

תושבים שלום,

בשנה האחרונה עמלנו על **אפליקציה ייחודית** ומערכת דיגיטלית משולבת לניהול תקשורת ושירות. מחר, 14.10.2020, תושק המערכת והאפליקציה של שדה נחמיה וניכנס יחדיו לעידן חדש ודיגיטלי שמהותו שיפור והנגשת השירותים הניתנים לכם.

במקביל לשיפור והנגשת השירות, מערכת זו תאפשר לנו למדוד ולבקר את אופן מתן השירותים ביישום בהתאם לאמנות שירות וסטנדרט ראוי, לייעל אותם, ולתעדף את משאבי האגודה בהתאם.

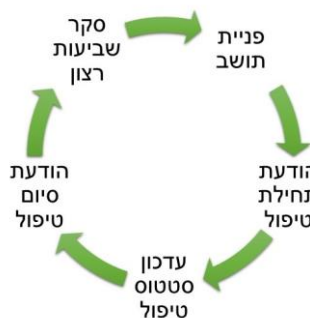
קצת הסבר, האפליקציה והמערכת הדיגיטלית החדשה משלבות שני תחומים עבורכם:

א. מרכז תקשורת ומידע:

ריכזנו עבורכם במקום אחד, מידע דינמי ומתעדכן של כלל ההודעות, הפעילויות והאירועים ביישום ומחוצה לו, וכן מידע על ספקי שירות ועסקים מקומיים וחיצוניים, טלפונים ביישוב, במועצה ועוד. בנוסף לכך, בהתאם להעדפות ונתונים שתגדירו, המערכת תדע לשלוח אליכם הודעות יזומות (push) רק על תחומים שמעניינים אתכם. לדוגמה, כאשר נרצה לשלוח הודעה על אירוע "אישה אישה", נשלח אותה אך ורק לנשים, ומתוכן רק לנשים שרוצות לקבל עדכונים על אירועי תרבות ופנאי. באותו אופן נפעל לגבי הודעות המיועדות רק לבעלי חיות מחמד, דיירי שכונות, רחובות ועוד. הכול מתוך כוונה ליידיע אתכם רק במה שרלוונטי עבורכם. שימו לב שבשלב הראשון, אנו נמשיך להשתמש כגיבוי בקבוצות הוואטסאפ "הודעות שדה נחמיה".

ב. מרכז שירות ודיווח דיגיטלי בכף היד:

ביצענו דיגיטציה לדיווחים שאתם מדווחים לנו ולמרבית השירותים המוניציפליים שאתם מזמינים כיום בין אם מהאגודה ובין אם מהמועצה. הכול מעתה נמצא גם בנייד שלכם זמין לרשותכם 24/7.



המטרה העיקרית היא שיפור וייעול השירות על ידי הפעלת מערכת דיגיטלית מתקדמת של **סגירת מעגלים**: אתם פונים באמצעות האפליקציה בכל שעה ומכל מקום במגוון רחב של שירותים ונושאים. המערכת יודעת לנתב אוטומטית את פנייתכם לגורם המטפל (גם אם הוא במועצה) ולהודיע לכם כאשר התחיל טיפול בבקשתכם. בסיום הטיפול, נשלחת אליכם הודעה על כך שהטיפול הסתיים ובמקביל נשלח אליכם סקר שביעות רצון לגבי אופן הטיפול והשירות שניתן.

על כל השלבים האלו אנחנו מבקרים באמצעות מערכת מתוחכמת המוודאת שהפניה טופלה (קרי, המעגל נסגר). המערכת יודעת, בין השאר, גם למדוד את משך הטיפול, לאתר חריגות, לספק דוחות בקרה וביצוע לגורמים המטפלים, להנהלה ולוועד ולבסוף גם לכם התושבים.

אנו נמשיך לשפר ולייעל את ניהול האגודה והשירות שניתן לכם. חשוב לזכור, שהטמעת מערכת חדשה שכזו, על שלל יתרונותיה והתועלות שהיא תספק לכולנו, הינו תהליך הדורש זמן וסבלנות.

אנו זמינים לסייע לכל מי שיצטרך עזרה ותמיכה.

ולסיכום... כחלק מההשקעה החגיגית של המערכת, ממתינות לכם באפליקציה מתנה והטבה. מחר, לאחר שתורידו את האפליקציה ותירשמו, חפשו אותן לפי ההסבר שישלח אליכם מחר.

בהצלחה לכולנו בעידן חדש זה.

שי