





# אפליקציית "מקומי"

הפלטפורמה שלנו לפרסום ותקשורת פנים קיבוצית



## ראיון עם עפר לין - מנכ"ל | גל דקל - מנהלת קשרי לקוחות ופיתוח עסקי

**הי עפר, ספר לנו עליך - נולדתי וגדלתי בקיבוץ משמר העמק, בגיל 34 עברתי עם המשפחה ליסוד המעלה. ב-25 השנים האחרונות עבדתי בתפקידים שונים בתנועה הקיבוצית ובקיבוצים עצמם, בניהול קהילה, הרחבות, שיוך דירות ונכסים. התחלתי לעבוד ב"מקומי" לפני שנתיים וחצי כאיש מכירות. בתחילת 2022 נכנסתי לתפקיד מנכ"ל.**

**היום אני מנהל את הצוות שמונה כ-15 איש, אחראי על תוכנית העבודה השנתית, קשר עם לקוחות וספקים, קשר שוטף עם ארגון משקי הקיבוצים (הבעלים של 'מקומי') ושיתופי פעולה עם גורמים חיצוניים.**

### למה צריך אפליקציה קהילתית מותאמת לקיבוץ?

יש היום בשוק כמה אפליקציות שניתן לנהל איתם קהילה אך מעט מהן מותאמות לצורך של קיבוץ, מושב או ארגון. המטרה שלנו הייתה לבנות אפליקציה שמזכירה אינטואיטיבית ובחווית השימוש פלטפורמות חנימיות קיימות, עם תשומת לב למאפיינים ייחודיים לקהילות וארגונים. לדוגמה בנוסף למערכת העברת הודעות יש לנו קלפי דיגיטלי וחיבור ישיר לאתר האינטרנט של הארגון.

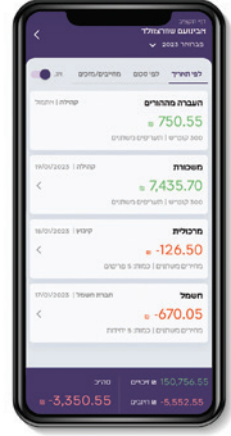


### רצינו ליצור ONE STOP SHOP בטלפון האישי - בתחום הקהילתי עדכון שוטף על הפעילויות ביישוב, הצבעה בקלפי דיגיטלית, גישה למסמכים ותמונות באתר הקהילתי. בתחום הפיננסי תושבי הישוב יכולים לצפות בנתונים פיננסיים אישיים 'און ליין' ולבצע חיובים ורכישות במערכת הפנימית.

### מהם הצרכים והאתגרים המרכזיים שזיהיתם?

עד השנים האחרונות התקשורת בתחום הכספי בקיבוץ הייתה מבוססת על דפי תקציב מודפסים ועל חיובים ידניים בחלק מפעילויות הקיבוץ. המטרה שלנו הייתה להעביר גם תחום זה לתקשורת חוויתית יותר עם שקיפות מרבית, למקסם את העצמאות של חברי ותושבי הקיבוץ, ולהגביר את האמון בין החברים והתושבים לבין המערכת הכספית של הקיבוץ.

בנוסף, שימוש במערכת הפיננסית שלנו מייעל תהליכים בהנה"ח ומאפשר חיסכון משמעותי בעלויות.



רצינו להקל על התושב בתקשורת מהירה ואפקטיבית עם מנהלי השירותים בקיבוץ.

כחלק מהמערכת הכנסנו אפשרות לקריאות שרות, כלומר התכתבות ישירה אישית בין תושבי הקיבוץ לבין מנהלי השירותים כגון נוי, תקשורת ועוד. הדבר מקל על התושבים להגיע בלחיצת כפתור לכל בעל תפקיד באמצעות אפליקציית 'מקומי'.

