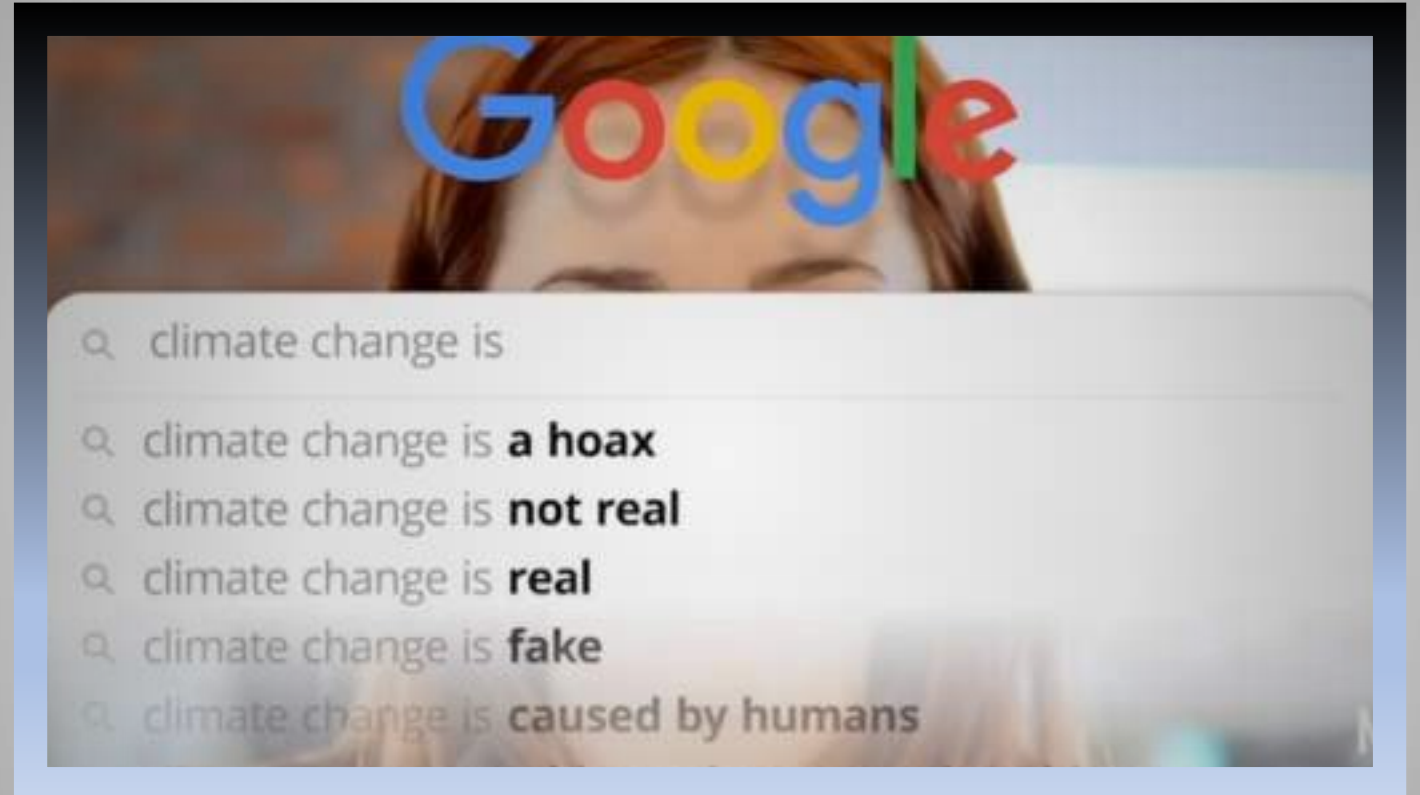


Ko nozīmē  
jēdziens  
Digitālā  
transormācija?



