



ל' בניסן תשע"ח  
15 אפריל 2018

אל: הסמנכ"לים הבכירים למינהל ומשאבי אנוש במשרדי הממשלה ויחידות הסמך ובמערכת הבטחון  
המנהלים האדמיניסטרטיביים בבתי החולים הממשלתיים

שלום וברכה,

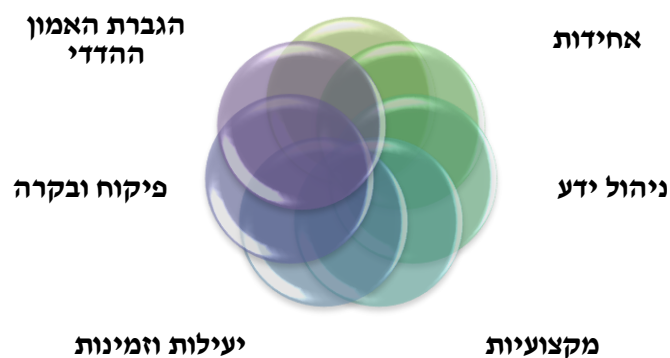
### הנדון: תפישת שירות והעצמת חוויית הלקוח - מערכת ה-CRM ככלי אסטרטגי

בהמשך למכתבי מיום 22.05.2017 באשר לפעילות נציבות שירות המדינה בתחום השירות וחוויית הלקוח, אני שמח לבשר כי במהלך חודש אפריל 2018 אנו נשיק מערכת CRM אינטגרטיבית, אשר תחבר בין הגורמים המקצועיים במשרדי הממשלה לגורמים המקצועיים בנציבות שירות המדינה. צעד זה הינו נדבך נוסף בעשייה רבת פעלים בתחום, כאשר מלבד החידוש הטכנולוגי, אנו רואים בו כצעד אסטרטגי שנועד ליצור מערכת ארגונית ממוקדת שירות המנהלת מדידה אפקטיבית של חוויית הלקוח, ציפיותיו וצרכיו.

מערכת ה-CRM נועדה להיות ההיבט הטכנולוגי לתפישה הוליסטית ולמימוש אסטרטגית שירות מלאה של נציבות שירות המדינה. המערכת הינה כלי לשיפור השירות לשני לקוחותינו המרכזיים: הציבור הרחב ו**משרדי הממשלה**, כאשר ההסתכלות מבוססת על תפישה ארוכת טווח אשר נבנית באופן מודולארי. **תחילה - המודול הראשון והמרכזי יהיה בתחום מכרזי כ"א בשירות המדינה**, אך יחד עמו המערכת תנהל גם אינטראקציות נוספות בתחום ההון האנושי, ואנו נרחיב את השימוש והפונקציונליות בה בהתאם לצרכים המשתנים.

בניהול התהליך, הושם דגש על 7 עקרונות מרכזיים:

