

# נתב משרד התחבורה

## גרסא 3.2

24/01/24

מעקב אחר השינויים במסמך:

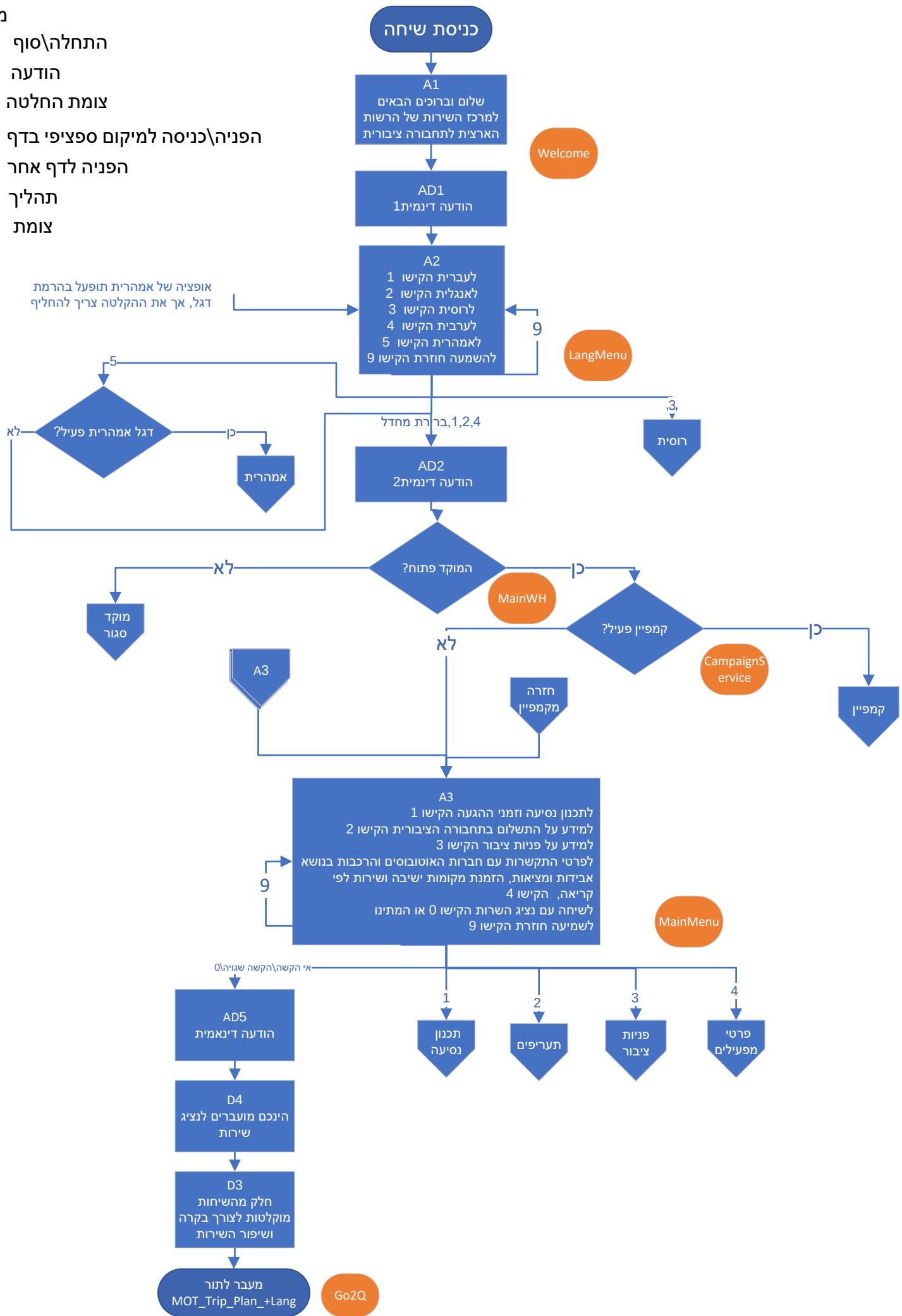
| גרסא | מיקום השינוי  | תיאור השינוי | שם המחבר | תאריך השינוי | שם המאשר |
|------|---------------|--------------|----------|--------------|----------|
| 3.1  | העברה לרוב קו | השמעת הודעה  | טטיאנה   | 16.01.24     | עוז      |
|      | קמפיין        | 0 לנציג      | טטיאנה   | 24.01.24     |          |
|      |               |              | טטיאנה   |              |          |

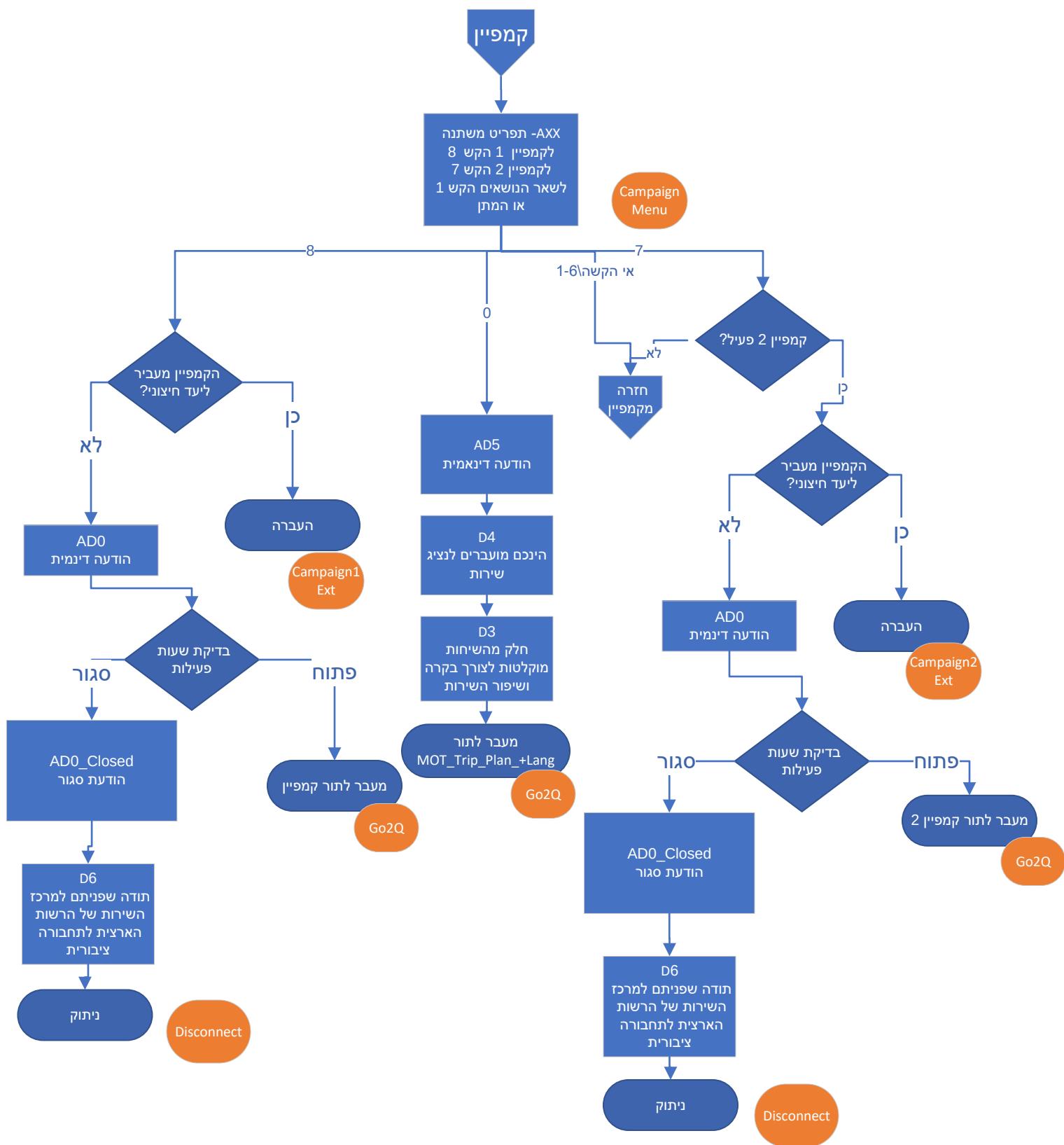
### תקציר:

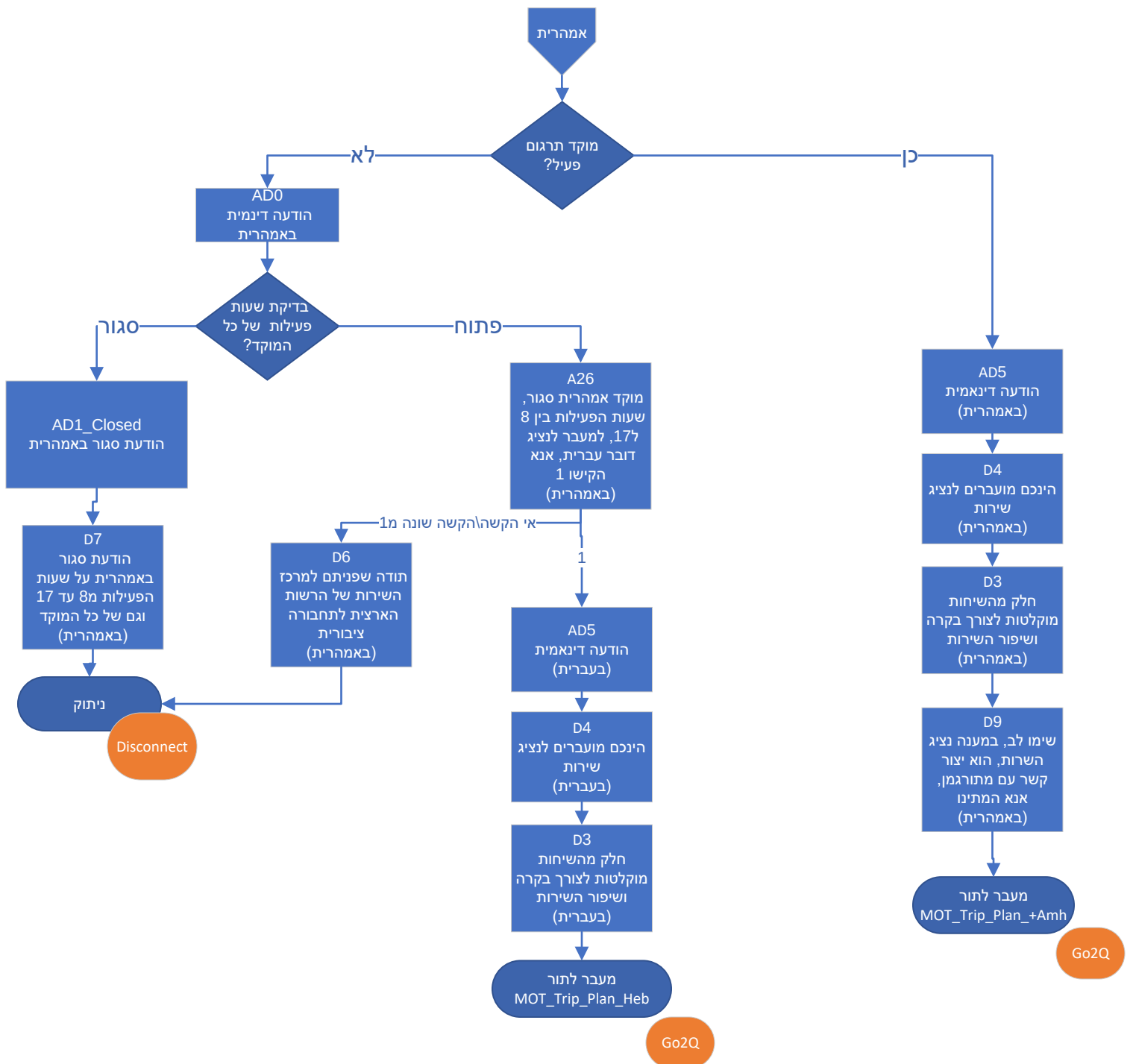
התקשרות ל8787\* מפעילה את "נתב ראשי"  
חיוג של מוקדן 704200 מעביר לתור מידע  
חיוג של מוקדן 704201 מעביר ליעד חיצוני  
חיוג של מוקדן 704202 מעביר לתור בכירים  
חיוג של מוקדן 704203 מעביר לסגיר (עתידי)

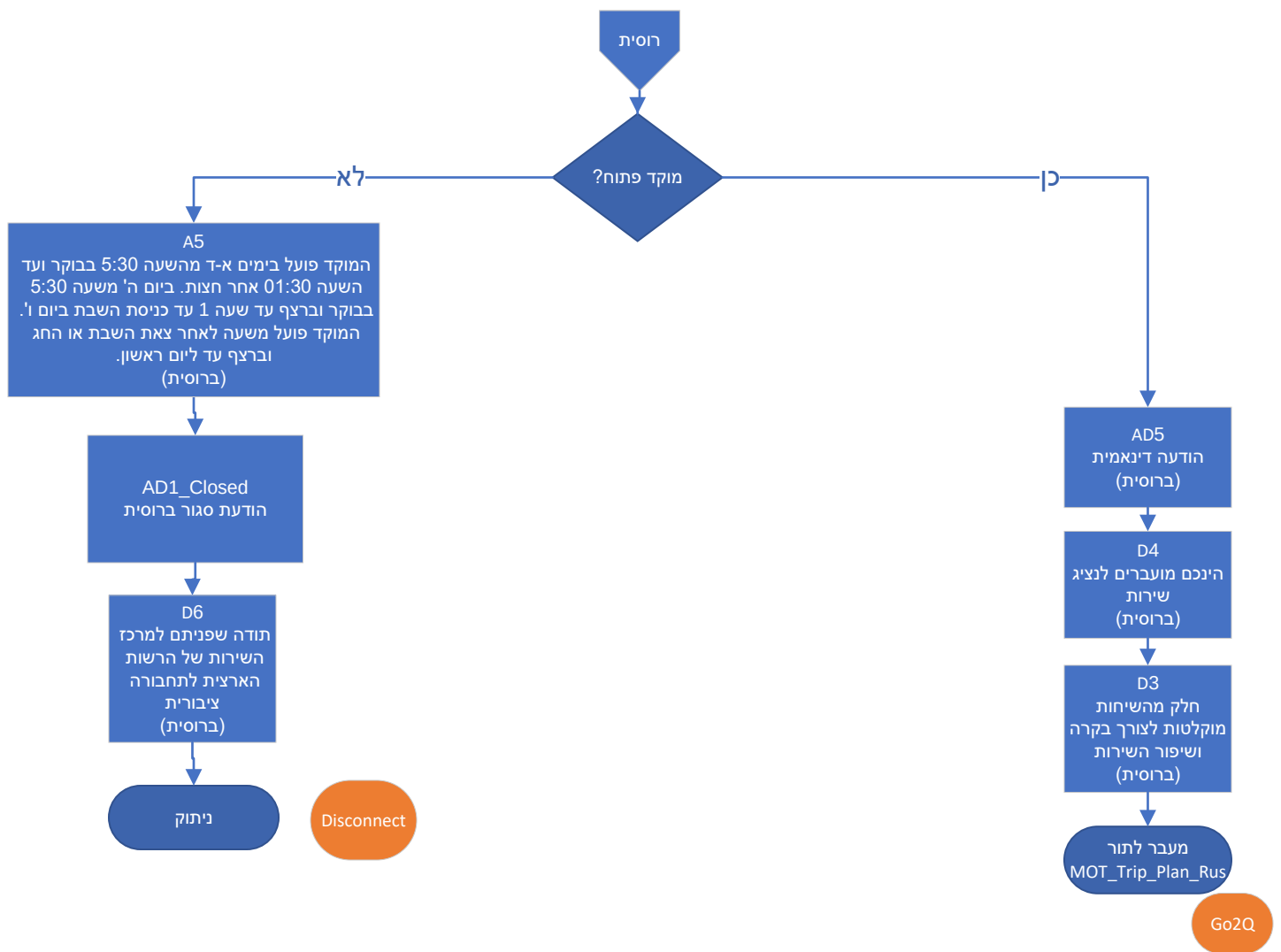
# מקרא:

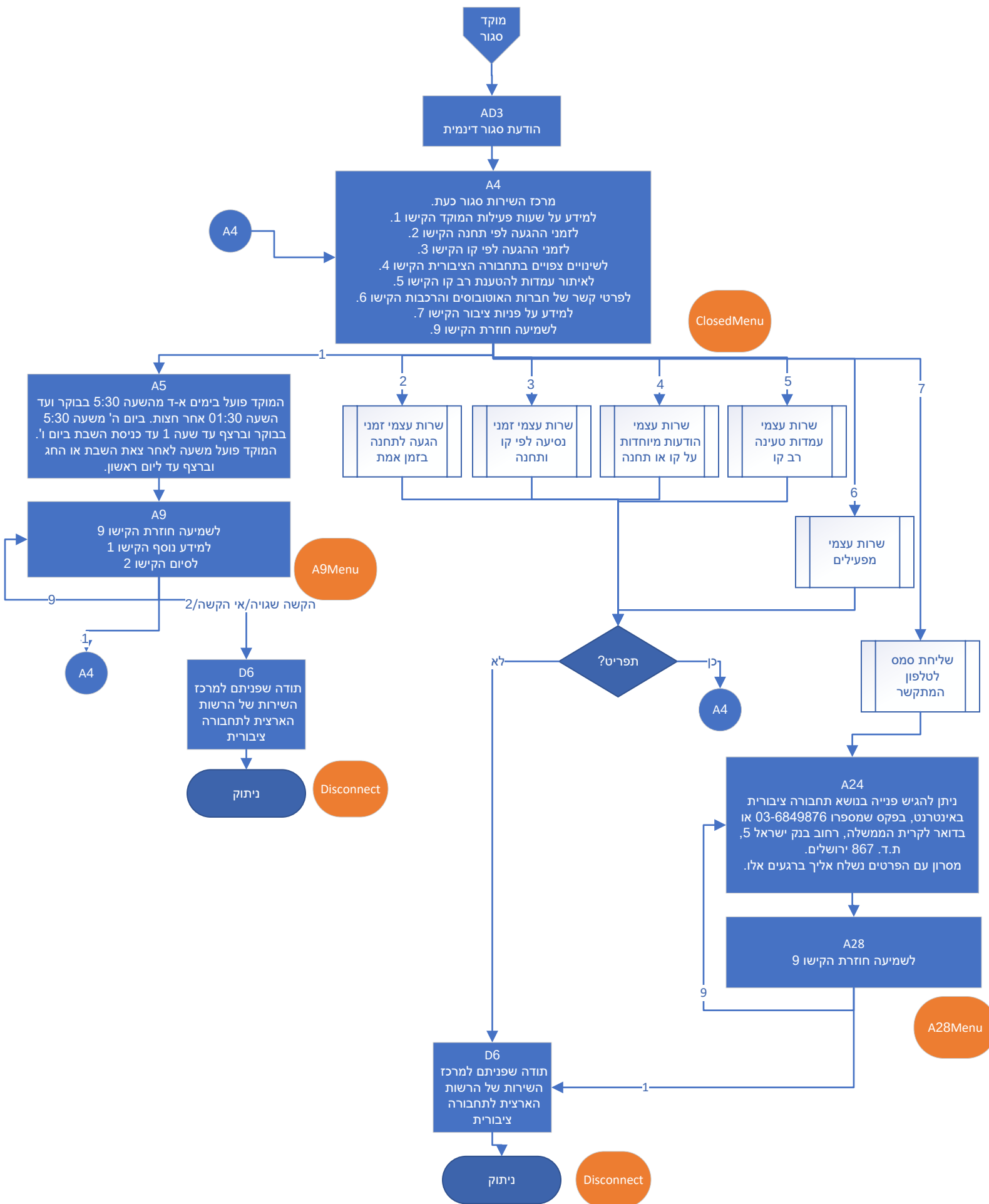
- התחלה/סוף
- הודעה
- צומת החלטה
- הפניה\כניסה למיקום ספציפי בדף
- הפניה לדף אחר
- תהליך
- צומת