# Nākotnes scenāriji un izaicinājumi

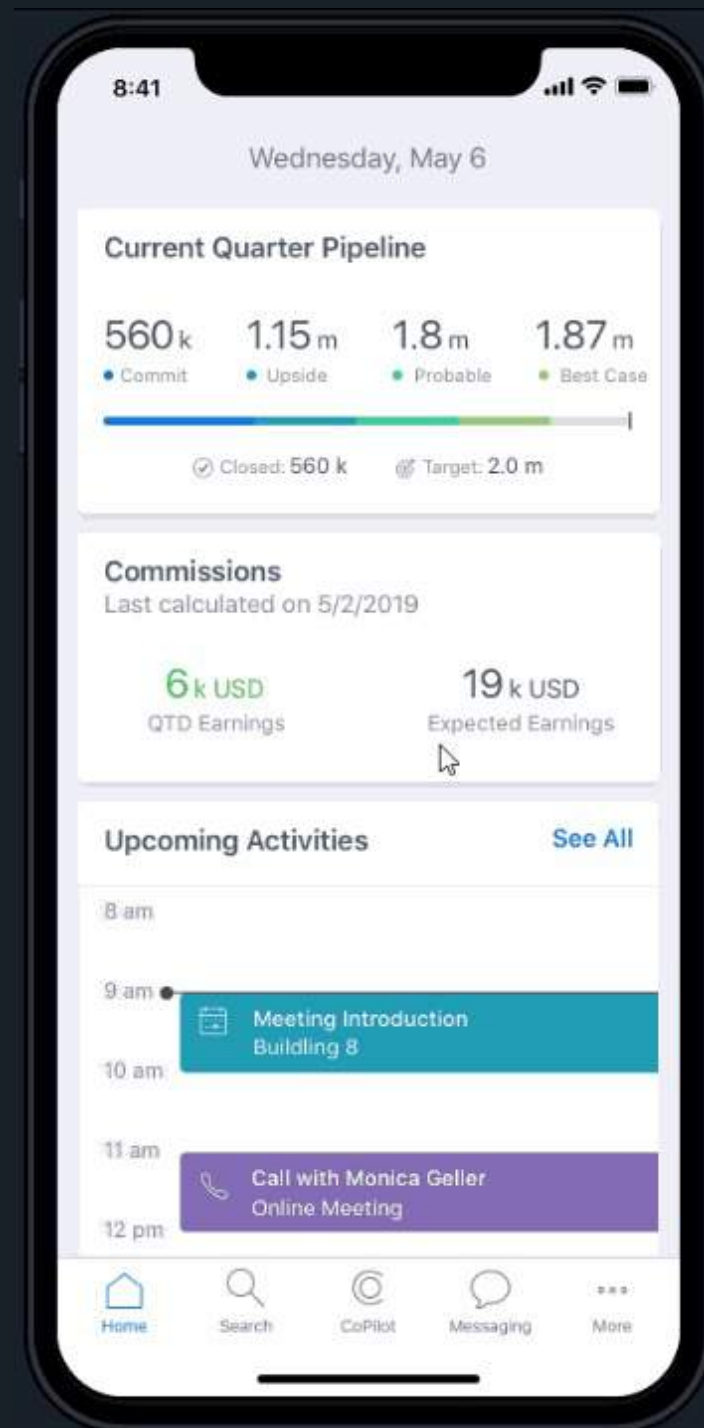
*Going Digital Latvia*

*#Es 2.0*

*Platformas valdības*

*Korporatīvie starpnieki*

<https://www.oecd.org/latvia/going-digital-in-latvia-8eec1828-en.htm>





Latvijas komersanti neizmanto savu digitalizācijas potenciālu, salīdzinot ar ES vidējiem rādītājiem

Pārdod preces tiešsaistē

11%

Pārrobežas tirdzniecība

6,6%

Strādā tiešsaistes segmentā

5,3%

Strādā ar BIG DATA

7,7%

IKT speciālistu īpatsvars

1,7%

Nodrošina IKT apmācības darbiniekiem

17,7%

Digitālie klientu apkalpošanas standarti 2022 - 2027

KLIENTIEM PIEDER VIŅU  
PERSONĪGĀ SERVISA  
PIEREDZE.

UZNĒMUMIEM NĒ





“85% no klientiem aiziet dēļ slihta servisa, kas varēja arī nenotikt.”



Es esmu  
WhatsApp –  
tiekamies šeit

Nelieciet man  
gaidīt – man nav  
tam laika

Savienojiet mani  
ar kādu, kurš var  
palīdzēt

Man ir problēma,  
lūdzu atrisiniet to, lai  
es varu nodarboties  
ar to, kas man ir  
svarīgi biznesā/ dzīvē

Pašapkalpošanās  
serviss ir tas, ko es  
sagaidu



Veidojiet ilgstošas  
attiecības ar klientiem

Izmantojiet  
digitalizācijas iespējas

SAPRAST

IESAISTĪTIES

PIEGĀDĀT



# Saprast jūsu klientus un reaģēt uz pārbaudītu patiesu informāciju



- **Gudrs serviss**

Rīkojieties, pamatojoties uz pilnīgu klientu ieskatu un mijiedarbību, ātri veiciet korektīvas darbības un plānojiet nepārtrauktus uzlabojumus.



