



וובינר מציעים

מענים לאתגרים בתחום השירות

יוני 2026

מערך הדיגיטל הלאומי
نظام الديجيتال الوطني
Israel National Digital Agency



החשב הכללי
מנהל הרכש הממשלתי



זירת
האתגרים
הממשלתית

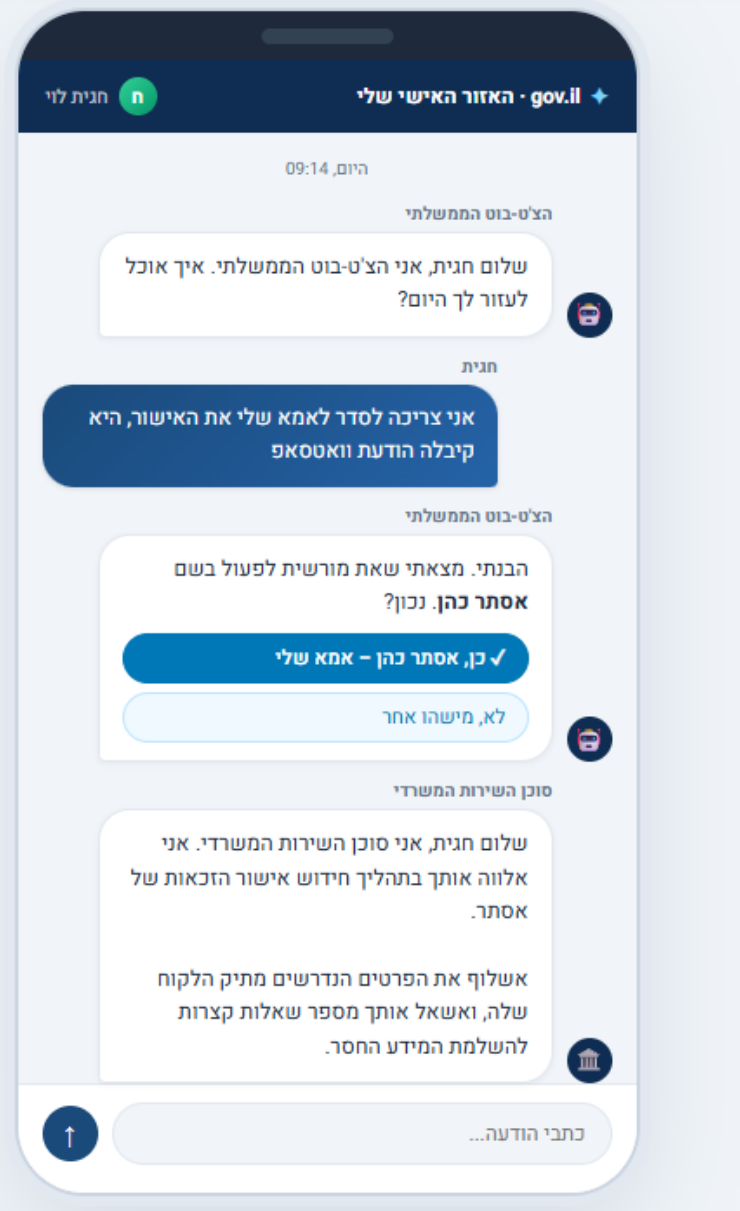


הג'וינט

כיצד מקדמים קפיצת מדרגה בשירות הממשלתי?

בואו לעצב איתנו את תמונת העתיד

רותי רוזה
סמנכ"לית לשיפור השירות הממשלתי
לציבור
מערך הדיגיטל הלאומי



ערוצים
אזור אישי · צ'ט-בוט חוצה-ממשלה
כניסה לאזור האישי ופתיחת שיחה עם הצ'ט-בוט

תשתיות ערוצים
הזדהות לאומית
מורשית פעולה מזוהה

תשתיות ערוצים
פלטפורמת שיחה
זיהוי כוונה: חידוש אישור זכאות · זיהוי שירות רלוונטי

תשתיות למתן שירותים
On Behalf Of
סשן נפתח בהות אסתר כהן

תשתיות למתן שירותים
סוכן שירות משרדי
סוכן השירות המשרדי הופעל

סביבת ההתנסות – מי אנחנו?