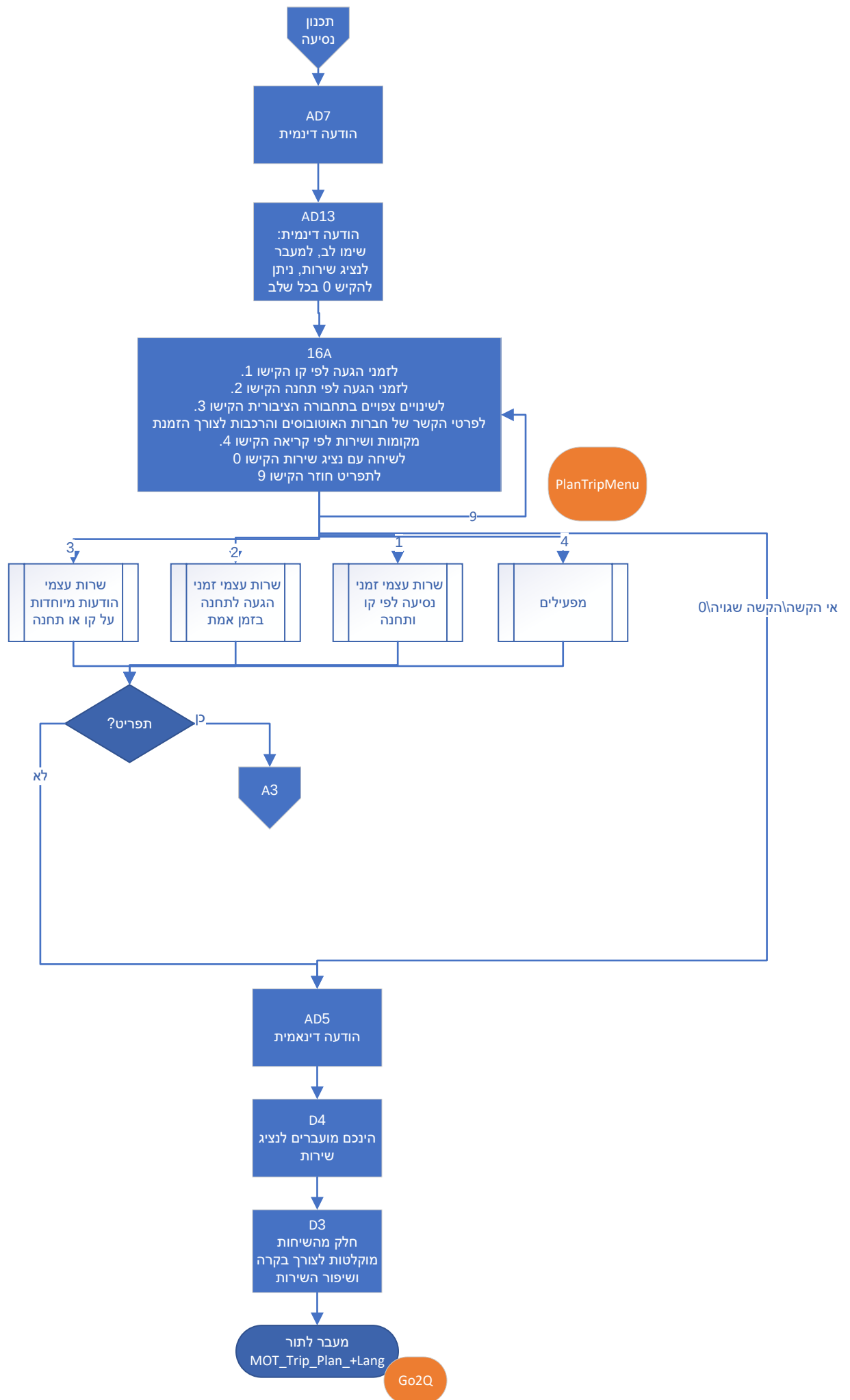


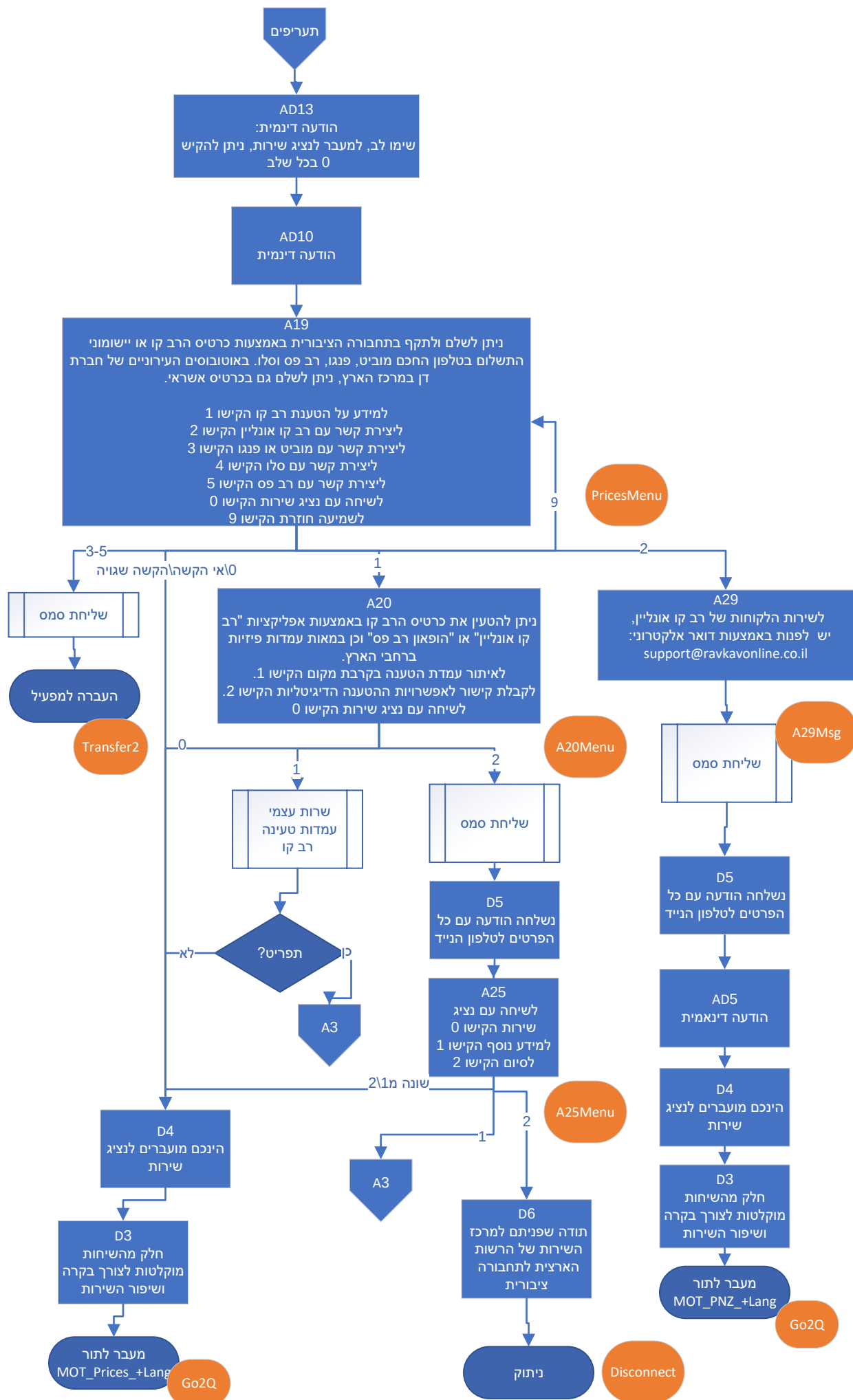




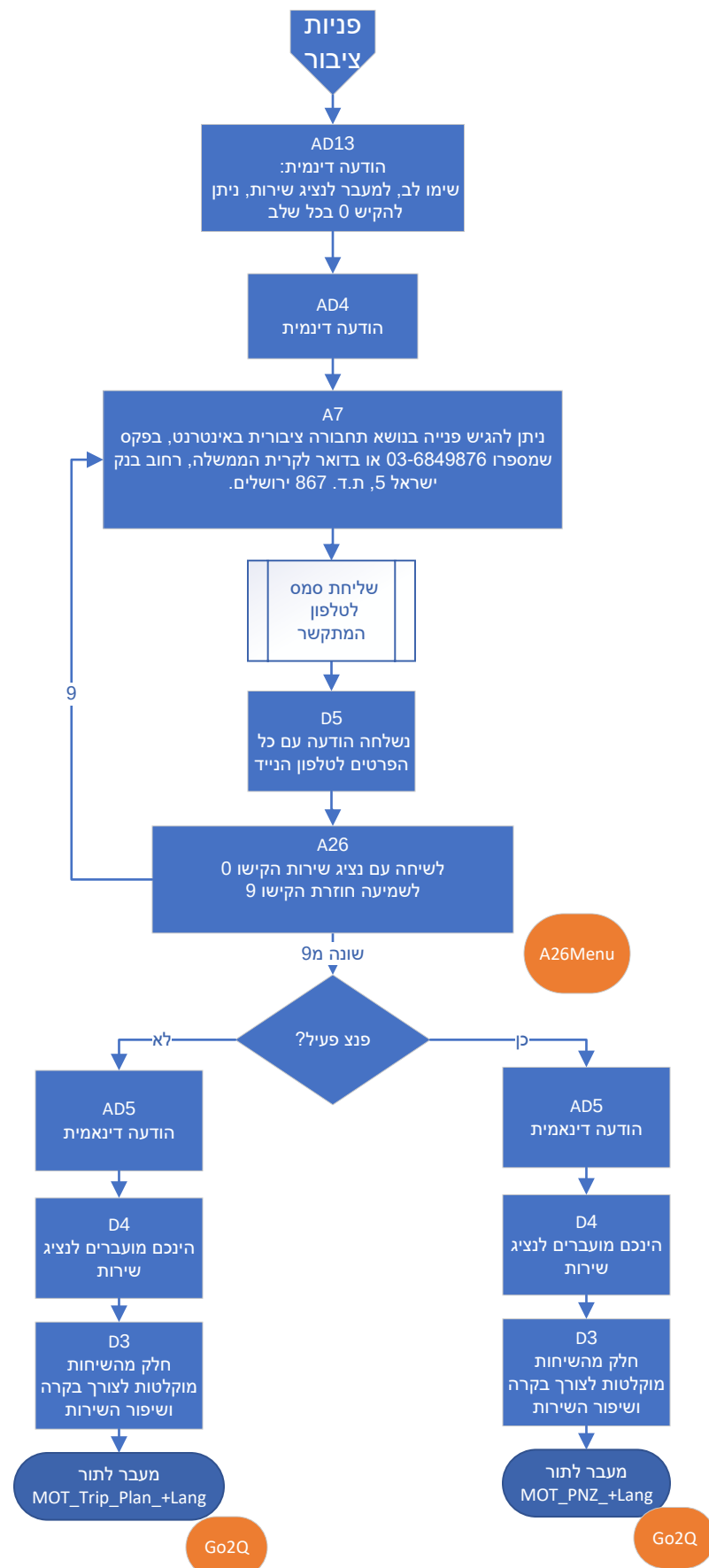


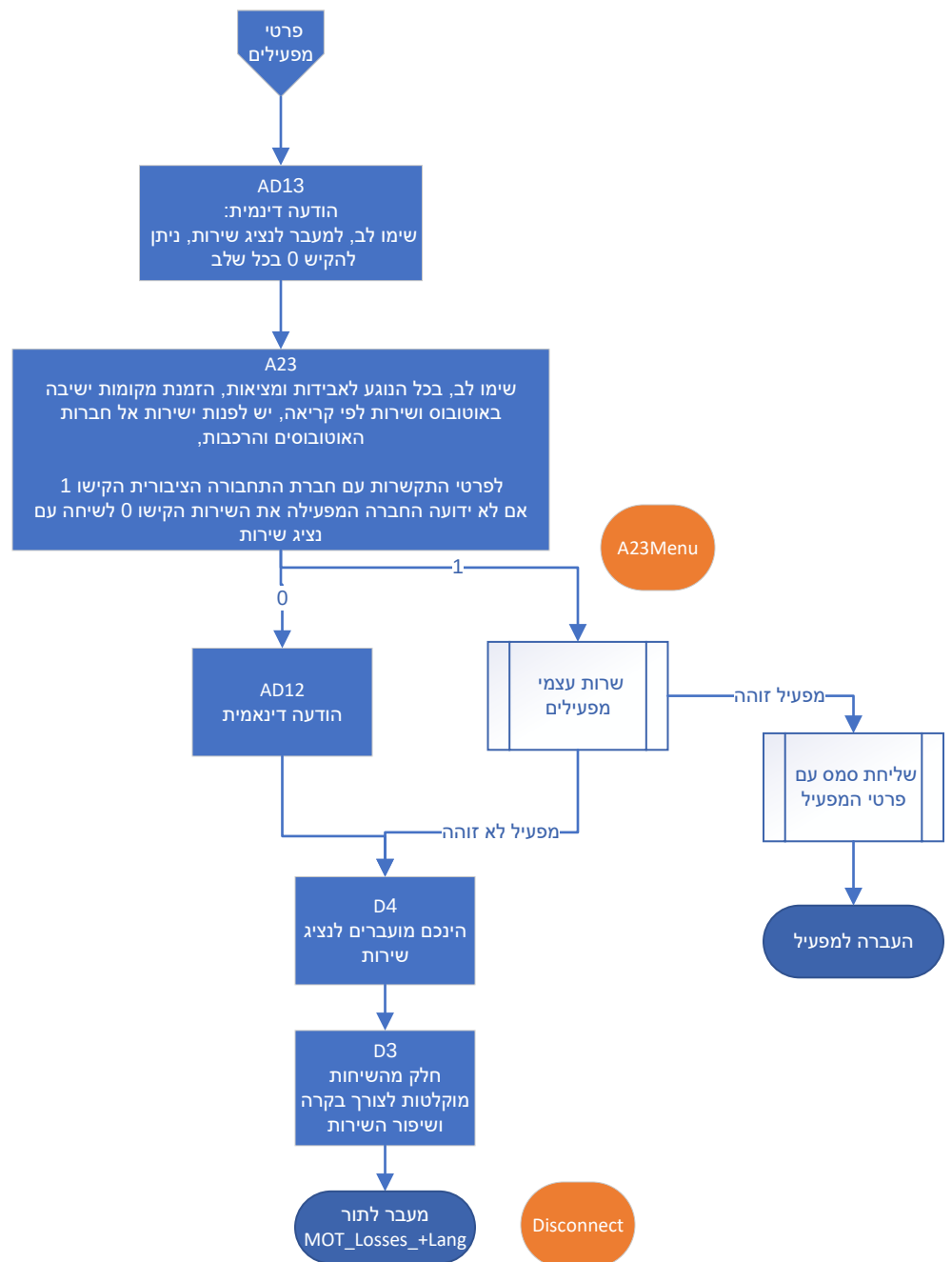












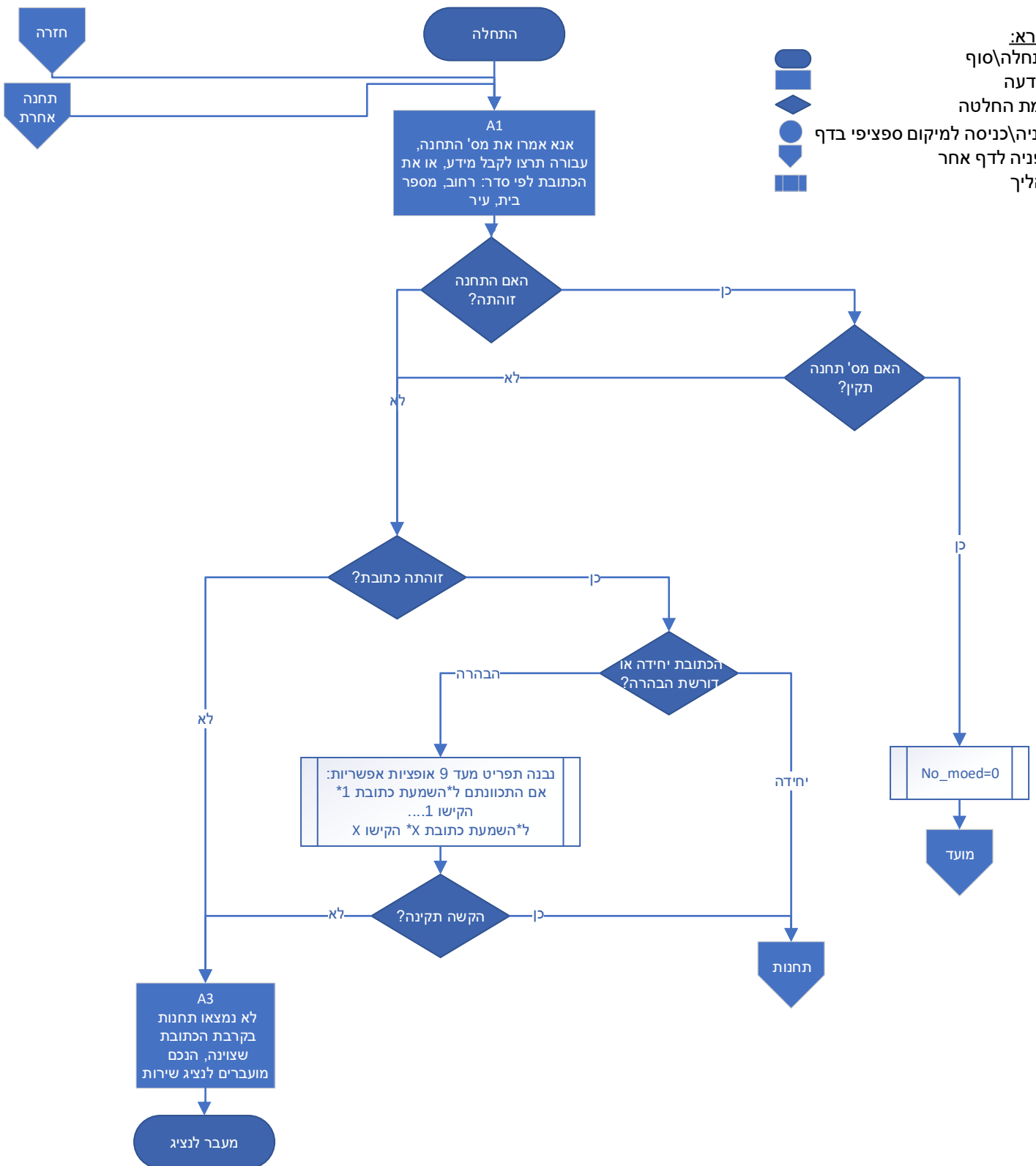
מקרא:

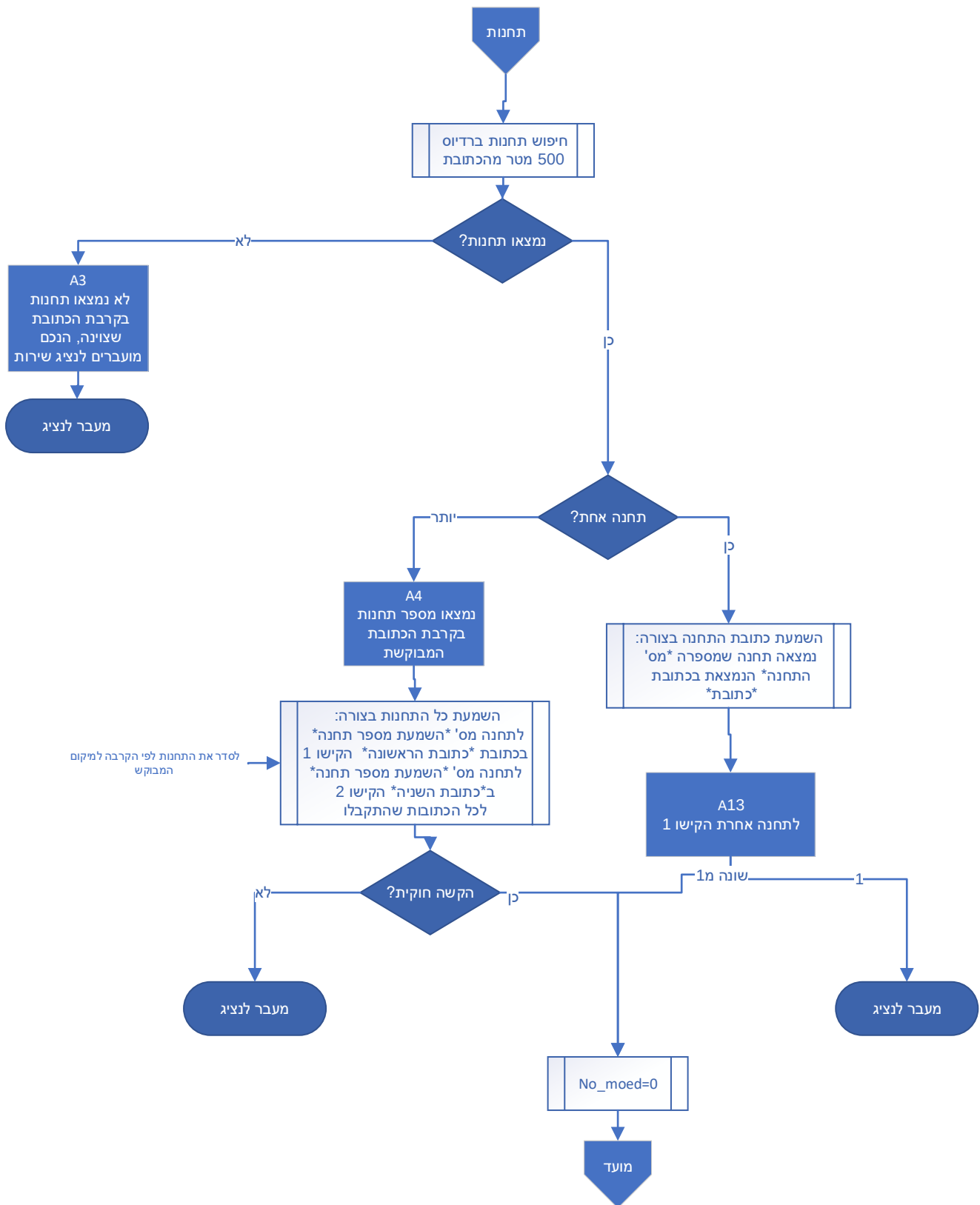
התחלה\סוף

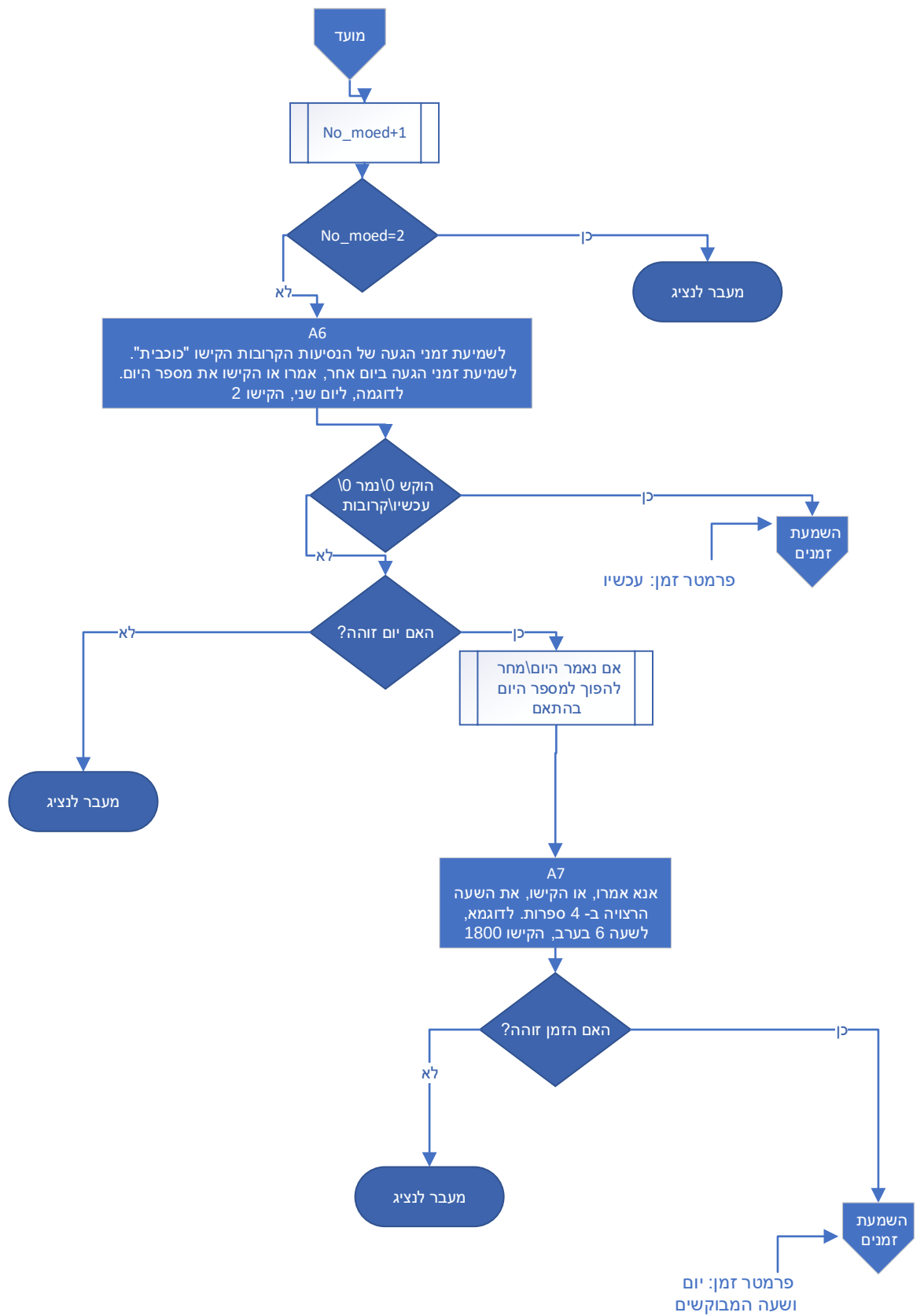
הודעה

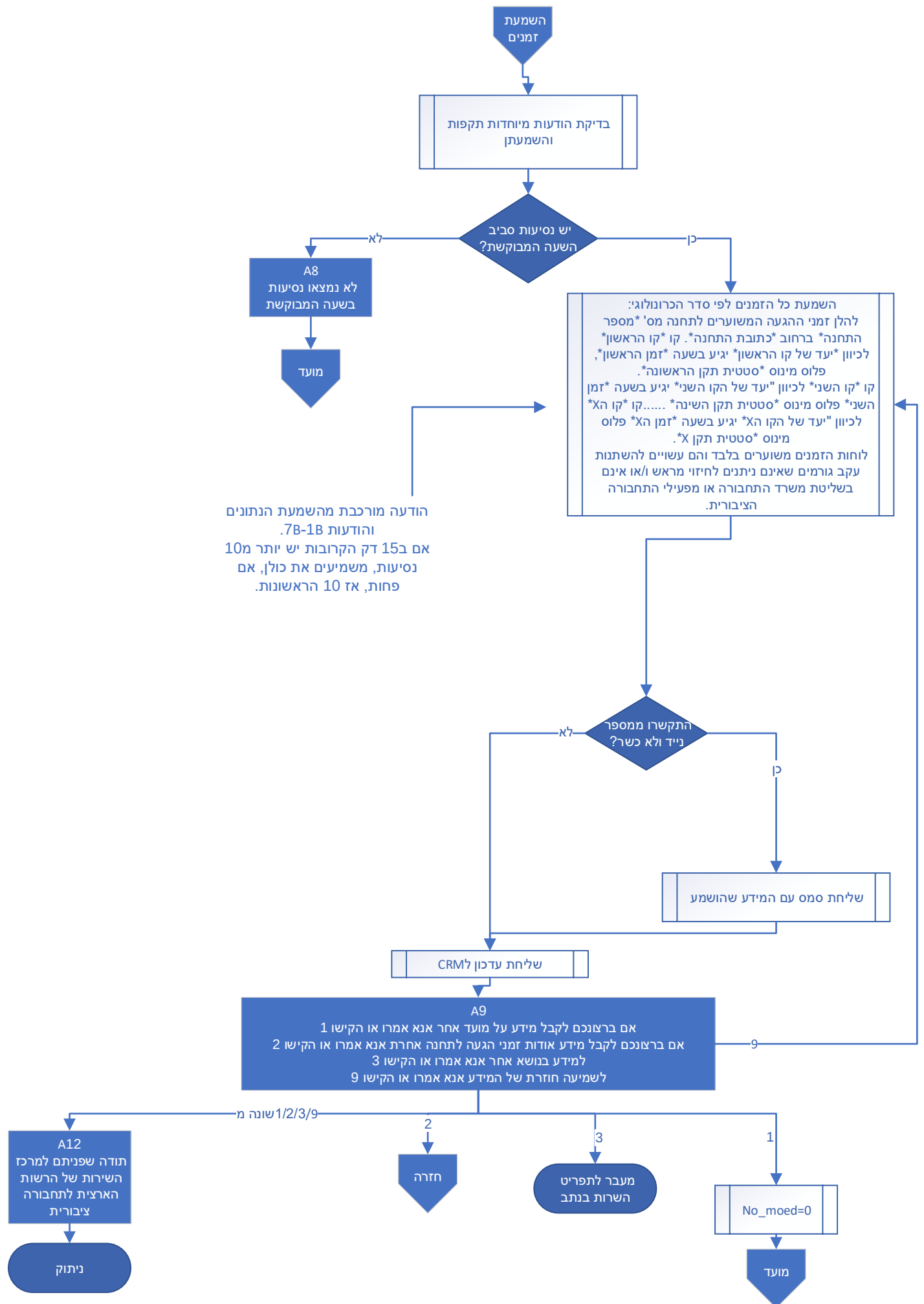
צומת החלטה

הפניה\כניסה למיקום ספציפי בדף  
הפניה לדף אחר  
תהליך









מקרא:

התחלה/סוף

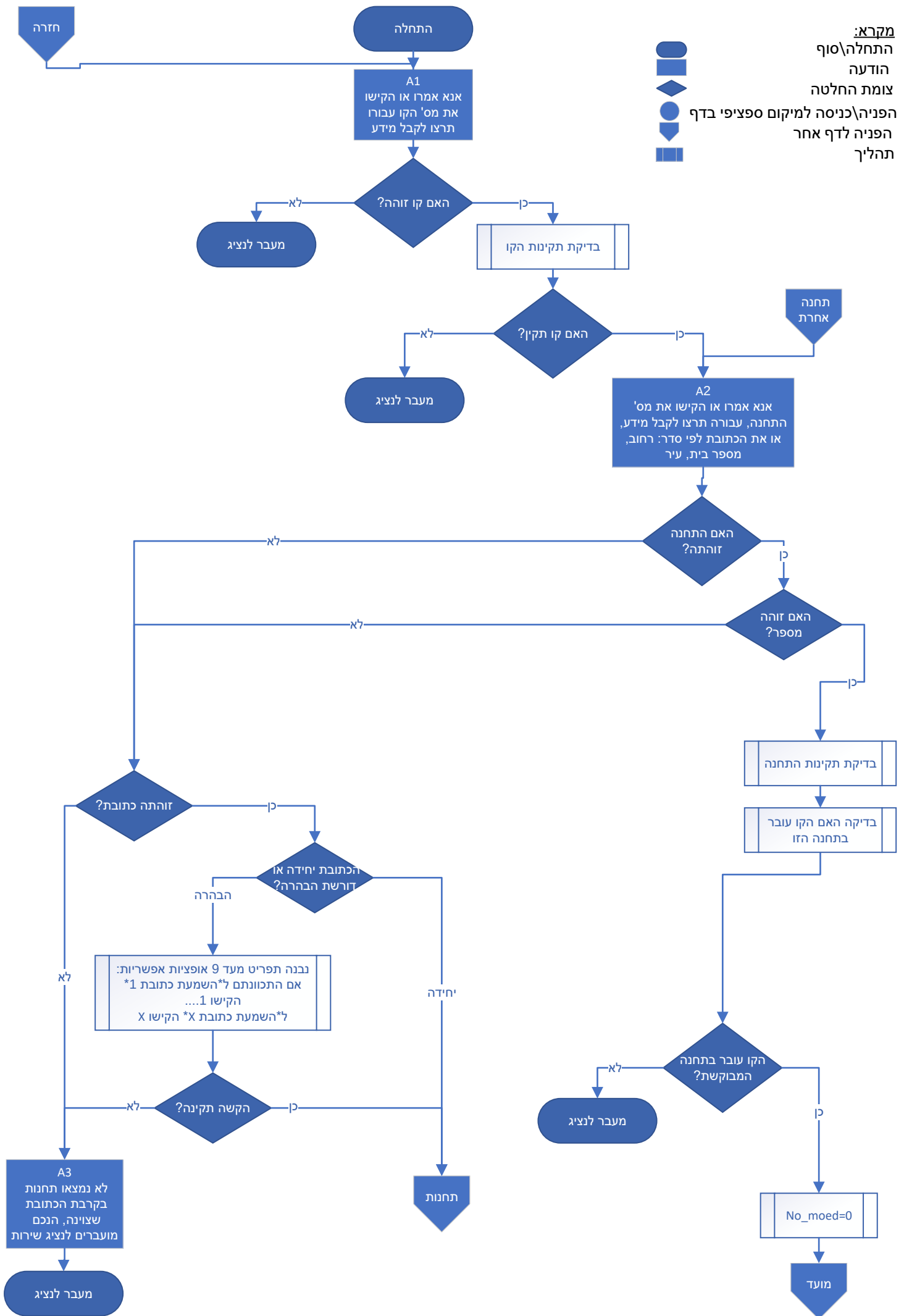
הודעה

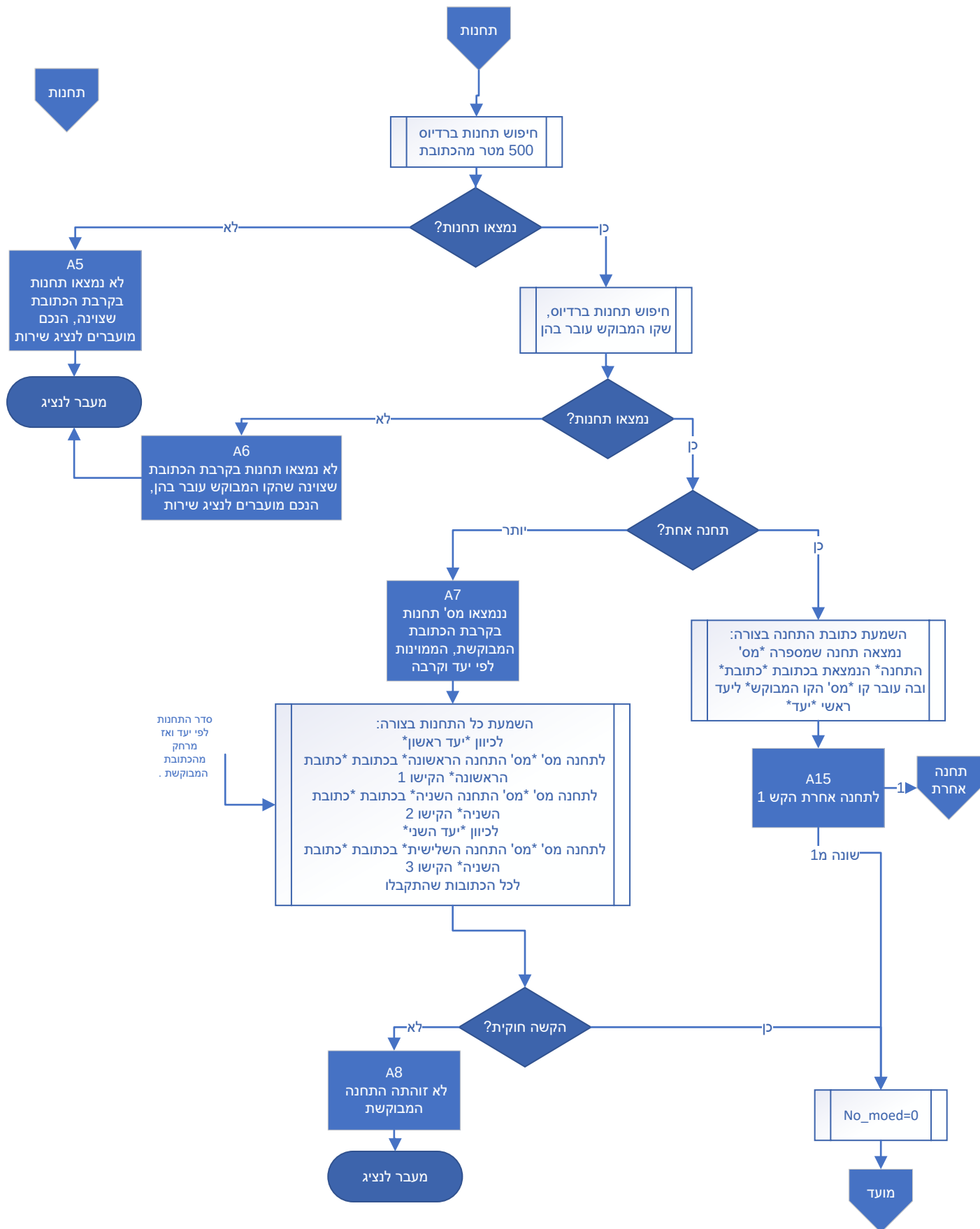
צומת החלטה

הפניה/כניסה למיקום ספציפי בדף

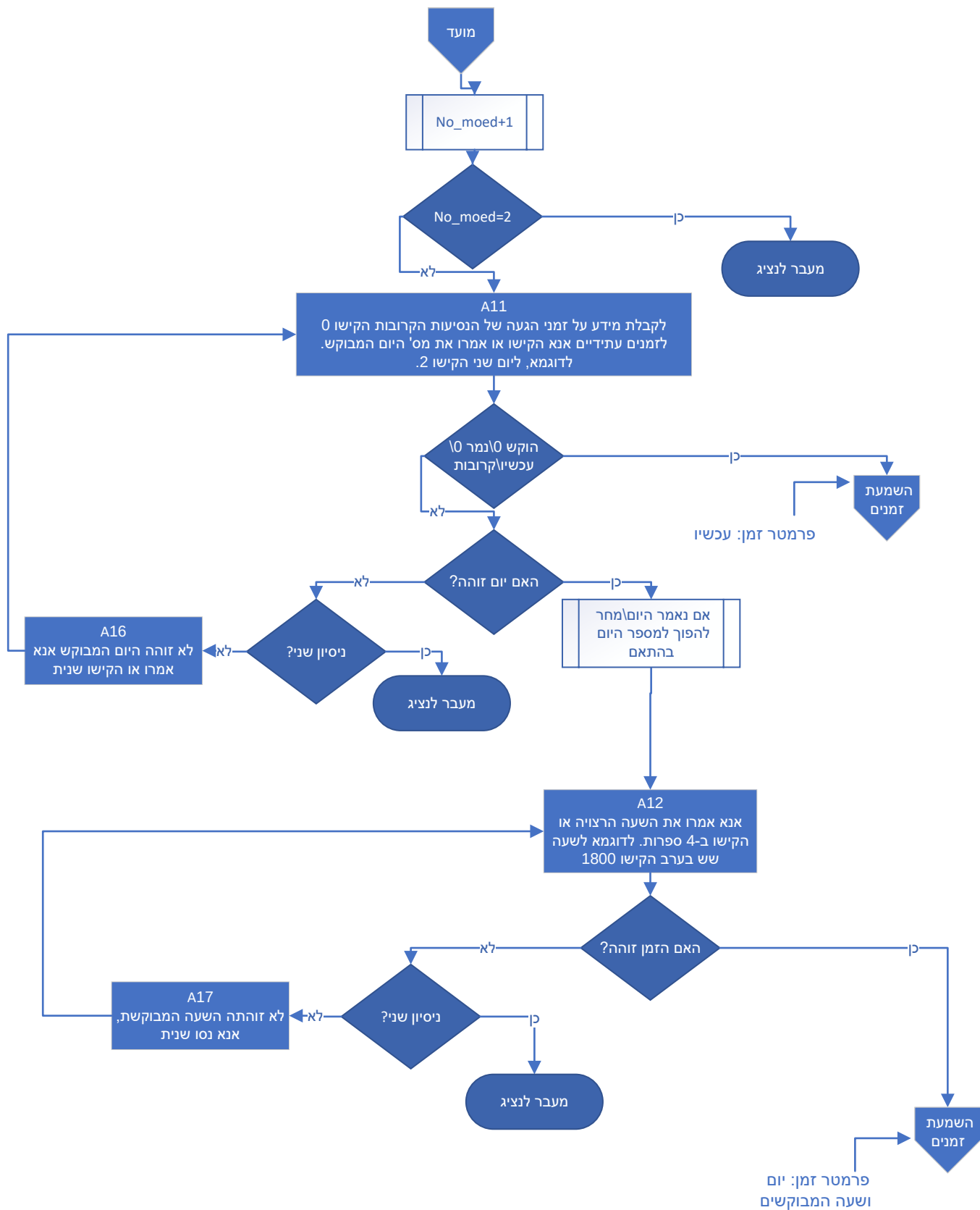
הפניה לדף אחר

תהליך

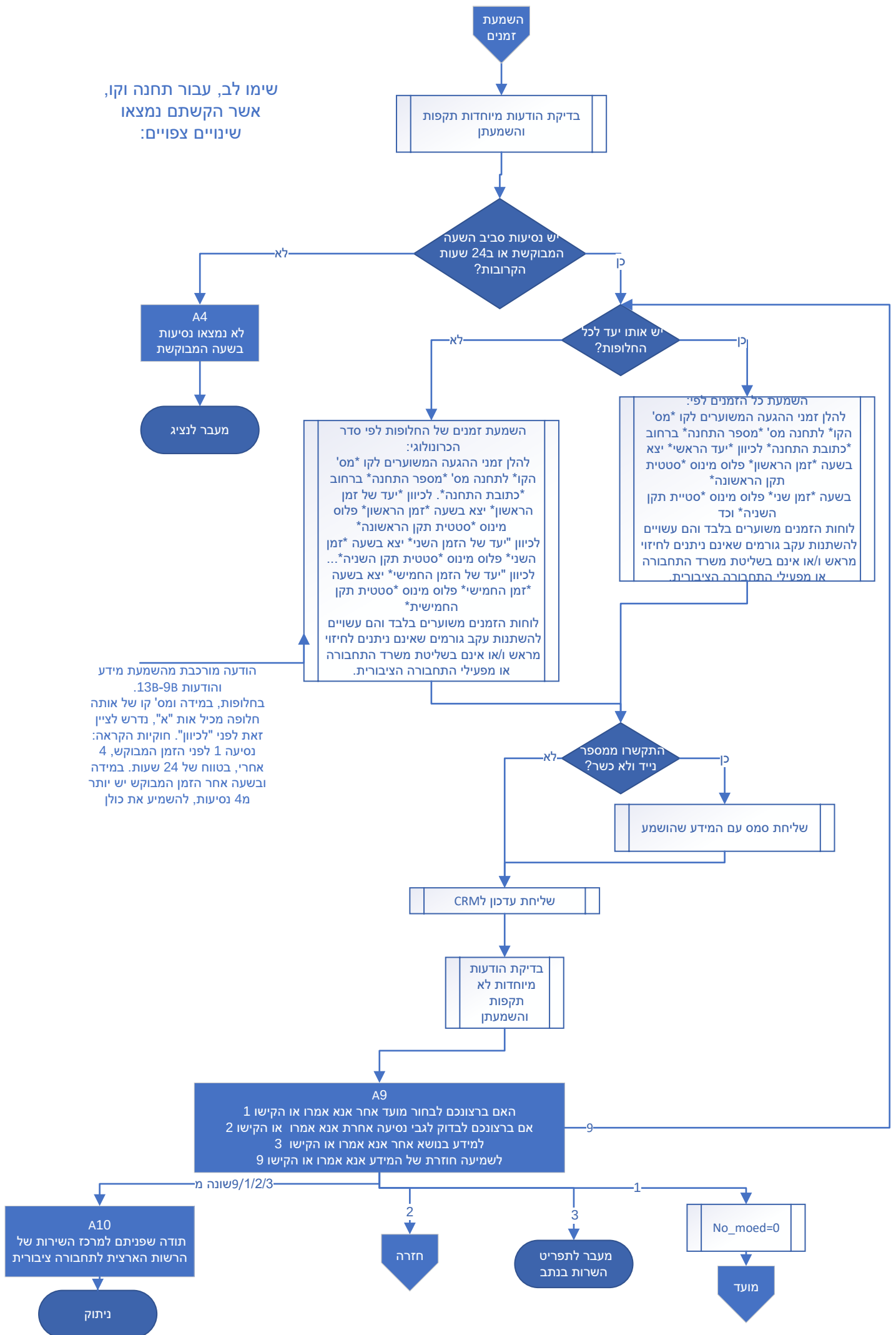








שימו לב, עבור תחנה וקו,  
אשר הקשתם נמצא  
שינויים צפויים:



**מקרא:**

התחלה/סוף

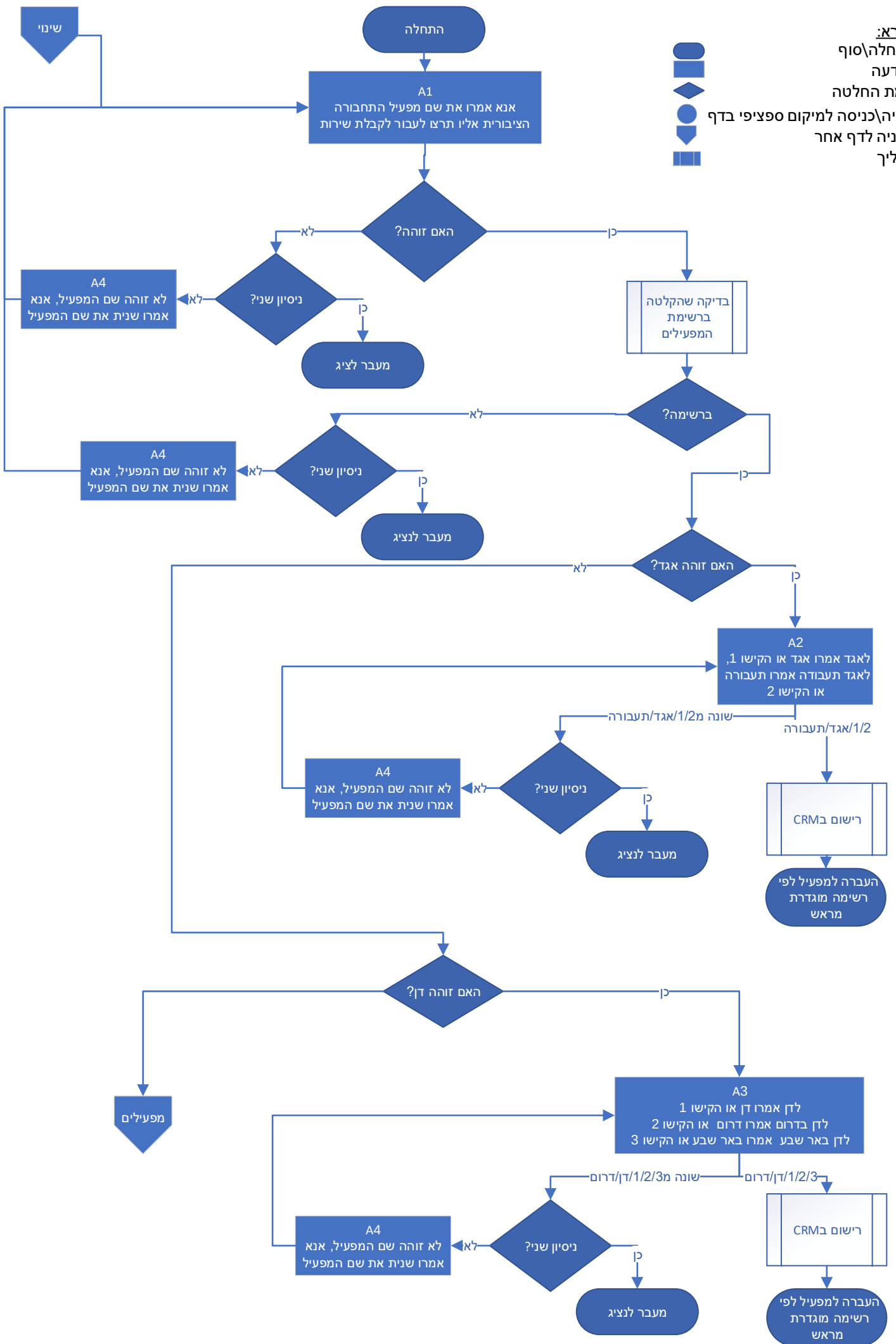
הודעה

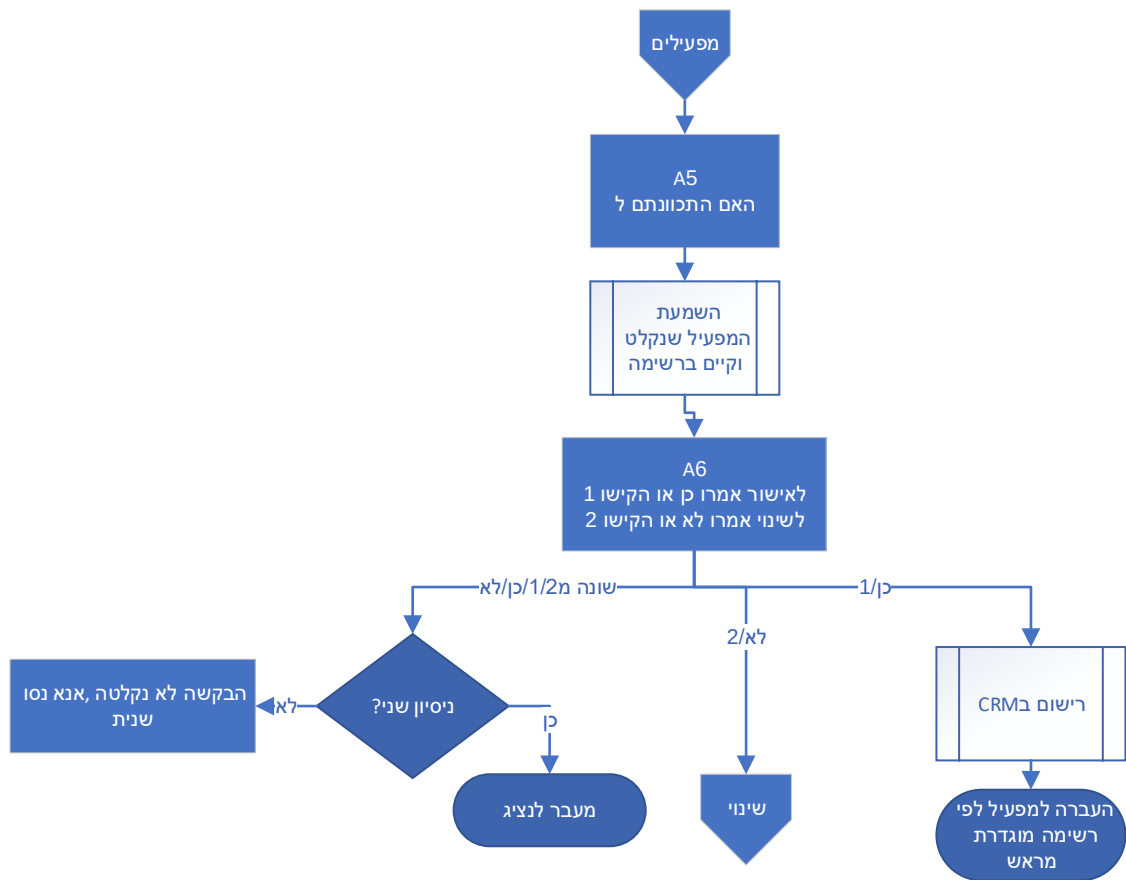
צומת החלטה

הפניה/כניסה למיקום ספציפי בדף

הפניה לדף אחר

תהליך





מקרא:

התחלה/סוף

הודעה

צומת החלטה

הפניה/כניסה למיקום ספציפי בדף

הפניה לדף אחר

תהליך

התחלה

A1

אנא אמור את מספר הפניה. שים לב  
שמספר מכל מספר ואותיות לטיניות.

המספר זוהר  
ומכיל לפחות 15  
תווים ומקסימום  
100?

כן

לא

מעבר לנציג

ניסיון שני?

כן

לא

A6

לא זוהר מס' הפניה, אנא  
אמח שנית את מס' הפניה

פניה ל API לקבלת  
סטטוס פניה

התקבלה  
תשובה?

כן

לא

ניתוח התשובה

האם יש תשובה?

כן

לא

השמעת  
התשובה

רישום פניית  
שרות עצמי ב  
CRM

מעבר לנציג

A2  
סטטוס פניה לא  
התקבל, הינך מועבר  
לנציג

מעבר לנציג

A3  
אם ברצונך לקבל סטטוס פניה פתוחה נוספת, אמור או הקש 1  
אם ברצונך לקבל מידע על דרכי הגשת הפניה אנא אמור או הקש 2  
למידע במשא אחראנא אמור או הקש 3

שונה מ/1/2 מידע/כן/אחר/3

1/כן

3/אחר

2/מידע

A4  
תודה שפניתם למרכז  
השרות של השרות  
הארצית לתחבורה  
ציבורית

ניתוק

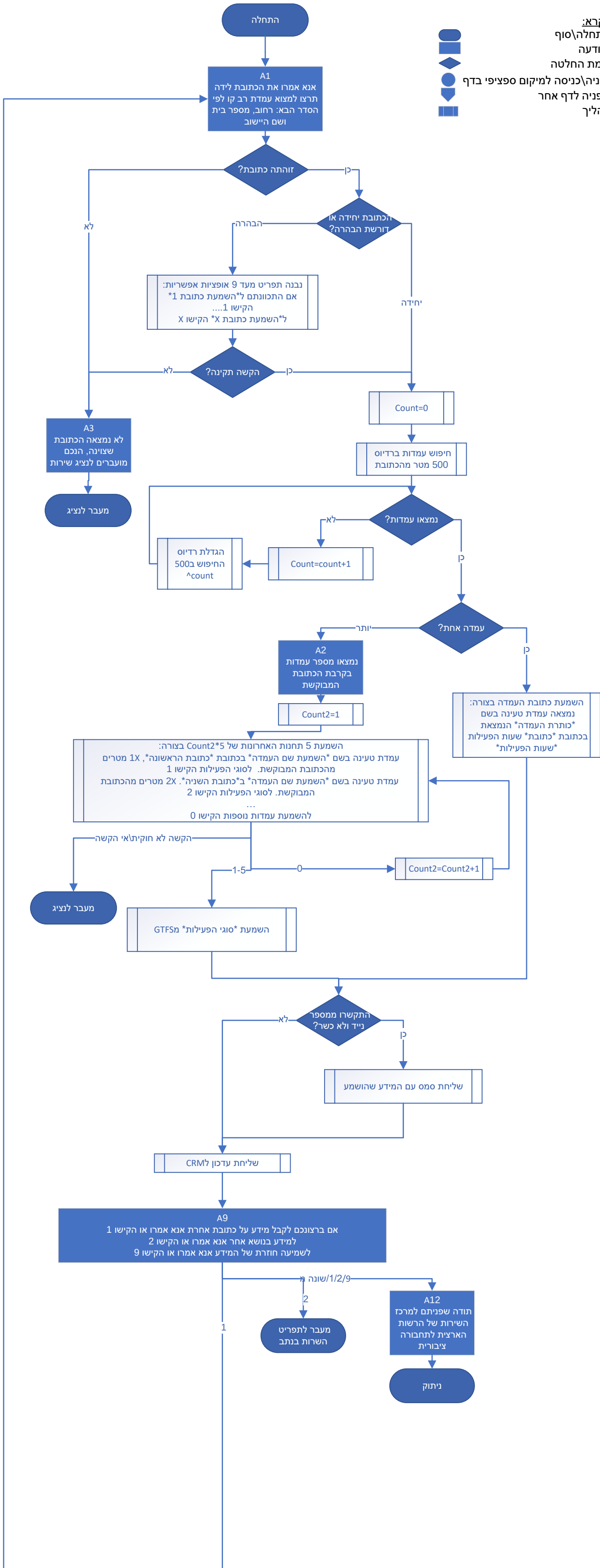
A5  
מידע על הגשת  
פניית ציבור

שליחת סמס עם  
המידע

רישום פניית  
שרות עצמי ב  
CRM

מעבר לתפריט  
השרות בנתב

מקרא:  
התחלה\סוף  
הודעה  
צומת החלטה  
הפניה\כניסה למיקום ספציפי בדף  
הפניה לדף אחר  
תהליך



**מקרא:**

התחלה/סוף

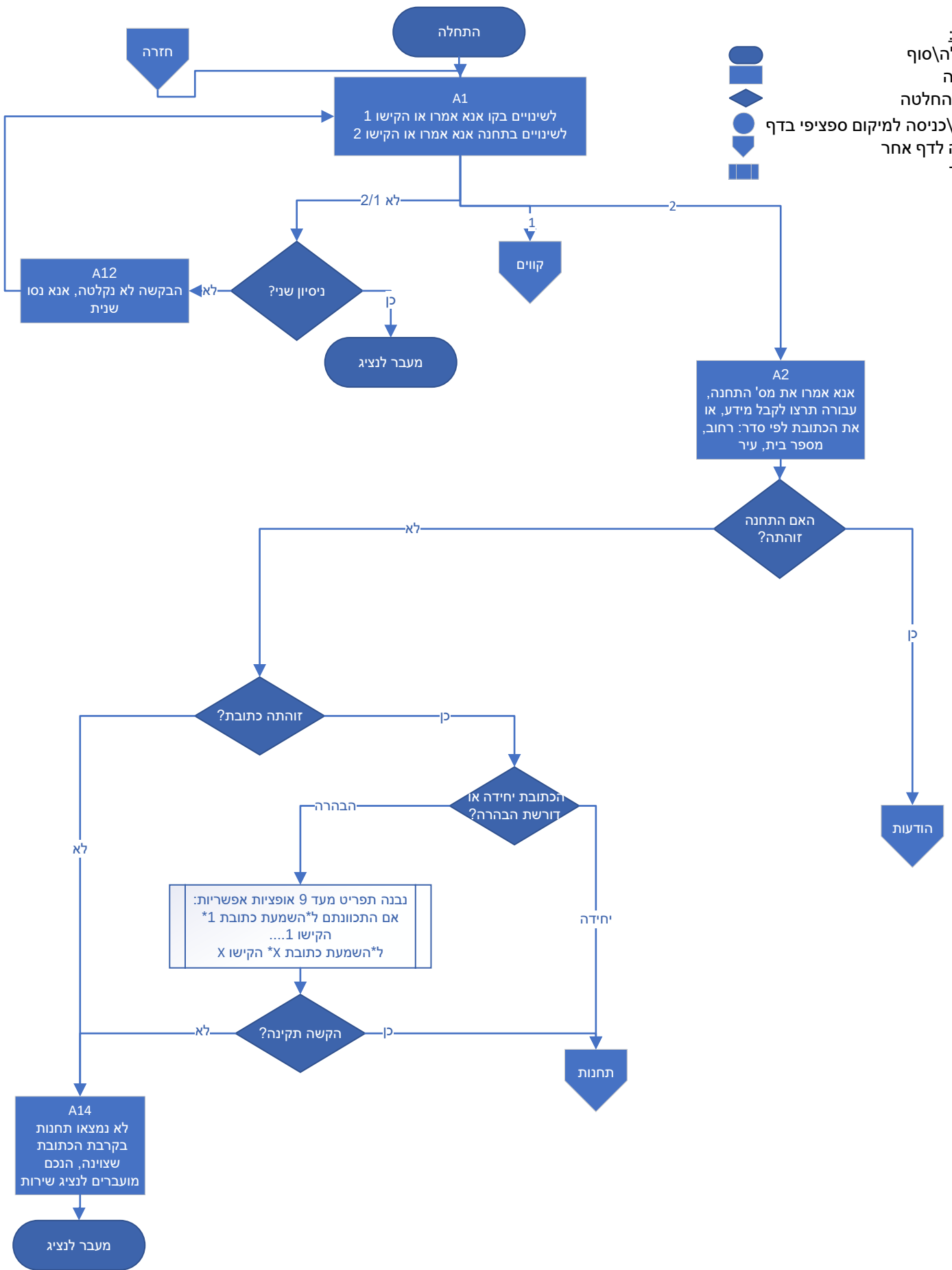
הודעה

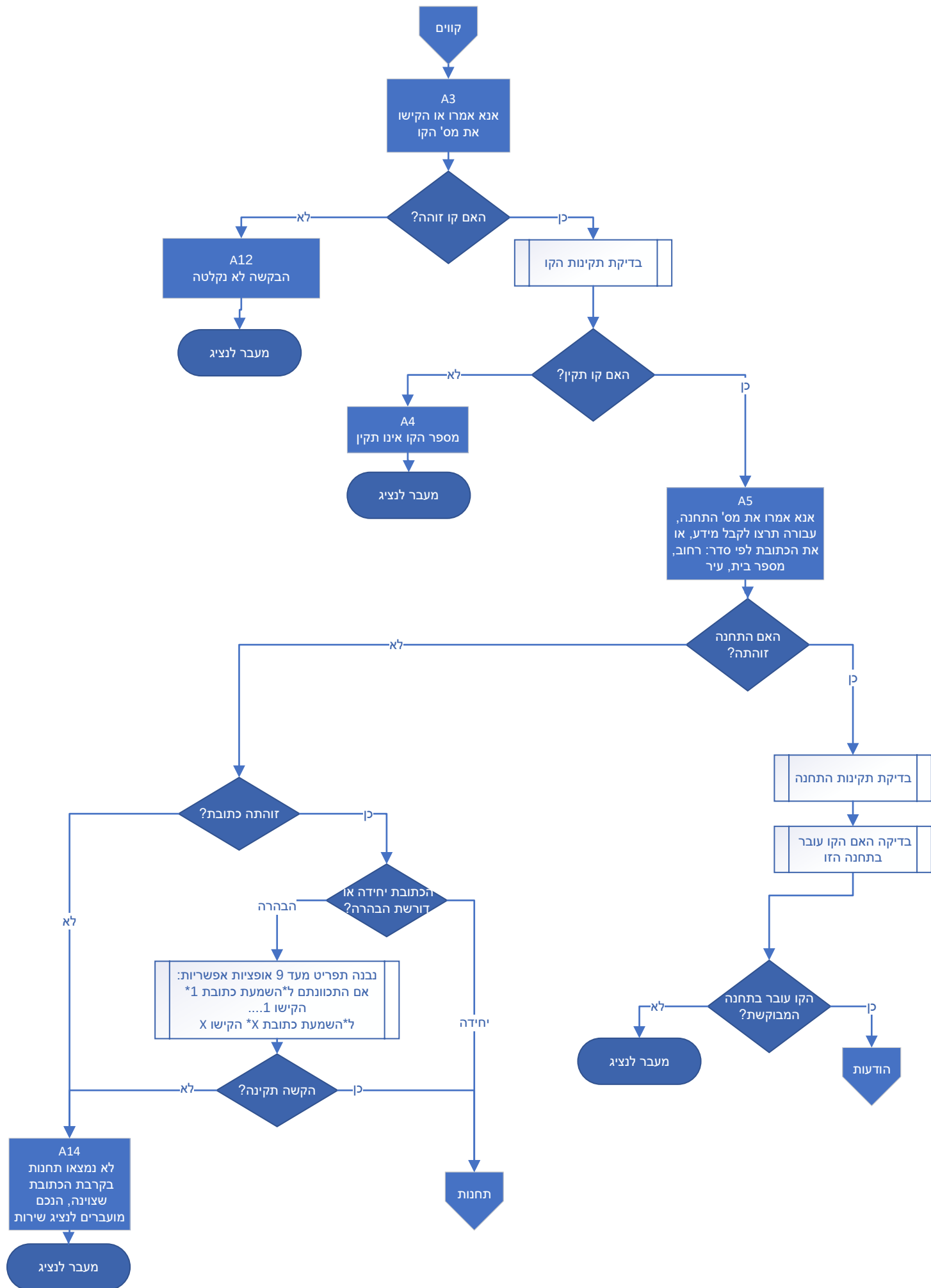
צומת החלטה

הפניה/כניסה למיקום ספציפי בדף

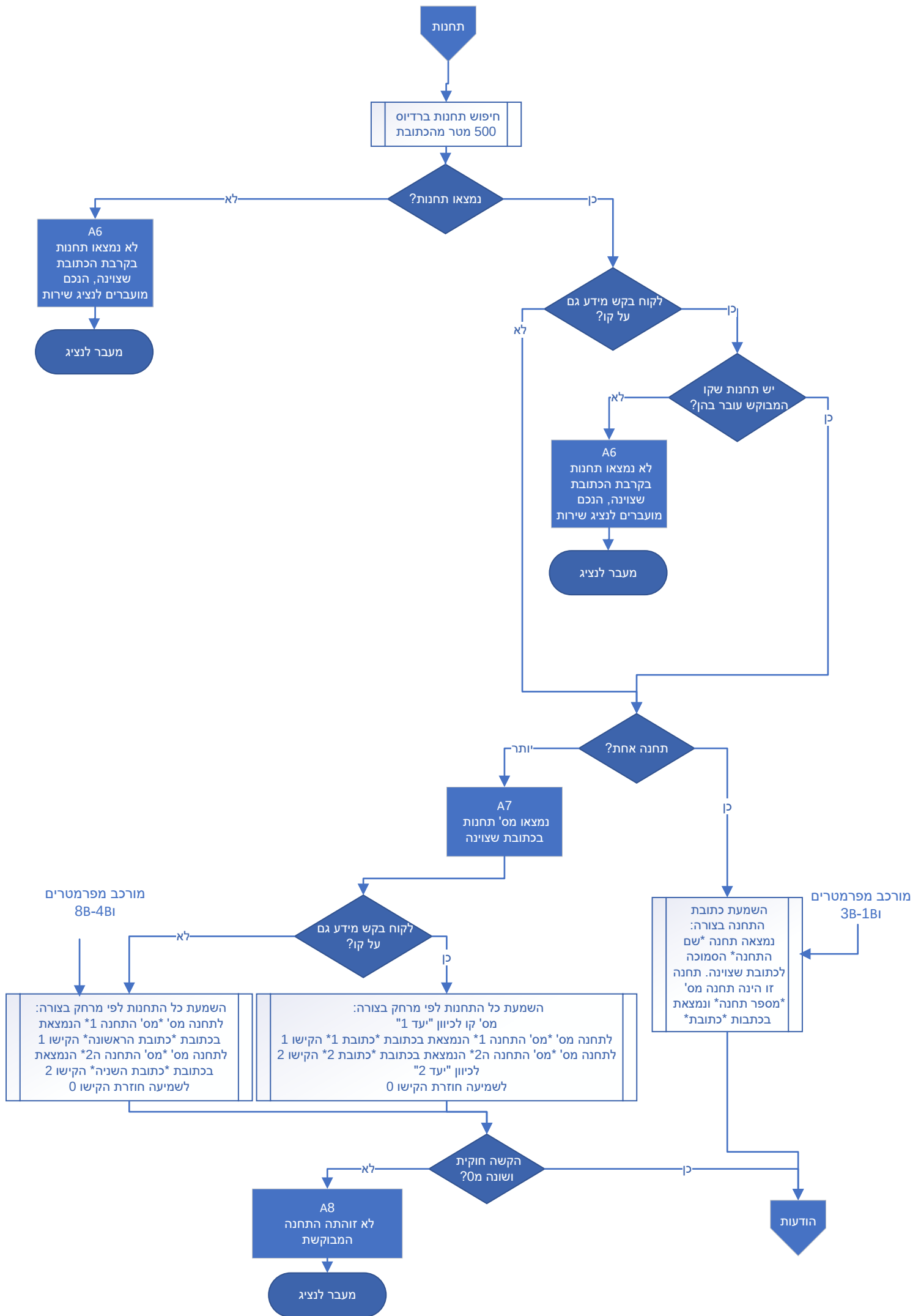
הפניה לדף אחר

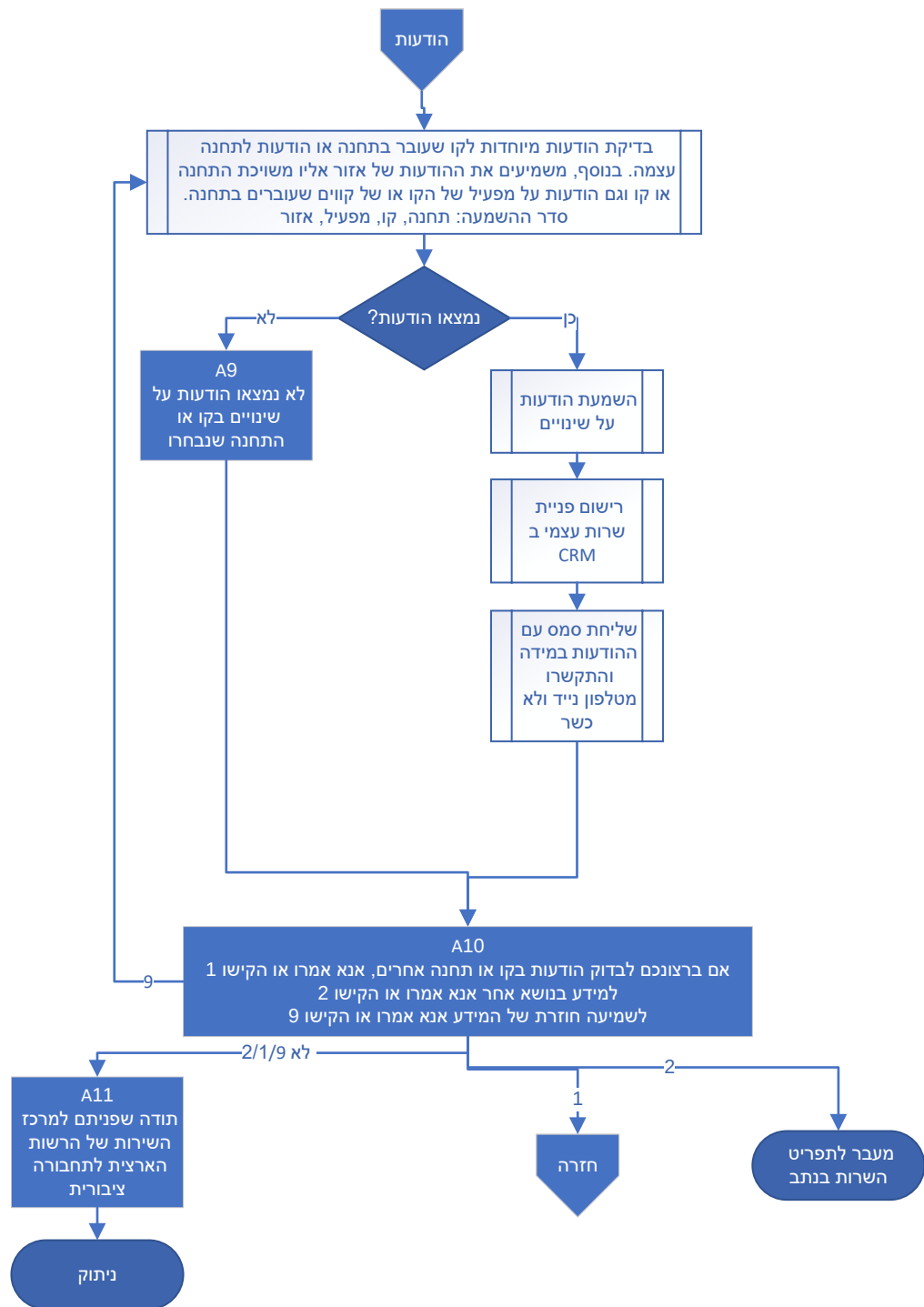
תהליך











להלן סיכום בנושא הפעלת שירות שיחה חוזרת:

1. המערכת תציע שיחה חוזרת אחרי 60 שניות, אחרי 60 שניות נוספות, 60 שניות נוספות
2. אחרי 120 שניות נוספות ובסה"כ 5 דקות, תושמע הצעה נוספת לשיחה חוזרת
3. במקרה של פיק לא צפוי בשיחות נכנסות- הלקוח ה-51 שממתין אוטומטית יקבל הצעה לשיחה חוזרת
4. השירות הוא בעברית בלבד- דוברי שפות לא יוכלו להשתמש בשירות. זאת כיוון שלטענת בזק-אונליין לא ניתן לנהל תורים של שיחה חוזרת בשפות שונות. מנגד, בכל הנתבים ובכל השפות אחרי זמן המתנה של 30 שניות נותנים אופציה למענה בעברית למקרה של עומסים.
5. המקום בתור לא נפגע- יופעל שירות VHD- ישמר התור של הפונה שביקש את השירות, אך יתכן שיהיה עליו להמתין מעט על הקו לפני שנציג יענה לו בפועל.
6. יש להציג לפונים את זמן ההמתנה המשוער ורק אז להציע שיחה חוזרת
7. במקרה של תקלת השבתה תוצע שיחה חוזרת באופן אוטומטי
8. שירות שיחה חוזרת יופעל עד חצי שעה לפני סיום פעילות המוקד.
9. יבוצעו 3 ניסיונות חיוג חזרה ללקוח. לאחר הניסיון השלישי הלקוח יצטרך להתקשר ביוזמתו למוקד. אם רוצים לשלוח SMS בנוסח "פנינו אליך אך לא היה מענה..." יש לדרוש זאת כי הדבר דורש פיתוח.
10. יהיה מרווח של 5 דקות בין ניסיון אחד לשני לחזור ללקוח

---

# **מסמך אפיון שרותים הכתובים**

**גרסה 1.0**

---

**משרד התחבורה**

**03.04.23**

## תוכן עניינים

|     |                                                 |         |
|-----|-------------------------------------------------|---------|
| 1.  | <u>מנהלה</u>                                    | 3.....  |
| 1.1 | <u>מעקב אחר שינויים במסמך</u>                   | 3.....  |
| 1.2 | <u>אבטחת מידע</u>                               | 3.....  |
| 1.3 | <u>אישורים</u>                                  | 3.....  |
| 2.  | <u>כללי</u>                                     | 4.....  |
| 2.1 | <u>רקע</u>                                      | 4.....  |
| 2.2 | <u>הגדרות</u>                                   | 4.....  |
| 2.3 | <u>דף הבית</u>                                  | 4.....  |
| 2.4 | <u>מסך שרות</u>                                 | 5.....  |
| 3.  | <u>השרותים</u>                                  | 7.....  |
| 3.1 | <u>אני רוצה לדעת את זמני ההגעה לתחנה שלי</u>    | 7.....  |
| 3.2 | <u>אני רוצה לדעת מתי הקו שלי מגיע לתחנה שלי</u> | 8.....  |
| 3.3 | <u>אני רוצה לתכנן מסלול נסיעה</u>               | 9.....  |
| 3.4 | <u>הקו שלי לא הגיע/לא עצר</u>                   | 10..... |
| 3.5 | <u>אני רוצה לשאול או לבקש משהו בנושא אחר</u>    | 11..... |

## 1. מנהלה

### 1.1 מעקב אחר שינויים במסמך

| גרסה | מיקום השינוי | תיאור השינוי | שם המחבר    | תאריך השינוי |
|------|--------------|--------------|-------------|--------------|
| 1.0  |              | אפיון ראשוני | טטיאנה חיוט |              |
|      |              |              |             |              |
|      |              |              |             |              |
|      |              |              |             |              |
|      |              |              |             |              |

### 1.2 אבטחת מידע

| גרסה | תאריך | תיאור השינוי | שם | תפקיד |
|------|-------|--------------|----|-------|
| 1.0  |       |              |    |       |
|      |       |              |    |       |
|      |       |              |    |       |

### 1.3 אישורים

| הערות | הגורם המאשר |       |       |
|-------|-------------|-------|-------|
|       | שם          | תפקיד | חתימה |
|       |             |       |       |
|       |             |       |       |
|       |             |       |       |

## 2. כללי

### 2.1 רקע

משרד התחבורה יציע שרותים כתובים באתר היעודי. חלק מהשרותים יענו ע"י הבוט, חלק יעברו לנציגים להתכתבות בצ"ט וחלק יפנו לאתרים חיצוניים. השרותים ינתנו בשפות: עברית, אנגלית, ערבית.

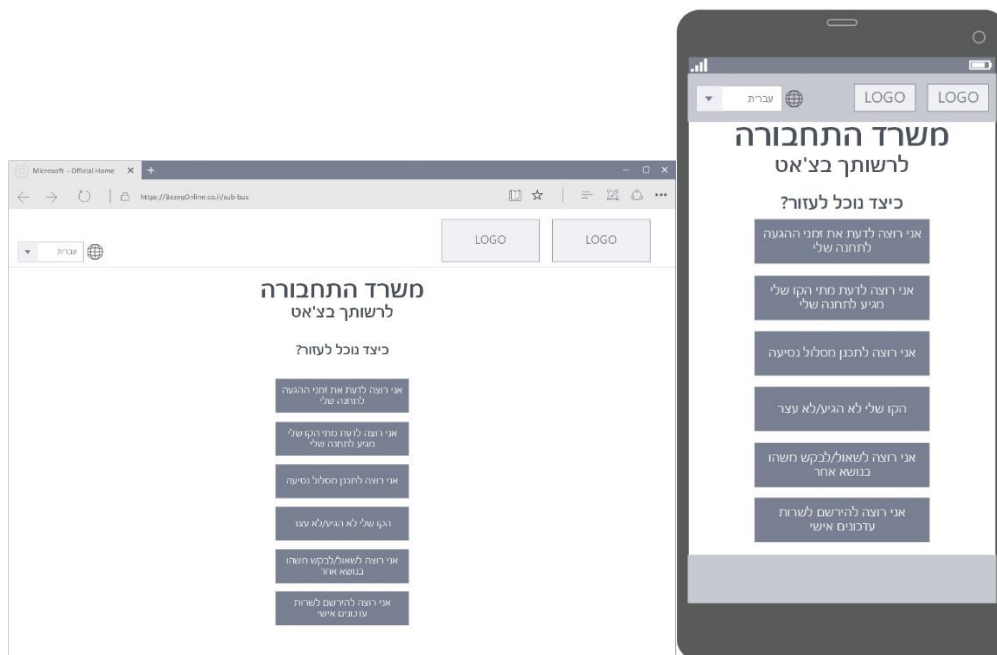
### 2.2 הגדרות

בכל אי מענה של לקוח במשך X דק, בשלב של בוט, מערכת תקפיץ הודעה עם הצעת שרות חדש. במידה ולא תהיה בחירה שם- ללקוח תוצג הודעה עם לינק לרישום להסכמה מדעת וסשן יתנתק. בשלב של התכתבות עם נציג- כנ"ל, אחרי X דק סשן יתנתק וללקוח תהיה אפשרות לעבור להסכמה מדעת. כל ההפניות לאתרים חיצוניים יפתחו בחלונית נפרדת- אם לקוח לא יחזור תוך X דק, ראה הגדרה מעלה.

### 2.3 דף הבית

דף הבית יכיל את תפריט הנגישות ואת הכפתורים המפנים לשרותים המוצעים:

- אני רוצה לדעת את זמני ההגעה לתחנה שלי
- אני רוצה לדעת מתי הקו שלי מגיע לתחנה שלי
- אני רוצה לתכנן מסלול נסיעה
- הקו שלי לא הגיע/לא עצר
- אני רוצה לשאול או לבקש משהו בנושא אחר
- אני רוצה להירשם לשרות עדכונים אישי



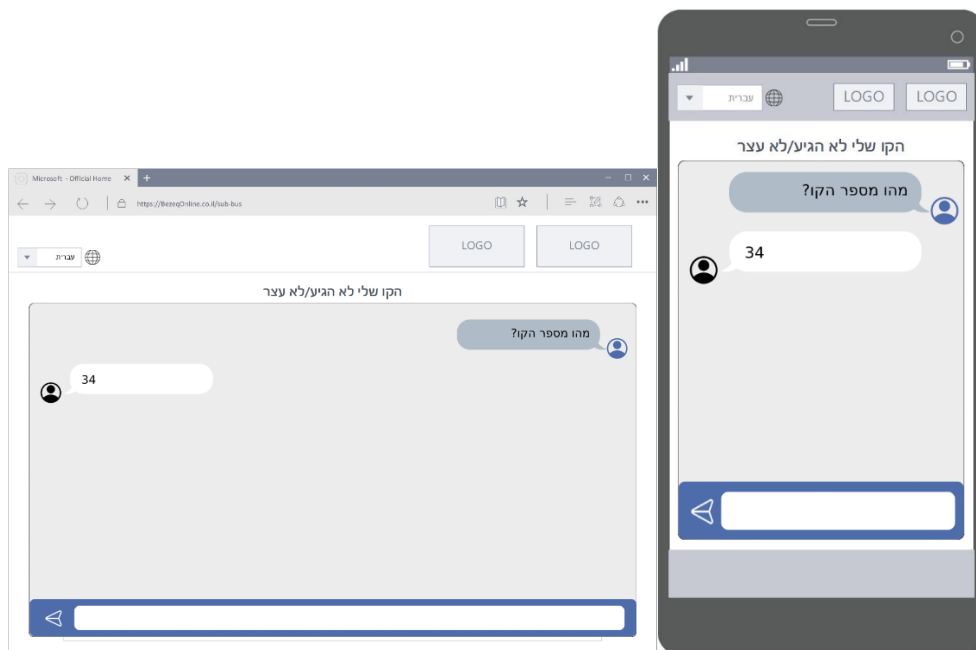
כאשר כל כפתור מעביר לשרות המבוקש.

## 2.4 מסך שרות

בכל אחד מהשרותים יפתח מסך עם חלונית באמצע, כאשר ההתכתבות בו תתבצע ע"י בוט או נגיד צ'ט, בהתאם לתהליך.

בכל תשובה לא נכונה\לא מובנת, בוט יעביר את השיחה להתכתבות עם הנציג. בכל שלב לקוח יוכל לכתוב "חזרה" ובוט יחזיר לבחירת סוג השרות.

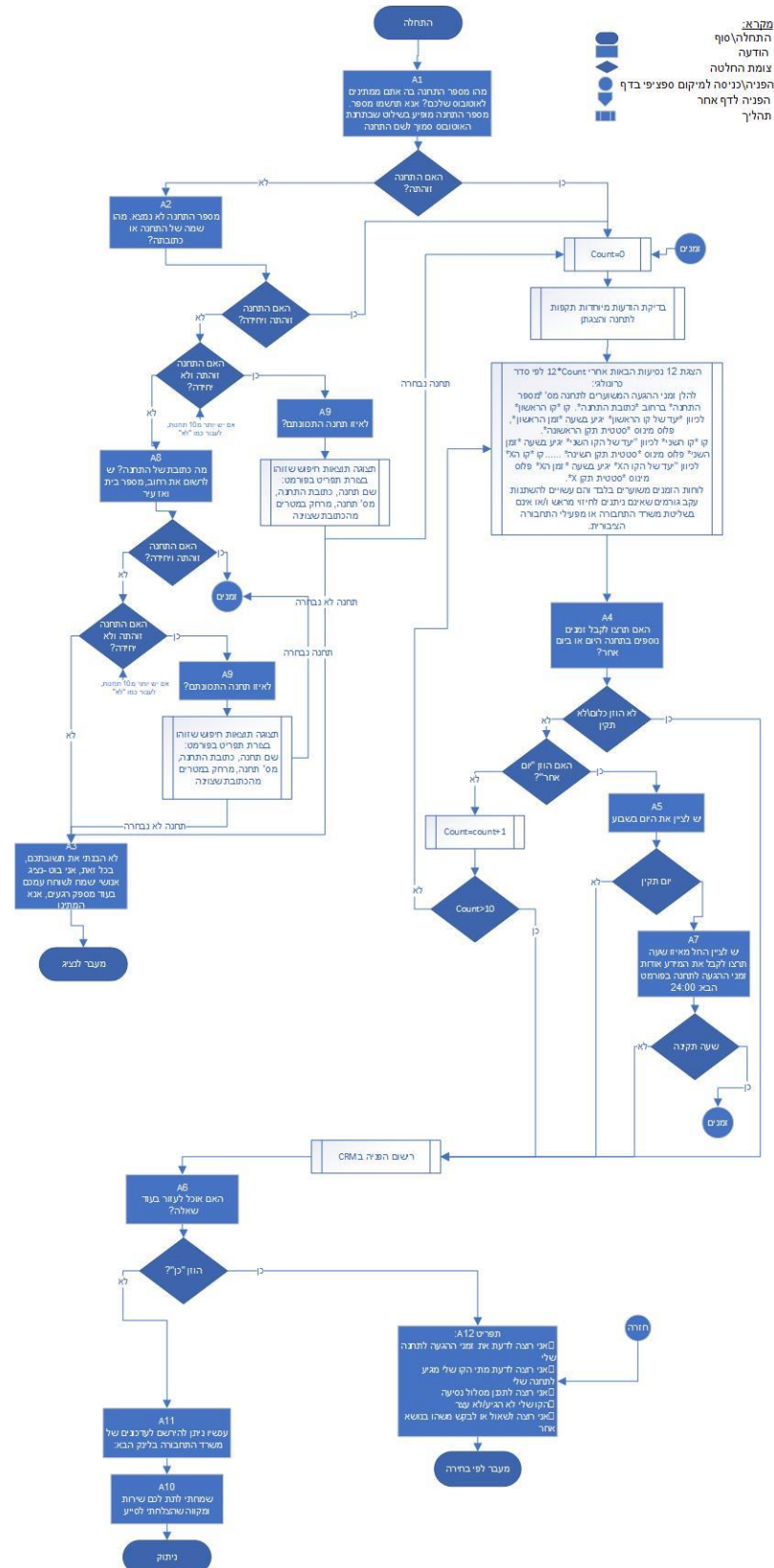
בשלב שבו מוגדרים מספר ניסיונות, תוצג הודעה "סליחה, לא הצלחתי להבין אותך, יש לרשום שנית" לפני החזרה על השלב.



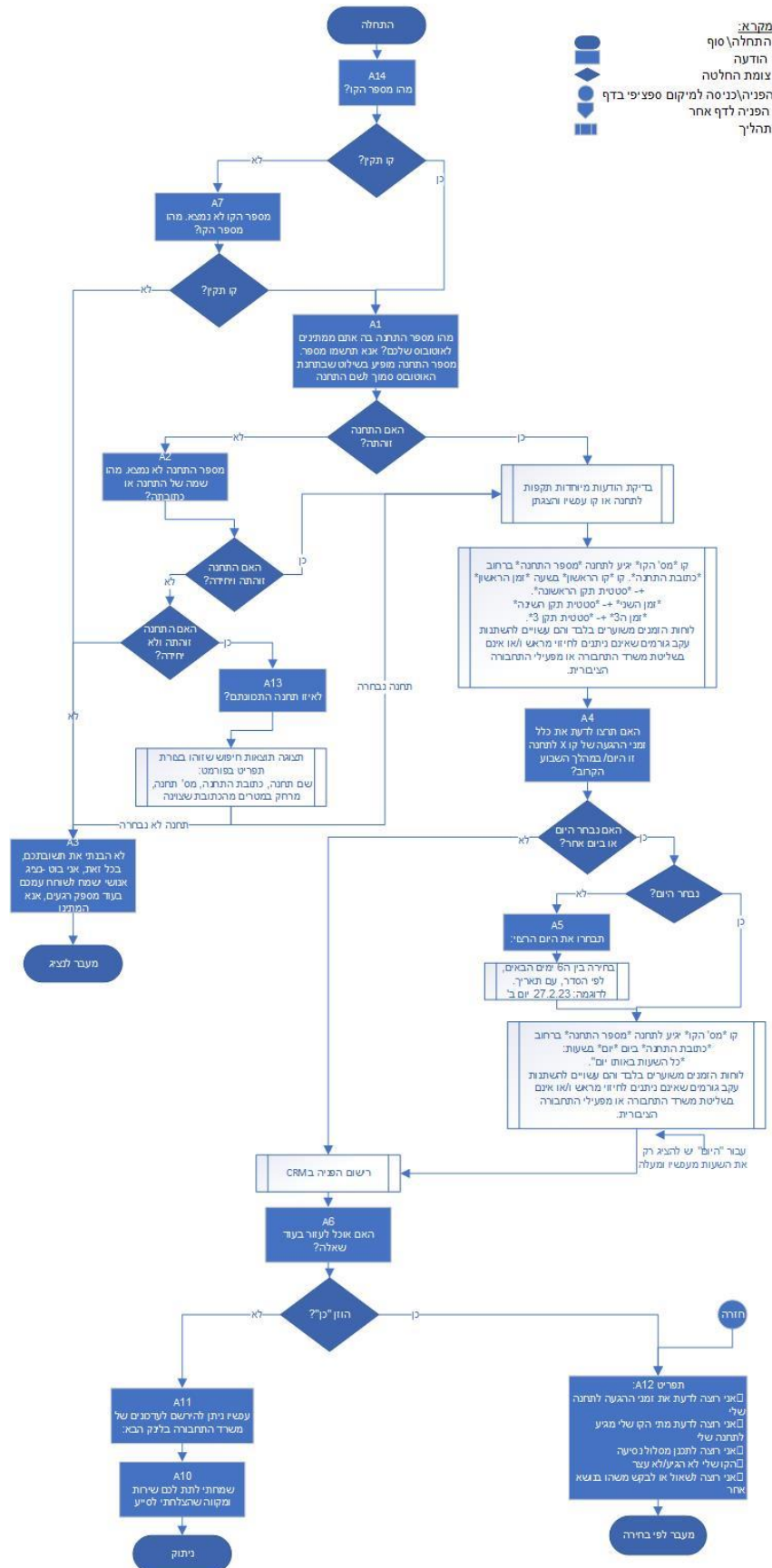


### 3. השרותים

#### 3.1 אני רוצה לדעת את זמני ההגעה לתחנה שלי

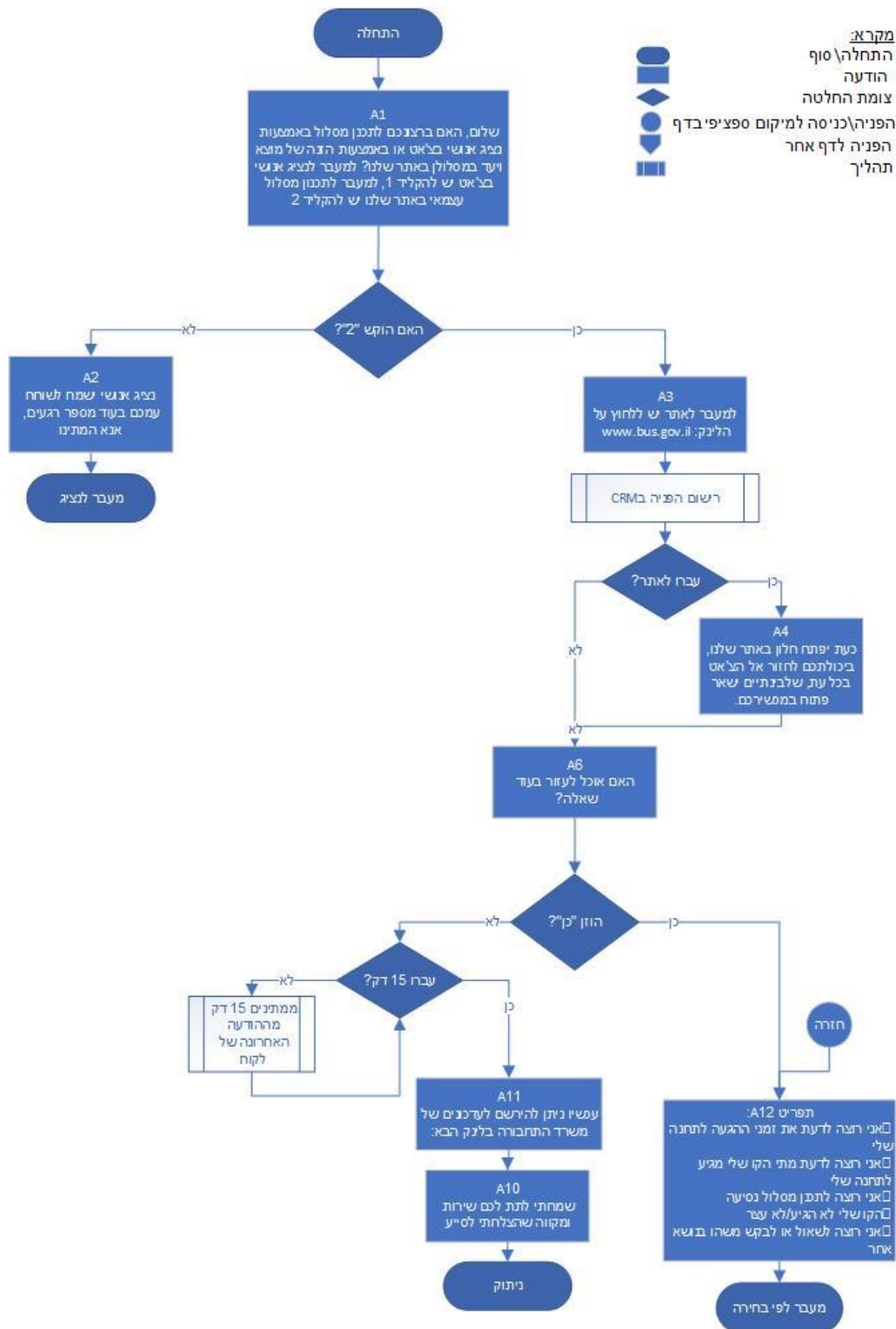


### 3.2 אני רוצה לדעת מתי הקו שלי מגיע לתחנה שלי



### 3.3 אני רוצה לתכנן מסלול נסיעה

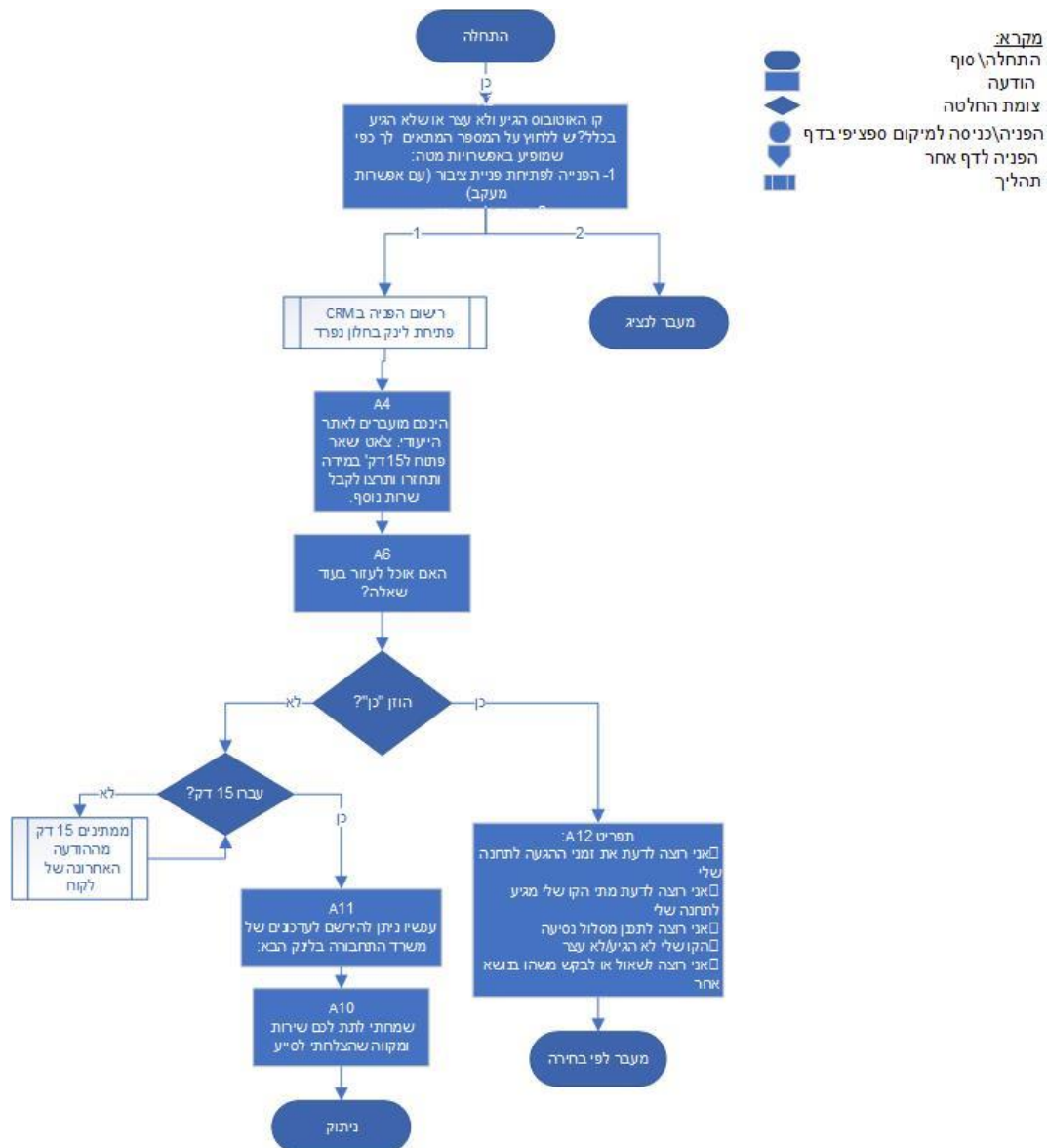
בשלב א2 התכנון מסלול יתבצע ע"י נציג או ע"י פונה עצמו ב[www.bus.gov.il](http://www.bus.gov.il), הבוט יציע לבחור בין שתי האופציות. בבחירת האתר, הבוט ישר לא להיות פתוח 15 דק מההודעה האחרונה של הלקוח.