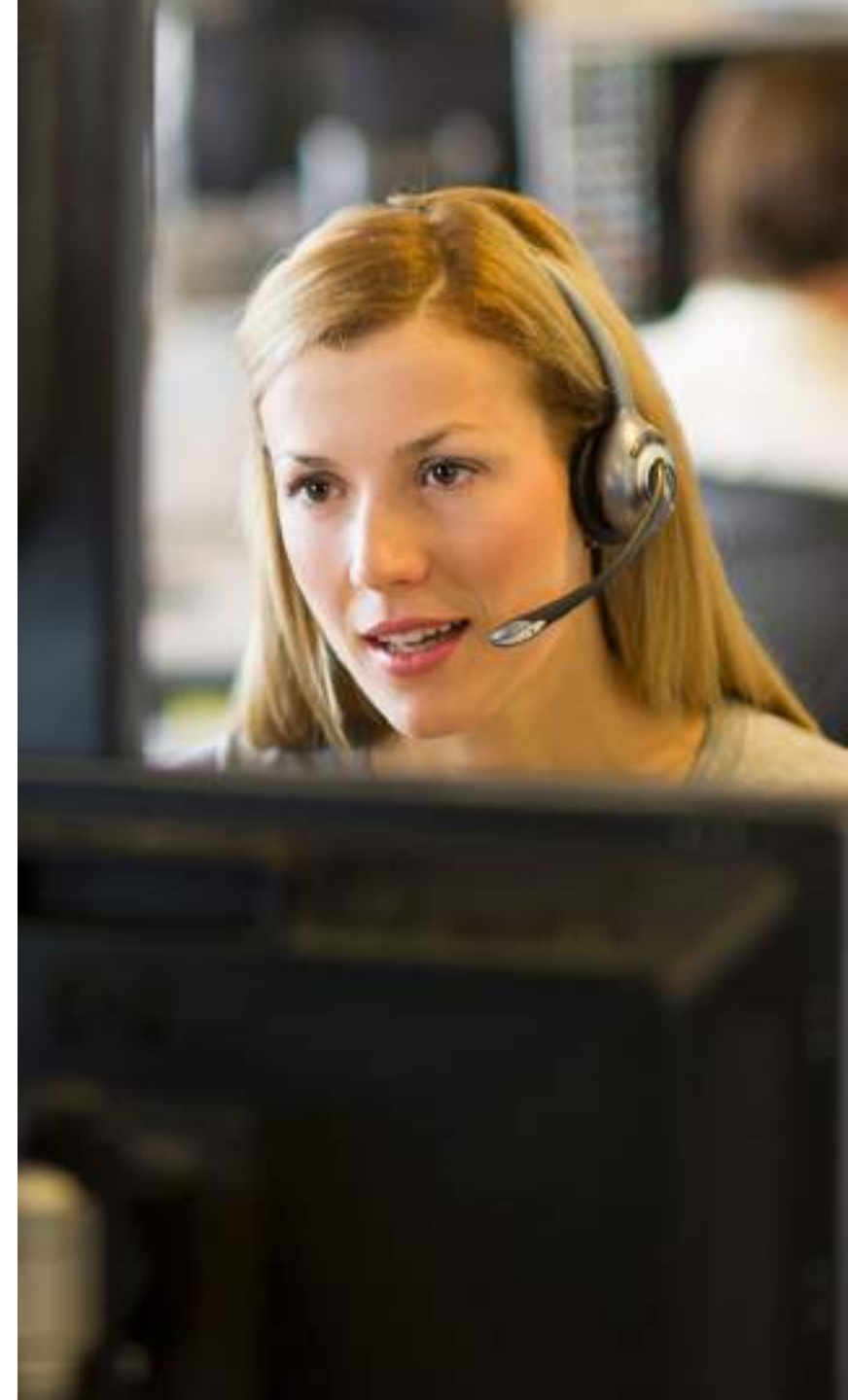
- **Klienta balss**

Klausieties klientu balsi, saprotat viņu pieredzi, izmantojot jaudīgus pieredzes pārvaldības rīkus.



- **Reaģējiet laicīgi**

legūstiet vērtīgu ieskatu klientu apkalpošanas procesos, pārvaldiet galvenos pakalpojumu KPI un statistiku, izmantojot uzlabotu analīzi un pārskatus.



# Iesaistītes ar klientu uz viņa noteikumiem



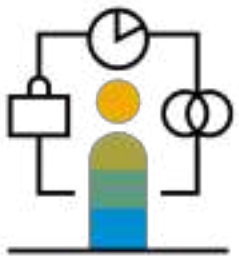
- **Pašapkalpošanās portāls**

Sniedziet atbalstu visu diennakti un palīdziet klientiem palīdzēt sev ar ērtiem pašapkalpošanās rīkiem



- **Klientu serviss**

Samaziniet klientu pūles, izmantojot ātru, visaptverošu un konsekventu daudzkanālu pakalpojumu vienkāršiem un sarežģītiem jautājumiem, izmantojot pieteikumu pārvaldību



- **Iesaistieties kontaktpunktos**

Apvienojiet klientu apkalpošanu ar uz klientiem vērstām iekšējām ofisa darbībām un izveidojiet izcilu procesu





# Piegādājiēt servisa ekselenci



- **Uzlabojiet darbinieku veiktspēju**  
Pilnvarojiet savas apkalpošanas komandas koncentrēties uz klientu un izcelties savā darbā.



