

מדינת ישראל
משרד החינוך
המינהל לחינוך התיישבותי ועליית הנוער

החלטת ועדת המכרזים מספר 228/15
תכ"מ 3/9 נספח 9

תאריך הדיון/ עריכת הפרוטוקול: 10 בדצמבר 2015

פרוט תקצוב הנושא: סעיף תקציבי מס' 20450202

הנושא הובא לדיון ע"י/ באחריות: מנהלת מח' משאבים חומריים

הנושא: אישור התקשרות עם בזק בינלאומי לצורך החלפת מע' ניהול מוקדים ממע' סימפוזיום (אוויה) למע' אופטימוס (אספייר)

מצ"ב פנייתה של מנהלת מח' משאבים חומריים.

סה"כ התקשרות: 88,335 ₪ כולל מע"מ

החלטת הועדה:

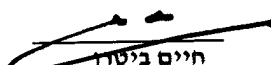
הוצע ממלצה בטעם וקצב הנס'ר המשקדים
אלו המקטעים עם צק בינלאומי לצורך החלפת מערכת
ניהול המוקדים של המינהל למערכת אופטימוס
אלו המלמל ככל מקרי השינוי של המלמל ומחלף/ו
בהיותו אספייר צא"ס) אספייר, ספן יחיד הנסיקת הענין.
הואיל וקיים צורך בהתאמת מע' (הוא מערכת של המינהל) לזה של
(המיתון המשורר) החינוך.

מסמכים מצורפים: אישור ס. מנהל המינהל
הצעת מחיר


בני אלחלו
מנהל אגף בחון
חבר הועדה


איריס שלו
יועצת משפטית
חברת הועדה


יוחנן שליין
חשב המינהל
חבר הועדה


חיים ביטון
מנהל אגף א'
יו"ר הועדה

מאת:
נשלח:
אל:
נושא:

מירי לוי
יום שני 07 דצמבר 2015 17:15
כוכי טרבליסי
בקשה לוועדת מכרזים

סה"כ השקעה נדרשת לפתרון תקשורת באופן חד פעמי : 75,500 ₪

בכוונת המינהל לחינוך התיישבותי להחליף את המערכת לניהול מוקדים של חברת בזק בינלאומי ממערכת סימפוזיום של חברת אוויה למערכת אופטימוס של חברת אספייר. להלן הסיבות למעבר:

התשתית הטכנולוגית הרווחת היום במוקדים של אתרי משרד החינוך בכל הארץ הינה תשתית המבוססת על מרכזיות LG ומערכת לניהול מוקדים של חברת אספייר.

יתרונות המערכת לניהול מוקדים של אספייר בסביבת משרד החינוך:

1. חיבור מובנה ומוכח למערכת ה-CRM של משרד החינוך (ישנו חיבור במחוזות חיפה ודרום).
2. ניהול מעקב אחר ננטשות לטובת מתן שירות טוב יותר ללקוח.
3. מיכון תהליך החזרה לשיחות ננטשות הן בצורה מבוקרת ע"י הפעלת שירות הנקרא CALL BACK , והן בצורה לא מבוקרת ע"י חזרה אוטומטית לשיחות הננטשות.
4. זיהוי חד ערכי של הלקוחות ע"י בקשה להקשת מספר תעודת זהות .
5. מנגנוני ניהול ובקרה בזמן אמת וניתוח בדיעבד של המוקד בצורה מתקדמת ועפ"י הסטנדרטים המקובלים כיום.
6. שירות מהיר הניתן ע"י היצרן בישראל .
7. המערכת מוגשת בשפה העברית באופן מלא.

בברכה,

מירי לוי | מנהלת מח' משאבים חומריים | מינהל לחינוך התיישבותי פנימייתי ועליית הנוער
נייד: 050-6225262 | משרד: 03-6898686 | מייל: miril@kfar-olami.org.il