### מתוך הכרות, מה תוכל לספר לנו על השימוש של החבר במערכת?

בקיבוצים אתם אנחנו עובדים אנחנו מזהים שימוש גבוה של החברים במערכת. בחלק מהישובים המערכת שלנו החליפה כמעט באופן מלא מערכות חנימיות חיצוניות.

בנוסף, אנחנו מקבלים פידבקים רבים ממשתמשי הקצה שלנו וחלק מרכזי בהחלטות על פיתוח המוצר מבוססות על הקשר עם הלקוחות.

### מהי תרומת המערכת להנהלת הקיבוץ?

העבודה עם "מקומי" מאפשרת שימוש אינטואיטיבי ונוח לכל האוכלוסייה. המערכת מאפשרת לקיבוץ לקבוע אילו קבוצות תתקיימנה וכן לתת הרשאות לניהולן. בהיבט הערכי קהילתי אנחנו מקבלים הרבה פידבקים על חיזוק האמון בזכות עדכונים שוטפים של מידע פנימי במגוון תחומים, הזמינות של הארכיון יוצרת נגישות לפרוטוקולים ומידע שפורסם ע"י ההנהלות, מערכת הקלפי מגדילה באופן משמעותי את אחוזי ההצבעה. בתחום הפיננסי גדל האמון בהנה"ח בזכות האפשרות של החבר לצפות ברמה יומיומית ברכישות המצטברות שלו ביישוב, באופן עצמאי ודיסקרטי ללא צורך בהתערבות של גורם נוסף. האפשרות לרכוש או לחייב באמצעות "מקומי" משפרת משמעותית את מהימנות המידע ומשפרת את האינטראקציה היומיומית בין התושב והמערכת הכספית של הקיבוץ.

היום כבר לא צריך "אח גדול" שיבצע עבורנו את הפעולות. הדבר מוריד עומס מהנה"ח ומשפר את האמון.

אתן דוגמה: חיובים ידניים שהיו קיימים עד היום בפאב של הקיבוץ. מנהלת הפאב יכולים לבצע את החיוב לחבר/תושב באמצעות "מקומי" והחבר/תושב יכול לצפות בחיוב המפורט (עד רמת הפרט) ביום שאחרי הרכישה. הדבר מאפשר לכל המשתמשים מעקב רצוף אחרי ההוצאות השוטפות שלהם בפעילויות הפנימיות ולא להסתפק בדף תקציב מרכז שנשלח פעם בחודש בלבד.

## מוזמנים לקרוא מאמר על שקיפות וחיזוק אמון הציבור במערכת

### ספר לנו על פיצ'רים נוספים מיוחדים לכם

**בתחום הקהילתי: הודעות -** האפשרות לכל משתמש לקבוע באופן עצמאי מאילו קבוצות לקבל הודעות, תוך שמירה על דיסקרטיות מלאה מול יתר חברי הקהילה. יציאה וחזרה לקבוצה נעשית באופן עצמאי וללא חשיפה לכל חברי הקהילה. כמו כן מערכת "מקומי" מאפשרת גיבוי להודעות הנשלחות ע"י שליחת סמס אוטומטית לכל חברי הקהילה שבחרו שלא להשתמש באפליקציה.

### מה צופן העתיד לתקשורת בקיבוץ ול"מקומי"?

הקיבוצים, כמו כולם, מושפעים מהשינויים הגלובליים. בעתיד התקשורת כולה תתבצע דיגיטלית, תוך דגש על עצמאות מרבית למשתמש הקצה וחווית-שימוש המותאמת לכל הגילאים.

אנחנו קשובים מאד לפידבקים מהנהלות הקיבוצים וגם ממשתמשי הקצה באופן יומיומי. יש לנו כ-200 אלף משתמשים מגילאי 14 ועד 100 והקשר איתם מאפשר לנו ללמוד על תחומים חדשים שניתן להיכנס אליהם וגם להתאים אותם לאוכלוסיות הגיל המגוונות בקיבוץ.



