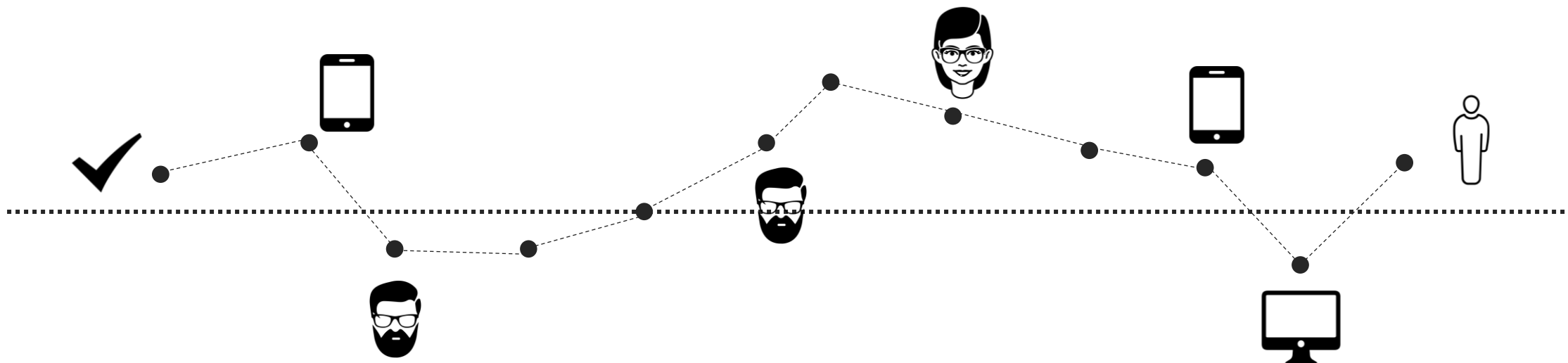


מסע לקוח

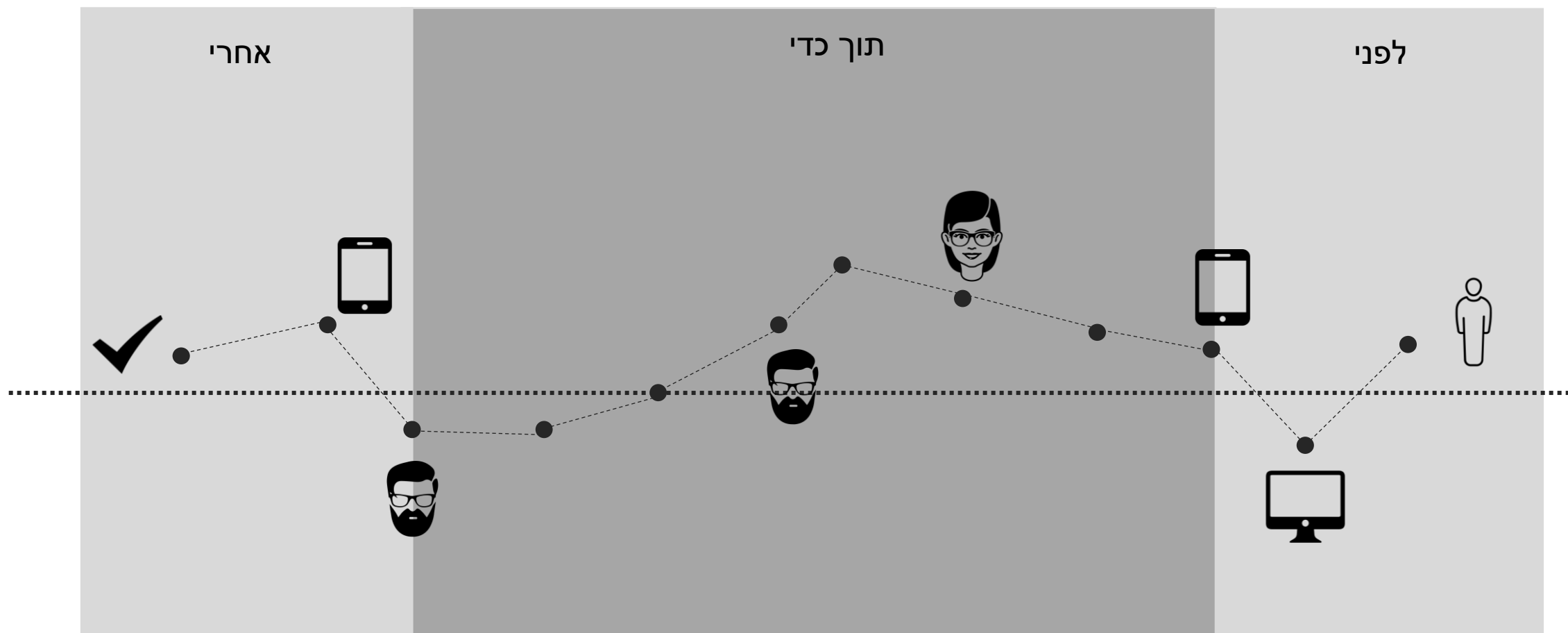
במהלך המסע מקבל השירות חווה רגשות שונים. להם אנו קוראים "המסע הרגשי"