תוכנית משותפת למערך הדיגיטל - יחידת השירות יחד עם ג'וינט ישראל
על מנת לאפשר למשרדי הממשלה התנסות בכלים חדשניים ופתרונות
למצוקות השירות ולעודד הטמעת חדשנות



לאחר תהליך בחינת צורך עם המשרדים התמקדנו ב-3 אתגרים עיקריים



נציגת השירות



דאטה של מוקד שירות



חווית מקבלת שירות

פתרונות אפשריים אתגר הדאטה

אינטגרציה של מידע ורב ערוציות

ניהול עומסים באמצעות ניתוח דפוסים

הפקת תובנות באמצעות ניתוח של שיחות וסקרים



דאטה

אופטימיזציה של ניהול המוקדים

כמויות גדולות של דאטה
שרובו לא עובר ניתוח

מקורות מידע וערוצים שונים

טקסט בשפה חופשית

פתרונות אפשריים

אתגר חוויית מקבלת השירות

הנגשת מידע וקריאת מסמכים (OCR)

שירות רב-לשוני, מענה בשפות שונות

סיוע חכם במילוי טפסים גם לאוכלוסיות ייחודיות

גישה מאובטחת בצ'אטבוטים למידע רגיש מעבר לשעות הפעילות



חוויית מקבלת השירות

שיפור החוויה בערוצים הדיגיטליים והפרונטליים

להתנהל מול שירותים ממשלתיים מרובים ושונים

מידע מפוצל ומורכב

פערי שפה ונגישות

פתרונות אפשריים אתגר הנציגה

ניהול ידע חכם – עוזר דיגיטלי לנציגה, כולל עדכון ידע שוטף

תרגום רשמי ומאובטח

תמלול וניתוח שיחות



הנציגה

תמיכה בנציגי השירות וייעול מערך
השירות

כמות גדולה של מידע מפוצל
ולעיתים אינו מעודכן

החיפוש אחר המידע איטי

בקרת איכות אנושית להפקת
תובנות ושיפור השירות

מבנה ההתנסות

מבין הפתרונות שייבחרו



התאמת פתרון לאתגר



תרחישי שימוש



באחריות המציעים
להעביר את הידע הדרוש



למידת הכלי והפתרון



התנסות בפועל

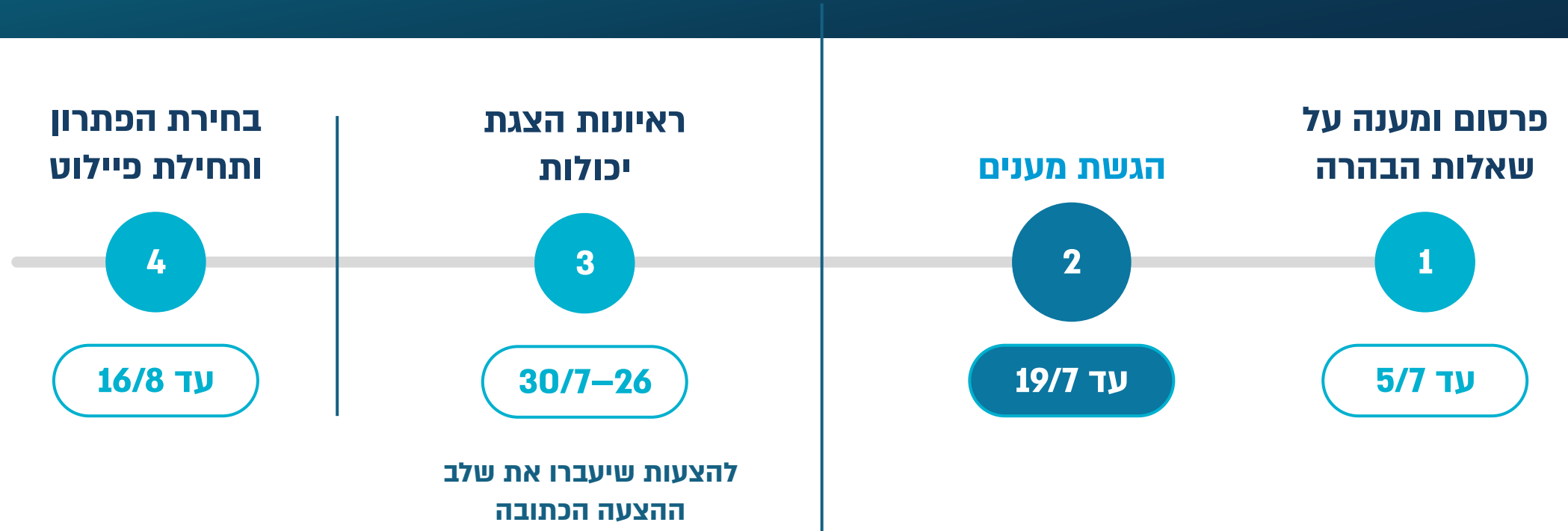
משך הפיילוט – מספר
שבועות



סיכום ומסקנות

תהליך הגשת המענים

מועדי היעד בכל שלב בתהליך הגשת המענים



דגשים להגשת מענים

הערכה - לא תנאי סף

אין חובה לעמוד באופן מלא בכל הקריטריונים – התיאור נדרש לצורך הערכת ההצעות והשוואתן.

תיאור הפתרון

בתיאור הפתרון נבקש להתייחס לקיום ולאופן הביצוע של הפרמטרים לבחינה. ראו פירוט בזירה.

יצירתיות וגמישות

