

תיאור הצורך והנחיות להגשת מענה לפנייה בנושא

ייעול ואופטימיזציה לניהול מערכי שירות, תוך אינטגרציה של דאטה ויכולת הפקת תובנות

הפתרונות יכולים להיות קשורים לצרכים הבאים או לצרכים דומים בעולם התמיכה בנציג השירות:

1. **תמלול, ניתוח שיחות ובקרת איכות אוטומטית** - כיום רק חלק קטן מהשיחות במוקדי השירות עוברות האזנה ובקרה אנושית, מה שמגביל את היכולת לזהות בעיות שירות, חריגות תפעוליות או צורך בשיפור מקצועי לנציגים.

פתרונות לסעיף זה יידרשו לתמוך בנושאים הבאים:

- תמלול והאזנה ל-100% מהשיחות הטלפוניות.
 - זיהוי טריגרים משמעותיים: חריגות שירות, טון לא הולם, מידע לא מדויק ביחס לנהלים או ניהול ידע, חוסר עמידה בסקריפט, עיכובים ועוד.
 - שמירת מקור השיחה (תמלול + אודיו) לצד התובנות, לצורך בקרה, הדרכה וציות (Compliance).
 - יכולת ביצוע בקרה ניהולית ממוקדת, זיהוי דפוסים ושיפור הן את איכות השירות והן את הידע המקצועי של הנציגים.
2. **קטלוג אוטומטי של פניות ציבור – שדרוג מערך הסיווג:** מערכות סיווג הפניות הקיימות מבוססות על שלשות תקנות/קטגוריות מיושנות, שאינן משקפות את המורכבות האמיתית של הפניות ולא מאפשרות ניתוח עומק.

פתרונות לסעיף זה יידרשו לתמוך בנושאים הבאים:

- קריאה והבנת פניות ציבור בכל הערוצים (דוא"ל, טפסים, שיחות, בקשות דרך אתרים, רשתות חברתיות ועוד).
- קיטלוג בצורה מדויקת ועקבית, גם כאשר הפניות כתובות בשפה חופשית ואינן מובנות.
- זיהוי קטגוריות חדשות, שכבות משנה וסיווגים סמנטיים — והצעת מבנה קטלוג חדשני, אמיתי ורלוונטי לשירות הציבורי.
- שימוש בבסיס לקבלת החלטות ניהוליות ושיפור תהליכים.

3. **ייעול ניהול עומסים ותחזיות משאבים:** מוקדי השירות מתמודדים עם תנודות גדולות בעומסים, לעיתים בלתי צפויות, מה שמוביל לזמני המתנה ארוכים, חלוקת עומס לא יעילה, והקצאת משאבים שאינה מותאמת בזמן אמת.

פתרונות לסעיף זה יידרשו לתמוך בנושאים הבאים:

- חיזוי עומסים עתידיים ברמת דיוק גבוהה, על בסיס נתוני עבר, עונתיות, אירועים ציבוריים, מגמות, ניתוח שיחות ועוד.
- שיפור היכולת לנתב שיחות על פי קריטריונים, הפעלת משאבים מושכלים (לפי מומחיות, וותק, שפה וכדומה) ולבנות לוח משמרות אפקטיבי.
- זיהוי נקודות עומס לפני שהן קורות, והצעת המלצות תפעוליות בזמן אמת לשיפור זמינות השירות.
- זיהוי אירועים מתהווים והצעת המלצות טיפול למוקדנים ולמנהלי המוקד (למשל, סביב סוגיות חוזרות או בעיות מתהוות).

4. **ניתוח עומק של סקרי שירות – מעבר למדדים סגורים:** כיום מרבית ניתוחי סקרי השירות מתמקדים במדדים סגורים ("האם היית מרוצה?", "האם קיבלת מענה?"), אך עיקר המידע המשמעותי נמצא בטקסטים החופשיים – שבהם אזרחים מתארים חוויות, תסכולים, חסמים ובעיות מערכתיות.

פתרונות לסעיף זה יידרשו לתמוך בנושאים הבאים:

- ניתוח עומק של תשובות במלל חופשי בקנה מידה גדול.
- זיהוי תמות, מכשולים, רגשות, מגמות חוזרות והקשרים מערכתיים.
- ייצור תובנות פעולה המצביעות על שורש הבעיה – לא רק על הסימפטומים.
- שילוב נתוני הסקרים עם נתוני שירות אחרים לצורך בניית תמונה הוליסטית של חוויית האזרח.

בתיאור הפתרון המוצע, המשיבים מתבקשים להתייחס לקיומם ואופן ביצועם של הפרמטרים הבאים. אין חובה כי הפתרון יעמוד בכל הפרמטרים. תיאור זה נדרש לצורך הערכת ההצעות:

1. פונקציונאליות

תמיכה בעברית וב-RTL;
 התאמת המוצר לשפות רבות ולאוכלוסיות עם אוריינות דיגיטלית נמוכה;

יכולת אינטגרציה עתידית לסביבת הממשלה אפשרות ענן או On-Prem ופוטנציאל עליה לנימבוס (חבד 5 או 1 או דרך התקשרות מרכזית אחרת);

גמישות ויכולות התאמה אישית מבוססת Low Code / No Code / קונפיגורציה;
 חוויית משתמש אינטואיטיבית;
 כיסוי המענה לדרישות המתוארות בפניה זו (מלא / חלקי) ובאיזה אופן;

2. מנגנונים ועמידה בסטנדרטים – האם וכיצד הפתרון נותן מענה לנושאים הבאים:

הנגשה ונגישות ועמידה בדרישות הדין.

ניסיון קודם בעמידה בתקני אבטחת מידע ממשלתיים (המלצות יה"ב).

פרטיות והגנת מידע.

מנגנוני שרידות והמשכיות עסקית.

3. הוכחת היתכנות עסקית מידע נוסף על החברה והמוצר

תיאור הלקוחות הקיימים (בישראל, בחו"ל, במגזר ממשלתי).

ותק החברה.

ותק המוצר.

מידע על המודל כלכלי ותמחור שימוש (Pricing model).

מודל תמיכה במוצר לאורך זמן.

תנאים מוקדמים נדרשים ליישום המוצר.

כמות חברות מיישמות / תומכות בפתרון בארץ ובחו"ל.

4. יכולת התנסות

מידת בשלות הפתרון – נדרש פתרון קיים ברמת בשלות גבוהה, שאינו POC עם יכולת לקחת חלק

בפיילוט מהיר בסביבת התנסות. מומלץ לתאר המלצה לביצוע התנסות.

אפשרויות תמיכה של צוות הספק.

דרישות עבור הקמת סביבה להתנסות.

תמיכה בעבודה עם מידע מותמם / תיאור אופן יצירת נתונים להתנסות.

האם קיים מנגנון התנסות (או סביבה ייעודית)?