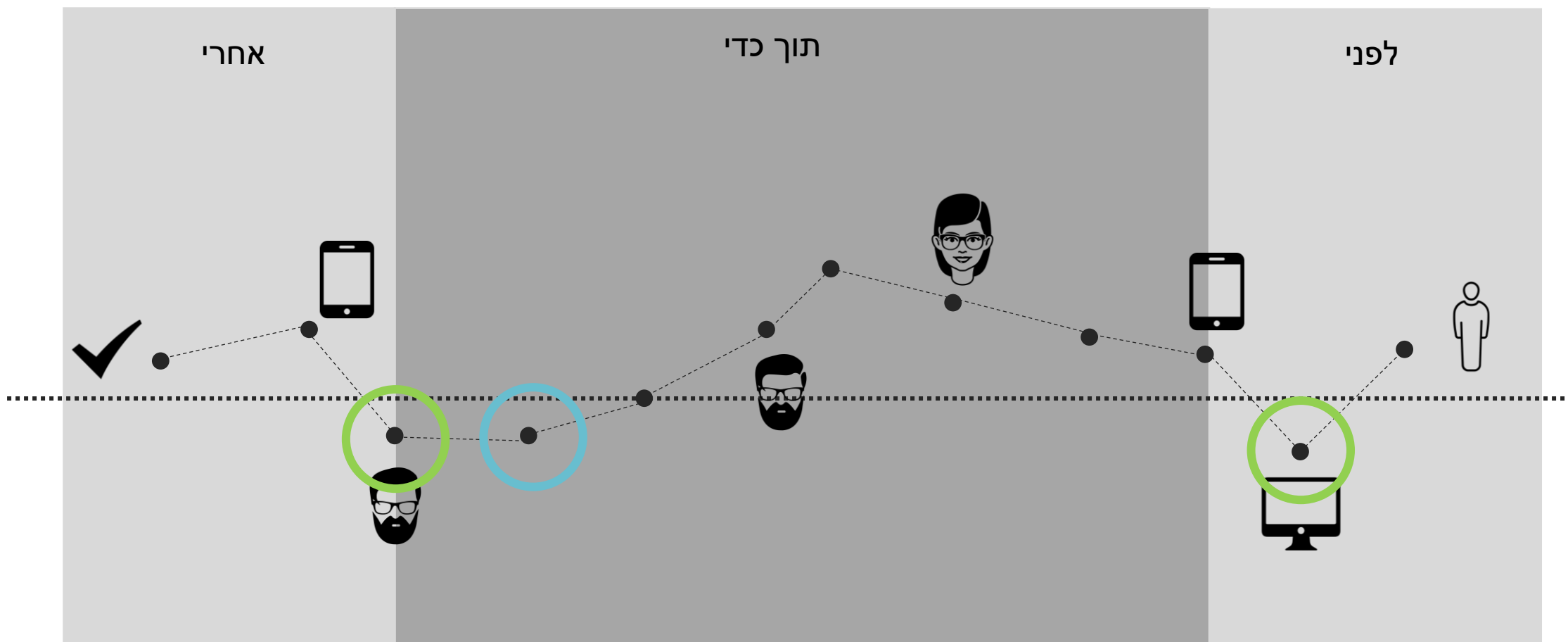
בעלי עניין וממשקים שונים משפיעים על המסע של מקבל השירות