#### הקשבה ושיתוף



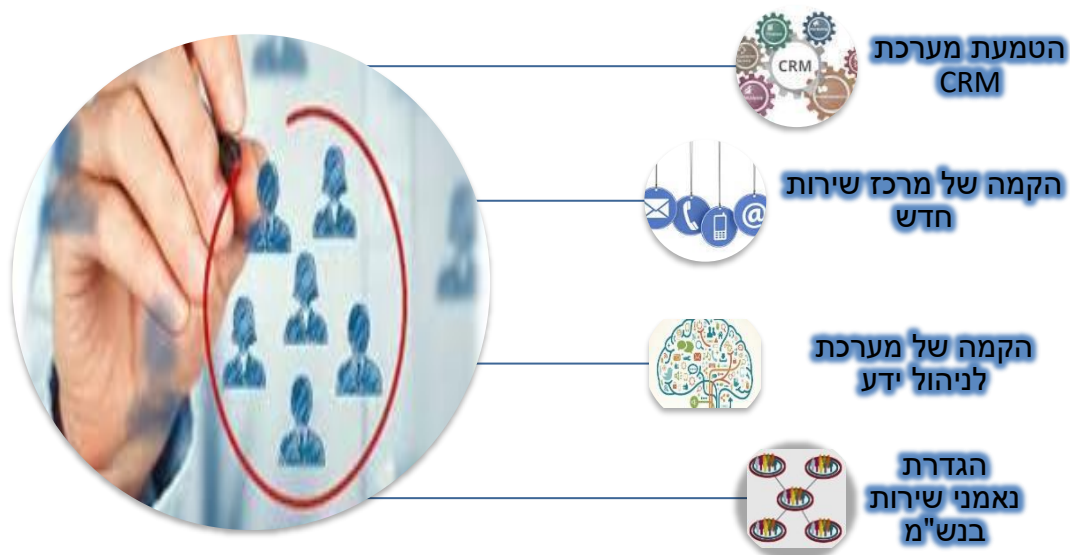
יעילות וזמינות

מקצועיות



אנו מאמינים כי רק השילוב שבין חזון, אסטרטגיה ויישום מוביל להצלחה המבוקשת, ולשם כך מושקעים מאמצים רבים על מנת להוביל מגמות תמידיות של ביצוע שינויים בהתאם לציפיות הלקוח. אנו רואים בתפישת השירות **הפנים-ארגונית** כשוות ערך למימוש התפישה ללקוחותינו החיצוניים, ובשל כך מושם דגש על אופן ניהול האינטראקציות מול משרדי הממשלה. המערכת תאפשר מיכון ויעול תהליכים, שיפור שליטה ובקרה ניהולית, למידה והפקת לקחים, הגברת האחידות, אך החשוב מכל – **שיפור השירות למשרדים באמצעות מתן מענה מקצועי, זמין ומדיד.**

לטובת הגברת שביעות הרצון של לקוחות נש"מ, הוחלט על ביצוע מספר פעולות המשלימות זו את זו, כאשר המטרה הינה **מכוונות לקוח – שימת הלקוח במרכז** :



שנת 2018 מהווה עבור נציבות שירות המדינה סימן דרך לעתיד חדש, שנה מלאת אתגרים בה יונחו אבני היסוד לתהליכי ניהול, הובלה והנעה של תרבות ארגונית השמה דגש על – **שירותית, נגישות וטכנולוגיה.**

אנו מאמינים שהדרכה והטמעה הינם מרכיב מרכזי בשימוש במערכות הטכנולוגיות ובהכרת מהות השינוי, לשם כך ייערכו במהלך חודש אפריל בתאריכים 23/4/2018 ו- 26/4/2018 כנסים המיועדים לסמנכ"לים, לחברי הנהלת נציבות שירות המדינה ולמנהלי משאבי אנוש, בהתאם לזימונים שהוצאו על ידי אגף בכיר הדרכה, השכלה ורווחה – נא הירשמו והבטיחו השתתפותכם.

בכנסים אלו יוצגו תהליכי העבודה שבוצעו, הטכנולוגיה שפותחה וכן עיקרי התפישה תוך שימת דגש על מרכז השירות של אגף בכיר בחינות ומכרזים כמקרה בוחן. אני מזמין אתכם לקחת חלק בכנסים חשובים אלו.

מדינת ישראל  
נציבות שירות המדינה  
בקרת ניהול ההון האנושי



כמו כן יתקיימו כנסי הדרכה והטמעה לאוכלוסיות נוספות כגון: מרכזי מכרזים, רפרנטים, ובעלי עניין נוספים מתוך מטרה להבטיח שימוש יעיל ואפקטיבי בכלים אלו.

זו גם ההזדמנות להודות ולהביע הערכה לאגף בכיר בחינות ומכרזים ולאגף בכיר מערכות מידע הפועלים בשיתוף פעולה מלא ובמקצועיות הראויה לציון ולכל אחד ואחת מחברי ועדת ההיגוי. תודה מיוחדת לגב' מור אדר מנהלת תחום השירות על כי שימשה בנוסף להיבט המקצועי גם מתכללת ומרכזת את עבודת חברי המנהלת, ביעילות, במקצועיות, בנחישות, בנועם הליכות וברמת אחריות מהמעלה הראשונה ועל כך תודתי והערכתי. תודתי הינה גם לכל העוסקים במלאכה, ובכללם אגף בכיר הדרכה, השכלה ורווחה על ארגון הכנסים, ולכל השותפים לעשייה ציבורית מבורכת זו, עלו והצליחו, והמשיכו להביא תוצרים משמעותיים, חיוניים וברי השפעה.



בברכה,

מוטי אהרוני

סגן נציב שירות המדינה

יו"ר המנהלת להקמת מערך שירות חדש  
לאגף בחינות ומכרזים

העתק: מר אודי פראוור – מ"מ נציב שירות המדינה

המנהלים הכלליים במשרדי הממשלה ויחידות הסמך ובמערכת הביטחון

מנהלי בתי החולים הממשלתיים

חברי ההנהלה והממונים בנציבות שירות המדינה

מנהלי משאבי אנוש, במשרדי הממשלה וביחידות הסמך, במערכת הבריאות והביטחון

הרפרנטים במשרדי הממשלה ויחידות הסמך, במערכת הבריאות והביטחון

חברי המנהלת להקמת מערך שירות חדש