- **360 klienta izskats**  
Nodrošiniēt uzticamu un efektīvu klientu apkalpošanu, pilnībā apskatot klientu datus, kā arī mijiedarbības vēsturi



- **Adaptējiet darbības izcilību**  
Samaziniet klientu apkalpošanas izmaksas, vienlaikus palielinot klientu apmierinātību ar dziļu procesu integrāciju



Pamatnostādnes, kas nosaka Latvijas  
digitālās transformācijas politiku līdz  
2027. gadam



Digitālai transformācijai līdz 2027. gadam Latvijā ir noteiktas piecas attīstības jomas:

1. Digitālās prasmes un izglītība.
2. Digitālā drošība un uzticamība.
3. Telekomunikāciju un skaitļošanas pieejamība.
4. Tautsaimniecības (t.sk valsts pārvaldes) digitālā transformācija.
5. Inovācijas, IKT industrija un IKT zinātne.

Kopējais  
indikatīvais  
finansējums līdz  
2027. gadam  
sastāda  
951 191 051 EUR

- 
- Attīstības joma “Digitālās prasmes un izglītība” Indikatīvs finansējums attīstības jomas mērķa sasniegšanai: **203 002 428 EUR**
  - Attīstības joma “Digitālā drošība un uzticamība” 2027 Indikatīvs finansējums attīstības jomas mērķa sasniegšanai: **16 760 240 EUR**
  - Attīstības joma “Telekomunikāciju pakalpojumu pieejamība” Indikatīvs finansējums attīstības jomas mērķa sasniegšanai: **50 865 000 EUR**
  - Attīstības joma “Tautsaimniecības (t.sk. valsts pārvaldes) digitālā transformācija” 2027 Indikatīvs finansējums attīstības jomas mērķa sasniegšanai: **618 796 241 EUR**
  - Attīstības joma “IKT inovāciju attīstība un komercializācija, industrija un zinātne” Vīzija 2027 Indikatīvs finansējums attīstības jomas mērķa sasniegšanai: **61 767 143 EUR**



NACIONĀLAIS  
ATTĪSTĪBAS  
PLĀNS 2020



**EIROPAS SAVIENĪBA**

Eiropas Reģionālās  
attīstības fonds

---

I E G U L D Ī J U M S T A V Ā N Ā K O T N Ē

Eksporta atbalsta darbību pieteikums

# Eksporta atbalsta darbību pieteikums

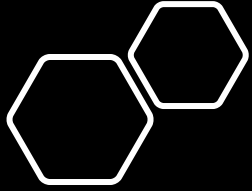
Dalību starptautiskās digitālās nozaru platformās un digitālās izstādēs;

Telemārketinga pakalpojumiem nozaru ārvalstu sadarbības partneru meklēšanai;

Tīmekļvietnes, internetveikalu, aplikāciju digitālo risinājumu un virtuālās komunikācijas platformu izstrādi eksporta tirgiem

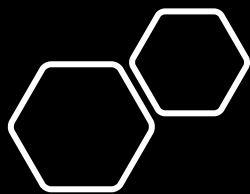
Maksimāli pieļaujamā atbalsta kopsumma vienam atbalsta saņēmējam kalendārajā gadā par pieteikumā iekļautajām darbībām ir 40 000 eiro.





# Eksporta atbalsta darbību pieteikums

- Atbalsta saņēmējs atbilst sīko (mikro), mazo un vidējo saimnieciskās darbības subjektu (komercsabiedrību) statusam
- Atbalsta saņēmējs pretendē uz atbalstu kādā no atbalstāmajām nozarēm
- [https://www.liaa.gov.lv/sites/liaa/files/content/Noderigi/mvk\\_deklaracija.docx](https://www.liaa.gov.lv/sites/liaa/files/content/Noderigi/mvk_deklaracija.docx)
- [https://www.liaa.gov.lv/sites/liaa/files/content/Noderigi/mvk\\_deklarac\\_pielikums.docx](https://www.liaa.gov.lv/sites/liaa/files/content/Noderigi/mvk_deklarac_pielikums.docx)
- <https://www.liaa.gov.lv/lv/media/3185/download>
- <https://www.liaa.gov.lv/programmas/noderigi/de-minimis>



# Izglītība

Digitālās transformācijas  
pamats



**csctelecom**