המסע מתייחס מעבר לאינטראקציה הספציפית עם המוצר או השירות גם להתמודדות של האדם



מסע לקוח זיהוי "נקודות הכאב" ו"נקודות אמת" במסע



מסע לקוח

תחנה במסע

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

מסע רגשי

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

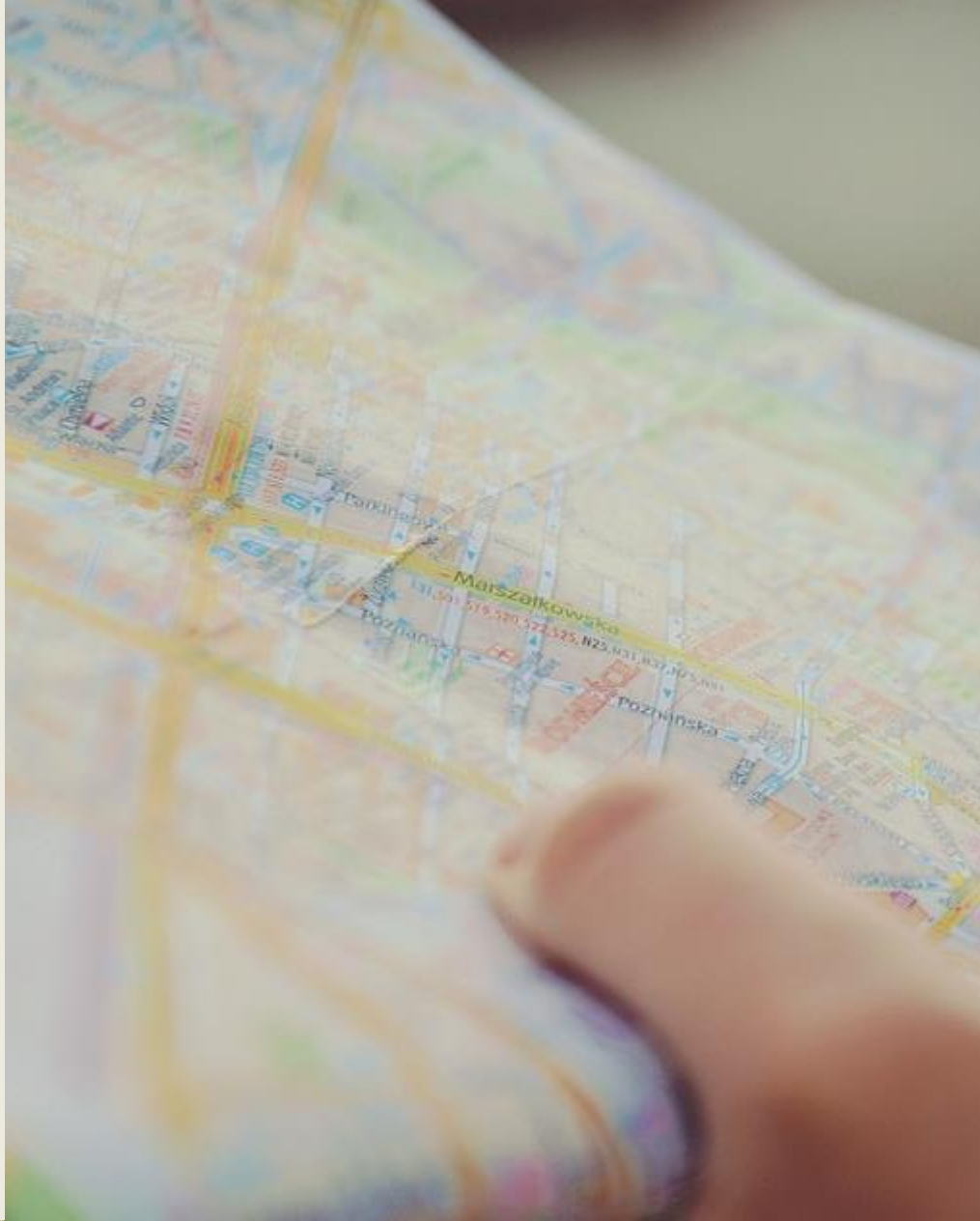
בעלי עניין

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

ממשקים

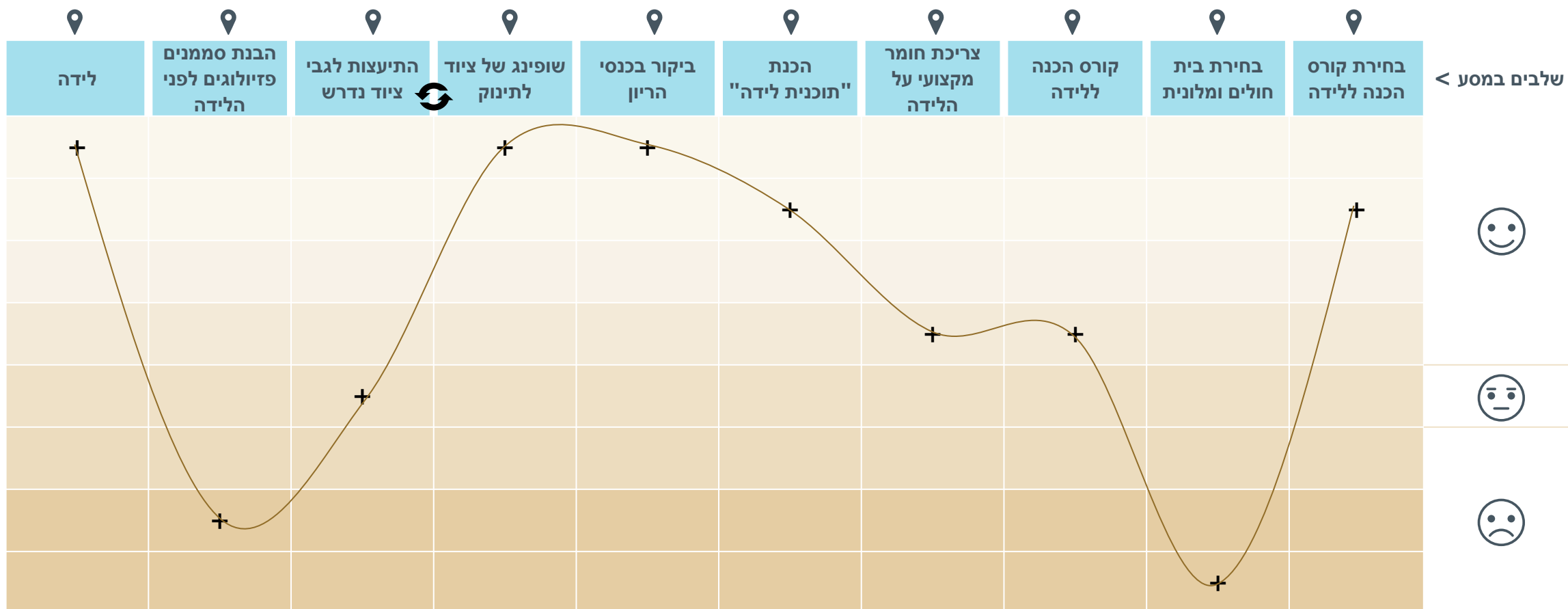
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