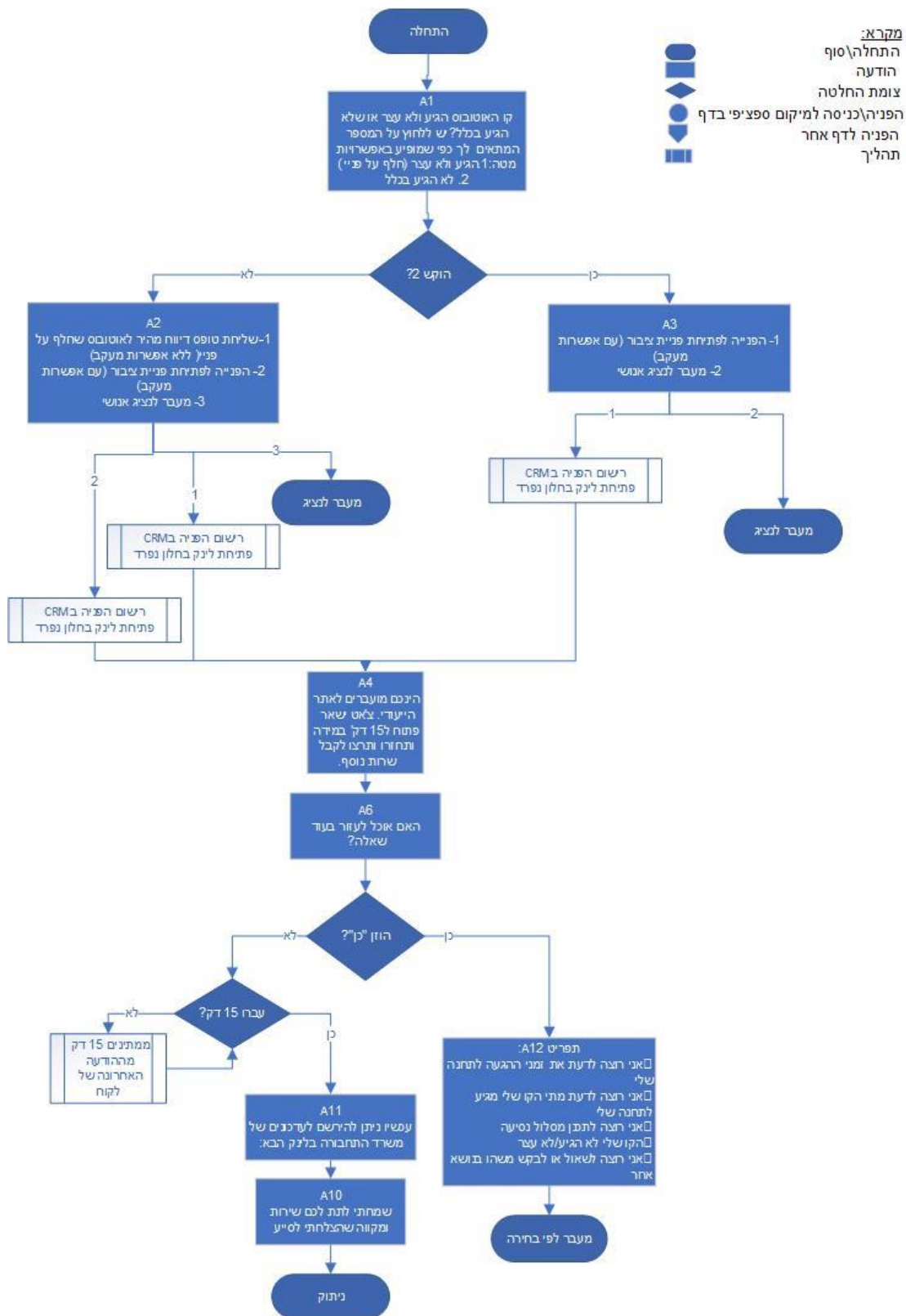
### 3.4 הקו שלי לא הגיע/לא עצר

#### לינק לפנ"צ

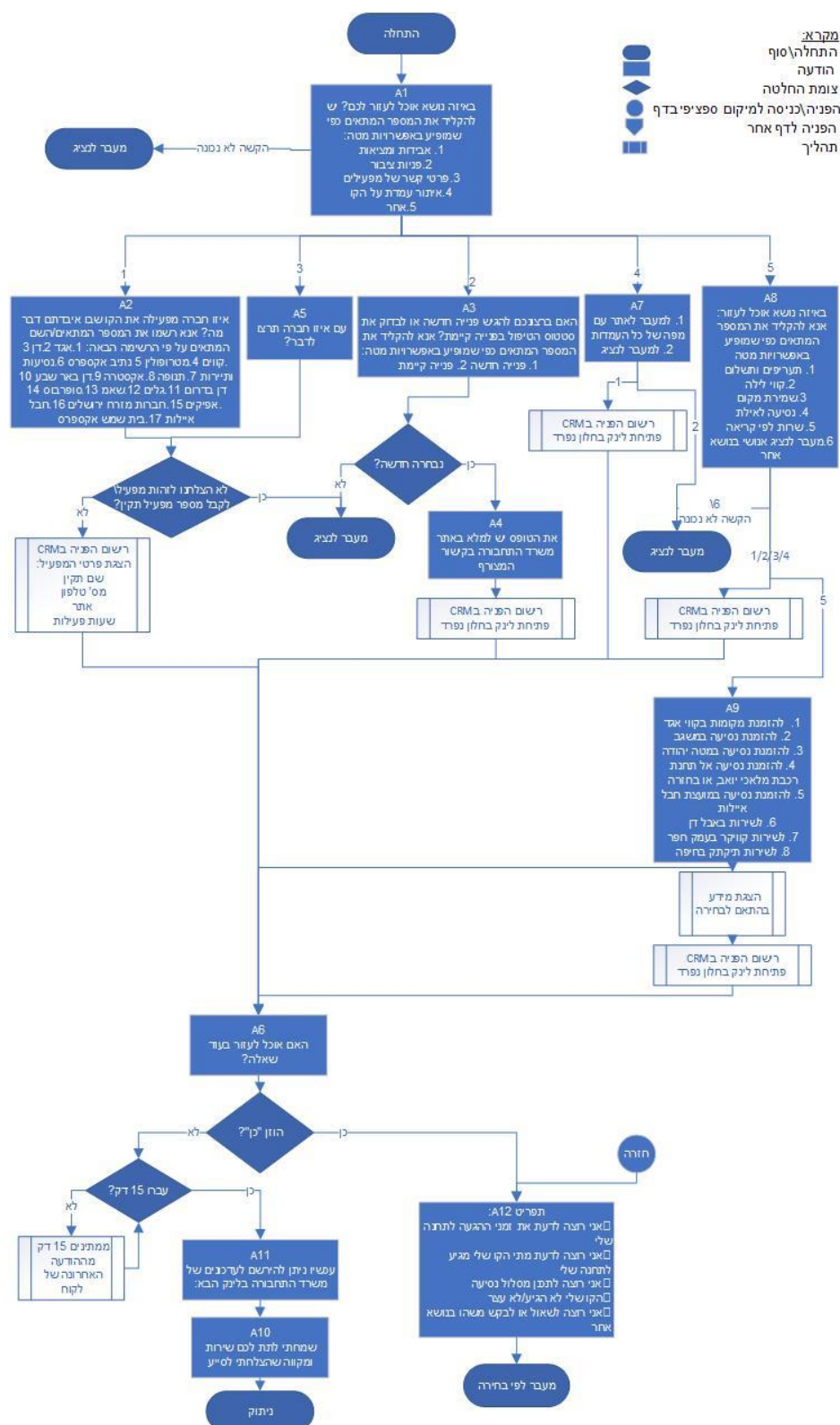
אתר של דיווח ללא אפשרות מעקב לא יעלה לפני העליה של הבוט, לכן יש 2 גרסאות לתהליך. גרסא 1:



## גרסא 2



נתונים של טלפון, אתר ושעות הפעילות של כל המפעילים ישלפו מטבלה בבסיס הנתונים הפנימי, ותתעדכן ידנית.





### 3.5.1 שרות גמיש

בשרות גמיש, לאחר בחירת הנותן שרות, תוצג הודעה עם המידע:

| שם                       | מידע                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| אגד                      | שירות של קווי אגד<br>טלפון: *2800<br>אתר אינטרנט:<br><a href="https://reservations.egged.co.il/webetickets/Moudle/Orders/NewOrderNew.aspx?GI=62cc4c39-f9ae-450b-a143-399021e30b34">https://reservations.egged.co.il/webetickets/Moudle/Orders/NewOrderNew.aspx?GI=62cc4c39-f9ae-450b-a143-399021e30b34</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| נתיב<br>אקספרס<br>– משגב | שירות במשגב<br>טלפון: 04-9902333<br>אתר אינטרנט: <a href="http://www.nateevexpress.com/OnCall/AddOnCallTrip.aspx">http://www.nateevexpress.com/OnCall/AddOnCallTrip.aspx</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| קווים -<br>עמק<br>האלה   | שירות בקווים - עמק האלה<br>טלפון: *2060<br>אתר אינטרנט:<br><a href="http://81.218.111.110:8081/iBus/#/welcome">http://81.218.111.110:8081/iBus/#/welcome</a><br>הורדת יישומון (אפליקציה) -<br>אנדרואיד: <a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=com.isrfleettrack.ibus">https://play.google.com/store/apps/details?id=com.isrfleettrack.ibus</a><br>הורדת יישומון (אפליקציה) - אייפון: <a href="https://apps.apple.com/il/app/kavim-ibus/id1391073863">https://apps.apple.com/il/app/kavim-ibus/id1391073863</a>                                                                                                                                                                |
| תנופה -<br>מלאכי<br>יואב | שירות נסיעה אל תחנת רכבת מלאכי יואב ובחזרה<br>טלפון: *8797<br>אתר אינטרנט: <a href="https://taxiorder.isrcorp.co.il/tnufa-train/#/welcome">https://taxiorder.isrcorp.co.il/tnufa-train/#/welcome</a><br>הורדת יישומון (אפליקציה) - אנדרואיד:<br><a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=com.isrfleettrack.tnufa.train">https://play.google.com/store/apps/details?id=com.isrfleettrack.tnufa.train</a><br>הורדת יישומון (אפליקציה) - אייפון:<br><a href="https://apps.apple.com/us/app/%D7%AA%D7%A0%D7%95%D7%A4%D7%94-%D7%9C%D7%A8%D7%9B%D7%91%D7%AA/id1588979631">https://apps.apple.com/us/app/%D7%AA%D7%A0%D7%95%D7%A4%D7%94-%D7%9C%D7%A8%D7%9B%D7%91%D7%AA/id1588979631</a> |
| חבל<br>אילות             | שירות במועצת חבל איילות<br>טלפון: 054-7880000<br>אתר אינטרנט: <a href="https://kimi.ardomnet.co.il/Login.aspx">https://kimi.ardomnet.co.il/Login.aspx</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| באבל                     | שירות באבל דן<br>הורדת יישומון (אפליקציה): <a href="https://www.bubbledan.co.il/">https://www.bubbledan.co.il/</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| קוויקר                   | שירות קוויקר בעמק חפר<br>הורדת יישומון (אפליקציה): <a href="https://kavim-t.com/Quicker">https://kavim-t.com/Quicker</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| תיקתק                    | שירות תיקתק בחיפה<br>הורדת יישומון (אפליקציה): <a href="https://www.egged.co.il/tiktak">https://www.egged.co.il/tiktak</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

### 3.5.3 מידע על מפעילים

| שעות פעילות | אתר | טלפון | מפעיל                              |
|-------------|-----|-------|------------------------------------|
|             |     |       | אגד                                |
|             |     |       | אגד תעבורה                         |
|             |     |       | דן                                 |
|             |     |       | ש.א.מ.                             |
|             |     |       | נסיעות ותיירות                     |
|             |     |       | ג.י.בי.טורס                        |
|             |     |       | נתיב אקספרס                        |
|             |     |       | מועצה אזורית אילות                 |
|             |     |       | מטרופולין                          |
|             |     |       | סופרבוס                            |
|             |     |       | קווים                              |
|             |     |       | גלים                               |
|             |     |       | מועצה אזורית גולן                  |
|             |     |       | אלקטרה אפיקים                      |
|             |     |       | דן בדרום                           |
|             |     |       | דן באר שבע                         |
|             |     |       | תנופה                              |
|             |     |       | בית שמש אקספרס                     |
|             |     |       | אקסטרה                             |
|             |     |       | רכבת ישראל                         |
|             |     |       | כפיר - רכבת קלה ירושלים            |
|             |     |       | תבל - רכבת קלה גוש דן              |
|             |     |       | כבל אקספרס                         |
|             |     |       | כרמלית                             |
|             |     |       | ירושלים-אבו-תור-ענאתא איחוד        |
|             |     |       | ירושלים-צור באהר איחוד             |
|             |     |       | ירושלים-אלוסט איחוד                |
|             |     |       | ירושלים-הר הזיתים                  |
|             |     |       | ירושלים-דרום איחוד                 |
|             |     |       | ירושלים-רמאללה איחוד               |
|             |     |       | ירושלים - עיסאויה מחנה שעפאט איחוד |



### מסמך דרישות

## הצגת הודעות ברישום להסכמה מדעת, בשירות הבוט הקולי, בצ'אט בוט ובקבלת מסרונים

1. הספק (בזק אונליין או מי מטעמו) ימשיך הודעות המתקבלות מפרוטוקול GTFS Realtime – Service Alerts , אשר מפורסם באתר המשרד - [https://www.gov.il/he/departments/general/special\\_notices\\_to\\_developers](https://www.gov.il/he/departments/general/special_notices_to_developers)
2. השירות יתעדכן על כל שינוי המתעדכן בפרוטוקול.
3. יש למשוך הודעות מהפרוטוקול הנ"ל כל 5 דקות והצגת כל ההודעות העדכניות מיד בתום המשיכה לפי הסעיפים הבאים. זמן המשיכה יהיה פרמטר שיכול להשתנות.
4. סיווג ההודעות המתקבלות יתבצע כך:
  - a. הודעות הקשורות לקו מסוים, ההודעה תופיע למי שנרשם בקו. וגם לנרשם לתחנה מסוימת שבה עובר הקו. יוצגו קווים נוספים המופיעים בהודעה.
  - b. הודעות הקשורות לתחנה מסוימת, ההודעה תופיע למי שנרשם לתחנה זו. וגם למי שנרשם לקווים העוברים בה. יוצגו תחנות נוספות שהתבטלו ותחנות שהתווספו הקיימות בהודעה.
  - c. הודעות הקשורות למפעיל תח"צ מסוים, ההודעות ישלחו לנרשמים לאזור שבו המפעיל עובד, לנרשמים לקווים של אותו מפעיל ולנרשמים לתחנות שבהם עוברים קווים אלו.
  - d. הודעות לפי אזור מסוים ו/או עיר – ההודעה תשלח לנרשמים לאזור או תחנות או לקווים העוברים בעיר / אזור.
  - e. הודעות הקשורות לתחנות בקו – כאשר המשתמש נרשם לקו מסוים, יופיעו התחנות המבוטלות לאותו קו, יוצגו גם שאר הקווים / תחנות המתוארים בהודעה. בנוסף יופיעו התחנות שהתווספו.
  - f. הודעות הקשורות לקווים בתחנה – כאשר המשתמש נרשם לקו מסוים, יופיעו התחנות המבוטלות של אותו הקו. יופיעו גם קווים ותחנות נוספים הקשורים להודעה.
  - g. הודעות הקשורות לנסיעות בקו – ההודעה תשלח לנרשמים לאותו הקו ולנרשמים לתחנות הקו.
5. כאשר תאריך ההודעה הוא עתידי, ההודעה תשלח יום לפני תחילת האירוע. זמן הצגת ההודעה יהיה פרמטר שיכול להשתנות. הודעות למועד קצר מ 24 שעות ההודעה תשלח במייד.
6. משתמש שנרשם לכמה קווים ותחנות – בהודעה הקשורה לכמה קווים ותחנות שהמשתמש נרשם אליהם, ההודעה תשלח אליו רק פעם אחת.
7. מצורף קובץ עבור מבנה נוסח ההודעות להסכמה מדעת, צא"ט בוט, מסרונים והבוט הקולי.

8. בזק אונליין או מי מטעמה באמצעות מערכת טכנולוגית תשווה את ההודעות המיוחדות שיתקבלו עם הקובץ הקודם בתצורה הבאה:
- a. לא ישלחו לרשומים הודעות שנשלחו כבר (כפל הודעות שלא בוצע בהן שינוי).
  - b. בשירות הסכמה מדעת בלבד: הודעות קיימות שעודכנו – יישלחו לרשומים פעם נוספת עם העדכון
  - c. הודעות חדשות בזמן אמת – יישלחו לרשומים בהתאם להרשמה
  - d. בשירות הסכמה מדעת בלבד: הודעות שהוסרו מהתפוצה (לפני פג תוקפן) – תשלח לרשומים הודעת ביטול על ההודעה הקודמת. המערכת תזהה את מועד תוקף ההודעה האחרונה, במידה וההודעה הוסרה בעת סיום מועד תוקפה שפורסם מראש לא תשלח הודעה. במידה וההודעה הוסרה לפני מועד פקיעת התוקף, תפורסם ביטול ההודעה.

### הודעות מיוחדות – אתר מידע לנוסע

להלן הודעות גנריות לכל סוגי ההודעות, יש להציג רק את השדות המופיעים בהודעה, שדות שלא מופיעים בהודעה יש להשמיט כולל את המלל הנלווה אליהם.

מקרא:

גרשיים " " – מלל מובנה

שדה לדוגמא – באפור

סוגריים ( ) – הסבר על השדה

### 1. הודעות בשפת העברית

#### a. הודעה הקשורה לתחנות בקווים

##### שינויים בשירות

נוסעים יקרים שימו לב,

כותרת – (שם שדה: header\_text)

(השדות המוזנים בכותרת ע"י המפעיל: עיר, סיבת האירוע, רחוב, תאריכים)

אזור תעשייה שגיא 2000, עבודות בכביש, רחוב תמר 09.04.25-23.04.25

(active\_period) "תוקף ההודעה מ" DD/MM/YY HH:MM "עד" DD/MM/YY HH:MM

(אם הקווים עם אותן תחנות מבוטלות ואותן תחנות שהתווספו,

אז יש לרשום את אותם הקווים והתחנות במרוכז,

כאשר יש שוני בין קו אחד לשני יש להציג את אותו קו בנפרד)

"שינויים בקווים:" (רשימת הקווים המופיעים בהודעה) 360 , 425

"יבטלו תחנות:" (תחנות מבוטלות)

הבימה/שד' בן ציון, 25592

הבימה/שד' רוטשילד, 25587

שד' רוטשילד/שיינקין, 25584

"במקומן, יעבור הקו בתחנות:" (תחנות שהתווספו)

הרצל 36 - 21413

הבימה/שד' בן ציון - 21115

"שינויים בקווים:" (רשימת הקווים המופיעים בהודעה) 18

"יבטלו תחנות:" (תחנות מבוטלות)

שד' רוטשילד/שיינקין, 25584

שד' רוטשילד/בלפור, 25578

"במקומן, יעבור הקו בתחנות:" (תחנות שהתווספו)  
הבימה/שד' רוטשילד- 21414

לינק להודעה באתר

"למידע נוסף:" (שם שדה: description\_text) (מידע שמוסתר ונפתח בקליק)

## **b. הודעה הקשורה לנסיעות בקו**

### **שינויים בשירות**

נוסעים יקרים שימו לב,

כותרת – (שם שדה: header\_text),

(active\_period) "תוקף ההודעה מ" DD/MM/YY HH:MM "עד" DD/MM/YY HH:MM

(אם הקווים עם אותן תחנות מבוטלות ואותן תחנות שהתווספו,

אז יש לרשום את אותם הקווים והתחנות במרוכז,

כאשר יש שוני בין קו אחד לשני יש להציג את אותו קו בנפרד)

"שינויים בקווים:" (רשימת הקווים המופיעים בהודעה) 425

(schedule\_relationship: CANCELED) "יבוטלו נסיעות:" (זמני הנסיעות) 22:30 , 22:10

(schedule\_relationship: ADDED) "יתווספו נסיעות:" (זמני הנסיעות) 22:30 , 22:10

"שינויים בקווים:" (רשימת הקווים המופיעים בהודעה) 71 , 72

(schedule\_relationship: CANCELED) "יבוטלו נסיעות:" (זמני הנסיעות) 00:30 , 23:10

(schedule\_relationship: ADDED) "יתווספו נסיעות:" (זמני הנסיעות) 01:30 , 00:10

לינק להודעה באתר

"למידע נוסף:" (שם שדה: description\_text) (מידע שמוסתר ונפתח בקליק)

## **c. הודעה הקשורה לתחנה**

### **שינויים בשירות**

נוסעים יקרים שימו לב,

כותרת – (שם שדה: header\_text),

(active\_period) "תוקף ההודעה מ" DD/MM/YY HH:MM "עד" DD/MM/YY HH:MM

"יבוטלו התחנות:" (תחנות מבוטלות)

שד' רוטשילד/שיינקין, 25584  
שד' רוטשילד/בלפור, 25578  
שד' רוטשילד/נחמני 25621

"במקומן, יעבור הקו בתחנות:" (תחנות שהתווספו)  
הבימה/שד' רוטשילד- 21414

לינק להודעה באתר

"למידע נוסף:" (שם שדה: description\_text) (מידע שמוסתר ונפתח בקליק)

#### **d. הודעה הקשורה לקו**

##### **שינויים בשירות**

נוסעים יקרים שימו לב,

כותרת – (שם שדה: header\_text),

(active\_period) "תוקף ההודעה מ" DD/MM/YY HH:MM "עד" DD/MM/YY HH:MM

"שינויים בקווים:" (רשימת הקווים המופיעים בהודעה) 360 , 425

לינק להודעה באתר

"למידע נוסף:" (שם שדה: description\_text) (מידע שמוסתר ונפתח בקליק)

#### **e. הודעה הקשורה למפעיל**

##### **שינויים בשירות**

נוסעים יקרים שימו לב,

כותרת – (שם שדה: header\_text),

(active\_period) "תוקף ההודעה מ" DD/MM/YY HH:MM "עד" DD/MM/YY HH:MM

לינק להודעה באתר

"למידע נוסף:" (שם שדה: description\_text) (מידע שמוסתר ונפתח בקליק)

#### **f. הודעה הקשורה ליישוב**

## שינויים בשירות

נוסעים יקרים שימו לב,

כותרת – (שם שדה: header\_text),

(active\_period) "תוקף ההודעה מ" DD/MM/YY HH:MM "עד" DD/MM/YY HH:MM

לינק להודעה באתר

"למידע נוסף:" (שם שדה: description\_text) (מידע שמוסתר ונפתח בקליק)

הודעות לדוגמא:

## שינויים בשירות

נוסעים יקרים שימו לב,

**אזור תעשייה שגיא 2000, עבודות בכביש, רחוב תמר 09.04.25-23.04.25**

תוקף ההודעה מ 9/4/25 - 23/4/25 9:00-17:00

שינויים בקווים: 172, 250

יבוטלו תחנות:

הבימה/שד' בן ציון, 25592

הבימה/שד' רוטשילד, 25587

שד' רוטשילד/שיינקין, 25584

במקומן, יעבור הקו בתחנות:

הרצל 36 - 21413

הבימה/שד' בן ציון - 21115

שינויים בקווים: 18

יבוטלו תחנות:

שד' רוטשילד/שיינקין, 25584

שד' רוטשילד/בלפור, 25578

שד' רוטשילד/נחמני 25621

במקומן, יעבור הקו בתחנות:

הבימה/שד' רוטשילד - 21414

לינק להודעה באתר

למידע נוסף: (מידע שמוסתר ונפתח בקליק)

## שינויים בשירות

נוסעים יקרים שימו לב,

**אזור תעשייה שגיא 2000, עבודות בכביש, רחוב תמר 09.04.25-23.04.25**

תוקף ההודעה מ 9/4/25 - 23/4/25 9:00-17:00

שינויים בקווים: 172, 250

יבטלו נסיעות: 22:30 , 22:50

יתווספו נסיעות: 23:10 , 22:40

לינק להודעה באתר

למידע נוסף: (מידע שמוסתר ונפתח בקליק)

#### הודעות בשפת האנגלית / ערבית: (נדרש לתרגם את הגרשיים)

להלן רשימת הסיבות לשינויים, שיכולים להופיע בהודעות לפי הפרוטוקול:

#### 15. The cause field

15.1. The MOT implementation of the cause field inherit the exact values of the different causes, as at <https://developers.google.com/transit/gtfs-realtime/reference#enum-cause> but adding an Hebrew meaning like:

| ערך על פי הפרוטוקול | ערך להצגה                  |
|---------------------|----------------------------|
| UNKNOWN CAUSE       | סיבה לא ידועה              |
| OTHER CAUSE         | סיבה אחרת                  |
| TECHNICAL PROBLEM   | בעיה טכנית                 |
| STRIKE              | שביתה                      |
| DEMONSTRATION       | הפגנה                      |
| ACCIDENT            | תאונת דרכים                |
| HOLIDAY             | חג או מועד                 |
| WEATHER             | מזג אוויר                  |
| MAINTENANCE         | תחזוקה                     |
| CONSTRUCTION        | עבודות בכביש               |
| POLICE ACTIVITY     | פעילות משטרתית או ביטחונית |
| MEDICAL EMERGENCY   | מצב חירום                  |

להלן רשימת ההשפעות לשינויים, שיכולים להופיע בהודעות לפי הפרוטוקול:

## 16. The effect field

16.1. The MOT implementation of the effect field inherit the exact values of the different effects, as at <https://developers.google.com/transit/gtfs-realtime/reference#enum-effect> but adding an Hebrew meaning like:

| ערך על פי הפרוטוקול | ערך להצגה      |
|---------------------|----------------|
| NO SERVICE          | ביטול שירות    |
| REDUCED SERVICE     | הפחתת שירות    |
| SIGNIFICANT DELAYS  | עיכוב          |
| DETOUR              | שינוי מסלול    |
| ADDITIONAL SERVICE  | הוספת שירות    |
| MODIFIED SERVICE    | שינוי בשירות   |
| OTHER EFFECT        | השפעה אחרת     |
| UNKNOWN EFFECT      | השפעה לא ידועה |
| STOP_MOVED          | שינוי בתחנות   |

להלן הודעה גנרית לכל סוגי ההודעות, יש להציג רק את השדות המופיעים בהודעה, שדות שלא מופיעים בהודעה יש להשמיט כולל את המלל הנלווה אליהם.

"שימו לב עקב:" (סיבת השינוי -שדה: cause), CONSTRUCTION (השפעת השינוי- שדה: effect) DETOUR

(active\_period) "תוקף ההודעה מ" DD/MM/YY HH:MM "עד" DD/MM/YY HH:MM

"באזור:" (רשימת היישובים הקשורים) הר אדר, אדם

"מפעיל:" (שם המפעיל שמופיע בהודעה)

(אם ישנם קווים עם אותן תחנות מבטלות ואותן תחנות שהתווספו אז יש לרשום את אותן קווים ותחנות במרוכז, כאשר יש שוני בין קו אחד לשני יש להציג את אותו קו בנפרד)

"בקווים:" (רשימת הקווים המופיעים בהודעה) 360 , 425

"יבטלו תחנות:" (תחנות מבטלות)

הבימה/שד' בן ציון, 25592

הבימה/שד' רוטשילד, 25587

שד' רוטשילד/שיינקין, 25584

"במקומן, יעבור הקו בתחנות:" (תחנות שהתווספו)

הרצל 36 - 21413

הבימה/שד' בן ציון - 21115

"בקווים:" (רשימת הקווים המופיעים בהודעה) 18

"יבטלו תחנות:" (תחנות מבטלות)

שד' רוטשילד/שיינקין, 25584

שד' רוטשילד/בלפור, 25578

שד' רוטשילד/נחמני 25621

"במקומן, יעבור הקו בתחנות:" (תחנות שהתווספו)



"בקווים:" (רשימת הקווים המופיעים בהודעה) 425

(schedule\_relationship: CANCELED) "יבוטלו נסיעות:" (זמני הנסיעות) 22:30 , 22:10

(schedule\_relationship: ADDED) "יתווספו נסיעות:" (זמני הנסיעות) 22:30 , 22:10

"בקווים:" (רשימת הקווים המופיעים בהודעה) 72 , 71

(schedule\_relationship: CANCELED) "יבוטלו נסיעות:" (זמני הנסיעות) 00:30 , 23:10

(schedule\_relationship: ADDED) "יתווספו נסיעות:" (זמני הנסיעות) 01:30 , 00:10

לינק להודעה באתר  
"למידע נוסף התקשרו למרכז השירות \*8787"

# מסמך ממשקים מסלולן משרד התחבורה - מוקד בזק אונליין

## ניר מקלף

גירסה 1.3

מסמך זה (כולל המסמכים המצורפים אליו), הינו מסמך מסווג המכיל מידע רגיש עסקית ו/או רכוש קניין של קומפאי ו/או לקוחותיה. מסמך זה מורשה לצפיה לעובדי קומפאי טכנולוגיות בע"מ וללקוחותיה בלבד. צפיה במסמך זה הינו בכפוף לאישור בכתב מאת חברת קומפאי ובכפוף לחתימה על הסכם סודיות (NDA). העברה מסמך זה בכל צורה שהיא, בין אם בכתב, דיגיטלית, בע"פ ובכל דרך אחרת ללא אישור בכתב מאת חברת קומפאי טכנולוגיות בע"מ הינה אסורה על פי כל דין.

