



دولة إسرائيل سلطة التطبيق والجبابة

مناقصة 4/24

مناقصة علنية لتقديم خدمات استشارة في مجال الخدمة لصالح سلطة التطبيق والجبابة

ندعوكم بهذا إلى تقديم عروض بشأن موضوع المناقصة المعنونة أعلاه :

1. يمكن الحصول على شروط المناقصة وملاحظتها عبر البريد الإلكتروني michrazim@eca.gov.il
2. لتفاصيل إضافية بشأن المناقصة، يمكن التوجه على عنوان البريد الإلكتروني michrazim@eca.gov.il
3. شروط الحد الأدنى للمشاركة في المناقصة:

أ. تأسيس بموجب القانون :

- يجب أن يكون مقدم العرض شخصية اعتبارية مسجلة بموجب القانون في إسرائيل. يجب على مقدم العرض إرفاق شهادة تأسيس من السجل الرسمي ذي الصلة وبالإضافة إلى ذلك، يجب على مقدم العرض إرفاق قيد الشخصية الاعتبارية الذي يظهر أنه لا يوجد ديون تجاه المسجل ذي الصلة (مسجل الشركات/ مسجل الشركات). سيتم تقديم المستند الذي يفصل المعلومات المذكورة أعلاه من قبل مقدم العرض، مجاناً، على الموقع الرسمي لمسجل الشركات، على الرابط أدناه
<http://147.237.72.24/WebOJSite/CompaniesList.aspx>

- يجب على مقدم العرض الذي يستوفي متطلبات أحكام بند 2 من قانون إلزام إجراء مناقصات، عام 1992 (فيما يلي: "القانون") فيما يتعلق بتشجيع النساء في مجال الأعمال أن يقدم مع عرضه تصديق وتصريح يفيد بأن المصلحة التجارية تحت سيطرة امرأة. وفقاً للقانون، بعد وزن النتائج، إذا حصل عرضين أو أكثر على نفس النتيجة الموزونة، وهي أعلى نتيجة، وكان أحد العروض مصلحة تجارية تسيطر عليها امرأة، فسيتم اختيار العرض المذكور كفائز في المناقصة وبشرط أن يُرفق له، عند تقديمه، تصديق وتصريح كما ذكر.

ب. إدارة الدفاتر والسجلات :

سيرفق مقدم العرض المستندات التالية :

- تصديق ساري المفعول من موظف مرخص، محاسب أو مستشار ضريبي بإدارة دفاتر وسجلات حسابات وفقاً للأحكام القانونية المذكورة.

ج. يجب على مقدم العرض إرفاق تصريح وفقاً لقانون صفقات الهيئات العامة وتمثيل مناسب لذوي الاحتياجات الخاصة.

د. يجب على مقدم العرض إرفاق تصريح بشأن عدم تنسيق مناقصة.

هـ. يجب على مقدم الطلب أو مفوض التوقيع نيابة عنه ومدير المشروع نيابة عنه إرفاق موافقتهم على إطلاع طالبة العروض على السجل الجنائي.

و. يجب على مقدم العرض إرفاق تصريح بالتوافر الفوري لأداء الخدمات المطلوبة في المناقصة.

ز. يجب على مقدم العرض إرفاق تصريح مصدق بموجب القانون من قبل محامي.



دولة إسرائيل سلطة التطبيق والجباية

ح. يجب على مقدم العرض إرفاق تصريح بعدم وجود ديون مستحقة للمكاتب الحكومية و/أو عدم وجود ملفات مفتوحة في دائرة الاجراء أو مركز جباية الغرامات.
ط. التدريب والخبرة:

خبرة مقدم العرض – في مرافقة وتقديم المشورة بشأن استراتيجيات الخدمة وقيادة عمليات تحسين الخدمة في مراكز الاتصال الهاتفية في 3 مؤسسات على الأقل، مع مراكز تضم 100 محطة على الأقل لكل منها، بحيث تكون إحدى المؤسسات على الأقل هيئة/شركة حكومية أو عامة، وذلك خلال الأعوام 2019-2023.