מסע לקוח

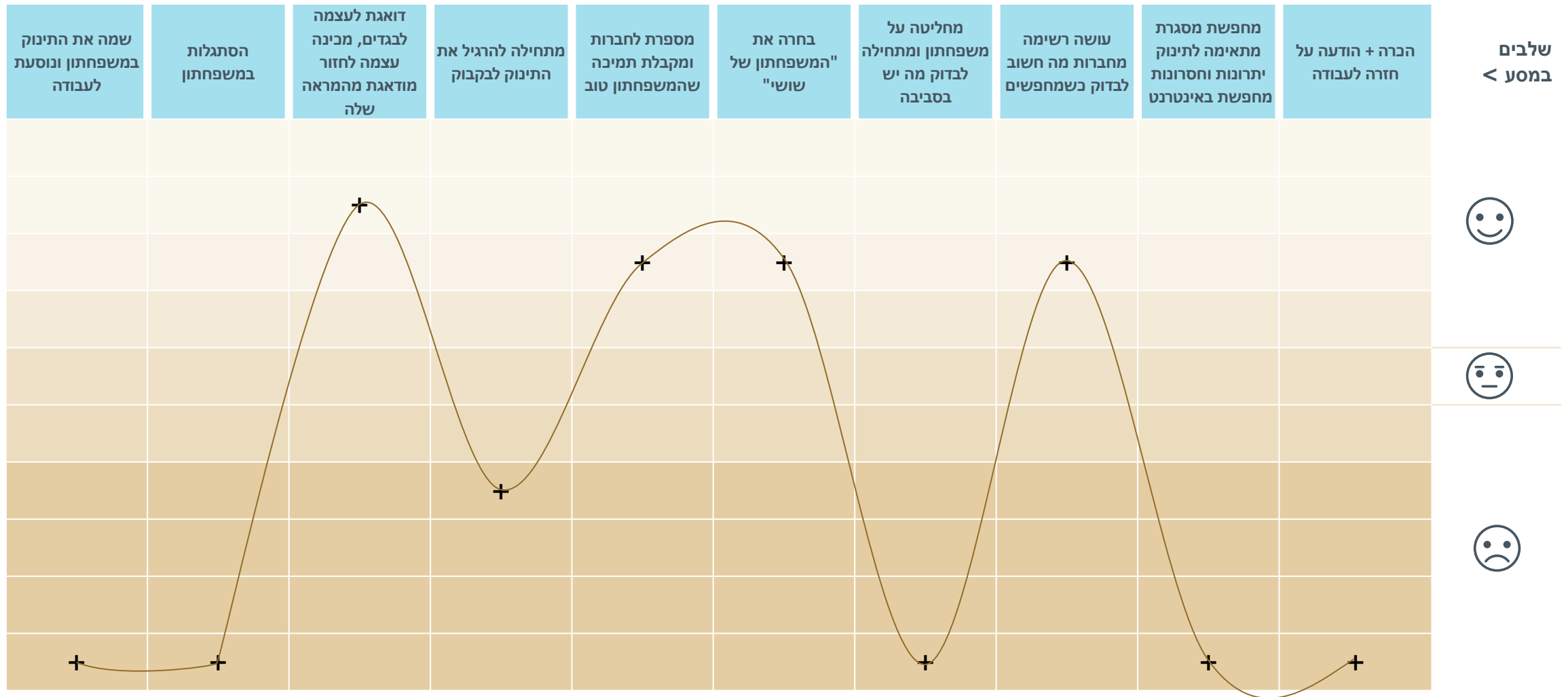


מסעות לקוח לקראת לידה או חזרה לעבודה

לקראת חופשת לידה



מסע אם לילד ראשון מתכוננת לחזרה לעבודה



עוזרים לך למצוא מסגרת לתינוק



תיאור:

עזרה לאמא לבחור את המשפחתון, גן באזור.
מתאים לפני לידה, אמא ראשונה.

תועלות:

יהיה לאמא מידע על כל אחת מהמסגרות באזור ועזרה
להבנות את מדדי הבחירה. הכלי יכלול את חוכמת
האמהות האחרות. יעזור לה לבחור בין פתרונות
ספציפיים. בשלב השני יאפשר לייצר איכות של גנים.
מטפלות זמינות יוכלו לפרסם ב"מסגרת" ואמהות יוכלו
להמליץ עליהן. היעוץ ינתן ברשת או בתאום זום.

אתגרים:

לייצר תו איכות.

הזדמנויות:

משרת בעיקר אמהות לילד ראשון שאין להם ידע על
גנים באזור.

מסע לקוח

תחנה במסע

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

מסע רגשי

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

בעלי עניין

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

ממשקים

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

מסע לקוח

באותו נושא שבחרתם:

1. ערכו רשימה של תחנות במסע
2. ציינו את המסע הרגשי המלווה את מקבל השירות
3. ציינו מי בעלי העניין בכל תחנה
4. ציינו האם קיימים ממשקים בתחנות המסע
5. כתבו לעצמכם אילו תחנות במסע תרצו לשנות "נקודות כאב" או "נקודות אמת"



נורית שלו

nurit@sitsite.com

תודה רבה!

www.sitsite.com