## תוכן עניינים

|    |                                              |
|----|----------------------------------------------|
| 5  | <b>1. מבוא</b>                               |
| 5  | 1.1. הקדמה                                   |
| 8  | <b>2. ממשקי המערכת</b>                       |
| 8  | 2.1. מבוא                                    |
| 8  | 2.2. הטמעת ממשק משתמש מסלולן המוקד           |
| 9  | 2.3. עדכון חיפושים אחרונים בהסטורית החיפושים |
| 11 | 2.4. שליחת מסלול ללקוח ע"י SMS או Email      |
| 12 | 2.5. שליחת מסלול ללקוח דרך הצ'אט בוט למוקד   |
| 53 | <b>3. מיפוי השירותים ונוסח ההודעות</b>       |

## היסטוריית שינויים

| גרסה | תאריך            | סיבת השינוי | עורך       | הערות                               |
|------|------------------|-------------|------------|-------------------------------------|
| 1.0  | July 21, 2024    |             | ניר מקלף   | גרסה ראשונית                        |
| 1.1  | October 10, 2024 |             | עוזי עדיקה | תוספת פרק 3                         |
| 1.2  | January 26, 2025 |             | ניר מקלף   | עדכון כפתור BO                      |
| 1.3  | March 13, 2025   |             | ניר מקלף   | הורדת הצורך בשימוש ב-JWT בממשקי API |

## הליך אישור מסמך

| גרסה | שם       | תפקיד      | משרה | חתימה    |
|------|----------|------------|------|----------|
| 1.0  | ניר מקלף | כותב המסמך | CTO  | ניר מקלף |
| 1.1  |          |            |      |          |
| 1.2  | ניר מקלף | כותב המסמך | CTO  | ניר מקלף |
| 1.3  | ניר מקלף | כותב המסמך | CTO  | ניר מקלף |

## 1. מבוא

### 1.1. הקדמה

מסמך זה מתאר את דרישות הממשק ואת פרטי הממשק בין המסלולן אשר יוטמע במוקד ובין מערכות המוקד (Dynamic CRM). מטרת המסמך הינו לייצר הבנה לגבי אופן ההטמעה, הממשקים הנדרשים והפונקציונאליות הנדרשת למימוש לצורך השלמת משימת השילוב.

### 1.2. אתגרים

בפרויקט זה כלולים מספר אתגרים, אשר להלן העיקריים שבהם:

- **ביצועים** - אספקת ביצועים מספקים, עם מינימום עיכובים בהעברת המידע בין המערכות
- **ממשק משתמש מזמין** - איחוד הרכיבים לאותו המסך, תוך שימוש ב-Best Practices בעיצוב חווית משתמש אמור לספק את הביצועים הנדרשים
- **הטמעה קלה** - שימוש בממשקים אשר מאפשרים חיבור קל, ואינטגרציה מהירה הינו מרכיב חשוב, ועצם קיומו של מסמך זה אשר תפקידו לתעד באופן ברור וחד את הממשקים אמור להקל את ההבנה ולאחר מכן את הממשוק בין המערכות.
- **תקשורת ברורה** - קיום תקשורת מקצועית, ברורה וממוסמכת הינה בסיס לאינטגרציה פשוטה וקלה
- **אבטחת מידע** - עמידה בדרישות אבטחת מידע מחמירות, בדגש על נושא ה-IFRAME

### 1.3. קהל יעד

קהל היעד למסמך זה הינם:

- הלקוח – אנשי מקצוע טכניים.
- שני צדדי האינטגרציה - קומפאי ובזק - אנשי מקצוע טכניים.
- אנשי ניהול הפרויקט, וניהול מוצר של הלקוח והספק.
- אנשי פיתוח, עיצוב, ניתוח מערכות ובדיקות של הלקוח והספק.

### 1.4. מילון מונחים

| מונח        | פירוש                                  |
|-------------|----------------------------------------|
| ReSTful API | API based on HTTP request and response |
| HTTP        | HyperText Transfer Protocol            |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| Secure Sockets Layer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | SSL                                 |
| Application Programming Interface                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | API                                 |
| Extensible Markup Language                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | XML                                 |
| JavaScript Object Notation                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | JSON                                |
| Uniform Resource Locator                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | URL                                 |
| התוצר של הפרויקט - האתר שיוקם, יפותח, יתוחזק וינוהל על-ידי הקומפאי ויהיה לאתר המידע הרשמי של הרשות הארצית לתחבורה ציבורית ואתר המסלולן למוקד                                                                                                                                                                                                                                       | <b>אתר המידע לנוסע (או, "האתר")</b> |
| אתר שיסופק למוקד 8787* ויאפשר למשתמשי (המוקדנים) שימוש במסלולן המוקד ובממשקיו.                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>אתר המוקד</b>                    |
| מרכז שירות הממונה על פניות כתובות וטלפוניות במספר מוקד 8787* ובאמצעות צ'אט ורשתות חברתיות, המרכז מענה ממוכן ומאויש, טלפוני, טקסטואלי, ידני) באמצעות נציגי שירות (ואוטומטי) באמצעות בוט (לצורך מתן מענה לפניות בנושאי תחבורה ציבורית, כגון מסלולי קווי הנסיעה, תחנות מוצא ויעד, תעריפי הנסיעה, לוחות זמנים, אמצעי תשלום ובירור בענייני פניות ציבור).                                | <b>מוקד 8787</b>                    |
| רכיב חיצוני של בזק אונליין להטמעה באתר אשר נותן מענה צ'טבוט לצורך מתן מענה לפניות בנושאי תחבורה ציבורית, כגון מסלולי קווי הנסיעה, תחנות מוצא ויעד, תעריפי הנסיעה, לוחות זמנים, אמצעי תשלום ובירור בענייני פניות ציבור                                                                                                                                                              | <b>בוט</b>                          |
| תשתית התוכנה במענה האנושי בבזק אונליין, העוסקת בניהול קשר עם לקוחות ובעלי עניין ובהבנה וניתוח של צורכיהם. התשתית כוללת יכולות בתחום השרות ופניות הציבור המסייעות לרשות לנהל את קשריה עם לקוחותיה ובעלי עניין נוספים.                                                                                                                                                               | <b>CRM</b>                          |
| מערכת המשמשת ככלי לתכנון מסלול נסיעה בתחבורה ציבורית ובשילוב אמצעי תחבורה נוספים, בהתאם לנתונים והעדפות המוזנים על-ידי המשתמש. המערכת מתבססת על הנתונים ממערכת הרישוי המופצים על-ידי הרשות בתדירות יומית באמצעות קובץ בפורמט GTFS ומקורות מידע נוספים.                                                                                                                             | <b>מערכת מסלולן/מסלולן</b>          |
| גורם שקיבל מאת הרשות רישיון להפעלת קו או קווי שירות, לרבות מפעיל רכבל שקיבל רישיון בהתאם לצו הפיקוח על מצרכים ושירותים (הפעלת רכבל), התשכ"ח 1968-; או גורם שקיבל מאת הרשות רישיונות לנסיעת שירות וקו שירות בהתאם לסעיפים 14 ו-14א של פקודת התעבורה [נוסח חדש] או סעיף 495ב של תקנות התעבורה; או מפעיל מסילת ברזל כהגדרתו בסעיף 14א של פקודת מסילות הברזל [נוסח חדש], התשל"ב. 1972. | <b>מפעיל/מפעיל תחבורה ציבורית</b>   |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| ממשק של מערכת המסלולן כפי שיוטמע באתר המידע לנוסע ויוצג למשתמשיו                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | מסלולן ציבורי |
| ממשק של מערכת המסלולן של ספק המסלולן כפי שיוטמע למוקד 8787* וכן ממשק משתמש שיוטמע במערכת ה־CRM תוך ביצוע התאמות נדרשות                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | מסלולן מוקד   |
| שימוש של משתמש במסלולן או במחשבון הקיימים באתר לצורך קבלת מידע אודות מסלול, תחנה, קו, תעריף נסיעה או כל מידע גיאוגרפי אחר הדורשים כולם השלמת מידע באמצעות ממשק לשירות תכנון מסלול. כל חיפוש המסתיים בתשובה <b>אחת</b> (לרבות תשובה המכילה מספר אפשרויות מסלול) ייחשב לשאילתה אחת.<br>במקרים מסוימים, כפי שהוגדר באפיון, מקרי קצה מסוימים יצריכו מספר שאילתות לצורך מתן תשובה אחת. מקרים אלו יתומחרו עפ"י מספר השאילתות הנדרש. | שאילתת מסלולן |
| פרוטוקול מבית גוגל המשמש לצורך הפצת מידע מתוכנן אודות קווי התחבורה הציבורית. המידע מכיל מידע אודות מפעילים, קווים, תחנות, נסיעות, זמני הגעה לתחנות, עלויות לחישוב ועוד.                                                                                                                                                                                                                                                       | GTFS          |
| פרוטוקול אשר מסופק ע"י משרד התחבורה ומטרתו לספק מידע בזמן אמת למועדי הגעה של תחב"צ ומיקום נוכחי                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | SIRI-SM       |
| פרוטוקול השלמה ל-GTFS אשר מספק מידע בזמן אמת אודות שינויים בנתיבי תחב"צ הכולל שינויי בקוים, תחנות והודעות למשתמשים                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | GTFS RT       |

## 1.5. קישורים חיצוניים

| תיאור                        | הפניה                                  |
|------------------------------|----------------------------------------|
| אפיון מסלולן                 | <a href="#">אפיון אתר משרד התחבורה</a> |
| אפיון מערכת מלא (ללא מסלולן) | TBD                                    |
| מידע אודות ממשק ה-צ'ט בוט    | TBD                                    |

## 2. ממשקי המערכת

### 2.1. מבוא

מסמך זה מתאר את הממשקים הבאים, אשר להבנתנו הינם אלו הנדרשים לצורך מימוש מלא ומוצלח של האינטגרציה, כולל עמידה באתגרי חיבור המערכות. ממשקי אלו ואופן הממשקים נבחר לצורך עמידה ביעדי הביצועים, קלות הטמעה, הפחתת עומסים על רכיבי מערכת ושרידות מירבית, וזאת תוך מתן חווית משתמש קלה ומהירה למוקדן.

להלן הממשקים השונים אשר יתמכו בעת חיבור המערכות:

**הטמעת ממשק משתמש מסלולן המוקד** - הטמעת ממשק משתמש תעשה ע"י הטמעת IFRAME המספק את כל יכולות המסלולן מוקד, מתוך עמוד ה-CRM של המוקדן. הטמעה זו כוללת בתוכה מספר ממשקים: הטמעת UI (ע"י ה-IFRAME), והעברת פרמטרים להצגה במסלולן (ע"י שינוי ה-URL של ה-IFRAME).

**עדכון חיפושים אחרונים בהסטורית החיפושים** - הכוללת שליחת מידע מעמוד ה-IFRAME לעמוד העוטף (ע"י שימוש ב-Inter page messaging) הנוגע לחיפושים שהתבצעו בהקשר של פניה ולקוח במסלולן המוקד.  
**שליחת מסלולן ללקוח ע"י SMS או Email** - במסגרת זו, ייוצר טקסט המתאר את המסלולן, ולינק למסלולן הציבורי אשר יציג את המידע המבוקש, והמידע ישלח ללקוח הקצה דרך מערכת ה-CRM. ממשק זה **ימומש ע"י בזק אונליין** ב-API אשר אליו ממשק המשתמש של המסלולן יפנה בעת בקשה השליחה באופן ישיר.

**שליחת מסלולן לצ'אט בוט של המוקדן** - גם כאן, ייוצר טקסט המתאר את המסלולן, ולינק למסלולן הציבורי אשר יציג את המידע המבוקש, והמידע ישלח ללקוח בעזרת הצ'אט בוט דרך מערכת הצ'אט. ממשק זה **ימומש ע"י בזק אונליין** ב-API אשר אליו ממשק המשתמש של המסלולן יפנה בעת בקשה השליחה באופן ישיר.

**ממשק המאפשר תשאול דרך API את רכיב המסלולן** - ממשק זה **יוגדר ע"י קומפאי**, ויאפשר לצ'אט בוט ול-IVR לבצע שאילתות אל מול השירות ולקבל תשובות אותן ה-IVR והצ'אט יתרגמו לטקסט ויעבירו ללקוח.

**ממשק כפתור BO** - ממשק זה מאפשר שליחת מידע אודות קו אשר אותו בחר המוקדן לשלוח לדיווח. ממשק זה יאפשר שליחת פירוט הקו עם הערת המוקדן

תתי הפרקים הבאים יתארו את התרחישים הרלוונטים את הממשק המוצע.

### 2.2. הטמעת ממשק משתמש מסלולן המוקד

הטמעת המסלולן בעמודי ה-CRM של המוקדן, מאפשרת את מימוש התרחישים הבאים:

1. הצעת עמוד המסלולן בתוך עמוד המוקדן
2. לאפשר חיפוש ע"י לחיצה על פריט מהסטורית החיפושים של המשתמש
3. לאפשר הצגת חיפוש מתוך הצ'אט

הטמעת העמוד כתת עמוד בתוך עמוד אחר נקראת IFRAME. לצורך הטמעת העמוד, מיותרת תגית HTML מסוג IFRAME אשר מכיל את פרטי העימוד, עיצוב וה-URL לעמוד אשר יוצג בתוך התגית. דוגמא לתגית IFRAME:



```
<iframe src="demo_iframe.htm" height="200" width="300" title="Iframe Example"></iframe>
```

שימוש לב כי המאפיין src מכיל את ה-URL של העמוד המוצג (במקרה זה זה יהיה הכתובת של מסלולן המוקד). מבנה ה-URL יהיה באופן הבא:

[https://route\\_planner\\_address/?parameter1=XXX&parameter2=YYY...](https://route_planner_address/?parameter1=XXX&parameter2=YYY...)

הפרמטרים של העמוד, הינם מבוססי פקודה/עמוד, כאשר שהתאם לפרמטר הפקודה יכיל את הפרמטרים הרלוונטים לו. הרשימה הבאה מציגה את הפקודות והפרמטרים הנדרשים:

| פקודה                           | פרמטרים                     | סוג    | אורך מקס.<br>(מחרוזות בלבד) | שדה חובה                            | תיאור הפרמטרים הנדרשים                                                                                |
|---------------------------------|-----------------------------|--------|-----------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| חיפוש מסלול<br>(OpCo)<br>(de=1) | Opcode                      | מספר   |                             | כן                                  | מתאר העמוד/פקודה. במקרה של חיפוש מסלול, תמיד 1                                                        |
|                                 | ServiceRequestID (שדה חובה) | מספר   |                             | כן                                  | מזהה פניה                                                                                             |
|                                 | FromAddress                 | מחרוזת | 50                          | כן (במידה ו-ExecuteSearch הוא True) | מקור נסיעה                                                                                            |
|                                 | ToAddress                   | מחרוזת | 50                          | כן (במידה ו-ExecuteSearch הוא True) | יעד נסיעה                                                                                             |
|                                 | Through                     | מחרוזת | 50                          | לא                                  | עצירה בדרך - יכול כתובת בדומה למוצא/יעד. יכול להכיל מספר פרמטרים בשם Through לכל עצירה בדרך           |
|                                 | TimestampOf                 | מחרוזת | 7                           | לא                                  | האם החישוב הינו לזמן הגעה או יציאה. ברירת מחדל, זמן יציאה. הערכים האפשריים הם:<br>• Exit - לזמן יציאה |

| ● Arrival - לזמן הגעה                                              |                                     |    |         |                             | חיפוש ע"ב מספר קו (OpCod) (e=2) |
|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|----|---------|-----------------------------|---------------------------------|
| מזהה תאריך ושעה בפורמט ISO - אופציונאלי. ברירת המחדל היא זמן הבקשה | לא                                  | 25 | מחרוזת  | Timestamp                   |                                 |
| מקסימום עצירות - אופציונאלי                                        | לא                                  |    | מספר    | MaxStops                    |                                 |
| מקסימום זמן הליכה - אופציונאלי                                     | לא                                  |    | מספר    | MaxWalkingTime              |                                 |
| האם לבצע חיפוש (או רק למלא את השדות). ברירת מחדל = True            | לא                                  |    | בוליאלי | ExecuteSearch               |                                 |
| מתאר העמוד/פקודה. במקרה של חיפוש ע"ב מספר קו, תמיד 2               | כן                                  |    | מספר    | Opcode                      |                                 |
| מזהה פניה                                                          | כן                                  |    | מספר    | ServiceRequestID (שדה חובה) |                                 |
| מספר קו                                                            | כן                                  | 7  | מחרוזת  | LineRef                     |                                 |
| מזהה כיוון עפ"י ה-GTFS                                             | כן (במידה ו-ExecuteSearch הוא True) |    | מספר    | Direction                   |                                 |
| מזהה תחנת עליה                                                     | כן (במידה ו-ExecuteSearch הוא True) | 7  | מחרוזת  | DepartureStopID             |                                 |
| מזהה תחנת ירידה                                                    | כן (במידה ו-ExecuteSearch הוא True) | 7  | מחרוזת  | ArrivalStopID               |                                 |
| שם תחנת העליה (Stop_name ב-GTFS)                                   | לא                                  | 50 | מחרוזת  | BoardingStopName            |                                 |
| עיר של תחנת העליה                                                  | לא                                  | 50 | מחרוזת  | BoardingStopCity            |                                 |
| שם תחנת ההגעה                                                      | לא                                  | 50 | מחרוזת  | ArrivalStopName             |                                 |
| עיר של תחנת ההגעה                                                  | לא                                  | 50 | מחרוזת  | ArrivalStopCity             |                                 |
| מק"ט תחנת העליה                                                    | כן                                  | 7  | מחרוזת  | BoardingStopID              |                                 |

|                                                                     |                                      |    |         |                             |                                |
|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|----|---------|-----------------------------|--------------------------------|
| כאשר קיים stop יש להעביר את שם התחנה אחרת יש להעביר את נקודת העניין | לא                                   | 50 | מחרוזת  | PointOfInterest             | חיפוש ע"ב תחנה (OpCod) (e=3)   |
| האם לבצע חיפוש (או רק למלא את השדות). ברירת מחדל = True             | לא                                   |    | בוליאלי | ExecuteSearch               |                                |
| מתאר העמוד/פקודה. במקרה של חיפוש ע"ב תחנה, תמיד 3                   | כן                                   |    | מספר    | Opcode                      |                                |
| מזהה פניה                                                           | כן                                   |    | מספר    | ServiceRequestID (שדה חובה) |                                |
| מק"ט תחנה                                                           | כן (חובה שדה זה, או PointOfInterest) | 7  | מחרוזת  | Stop                        | קווים בין ישובים (OpCod) (e=4) |
| נקודת עניין                                                         | כן (חובה שדה זה, או Stop)            | 50 | מחרוזת  | PointOfInterest             |                                |
| מתאר העמוד/פקודה. במקרה של קווים בין ישובים, תמיד 4                 | כן                                   |    | מספר    | Opcode                      |                                |
| מזהה פניה                                                           | כן                                   |    | מספר    | ServiceRequestID (שדה חובה) |                                |
| עיר יציאה                                                           | כן                                   | 50 | מחרוזת  | From                        |                                |
| עיר הגעה                                                            | כן                                   | 50 | מחרוזת  | To                          |                                |

שינוי הפרמטרים ב-URL של ה-IFRAME ישלוח על אופן הצגת המידע בעמוד.

הממשקים הנ"ל מאפשרים את התרחישים המוצגים מעלה באופן הבא:

**הצגת עמוד המסלול בתוך עמוד המוקדן** - ע"י שימוש ב-IFRAME עם URL לכתובת מסלול המוקד

**לאפשר חיפוש ע"י לחיצה על פריט מהסטורית החיפושים של המשתמש** - ע"י שינוי הפרמטרים ב-URL של ה-IFRAME

והזנת הפרטים הנדרשים לצורך הצגה החיפוש המתאים

**לאפשר הצגת חיפוש מתוך הצ'אטבוט** - ע"י שינוי הפרמטרים ב-URL של ה-IFRAME והזנת הפרטים הנדרשים לצורך

הצגה החיפוש המתאים

## 2.3. עדכון חיפושים אחרונים בהסטורית החיפושים

הטמעת המסלול בעמודי ה-CRM של המוקדן, מאפשרת את מימוש התרחיש של עדכון מערכת ה-CRM בחיפושים אחרונים של הלקוח בהתאם למזהה לקוח ומזהה הפניה.

המידע יועבר באמצעות תקשורת בין העמוד הראשי (Parent Document) לעמוד המסלול (Child Document). התקשורת בין העמודים תתבצע ע"י מנגנון שנמצא בדפדפן הנקרא Cross Document Messaging, אשר מאפשר העברת אובייקטים ב-Javascript בין העמודים. לתיעוד מלא אודות אופן השימוש ניתן למצוא בלינק הבא:

<https://developer.mozilla.org/en-US/docs/Web/API/Window/postMessage>

דוגמא לאיך זה אמור להתבצע ניתן לראות בדוגמא הבאה:

### parent -> iframe

For example in the top window:

```
myIframe.contentWindow.postMessage('hello', '*');
```

and in the iframe:

```
window.onmessage = function(e) {  
  if (e.data == 'hello') {  
    alert('It works!');  
  }  
};
```

### iframe -> parent

For example in the top window:

```
window.onmessage = function(e) {  
  if (e.data == 'hello') {  
    alert('It works!');  
  }  
};
```

and in the iframe:

```
window.top.postMessage('hello', '*')
```

התקשורת הנ"ל תתבצע באופן חד כיווני בין עמוד המסלול לבין עמוד ה-CRM, כאשר על עמוד ה-CRM עם קבלת המידע לעדכן את ממשק המשתמש באופן מקומי (ע"י שימוש ב-Javascript או ב-TypeScript), ואת מסד הנתונים באמצעות ה-API של CRM-Dynamic.

המידע שיועבר בין עמוד המסלול לעמוד ה-CRM יעבור במבנה נתונים על פי סוג הבקשה שבוצע. מבנה הנתונים שיועבר ייצג את סוג הפקודה (עפ"י הפקודות המועברות ל-IFRAME), ואת מבנה הנתונים המותאם לכל פקודה. המבנה הבא מיצג את האובייקט מעטפת הגנרי אשר יועבר ל-CRM:

```
{
  serviceRequestID: 'XXXXXX', // CRM Call ID
  OpCode: n, // Page/Command type
  data: { // Data structure based on the given OpCode
    .
    .
    .
  }
}
```

המבנה הכללי הנ"ל, יוכל להכיל ארבעה סוגי מידע בהתבסס על סוג הפקודה מהיוצג ב-OpCode. סוגי ה-OpCode התמימים הינם:

- **OpCode=1** - בקשה לחיפוש מסלול
- **OpCode=2** - חיפוש ע"ב מספר קו
- **OpCode=3** - חיפוש ע"ב תחנה
- **OpCode=4** - קווים בין ישובים

בהתאם לכל אחד מהפקודות הנ"ל, יצורף אובייקט מתאים בהתאם לבקשה המוצעת. להלן פירוט מבנה האובייקטים בהתאם לסוג הבקשה:

### מבנה נתונים לייצוג בקשה לחיפוש מסלול:

```
{
  serviceRequestID: 'XXXXXX', // CRM Call ID
  OpCode: 1, // Route planning request
  data: { // Data structure based on the given Opcode
    fromAddress: 'XXXXXX',
    toAddress: 'XXXXXX',
    Through: [
      'XXXXXX',
      'XXXXXX'
    ]
    timestamp: 'yyyy-MM-dd HH:mm:ss',
  }
}
```

```

        TimestampOf: 'XXXXXX',
        maxStops: n,
        maxWalkingTime: n
    }
}

```

### מבנה נתונים לייצוג בקשה לחיפוש על בסיס מספר קו:

```

{
    serviceRequestID: 'XXXXXX', // CRM Call ID
    OpCode: 2, // Line data request
    data: { // Data structure based on the given Opcode
        LineRef: 'XXXXXX',
        Direction: 'XXXXXX',
        DepartureStopID: 'XXXXXX',
        ArrivalStopID: 'XXXXXX'
    }
}

```

### מבנה נתונים לייצוג בקשה לחיפוש על בסיס מספר תחנה:

```

{
    serviceRequestID: 'XXXXXX', // CRM Call ID
    OpCode: 3, // Stop data request
    data: { // Data structure based on the given Opcode
        Stop: 'XXXXXX',
        PointOfInterest: 'XXXXXX',
    }
}

```

### מבנה נתונים לייצוג בקשה לחיפוש קווים בין ערים:

```

{
    serviceRequestID: 'XXXXXX', // CRM Call ID
    OpCode: 4, // Stop data request
    data: { // Data structure based on the given Opcode
        From: 'XXXXXX',
        To: 'XXXXXX',
    }
}

```

## 2.4. שליחת מסלול ללקוח ע"י SMS או Email

ממשק זה אמור לאפשר את שליחת המסלול המוצג באותו זמן נתון על גבי תוצאות המסלול, ללקוח בעזרת SMS או אימייל. מאחר ומידע אישי אינו מועבר למערכת המסלול, על מערכות המוקד לשלוח את המידע (גם לצורכי תיעוד), עפ"י בקשה של המוקדן העמוד המסלול.

עם הבקשה לשליחה, יתבצעו הפעולות הבאות במסלול המוקד:

- א. יוצר טקסט המתאר את המסלול - נוסח ההודעות מתואר בסעיף 3
- ב. יוצר לינק עבור המסלולן הציבורי אשר אליו ניתן יהיה לגלוש על מנת לצפות במסלול באתר
- ג. יקרא ה-API המוגדר בסעיף זה **ישירות מעמוד המסלולן אל מערכות המוקד**.

המידע הנ"ח ישלח למוקד בשני משתנים שונים (כך המוקד יוכל לבחור מה יועבר ומה לא בהתאם ללוגיקה הפנימית שלו), יחד עם מזהה הלקוח ומזהה הפניה, ומערכת ה-CRM תוכל לשלוח את המידע לפרטי הלקוח המצויים אצלה.

המידע הנ"ל יועבר ע"י שליחת מבנה הנתונים אשר יפורט בהמשך, לפקודת Restful API אשר יוגש למערכת ע"י מערכות המוקד.

פקודת ה-API תפותח שתתמוך במאפיינים הבאים:

- מבוסס HTTPS
- תכיל APIKey לשימוש המסלולן בלבד
- המידע שיועבר על גבי הפרוטוקול יהיה מבוסס JSON
- UTF-8 Encoding

מבנה הנתונים יכיל לפחות את הנתונים הבאים:

### 2.4.1 JWT - יאושר בהמשך ע"י יוני ארון

לא נדרש שימוש ב-JWT  
שימוש ב-JWT:

~~API Documentation: Obtain JWT Token~~

~~Overview:~~

~~This API provides a secure way to obtain a JSON Web Token (JWT) for authenticated access to our services. Once a valid JWT is issued, you can use it to authenticate subsequent API requests.~~

~~Base URL:~~

~~All API requests to obtain a JWT should be made to the following base URL:~~

~~<https://api.example.com> — יעודכן בהמשך~~

### Endpoint: Obtain JWT Token

This endpoint allows you to request a JWT token by providing valid credentials.

URL:

POST /api/auth/token

Method:

POST

Headers:

Content-Type: The request body must be in JSON format.

Content-Type: application/json

### Request Body Parameters:

In the body of your request, you must include the following parameters to authenticate and obtain a JWT:

| username | string | Required. Your account username. |
|----------|--------|----------------------------------|
| password | string | Required. Your account password. |

### Sample Request Body:

```
{"username": "compie_username", "password": "XXX"}
```

### Response

#### Success Response:

If your credentials are correct, the server will respond with a 200 OK status and a JWT token in the response body.

HTTP/1.1 200 OK

```
{"token": "your_generated_jwt_token_here", "expires_in": 3600}
```

token: This is the JWT token you will use in the Authorization header of subsequent requests.

expires\_in: Time (in seconds) before the token expires.

#### Error Responses:

##### Error: Invalid Credentials:

If your username or password is incorrect, the server will return a 401 Unauthorized error.

HTTP/1.1 401 Unauthorized

```
{"error": "Invalid username or password"}
```

##### Error: Missing Parameters:



If you forget to include the required parameters (username, password), the server will return a 400 Bad Request error:

HTTP/1.1 400 Bad Request

```
{ "error": "Missing required parameters: username, password" }
```

## פניה 2.4.2

~~Authentication:~~

~~JWT Authentication:~~

~~This API requires a JWT token for authentication. You must include a valid JWT in the Authorization header of your request.~~

~~Authorization: Bearer <JWT-Token>~~

~~Endpoint: Submit a Request~~

~~This endpoint allows you to submit a request with the required parameters.~~

~~POST /api/request~~

~~Method:~~

~~POST~~

~~Headers:~~

~~Authorization: Include your JWT token in the request header.~~

~~Authorization: Bearer <JWT-Token>~~

~~Content-Type: The request body must be in JSON format.~~

~~Content-Type: application/json~~

~~Request Body Parameters:~~

~~In the body of your request, you must include the following parameters:~~

| serviceRequestID | string  | Required. Unique identifier for the service request.         |
|------------------|---------|--------------------------------------------------------------|
| service          | integer | Required:<br>1—email<br>2—sms<br>3—voice<br>4—genesys (chat) |

|                    |        |                                               |
|--------------------|--------|-----------------------------------------------|
| routingText        | string | Required. Instructions or notes for routing.  |
| routingWebsiteLink | string | Required. A URL for website routing.          |
| customData         | string | Required. Array of custom data in json array. |
|                    |        |                                               |

```
{
  "customerID": "12345",
  "serviceRequestID": "67890",
  "service": 1,
  "routingText": "Please route this request to support.",
  "routingWebsiteLink": "https://example.com/support",
  "customData": []
}
```

## Response

### Success Response:

If the request is successful, the server will respond with a 200 OK status and return the data you submitted.