אנחנו מזהים תהליכים אוניברסליים של חזרה לחיים קהילתיים. בקיבוצים, מושבים, ישובים קהילתיים ארגונים וקהילות עירוניות. עובדה זו מחיבת אותנו להיות קשובים לצורכי השוק, לעסוק באופן שוטף בפיתוח המוצר ולהתאים אותו לצרכים המשתנים.

יש לנו מרכז שרות לקוחות שניתן לפנות אליו טלפונית ובכתב באמצעות האפליקציה ואנו עושים מאמצים גדולים לתת מענה אישי ומהיר לכולם.





משקי קיבוצים

מפגש מטה משקי הקיבוצים עם קיבוצי הגליל המערבי באירוח קיבוץ כברי. שמחנו להיפגש עם נציגי 12 קיבוצים. הפעם היה חשוב לנו להסב את תשומת הלב של הקיבוצים להתפתחויות בשוק התקשורת ולמגמות שמוביל הרגולטור (משרד התקשורת) בתחום:

ביטול רישיון הנס"ר שנתן לקיבוצים אפשרות לניהול עצמי של כלל תחומי התקשורת השונים בקיבוצים מחד, ובמקביל- מגמה שמוביל המשרד לפתיחת שוק התקשורת לתחרות בין מפעילי התקשורת על השירותים לצרכן הסופי במטרה לעודד תחרות ולאפשר לכל צרכן להחליט ממי הוא יצרוך את שירותי התוכן שלו (אינטרנט, טלפוניה, טלוויזיה).

המשמעות הינה מגמה של מעבר בכל המדינה למוזל של רשת תקשורת פתוחה שבה כל ספק תקשורת יוכל לעשות שימוש בתשתיות תקשורת של בעל התשתית, כדי להתקשר עם לקוח הקצה תוך התחשבנות בין המפעילים על בסיס כללי השוק הסיטונאי.

מגמה זו שונה ממבנה רשתות התקשורת הקיים במרבית הקיבוצים, בהם ספק אחד מנהל רשת תקשורת סגורה ומספק שירותי תקשורת לכלל תושבי הקיבוץ.

ראו עדכון משרד התקשורת מ- 3.23

דברו איתי ישירות

גל דקל מנהלת שיווק ופיתוח עסקי - 052-6032640 | gal@mishkei.co.il

משקארד, מועדון ההטבות הגדול והמשתלם ביותר לגרים בקיבוץ ובמושב מפנק את החברים בהטבות חדשות ושוות לקראת הקיץ! שובר מסובסד להופעות בזאפה עם הזמרים המובילים ב- 22% הנחה, כרטיס טיסה לאילת לכיוון אחד בארקיע רק ב- 215 ₪ (במקום 289 ₪), 15% הנחה לשובר בשווי 1,000 ₪ לרשת מלונות מטיילים, מגוון חבילות נופש הכוללות ממבחר הופעות כגון ביונסה, קולד פליי וכן לאתרים מובילים בעולם עם ארקיע ואופיר טורס. וגם בארץ יוכלו חברות וחברי המועדון ליהנות ממגוון אטרקציות לכל המשפחה. הכנסו לאתר המועדון ותוכלו ליהנות מהטבות נוספות: שוברים לרשתות מזון ואופנה מובילות, כרטיסים מוזלים למגוון בתי הקולנוע ברחבי הארץ, הופעות, ועוד.



מקבוצת משקי הקיבוצים

כל המידע באתר משקארד [www.meshekard.co.il](http://www.meshekard.co.il)



משקי הקיבוצים

מג שבויות למת

לאתר משקי הקיבוצים

אם עוד לא נרשמתם לעלון שלנו, נשמח שתצטרפו - לחצו כאן לפרטים והרשמה

שם	טל	דואל
----	----	------

שלח

טל: 03-6233601 | דוא"ל: office@mishkei.co.il