وكذلك، خبرة في قيادة عمليات تحسين خدمات تكنولوجيا (أنظمة دعم خدمة/إنترنت/رقمي/ذكاء اصطناعي/AI، إلخ) في 3 مؤسسات مختلفة على الأقل، خلال الأعوام 2019-2023.

خبرة المستشار نيابة عن مقدم العرض - خبرة في إدارة وقيادة ثلاثة مشاريع على الأقل وفقاً للتفصيل الآتي: مشروع واحد بقيادة عمليات تحسين خدمة في مركز اتصال هاتفي، مشروع واحد بقيادة خطوات تحسين عمليات خدمة ومشروع واحد لقيادة تحسين خدمة الإنترنت/القنوات الرقمية في 3 مؤسسات مختلفة على الأقل، خلال الأعوام 2019-2023.

الأقدمية - لديه أقدمية لا تقل عن 5 سنوات في مجال الاستشارة ومرافقة مراكز معلومات وخدمة زبائن.

التعليم – حامل لقب أول.

خبرة الفريق المقترح - يقوم مقدم العرض بتشغيل ما لا يقل عن 5 مستشارين أجيرين (بالإضافة إلى مدير المشروع) حامل لقب أول، مع أقدمية لا تقل عن ثلاث سنوات لكل واحد منهم، في واحد أو أكثر من أنظمة خدمة الزبائن في المجالات التالية:

- التحليل – تشخيص وتحليل الوضع الحالي، صياغة أهداف بما في ذلك SLA، بناء أدوات قياس و-BI، نماذج تخطيط قوى عاملة لمراكز خدمة الزبائن عبر الهاتف، تحليل بيانات (كمية ونوعية) من أنظمة إدارة الزبائن بما في ذلك الاتصالات الهاتفية، CTI، CRM، BI، وإدارة مواعيد وما شابه ذلك وتوصيات عملية لمواصلة العلاج.
- إلمام ومعرفة واسعة بأنظمة Contact Center والاتصالات الهاتفية – معرفة في عالم الاتصالات وال-IT وفي مراكز الخدمة الهاتفية، بما في ذلك أنظمة دعم الخدمة.
- أنظمة CRM – معرفة وخبرة في توصيف وغمس عمليات الخدمة في أنظمة CRM، وخاصة دينميك CRM التابعة لمايكروسوفت.
- التنظيم والأساليب – معرفة وخبرة في عالم عمليات الخدمة في مراكز الخدمة الهاتفية وجميع قنوات الاتصال.



دولة إسرائيل سلطة التطبيق والحماية

- خبرة مثبتة في عملية تحويل النشاط إلى عالم self service في جميع قنوات الاتصال ووسائل التواصل الاجتماعي والتحول الرقمي.
- تطوير ارشاد، تطبيق عملي - معرفة وخبرة في تطوير ارشاد وسط مقدمي الخدمة في مركز المعلومات في أساليب ارشاد متنوعة.
- إدارة معرفة – معرفة وخبرة مثبتة في أنظمة إدارة المعرفة، بما في ذلك صياغة مفهوم إدارة المعرفة في عوالم خدمة الزبائن، خبرة كمحرر محتوى في كتابة وتحرير عناصر معلومات وتحسين نتائج البحث في عالم إدارة المعرفة.
- إلمام واسع بعالم تجربة الزبون، تحليل رحلة الزبون في جميع قنوات الاتصال ووسائل التواصل الاجتماعي وصياغة توصيات لتحويل النشاط إلى هذه القنوات.
- خبرة في عالم التواصل الكتابي.
- خبرة في غمس عمليات الخدمة الاستباقية والتحصيل الاستباقي في مراكز الخدمة.

ي. يجب على مقدم العرض التسجيل في بوابة (بورتال) الموردين الحكومية.

- يجب تقديم العروض لهذه المناقصة إلكترونياً باستخدام نظام ياهلوم في موعد أقصاه 3.4.2024 الساعة 12:00.