HTTP/1.1 200 OK

### Sample Success Response:

```
{
  "message": "Request successfully processed",
  "data": {
    "customerID": "12345",
    "serviceRequestID": "67890",
    "routingText": "Please route this request to support.",
    "routingWebsiteLink": "https://example.com/support",
    "customData": "any additional data array"
  }
}
```

### Error Responses:

In case of any issues with the request, an error response will be provided. Common error scenarios include missing authentication tokens, invalid JWT, or missing required parameters.

Error: Invalid or Missing JWT:

If your JWT token is invalid or not provided, the server will return a 401 Unauthorized error.

HTTP/1.1 401 Unauthorized

```
{
  "error": "Invalid or missing token"
}
```

Error: Missing Required Parameters:

If you do not provide all the required parameters (customerID, serviceRequestID), you will receive a 400 Bad Request error.

HTTP/1.1 400 Bad Request

```
{ "error": "Missing required parameters: customerID, serviceRequestID" }
```

### Status Codes

The following status codes may be returned by the API:

- 200 OK: The request was successful.
- 400 Bad Request: Missing or invalid parameters in the request.
- 401 Unauthorized: JWT is missing or invalid.
- 500 Internal Server Error: A problem occurred on the server side.

## 2.4.3 דוגמא ל customData

השדות הנדרשים של מסלול, בנוסף ל routingText (נוסח ההודעות נמצא בסעיף 3):

- על כל נסיעה בקו
  - מספר קו
  - מפעיל
  - יעד לפרסום של הקו
  - שעת הגעה לתחנת עליה
  - שם + מספר תחנת עליה
  - זמן נסיעה
  - מספר תחנות נסיעה
  - שם + מספר תחנת ירידה
  - שעת הגעה לתחנת ירידה
  - 4 זמנים חלופיים של שעת הגעה לתחנת עליה
- במידה ויש נסיעת רכבת
  - תחנת עליה
  - תחנת ירידה
  - שעת יציאה מתחנת עליה
  - שעת הגעה לתחנת ירידה
  - זמן נסיעה

- 4 זמנים חלופיים של שעת יציאה מתחנת עליה
- מספר תחנות נסיעה (שדה רשות)
- לינק לדף המסלול
- הודעות מיוחדות
- שדות נדרשים של קו:
- מספר קו
- מפעיל
- יעד לפרסום של הקו
- שעת הגעה לתחנת עליה
- שם + מספר תחנת עליה
- זמן נסיעה
- מספר תחנות נסיעה
- שם + מספר תחנת ירידה
- שעת הגעה לתחנת ירידה
- 4 זמנים חלופיים של שעת הגעה לתחנת עליה
- לינק לדף הקו
- הודעות מיוחדות
- שדות נדרשים לבין עירוני:
- על כל אחד מהקווים:
- מספר קו
- מפעיל
- יעד לפרסום של הקו
- שעת הגעה לתחנת עליה
- שם + מספר תחנת עליה
- זמן נסיעה
- מספר תחנות נסיעה
- שם + מספר תחנת ירידה
- שעת הגעה לתחנת ירידה
- 4 זמנים חלופיים של שעת הגעה לתחנת עליה
- לינק לדף הקו
- הודעות מיוחדות
- שדות נדרשים לתחנה:
- שם תחנה
- מספר תחנה
- כתובת תחנה
- לוו"ז תחנה 107 אוטובוסים הבאים לפי השעה שנבחרה, על כל שורה ישלח את הפרטים הבאים:
- מספר קו

- זמן הגעה לתחנה
- תחנת סיום של הקו (יעד לפרסום)
- לינק לדף התחנה
- הודעות מיוחדות

```
{
  "maslulFields": {
    "required": [
      {
        "forEachTrip": {
          "routeNumber": "string",
          "operator": "string",
          "routeDestination": "string",
          "boardingStationArrivalTime": "string",
          "boardingStationNameAndNumber": "string",
          "tripDuration": "string",
          "numberOfStations": "integer",
          "dropOffStationNameAndNumber": "string",
          "dropOffStationArrivalTime": "string",
          "alternativeTimes": [
            "string",
            "string",
            "string",
            "string"
          ]
        }
      },
      {
        "ifTrainRide": {
          "boardingStation": "string",
          "dropOffStation": "string",
          "departureTimeFromBoardingStation": "string",
          "arrivalTimeAtDropOffStation": "string",
          "tripDuration": "string",
          "alternativeDepartureTimes": [
            "string",
            "string",
```

```
"string",
"string"
],
"numberOfStations": "integer (optional)"
}
},
{
"routeLink": "string",
"specialNotices": "string (optional)"
}
]
},
"lineFields": {
"required": {
"routeNumber": "string",
"operator": "string",
"routeDestination": "string",
"boardingStationArrivalTime": "string",
"boardingStationNameAndNumber": "string",
"tripDuration": "string",
"numberOfStations": "integer",
"dropOffStationNameAndNumber": "string",
"dropOffStationArrivalTime": "string",
"alternativeTimes": [
"string",
"string",
"string",
"string"
],
"routeLink": "string",
"specialNotices": "string (optional)"
}
},
"intercityFields": {
"requiredForEachLine": {
"routeNumber": "string",
"operator": "string",
```

```
    "routeDestination": "string",
    "boardingStationArrivalTime": "string",
    "boardingStationNameAndNumber": "string",
    "tripDuration": "string",
    "numberOfStations": "integer",
    "dropOffStationNameAndNumber": "string",
    "dropOffStationArrivalTime": "string",
    "alternativeTimes": [
      "string",
      "string",
      "string",
      "string"
    ],
    "routeLink": "string",
    "specialNotices": "string (optional)"
  }
},
"stationFields": {
  "required": {
    "stationName": "string",
    "stationNumber": "string",
    "stationAddress": "string",
    "scheduleForNext10Buses": [
      {
        "routeNumber": "string",
        "arrivalTime": "string",
        "routeDestination": "string"
      }
    ],
    "stationLink": "string",
    "specialNotices": "string (optional)"
  }
}
```

Explanation:

maslulFields: Contains fields required for each trip and if there's a train ride, with an array of alternative times and optional special notices.

lineFields: Covers fields related to a bus route, similar to the maslulFields.

intercityFields: Describes the fields for each line in intercity routes, following a similar structure.

stationFields: Lists required station information and a schedule for the next 10 buses with relevant details.

## 2.4.4 אבטחת מידע

כל התקשורת בפרויקט תהיה ב HTTPS + ללא שימוש ב JWT TOKENS.

## 2.5 ממשק המאפשר תשאול דרך API את רכיב המסלול

- להלן פירוט הממשקים אשר ישמשו לצורך תשאול המערכת ע"י בזק אונליין. לצורך העניין, במינוח בזק אונליין הכוונה הינה לכל הכלים הנדרשים לשאילתות בנושא מסלולן מתוך מגוון הכלים המוצעים ללקוח בהם הצ'אט בוט, צ'אט קולי ועוד.
- פירוט הממשקים הבאים מייצג את מבנה השאילתות הנדרשות, אשר אלו מסופקות ע"י קומפאי לצורך חיפוש וקבלת תשובה.
- הממשקים אשר מוחצנים עבור בזק אונליין כוללים את הממשקים הבאים:
- **שאילתת חיפוש נקודת עניין/כתובת** - הממשק מאפשר קבלת טקסט חופשי והחזרת מספר אפשרויות המסודרות לפי רמת ההתאמה אשר נמצאה ע"י המערכת. שאילתה זו מאפשרת חיפוש כתובות ונקודות עניין.
  - **שאילתת חיפוש תחנות לפי נקודת ציון** - הממשק מאפשר חיפוש תחנות בקרבת נ.צ. עד מקסימום של רדיוס הניתן כפרמטר
  - **שאילתת חיפוש עמדות רב-קו לפי נקודת ציון** - הממשק מאפשר חיפוש תחנות בקרבת נ.צ. עד מקסימום של רדיוס הניתן כפרמטר
  - **שאילתת חיפוש מסלול** - מאפשרת קבלת נקודת מוצא, יעד, נקודות עצירה אופציונליות, שעת יציאה או הגעה. המערכת מחזירה תשובה עם פירוט המסלול הנדרש.
  - **שאילתת חיפוש מידע אודות קו** - המערכת מאפשר ביצוע שאילתה על קו, אשר מקבלת את מספר הקו, כיוון, תחנת יציאה ותחנת סיום במידה וישנן מספר חלופות קו. המערכת מחזירה את המידע אודות הקו.
  - **שאילתת חיפוש מידע אודות תחנה** - המערכת מאפשרת קבלת שם או מספר תחנה, או נקודת עניין, ויוחזר מידע אודות התחנה המבוקשת או התחנות הקרובות לנקודת העניין
  - **שאילתת חיפוש מידע אודות קווים בין ערים** - המערכת תקבל את שמות שני ערים, ותחזיר את רשימת התחנות בין ערים אלו.

כל פקודות ה-API מפותחים עפ"י שימוש במאפיינים הבאים:

- מבוסס HTTPS
- תכיל APIKey
- המידע שיועבר על גבי הפרוטוקול יהיה מבוסס JSON



## 2.5.1 ממשקים בין מסלולן לבוט

### צד של בזק אונליין

#### 2.5.1.1 חיפוש נצ' לפי טקסט

a. INPUT

i. Query : טקסט שפה, למשל "תל אביב אבן גבירול 17"

ii. Locale : שפה

1. (hebrew, default), ar (arabic), en (english)

b. OUTPUT

```
[ {  
  "lat": 32.083157,  
  "lng": 34.796089,  
  "description": "Tel Aviv-Savidor Train  
Stations/Platforms A",  
  "code": "20001",  
  "formatted_address": "Tel Aviv Yaffo",  
  "location_type": 1  
}
```

#### 2.5.1.2 חיפוש תחנות לפי GEOTAG

a. INPUT

i. Lat

ii. Lon

iii. Radius - רדיוס

iv. Locale - שפה

v. Line – מספר קו ( מערכת מסננת תוצאות לפי מספר קו כולל חלופות ) .

b. OUTPUT

```
[  
  {  
    "id": "1:12889",  
    "code": "21139",  
    "name": "ת. רכבת תל אביב סבידור/על פרשת דרכים",  
    "lat": 32.082475,  
    "lon": 34.795453,  
    "formatted_address": "על פרשת דרכים, תל אביב יפו",  
  }  
]
```

```
"dist": 96
}
]
```

### 2.5.1.3 רב קו לפי רדיוס

a. INPUT

|        |      |
|--------|------|
| Lat    | i.   |
| Lon    | ii.  |
| Radius | iii. |

b. OUTPUT

```
[{
  "nameofstationheb": "שירותי רב-קו תל אביב",
  "nameofstationeng": "Rav Kav service - Tel Aviv",
  "nameofstationarb": null,
  "agencyheb": "אגד",
  "agencyeng": "Egged",
  "agencyarb": null,
  "chargingcompanyheb": "אגד",
  "chargingcompanyeng": "Egged",
  "chargingcompanyarb": null,
  "cityheb": "תל אביב",
  "cityeng": "Tel Aviv",
  "cityarb": null,
  "addressheb": "אבן גבירול 35",
  "addresseng": "Ibn Gabirol 35",
  "addressarb": null,
  "placeheb": "פינת הנביאים",
  "placeeng": "Pinat HaNeviim",
  "placearb": null,
  "phonenummer": null,
  "latitude": 32.075744,
  "longitude": 34.781474,
  "acceptcash": "FALSE",
  "acceptcreditcard": "TRUE",
  "manned": "TRUE",
  "ravkavservices": "TRUE",
  "anonymousscard": "TRUE",
}
```

```
"isaccessible": "TRUE",
"sundayhours": "08:00-20:00",
"mondayhours": "08:00-20:00",
"tuesdayhours": "08:00-20:00",
"wednesdayhours": "08:00-20:00",
"thursdayhours": "08:00-20:00",
"fridayhours": "08:00-13:00",
"saturdayhours": null,
"notesheb": null,
"noteseng": null,
"notesarb": null,
"dist": 18
}}
```

#### 2.5.1.4 נסיעות לפי תחנה \ קו ( אופציונלי )

##### a. INPUT

- i. stopCode – מספר תחנה או רשימה של תחנות
- ii. Line – מספר קו או רשימה של קווים
- iii. omitNonPickups – בולאני, אם TRUE יציג תוצאות שמכילות רק נסועות של עליה.
- iv. scheduledOnly – בולאני, אם TRUE נותן נסיעות רק מ GTFS.
- v. startTime – זמן התחלה
- vi. timeRange – טווח עדיתי בשניות
- vii. maxDepartures – כמות נסיעות שמחזירים
- viii. numberOfDepartures – כמות נסיעות לפי ROUTE ID
- ix. previousTimeInterval – נותן זמנים אחורה של נסיעה מבוקשת לפי שניות

##### b. OUTPUT

JSON object with time structure array that contains time object for each departure from the station, and alert structure array which constrains alert object for each service alert populated by MOT that is applicable for the requested station.

(see below definition of the time object and alert object)

```
{
  "times": [],
  "alerts": []
}
```

|       |         |                                  |
|-------|---------|----------------------------------|
| line  | String  | (Line number (short_name in GTFS |
| route | Integer | route_id from GTFS               |

|                 |                 |                                                                                               |
|-----------------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| operator        | Integer         | agency_id from GTFS                                                                           |
| destination     | Integer         | GTFS stop_code of the last station of this route                                              |
| expectedArrival | ISO Date String | Expected arrival time of the line to the requested stop                                       |
| aimedDeparture  | ISO Date String | Planned departure time from first stop                                                        |
| platform        | Integer         | Platform number in station if applicable<br>(Usually in central stations & train<br>( statins |
|                 |                 |                                                                                               |

| Key                  | Type         | Value                                                                                                                                |
|----------------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| alertHeaderText      | String       | Title of the service alert                                                                                                           |
| alertDescriptionText | String       | Extended message in the service alert                                                                                                |
| effectiveStartDate   | Long         | Effective start date/time for the service alert in epoch timestamp in milliseconds.                                                  |
| effectiveEndDate     | Long         | Effective end date/time for the service alert in epoch timestamp in milliseconds.                                                    |
| routeIds             | String array | If the service alert is associated with specific routes in the requested station, their GTFS route_id's will be passed in this array |
| cause                | String array | Cause of the service alert from the list                                                                                             |
| effect               | String array | Effect of the service alert from the list                                                                                            |
| timestamp            | Long         | Last published date/time for the service alert in epoch timestamp in milliseconds.                                                   |
| Entityid             | Integer      | ID of the service alert from the list                                                                                                |

## שאלת חיפוש נקודת עניין/כתובת

### מקביל לפקודת ה-חיפוש נ.צ לפי טקסט של בזק

הממשק מאפשר קבלת טקסט חופשי והחזרת מספר אפשרויות המסודרות לפי רמת ההתאמה אשר נמצאה ע"י המערכת. שאלתה זו מאפשרת חיפוש כתובות ונקודות עניין.

פקודה:

**GET /api/location/search**

#### QueryString Parameters:

**Query** (string) - search string

**Locale** (string) - Two letter ISO language ID

תשובה:

```
{
  "data": [
    {
      "id": n,
      "locationName": "string",
      "city": "string",
      "street": "string",
      "number": "string",
      "lat": nnnn.nnn,
      "long": nnnnn.nnn,
    }
  ],
  "success": true,
  "message": "string"
}
```

## שאלת חיפוש תחנות לפי נקודת ציון

### מקביל לפקודת ה-חיפוש תחנות לפי GeoTag של בזק

הממשק מאפשר חיפוש תחנות בקרבת נ.צ. עד מקסימום של רדיוס הניתן כפרמטר

פקודה:

**GET /api/stops/searchByGeo**

### QueryString Parameters:

**Lat**(double) - Position's Lat

**Long**(double) - Position's Long

**Radius**(int) - Radius in meters

**LineNumber**(string) - Route's line number

**Locale** (string) - Two letter ISO language ID

תשובה:

```
{
  "data": [
    {
      "stopid": 0,
      "stopcode": 0,
      "name": "string",
      "desc": "string",
      "isDropoff": true,
      "isPickup": true,
      "lat": 0,
      "lng": 0,
      "stopSequence": 0,
      "distanceInMeters": 0,
      "cityName": "string",
      "streetName": "string",
      "streetNumber": "string"
    }
  ],
  "success": true,
  "message": "string"
}
```

**שאלת חיפוש עמדות רב-קו לפי נקודת ציון**

**מקביל לפקודת ה-חיפוש רב קו לפי GeoTag של בזק**

הממשק מאפשר חיפוש תחנות בקרבת נ.צ. עד מקסימום של רדיוס הניתן כפרמטר

פקודה:

**GET /api/stops/searchByGeo**

**QueryString Parameters:**

**Lat**(double) - Position's Lat

**Long**(double) - Position's Long

**Radius**(int) - Radius in meters

**Locale** (string) - Two letter ISO language ID

תשובה:

```
{
  "data": [
    {
      "stationId": 0,
      "stationName": "string",
      "agencyId": 0,
      "agency": "string",
      "chargingCompanyName": "string",
      "location": string,
      "lat": 0,
      "lng": 0,
      "acceptCash": true,
      "acceptCC": true,
      "isManned": true,
      "ravkavServices": true,
      "isAnonymousCardsAccepted": true,
      "isAccessible": true,
      "sundayHours": true,
      "mondayHours": true,
      "tuesdayHours": true,
      "wednesdayHours": true,
      "thursdayHours": true,
      "fridayHours": true,
      "saturdayHours": true,
      "notes": "string",
    }
  ]
}
```

```
"distance": 0
}
],
"success": true,
"message": "string"
}
```

## שאלתת חיפוש מסלול

מאפשרת קבלת נקודת מוצא, יעד, נקודות עצירה אופציונליות, שעת יציאה או הגעה. המערכת מחזירה תשובה עם פירוט המסלול הנדרש.

פקודה:

**POST /api/RoutePlanning/GetRoutes**

### Parameters (as json within the commands body):

```
{
  "route": {
    "origin": {
      "coordinates": {
        "lat": 0,
        "lng": 0
      }
    },
    "destination": {
      "coordinates": {
        "lat": 0,
        "lng": 0
      }
    },
    "stop": {
      "coordinates": {
        "lat": 0,
        "lng": 0
      }
    }
  }
}
```



```

},
"leg": {
  "coordinates": {
    "lat": 0,
    "lng": 0
  }
},
"isFirstLeg": true
},
"options": {
  "changes": true,
  "departureTime": "string",
  "arrivalTime": "string",
  "modes": [
    "string"
  ],
  "isAccessible": true,
  "maxTravelTime": 0,
  "maxWalkingTime": 0,
  "avoidTolls": true
}
},
"returnedRouteOptions": {
  "language": "string",
  "sortBy": 1
}
}

```

תשובה:

```

{
  "data": [
    {
      "sections": [
        {
          "type": "string",
          "actions": [
            {

```

```
"action": "string",
"duration": 0,
"instruction": "string",
"length": 0,
"offset": 0,
"direction": "string",
"severity": "string"
}
],
"departure": {
"time": "2024-09-29T09:11:35.700Z",
"place": {
"name": "string",
"type": "string",
"location": {
"lat": 0,
"lng": 0
},
},
"code": "string",
"description": "string",
"isStationCanceled": true
},
"nextStopsTimes": [
{
"arrivalTime": "2024-09-29T09:11:35.700Z",
"isRealTime": true
}
]
},
"arrival": {
"time": "2024-09-29T09:11:35.700Z",
"place": {
"name": "string",
"type": "string",
"location": {
"lat": 0,
"lng": 0
}
```

```
    },
    "code": "string",
    "description": "string",
    "isStationCanceled": true
  },
  "nextStopsTimes": [
    {
      "arrivalTime": "2024-09-29T09:11:35.700Z",
      "isRealTime": true
    }
  ]
},
"polyline": "string",
"transport": {
  "mode": "string",
  "name": "string",
  "category": "string",
  "color": "string",
  "headsign": "string",
  "shortName": "string",
  "longName": "string",
  "description": "string"
},
"agency": {
  "id": "string",
  "name": "string",
  "website": "string"
},
"specialData": {
  "isAccessible": true,
  "isNightRoute": true,
  "isFlexible": true
},
"travelSummary": {
  "duration": 0,
  "length": 0,
  "travelTime": {
```



```
"start": "string",
"end": "string"
},
"price": [
{
"profileId": 0,
"profileName": "string",
"singleRidePrice": 0,
"dailyPrice": 0,
"monthlyPrice": 0
}
],
"intermediateStops": [
{
"departure": {
"time": "2024-09-29T09:11:35.700Z",
"place": {
"name": "string",
"type": "string",
"location": {
"lat": 0,
"lng": 0
},
},
"code": "string",
"description": "string",
"isStationCanceled": true
},
"nextStopsTimes": [
{
"arrivalTime": "2024-09-29T09:11:35.700Z",
"isRealTime": true
}
]
}
],
```



```
"arialDistance": 0,
"specialMessages": {
  "routeMessages": [
    {
      "id": 0,
      "messageId": "string",
      "fromDate": "2024-09-29T09:11:35.700Z",
      "toDate": "2024-09-29T09:11:35.700Z",
      "routeId": 0,
      "routeDesc": "string",
      "stopId": 0,
      "stopCode": 0,
      "allAffectedRoutesNames": [
        "string"
      ],
      "allAffectedStopsNames": [
        "string"
      ],
      "cause": {
        "id": 0,
        "hebrew": "string",
        "english": "string",
        "arabic": "string"
      },
      "effect": {
        "id": 0,
        "hebrew": "string",
        "english": "string",
        "arabic": "string"
      },
      "header": {
        "id": 0,
        "hebrew": "string",
        "english": "string",
        "arabic": "string"
      },
      "desc": {
```

```
"id": 0,
"hebrew": "string",
"english": "string",
"arabic": "string"
},
"alternativeStopId": 0
}
],
"stopMessages": [
{
  "id": 0,
  "messageId": "string",
  "fromDate": "2024-09-29T09:11:35.701Z",
  "toDate": "2024-09-29T09:11:35.701Z",
  "routeId": 0,
  "routeDesc": "string",
  "stopId": 0,
  "stopCode": 0,
  "allAffectedRoutesNames": [
    "string"
  ],
  "allAffectedStopsNames": [
    "string"
  ],
  "cause": {
    "id": 0,
    "hebrew": "string",
    "english": "string",
    "arabic": "string"
  },
  "effect": {
    "id": 0,
    "hebrew": "string",
    "english": "string",
    "arabic": "string"
  },
  "header": {
```

```
    "id": 0,
    "hebrew": "string",
    "english": "string",
    "arabic": "string"
  },
  "desc": {
    "id": 0,
    "hebrew": "string",
    "english": "string",
    "arabic": "string"
  },
  "alternativeStopId": 0
}
]
}
},
"travelSummary": {
  "duration": 0,
  "length": 0,
  "travelTime": {
    "start": "string",
    "end": "string"
  },
},
"price": [
{
  "profileId": 0,
  "profileName": "string",
  "singleRidePrice": 0,
  "dailyPrice": 0,
  "monthlyPrice": 0
}
],
},
"specialMessages": {
  "routeMessages": [
{
```



```
"id": 0,
"messagId": "string",
"fromDate": "2024-09-29T09:11:35.701Z",
"toDate": "2024-09-29T09:11:35.701Z",
"routeId": 0,
"routeDesc": "string",
"stopId": 0,
"stopCode": 0,
"allAffectedRoutesNames": [
  "string"
],
"allAffectedStopsNames": [
  "string"
],
"cause": {
  "id": 0,
  "hebrew": "string",
  "english": "string",
  "arabic": "string"
},
"effect": {
  "id": 0,
  "hebrew": "string",
  "english": "string",
  "arabic": "string"
},
"header": {
  "id": 0,
  "hebrew": "string",
  "english": "string",
  "arabic": "string"
},
"desc": {
  "id": 0,
  "hebrew": "string",
  "english": "string",
  "arabic": "string"
}
```





```
},
  "alternativeStopId": 0
}
],
"stopMessages": [
{
  "id": 0,
  "messageId": "string",
  "fromDate": "2024-09-29T09:11:35.701Z",
  "toDate": "2024-09-29T09:11:35.701Z",
  "routeId": 0,
  "routeDesc": "string",
  "stopId": 0,
  "stopCode": 0,
  "allAffectedRoutesNames": [
    "string"
  ],
  "allAffectedStopsNames": [
    "string"
  ],
  "cause": {
    "id": 0,
    "hebrew": "string",
    "english": "string",
    "arabic": "string"
  },
  "effect": {
    "id": 0,
    "hebrew": "string",
    "english": "string",
    "arabic": "string"
  },
  "header": {
    "id": 0,
    "hebrew": "string",
    "english": "string",
    "arabic": "string"
  }
}
```

```
},
"desc": {
  "id": 0,
  "hebrew": "string",
  "english": "string",
  "arabic": "string"
},
"alternativeStopId": 0
}
]
},
"specialData": {
  "isAccessible": true,
  "isNightRoute": true,
  "isFlexible": true
}
}
],
"success": true,
"message": "string"
}
```

## שאלת חיפוש מידע על קו

המערכת מאפשר ביצוע שאלתה על קו, אשר מקבלת את מספר הקו, כיוון, תחנת יציאה ותחנת סיום במידה וישנן מספר חלופות קו. המערכת מחזירה את המידע אודות הקו.

פקודה:

**GET /api/Routes/GetRouteFullData**

**Parameters (as QueryString):**

routeId (string) - The route ID to be retrieved  
direction (int) - The route direction (optional)

מענה:

```
{
  "data": {
    "routeId": 0,
    "routeName": "string",
    "routeLongName": "string",
    "routeDesc": "string",
    "agencyId": 0,
    "agencyName": "string",
    "cityName": "string",
    "stops": [
      {
        "stopId": 0,
        "stopcode": 0,
        "name": "string",
        "desc": "string",
        "isDropoff": true,
        "isPickup": true,
        "lat": 0,
        "lng": 0,
        "stopSequence": 0,
        "distanceInMeters": 0,
        "cityName": "string",
        "streetName": "string",
        "streetNumber": "string",
        "nextStopsTimes": [
          {
            "tripId": "string",
            "arrivalTime": "2024-10-01T08:09:35.598Z",
            "isRealTime": true
          }
        ],
        "nextRouteLocation": {
```

```
"lat": 0,
"lng": 0
}
},
"calendar": {
  "serviceid": 0,
  "sunday": 0,
  "monday": 0,
  "tuesday": 0,
  "wednesday": 0,
  "thursday": 0,
  "friday": 0,
  "saturday": 0,
  "startdate": "2024-10-01T08:09:35.598Z",
  "enddate": "2024-10-01T08:09:35.598Z"
},
"specialData": {
  "isAccessible": true,
  "isNightRoute": true,
  "isFlexible": true
},
"specialMessages": [
  {
    "id": 0,
    "messageId": "string",
    "fromDate": "2024-10-01T08:09:35.599Z",
    "toDate": "2024-10-01T08:09:35.599Z",
    "routeId": 0,
    "routeDesc": "string",
    "stopId": 0,
    "stopCode": 0,
    "allAffectedRoutesNames": [
      "string"
    ],
    "allAffectedStopsNames": [
      "string"
    ]
  }
]
```

```
],  
"cause": {  
  "id": 0,  
  "hebrew": "string",  
  "english": "string",  
  "arabic": "string"  
},  
"effect": {  
  "id": 0,  
  "hebrew": "string",  
  "english": "string",  
  "arabic": "string"  
},  
"header": {  
  "id": 0,  
  "hebrew": "string",  
  "english": "string",  
  "arabic": "string"  
},  
"desc": {  
  "id": 0,  
  "hebrew": "string",  
  "english": "string",  
  "arabic": "string"  
},  
"alternativeStopId": 0  
}  
]  
},  
"success": true,  
"message": "string"  
}
```

## שאלתת חיפוש מידע אודות תחנה

המערכת תאפשר קבלת שם או מספר תחנה, או נקודת עניין, ויוחזר מידע אודות התחנה המבוקשת או התחנות הקרובות לנקודת העניין.

**GET /api/Stops/GetStopFullData****Parameters (as QueryString):**

stopId (string) - The stop ID to be retrieved

showPrevArrival (bool) - Get the last arrival before the requested time

nextArrivalsCount (int) - The number of next arrival to show (max in next 24hrs)

מענה:

```
{
  "data": {
    "name": "string",
    "cityName": "string",
    "streetName": "string",
    "streetNumber": "string",
    "stopCode": 0,
    "lat": 0,
    "lng": 0,
    "routesInStop": [
      {
        "routeId": 0,
        "routeName": "string",
        "routeLongName": "string",
        "routeDesc": "string",
        "agencyId": 0,
        "agencyName": "string",
        "cityName": "string",
        "stops": [
          {
            "stopId": 0,
            "stopcode": 0,
            "name": "string",
            "desc": "string",
            "isDropoff": true,
```

```
"isPickup": true,
"lat": 0,
"lng": 0,
"stopSequence": 0,
"distanceInMeters": 0,
"cityName": "string",
"streetName": "string",
"streetNumber": "string",
"nextStopsTimes": [
  {
    "tripId": "string",
    "arrivalTime": "2024-10-01T08:14:21.577Z",
    "isRealTime": true
  }
],
"nextRouteLocation": {
  "lat": 0,
  "lng": 0
}
},
"calendar": {
  "serviceid": 0,
  "sunday": 0,
  "monday": 0,
  "tuesday": 0,
  "wednesday": 0,
  "thursday": 0,
  "friday": 0,
  "saturday": 0,
  "startdate": "2024-10-01T08:14:21.577Z",
  "enddate": "2024-10-01T08:14:21.577Z"
},
"specialData": {
  "isAccessible": true,
  "isNightRoute": true,
  "isFlexible": true
}
```

```
},  
"specialMessages": [  
  {  
    "id": 0,  
    "messageId": "string",  
    "fromDate": "2024-10-01T08:14:21.577Z",  
    "toDate": "2024-10-01T08:14:21.577Z",  
    "routeId": 0,  
    "routeDesc": "string",  
    "stopId": 0,  
    "stopCode": 0,  
    "allAffectedRoutesNames": [  
      "string"  
    ],  
    "allAffectedStopsNames": [  
      "string"  
    ],  
    "cause": {  
      "id": 0,  
      "hebrew": "string",  
      "english": "string",  
      "arabic": "string"  
    },  
    "effect": {  
      "id": 0,  
      "hebrew": "string",  
      "english": "string",  
      "arabic": "string"  
    },  
    "header": {  
      "id": 0,  
      "hebrew": "string",  
      "english": "string",  
      "arabic": "string"  
    },  
    "desc": {  
      "id": 0,
```





```
"hebrew": "string",
"english": "string",
"arabic": "string"
},
"alternativeStopId": 0
}
]
}
],
"stopPhoto": "string",
"stopTimes": [
{
"departureTime": "string",
"routeId": 0,
"routeName": "string",
"routeType": 0,
"routeColor": "string",
"agencyId": 0,
"agencyName": "string"
}
],
"specialMessages": [
{
"id": 0,
"messageId": "string",
"fromDate": "2024-10-01T08:14:21.577Z",
"toDate": "2024-10-01T08:14:21.577Z",
"routeId": 0,
"routeDesc": "string",
"stopId": 0,
"stopCode": 0,
"allAffectedRoutesNames": [
"string"
],
"allAffectedStopsNames": [
"string"
],
},
```

```
"cause": {
  "id": 0,
  "hebrew": "string",
  "english": "string",
  "arabic": "string"
},
"effect": {
  "id": 0,
  "hebrew": "string",
  "english": "string",
  "arabic": "string"
},
"header": {
  "id": 0,
  "hebrew": "string",
  "english": "string",
  "arabic": "string"
},
"desc": {
  "id": 0,
  "hebrew": "string",
  "english": "string",
  "arabic": "string"
},
"alternativeStopId": 0
}
]
},
"success": true,
"message": "string"
}
```

## שאלת חיפוש מידע אודות קווים בין ערים

המערכת תקבל את שמות שני ערים, ותחזיר את רשימת התחנות בין ערים אלו.

פקודה:

**GET /api/Routes/GetInterCityLines**

**Parameters (as QueryString):**

Origin (string) - The city of origin

Destination(string) - The city of origin

DepartureTime (string) - ISO date time of required departure

ArrivalTime (string) - ISO date time of required arrival

מענה:

```
{
  "data": [
    {
      "id": 0,
      "agencyId": 0,
      "agencyName": "string",
      "routeName": "string",
      "routeDesc": "string",
      "routeId": 0,
      "oppositeRouteId": 0,
      "originCity": "string",
      "destinationCity": "string",
      "originDepartureTime": "string",
      "destinationArrivalTime": "string",
      "originStopName": "string",
      "originStopId": 0,
      "originStopCode": 0,
      "destinationStopName": "string",
      "destinationStopId": 0,
      "destinationStopCode": 0,
      "sunday": 0,
      "monday": 0,
      "tuesday": 0,
      "wednesday": 0,
```

```
"thursday": 0,  
"friday": 0,  
"saturday": 0,  
"specialData": {  
  "isAccessible": true,  
  "isNightRoute": true,  
  "isFlexible": true  
},  
"specialMessages": {  
  "routeMessages": [  
    {  
      "id": 0,  
      "messageId": "string",  
      "fromDate": "2024-10-01T08:17:12.419Z",  
      "toDate": "2024-10-01T08:17:12.419Z",  
      "routeId": 0,  
      "routeDesc": "string",  
      "stopId": 0,  
      "stopCode": 0,  
      "allAffectedRoutesNames": [  
        "string"  
      ],  
      "allAffectedStopsNames": [  
        "string"  
      ],  
      "cause": {  
        "id": 0,  
        "hebrew": "string",  
        "english": "string",  
        "arabic": "string"  
      },  
      "effect": {  
        "id": 0,  
        "hebrew": "string",  
        "english": "string",  
        "arabic": "string"  
      },  
    },  
  ],  
}
```



```
"header": {
  "id": 0,
  "hebrew": "string",
  "english": "string",
  "arabic": "string"
},
"desc": {
  "id": 0,
  "hebrew": "string",
  "english": "string",
  "arabic": "string"
},
"alternativeStopId": 0
},
"stopMessages": [
{
  "id": 0,
  "messageId": "string",
  "fromDate": "2024-10-01T08:17:12.419Z",
  "toDate": "2024-10-01T08:17:12.419Z",
  "routeId": 0,
  "routeDesc": "string",
  "stopId": 0,
  "stopCode": 0,
  "allAffectedRoutesNames": [
    "string"
  ],
  "allAffectedStopsNames": [
    "string"
  ],
  "cause": {
    "id": 0,
    "hebrew": "string",
    "english": "string",
    "arabic": "string"
  },
}
```

```
"effect": {  
  "id": 0,  
  "hebrew": "string",  
  "english": "string",  
  "arabic": "string"  
},  
"header": {  
  "id": 0,  
  "hebrew": "string",  
  "english": "string",  
  "arabic": "string"  
},  
"desc": {  
  "id": 0,  
  "hebrew": "string",  
  "english": "string",  
  "arabic": "string"  
},  
"alternativeStopId": 0  
}  
]  
}  
},  
],  
"success": true,  
"message": "string"  
}
```

## 2.6. ממשק שליחת נתוני נסיעה (כפתור BO)

בתוצאות אשר מוצגות למוקדן, יופיע ליד הקווים כפתור שיקרא BO. כפתור זה יאפשר את שליחת נתוני הקו הנבחר  
RouteID, למערכת ה-CRM של בזק אונליין.

**מבנה הפקודה המוצע:**

**GET /api/reportRouteProblem****Parameters (as QueryString):**

RouteID (string) - The routeID to be reported

Timestamp (string) - ISO representation of the time stamp (yyyy-MM-dd HH:mm:ss)

**Response:**

Status code (default of 200 OK)

### 3. מיפוי השירותים ונוסח ההודעות

#### 3.1. רקע

אחד מערוצי התקשורת החדשים שנפתחו במסגרת מרכז השירות הארצי לתחבורה ציבורית הינו צ'אט-בוט אוטומטי ובהמשך, צ'אט עם נציג אנושי. בנוסף, בימים אלה מאופיין ועומד לקראת פיתוח מסלולן חדש של הרשות הארצית לתחבורה ציבורית, שיהווה המסלולן הרשמי מטעמה לתכנון נסיעה בתחבורה הציבורית בכלל אמצעי הנסיעה. מסלולן זה ישמש את מרכז השירות הארצי לתחבורה ציבורית ויחליף את המסלולן הקיים במוקד.

כחלק מהרצון לשפר את השירות וחוויית המשתמש בתחבורה הציבורית, המסלולן החדש יאפשר העברת מידע ממנו אל הצ'אט האנושי והאוטומטי (צ'אט-בוט) כמו גם למסרונים במסגרת השירותים העצמיים או לאחר שיחה טלפונית עם נציגי השירות. לשם כך, יש לבצע אינטגרציה בין השירותים העצמיים והצ'אט למסלולן, כך שבעת הכנסת שאילתה בשירותים העצמיים או לאחר שיחה עם נציג בנושא תכנון מסלול נסיעה או בקשה לקבל מידע על קו או תחנה, תבוצע פנייה למסלולן שבתורו יחזיר תשובה שתשלח אל הצ'אט או במסרון אל הפונה.

מטרת מסמך זה לפרט את הדרישות העסקיות בכל הקשור להעברת מידע בין המסלולן לצ'אט בכתוב ולמסרונים.

#### 3.2 מיפוי השירותים בצ'אט ובבוט הקולי

##### 3.2.1 צ'אט בוט

+ חיפוש מסלול לפי מוצא-יעד

+ חיפוש זמני הגעה לפי קו

+ חיפוש זמני הגעה לתחנה

+ חיפוש עמדות טעינת רב קו – ללא ממשק למסלולן

+ הרשמה לשירות עדכונים – ללא ממשק למסלולן

+ תעריפים ותשלומים – ללא ממשק למסלולן

+ הזמנת מקומות ושירות לפי קריאה

### 3.2.2 בוט קולי

+ חיפוש קו

+ חיפוש תחנה

+ חיפוש עמדות טעינת רב קו

+ הודעות מיוחדות לפי קו / תחנה

+ הרשמה לעדכונים לקו ותחנה – ללא ממשק למסלולן

+ תעריפים ותשלום – ללא ממשק למסלולן

+ הזמנת מקומות ושירות לפי קריאה

### 3.2.3 נציג אנושי בצ'אט

+ חיפוש מסלול

+ חיפוש קו

+ חיפוש תחנה

+ חיפוש בין יישובים

+ חיפוש עמדות טעינת רב קו – ללא ממשק למסלולן

+ הודעות מיוחדות

+ הרשמה לעדכונים – ללא ממשק למסלולן



+ תעריפים ותשלום – ללא ממשק למסלולן

+ הזמנת מקומות ושירות לפי קריאה

### 3.2.4 נציג אנושי בטלפון (מסרון SMS)

+ חיפוש מסלול

+ חיפוש קו

+ חיפוש תחנה

+ חיפוש בין יישובים

+ חיפוש עמדות טעינת רב קו – ללא ממשק למסלולן

+ הודעות מיוחדות

+ הרשמה לעדכונים – ללא ממשק למסלולן

+ תעריפים ותשלום – ללא ממשק למסלולן

+ הזמנת מקומות ושירות לפי קריאה – ללא ממשק למסלולן

## 3.3 העברת מידע מהמסלולן לצ'אט-בוט

### 3.3.1 שאלות חיפוש לפי קו או לפי תחנה

בשאלתה זו, הפונים מקישים מס' קו ומס' תחנה ומקבלים את זמני ההגעה של הקו לתחנה. שירות זה כבר אופייני ופותר באמצעות ממשק לחברת "הופ-און". כעת, ממשקים אלה יעבור מהופ-און למסלולן החדש. מבנה המסרון ישמר וימשכו אותם שדות מידע.

## מצורף אפיון סעיף 2.6

## 3.4 העברת מידע מהמסלול לבוט הקולי

השירותים העצמיים בבוט הקולי ישארו כפי שהם היום, כולל מבנה המסרונים. מה שמשתנה הוא הממשק שבמקום "הופ-און" יופעל מול המסלול ולכן יש לעדכן בהתאם. אפיון בסעיף 2.4

## 3.5 צ'אט עם נציג

בעת שיחה עם נציג אנושי בצ'אט, ימליץ הנציג על חלופת נסיעה מהמוצא ליעד, מבין חלופות הנסיעה האפשריות. על ידי לחיצה במסלול על כפתור "העבר לצ'אט" תופיע החלופה במלל בחלונית השיחה, כאשר בתחתית המלל יופיע קישור למסלול הציבורי שלחיצה עליו תפתח את דף "בחירת מסלול והצגת מסלול מפורטת" של אותו מסלול.

ישנן מס' אפשרויות למסלולי נסיעה שכל אחת מצריכה התאמה באשר למידע שישלח:

+ מסלול נסיעה בקו אחד מהמוצא ליעד, ללא מעברים

+ מסלול נסיעה הכולל החלפת קווים או אמצעי נסיעה

### 3.5.1 מסלול נסיעה בקו אחד ללא מעברים

הנציג יעבור למסך המפרט את לוח"ז הקו וישלח אותו. המסרון יראה כך:

להלן לוח הזמנים של קו XXX מתחנה מס' <<מק"ט תחנת המוצא>> <<שם תחנת המוצא>> <<רציף>>, <<שם יישוב תחנת המוצא>> לתחנה מס' <<מק"ט תחנת היעד>> <<שם תחנת היעד>>, <<יישוב תחנת היעד>> <<רציף>>

בשעה 14:15, 14:20, 14:25, 14:30, 14:35

למידע מלא על מסלול הנסיעה לחצו כאן:

[קישור למסלול](#)

### 3.5.2 מסלול נסיעה הכולל החלפות ומעברים

הנציג יעבור למסך המפרט את לוח"ז הקווים וישלח אותו (איור 1). עבור כל מקטע נסיעה ישלחו 3 זמני נסיעה. המסרון יראה כך:

להלן לוחות הזמנים לנסיעה מתחנה מס' <<מק"ט תחנת מוצא>> <<שם תחנת מוצא>>, <<יישוב תחנת מוצא>> לתחנה מס' <<מק"ט תחנת יעד>> <<שם תחנת יעד>>, <<יישוב תחנת יעד>>:

מקטע 1 –

מתחנת <<שם תחנת מוצא>><<יישוב תחנת מוצא>> <<מק"ט תחנת מוצא>> ,  
לתחנת <<שם תחנת היעד של מקטע 1>> <<יישוב תחנת היעד של מקטע 1>>  
<<מק"ט תחנת היעד של מקטע 1>>

קו XXX

בשעה 14:00, 14:10, 14:20

מקטע 2 –

מתחנת <<שם תחנת המוצא של מקטע 2>> <<יישוב תחנת המוצא של מקטע 2>>  
<<מק"ט תחנת המוצא של מקטע 2>> ,  
לתחנת <<שם תחנת היעד של מקטע 2>> <<יישוב תחנת היעד של מקטע 2>>  
<<מק"ט תחנת היעד של מקטע 2>> ,

קו YYY

בשעה 15:00, 15:10, 15:20

למידע מלא על מסלול הנסיעה לחצו כאן:

[קישור למסלול](#)

כל מקטע נסיעה נוסף יוצג באותו האופן.

חזרה

גרנד קניין/שירות דוד טוביה - באר שבע - 12345

סוקולוב/בן גוריון, הרצליה - 12345

שולח לראש

שולח ליד / שולח

קטע 3:

מבאיק/טובל, הרצליה - 12345  
לסוקולוב/בן גוריון, הרצליה - 12345

| מספר  | שם    | הגעה  | יציאה | מסלול | מסלול | מסלול | מסלול | מסלול | מסלול |
|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 14 דק | 15:49 | 15:35 | 64    | X     |       |       |       |       |       |
| 19 דק | 16:21 | 16:03 | 64    | X     |       |       |       |       |       |
| 22 דק | 16:56 | 16:34 | 64    | X     |       |       |       |       |       |
| 28 דק | 17:23 | 16:55 | 64    | X     |       |       |       |       |       |
| 28 דק | 17:23 | 16:55 | 64    | X     |       |       |       |       |       |
| 28 דק | 17:23 | 16:55 | 64    | X     |       |       |       |       |       |
| 28 דק | 17:23 | 16:55 | 64    | X     |       |       |       |       |       |
| 28 דק | 17:23 | 16:55 | 64    | X     |       |       |       |       |       |

<

9

...

4

3

2

1

>

קטע 1:

מקנין עזרא/טורק פתח בון, חל אביב-יפו - 12345  
לגרנד קניין/שירות דוד טוביה, באר שבע - 12345

| מספר  | שם    | הגעה  | יציאה | מסלול | מסלול | מסלול | מסלול | מסלול | מסלול |
|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 01:16 | 15:31 | 14:15 | 11    |       |       |       |       |       |       |
| 01:23 | 15:55 | 14:32 | 11    |       |       |       |       |       |       |
| 01:13 | 16:11 | 14:58 | 11    |       |       |       |       |       |       |
| 01:17 | 16:33 | 15:16 | 11    |       |       |       |       |       |       |
| 01:17 | 16:33 | 15:16 | 11    |       |       |       |       |       |       |
| 01:17 | 16:33 | 15:16 | 11    |       |       |       |       |       |       |
| 01:17 | 16:33 | 15:16 | 11    |       |       |       |       |       |       |
| 01:17 | 16:33 | 15:16 | 11    |       |       |       |       |       |       |

<

10

...

4

3

2

1

>

קטע 2:

מקנין עזרא/טורק פתח בון, חל אביב-יפו - 12345  
למבאיק/טובל, הרצליה - 12345

| מספר  | שם    | הגעה  | יציאה | מסלול | מסלול | מסלול | מסלול | מסלול | מסלול |
|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 29 דק | 14:53 | 14:24 | 567   |       |       |       |       |       |       |
| 36 דק | 15:31 | 14:55 | 567   |       |       |       |       |       |       |
| 32 דק | 16:03 | 15:31 | 567   |       |       |       |       |       |       |
| 30 דק | 16:33 | 16:03 | 567   |       |       |       |       |       |       |
| 22 דק | 16:56 | 16:34 | 567   |       |       |       |       |       |       |
| 28 דק | 17:23 | 16:55 | 567   |       |       |       |       |       |       |
| 28 דק | 17:23 | 16:55 | 567   |       |       |       |       |       |       |
| 28 דק | 17:23 | 16:55 | 567   |       |       |       |       |       |       |

<

8

...

4

3

2

1

>

איור 1. מסך פירוט לוחות הזמנים בכל מקטע נסיעה. עבור כל מקטע יוצגו 3 זמני נסיעה.

### 3.5.3 שליחת מסך חלופות הנסיעה – (הצגת מסלולים ע"ב יעד-מוצא)

לנציגים תהיה אפשרות לשלוח למסרון או לצ'אט את מסך חלופות הנסיעה (איור 2).

כל החלופות יוצגו במסרון אחד (לא ישלחו מסרונים נפרדים לכל חלופה וחלופה), כאשר מסרון אחד יכיל 3 חלופות לכל היותר. ככל שהמסלול החזיר תוצאות עם יותר מ-3 חלופות, הרי שהחלופות ה-4 ואילך לא ישלחו במסרון. בסוף המסרון יוצג קישור למסך החלופות בתוך המסלול, שם יוכלו הפונים לראות את כל החלופות.

מסרון מסך החלופות יראה כך:

להלן חלופות הנסיעה מ <<כתובת מוצא>> <<יישוב מוצא>>, ל <<כתובת יעד>> <<יישוב יעד>>, בתאריך: <<תאריך>>

#### חלופה 1

שעת יציאה <<שעת יציאה>>, שעת הגעה <<שעת הגעה>>

+ הליכה מרחוב בני בנימין 25, הרצליה לתחנת סוקולוב/בן גוריון (12345)

+ עלייה לקו 378 של אגד לתחנת רכבת הרצליה

+ ירידה בתחנת רכבת הרצליה

+ עלייה לקו 361 של מטרופולין בתחנת רכבת הרצליה (12345)

+ ירידה בתחנת אבא הלל סילבר 25 ברמת גן

+ הליכה לרחוב תובל 40, רמת גן

למידע מלא על חלופת נסיעה זו לחצו כאן:

[קישור למסלול](#)

## חלופה 2

שעת יציאה <<שעת יציאה>>, שעת הגעה <<שעת הגעה>>

+ הליכה מרח' בני בנימין 25, הרצליה לתחנת סוקולוב/בן גוריון (12345)

+ עלייה לקו 378 של מטרופולין לתחנת מסוף ארלזורוב

+ ירידה במסוף ארלזורוב תל אביב (12345)

+ הליכה לתחנת מסוף ארלזורוב (20001)

+ עלייה לקו 378 של מטרופולין

+ ירידה ברחוב תובל 40, רמת גן

למידע מלא על חלופת נסיעה זו לחצו כאן:

[קישור למסלול](#)

## חלופה 3

כנ"ל.

גרנד קניון/שדרות דוד טוביהו, באר שבע - 12345

סוקולוב/בן גוריון, הרצליה - 12345

פרופיל רגיל ✓ הצג חישוב מחיר ☒

שלח לזאט שלח לנייד / מייל

הצג לויז ←

14:01 ← 16:21 ← 02:21 שעות

מסא בני בניסין 25, הרצליה

תחנת עליה סוקולוב/בן גוריון 123456

תחנת ראשונה תחנת רכבת הרצליה 123456

יעד תובל 40, רמת גן

26905 יוצא בעוד עכשיו, 34, 10 דקות מתחנה סוקולוב/בן גוריון - 26905

נסיעה בודדת 50 חופסי ימי 35 חופסי חודשי 250

הצג לויז ←

14:01 ← 16:14 ← 02:13 שעות

מסא בני בניסין 25, הרצליה

תחנת עליה סוקולוב/בן גוריון 123456

תחנת ראשונה תל אביב יפו מתחם ארלחורוב: מסוף/דרך נמיר/בית ריטל 123456

תל אביב יפו מתחם ארלחורוב: מסוף/דרך נמיר/בית ריטל 123456

יעד תובל 40, רמת גן

26905 יוצא בעוד עכשיו, 34, 10 דקות מתחנה סוקולוב/בן גוריון - 26905

נסיעה בודדת 50 חופסי ימי 35 חופסי חודשי 250

הצג לויז ←

14:01 ← 16:21 ← 02:21 שעות

תחנת עליה סוקולוב/בן גוריון 123456

תחנת ראשונה תחנת רכבת הרצליה 123456

רכבת ישראל

יעד ביאליק/תובל 123456

איור 2. מסך חלופות הנסיעה. כל חלופה תתקבל כטקסט תמציתי קצר ובסופו קישור. כל החלופות תישלחנה במסרון אחד (עד 3 חלופות במסרון, לא ישלחו מסרונים עבור החלופה ה-4 ואילך).

## 3.6 שיחת טלפון עם נציג - שליחת הודעה ב-SMS

בעת שיחה עם טלפון כשר (מידע שאמור להגיע ממערכת ה-CRM) המערכת לא תאפשר לשלוח מסלול במסרון. יש לצבוע את כפתור השליחה למסרון בתוך המסלול בצבע (אפור לדוגמה) שיעיד כי הכפתור אינו פעיל.

עבור מספרי טלפון רגילים ניתן לשלוח SMS עם מסלול הנסיעה. ככל שהפונה רשום לשירות העדכונים וכתובת המייל שלו שמורה ב-CRM, ניתן יהיה לשלוח לו את מסלול הנסיעה במייל (ניתן יהיה לבחור אם לשלוח רק לנייד, רק למייל או לשניהם).

ישנן מס' אפשרויות למסלולי נסיעה שכל אחת מצריכה התאמה באשר למידע שישלח:

+ מסלול נסיעה בקו אחד מהמוצא ליעד, ללא מעברים

+ מסלול נסיעה הכולל החלפת קווים או אמצעי נסיעה

### 3.6.1 מסלול נסיעה בקו אחד ללא מעברים

הנציג יעבור למסך המפרט את לוח הקו וישלח אותו. המסרון יראה כך:

להלן לוח הזמנים של קו XXX מתחנה מס' <<מק"ט תחנת המוצא>> <<שם תחנת המוצא>>, <<שם יישוב תחנת המוצא>> לתחנה מס' <<מק"ט תחנת היעד>> <<שם תחנת היעד>>, <<יישוב תחנת היעד>>

בשעה 14:15, 14:20, 14:25, 14:30, 14:35

למידע מלא על מסלול הנסיעה לחצו כאן:

[קישור למסלול](#)

### 3.6.2 מסלול נסיעה הכולל החלפות ומעברים

הנציג יעבור למסך המפרט את לוח הקווים וישלח אותו (איור 1 לעיל). עבור כל מקטע נסיעה ישלחו 3 זמני נסיעה. המסרון יראה כך:

להלן לוחות הזמנים לנסיעה מתחנה מס' <<מק"ט תחנת מוצא>> <<שם תחנת מוצא>>, <<יישוב תחנת מוצא>> לתחנה מס' <<מק"ט תחנת יעד>> <<שם תחנת יעד>>, <<יישוב תחנת יעד>>:

מקטע 1 –

מתחנת <<שם תחנת מוצא>> <<יישוב תחנת מוצא>> <<מק"ט תחנת מוצא>> ,

לתחנת <<שם תחנת היעד של מקטע 1>> <<יישוב תחנת היעד של מקטע 1>>

<<מק"ט תחנת היעד של מקטע 1>>

קו XXX

בשעה 14:00, 14:10, 14:20

מקטע 2 –

מתחנת <<שם תחנת המוצא של מקטע 2>> <<יישוב תחנת המוצא של מקטע 2>>

<<מק"ט תחנת המוצא של מקטע 2>> ,

לתחנת <<שם תחנת היעד של מקטע 2>> <<יישוב תחנת היעד של מקטע 2>>

<<מק"ט תחנת היעד של מקטע 2>> ,

קו YYY

בשעה 15:00, 15:10, 15:20

למידע מלא על מסלול הנסיעה לחצו כאן:

[קישור למסלול](#)

### 3.6.3 שליחת מסך חלופות הנסיעה

לנציגים תהיה אפשרות לשלוח למסרון או לצ'אט את מסך חלופות הנסיעה (איור 2).

כל החלופות יוצגו במסרון אחד (לא ישלחו מסרונים נפרדים לכל חלופה וחלופה), כאשר מסרון אחד יכיל 3 חלופות לכל היותר. ככל שהמסלול החזיר תוצאות עם יותר מ-3 חלופות, הרי שהחלופות ה-4 ואילך לא ישלחו במסרון. בסוף המסרון יוצג קישור למסך החלופות בתוך המסלול, שם יוכלו הפונים לראות את כל החלופות.

מסרון מסך החלופות יראה כך:

להלן חלופות הנסיעה מ <<כתובת מוצא>> <<יישוב מוצא>>, ל <<כתובת יעד>> <<יישוב יעד>>, בתאריך: <<תאריך>>

#### חלופה 1

+ שעת יציאה <<שעת יציאה>>, שעת הגעה <<שעת הגעה>>

+ הליכה מרחוב בני בנימין 25, הרצליה לתחנת סוקולוב/בן גוריון (12345)

+ עלייה לקו 378 של אגד לתחנת רכבת הרצליה

+ ירידה בתחנת רכבת הרצליה

+ עלייה לקו 361 של מטרופולין בתחנת רכבת הרצליה (12345)

+ ירידה בתחנת אבא הילל סילבר 25 ברמת גן

+ הליכה לרחוב תובל 40, רמת גן

למידע מלא על חלופת נסיעה זו לחצו כאן:

[קישור למסלול](#)



## חלופה 2

+ הליכה מרח' בני בנימין 25, הרצליה לתחנת סוקולוב/בן גוריון (12345)

+ עלייה לקו 378 של מטרופולין לתחנת מסוף ארלוזורוב

+ ירידה במסוף ארלוזורוב תל אביב (12345)

+ הליכה לתחנת מסוף ארלוזורוב (20001)

+ עלייה לקו 378 של מטרופולין

+ ירידה ברחוב תובל 40, רמת גן

למידע מלא על חלופת נסיעה זו לחצו כאן:

[קישור למסלול](#)

## חלופה 3

כ"ל.

### 3.6.4 קווים בין יישובים

להלן פירוט הקווים הנוסעים מ>>שם יישוב המוצא<< ל>>שם יישוב היעד<<

1. קו XXX מתחנת >>שם תחנת מוצא<< >>מק"ט תחנת מוצא<< ,

לתחנת >>שם תחנת יעד<< >>מק"ט תחנת יעד<<

בשעה 14:00 משך זמן הנסיעה המשוער הינו 30 דקות

2. קו YYY מתחנת >>שם תחנת מוצא<< >>מק"ט תחנת מוצא<< ,

לתחנת >>שם תחנת יעד<< >>מק"ט תחנת יעד<<

בשעה 14:30 משך זמן הנסיעה המשוער הינו 35 דקות

3. קו ZZZ מתחנת <<שם תחנת מוצא>> <<מק"ט תחנת מוצא>> ,

לתחנת <<שם תחנת יעד>> <<מק"ט תחנת יעד>>

בשעה 15:00 משך זמן הנסיעה המשוער הינו שעה ו-5 דקות

למידע נוסף על אפשרויות הנסיעה לחצו כאן:

[קישור למסלול](#)

אם מדובר באותו הקו, יש לציין את מספרו פעם אחת בלבד ולפרט את שעות היציאה (ראו סעיף 6.1 לעיל).

### 3.6.5 חיפוש עמדת רב קו – שיחת טלפון למסרון

מסרון לא אפשרי במצב כזה

### 3.6.6 הודעות מיוחדות

כאשר מבוצעת שאילתה על קו או תחנה שיש לגביהם הודעה מיוחדת, קודם תוצג ההודעה ואח"כ יתר הפרטים (זמני הנסיעה וכו'). זאת לפי האפיון של חיפוש לפי קו ותחנה בבוט הקולי.

## 3.7 כללי

3.7.1 בכל מסרון / צ'אט / בוט קולי במידה ויש הודעה מיוחדת על אותו קו / תחנה / אזור / מפעיל יש להציג את ההודעה לפני זמני הגעה לאחר מכן את שאר המלל

3.7.2 בכל קו הדורש הזמנה מראש יש לציין זאת כך: "להזמנת מקום בקו זה יש לחייג" <<מספר מוקד להזמנות>>

3.7.3 על המסרון / צ'אט להיות בצורה מובנת עם עימוד שיוכן למשתמש ע"י רווחים והורדות שורה במקומות הנכונים