הפתרון יכול לתת מענה לאחד או יותר מהצרכים שתוארו בפנייה, או לצרכים דומים בעולם תמיכת נציג השירות.

בואו לקחת חלק בקפיצת המדרגה של השירות הממשלתי

הגישו את הפתרון שלכם והשפיעו על חוויית השירות של כל אזרח ואזרחית

זירת האתגרים הממשלתית

מוזמנים לפתור איתנו
אתגרים של המדינה!



מציעי שירות - חברות, סטארטאפים, יזמים ועוד

כניסה לרישום וצפיה באתגרים הרלוונטיים
לחברות טכנולוגיה וסטארטאפים, יזמים ועוד



משרדי ממשלה

כניסה לאזור המיועד לנציגי המשרדים
שהוסמכו להעלות אתגרים למערכת



ברוכים הבאים לזירת האתגרים הממשלתית

הפלטפורמה תשמש לחיבור בין משרדי הממשלה לעולם הסטארטאפים הטכנולוגיה והפתרונות החדשים לאתגרים הניצבים בפניה. מרחב הפעולה יאפשר ויעודד שיתוף ידע בין כלל ארגוני הממשלה לשוק הפרטי, לשתף באתגרים, ולקבל רעיונות והצעות כחלק מתהליך החדשנות ברכש הממשלתי



השירות הממשלתי בעידן ה-AI

שילוב פתרונות מתקדמים במערכי השירות הממשלתיים



מסלול הפיילוטים בזירה

שילוב פתרונות במערכי השירות הממשלתיים



הזדהות וכניסה לשירות מבוקש

אין לך סיסמה עדיין?

הרשמה להזדהות הלאומית תסייע לך לצרוך שירותים ממשלתיים רבים ומגוונים באמצעים דיגיטליים

[להרשמה](#)

כניסה עם סיסמה

מספר זהות בן 9 ספרות (כולל ספרת ביקורת)

סיסמה

שכחתי סיסמה

כניסה 

דרכים נוספות להזדהות



תעודת זהות
ביומטרית



כרטיס חכם



אפליקציית
GovID


קישוריות

חיבור בין הפרופיל האישי (הזדהות לאומית) והארגון אליו אני שייך (כרטיס הספק שפתחת)

נא לבחור את החברה/ספק אליה אתם שייכים
במידה וטרם הקמתם את החברה/ספק שלכם בזירת האתגרים, ניתן לעשות זאת כאן
הינכם מוזמנים להמשיך בהגשת המענה ולהקים את החברה שלכם בהמשך, או לשמור את המענה שלכם כטיוטא ולחזור אליו לאחר הקמת החברה/הספק.

קישוריות:


לא נוצרו קשרים עדיין

האם אנונימי? 

קישוריות
נדרשת בעת
הגשת מענים

Hazira.gpa.gov.il

מוקד תמיכה טכני – בימים א-ה בין השעות 9:00-17:00

074-7648810

תודה

זירת האתגרים הממשלתית
מינהל הרכש

Hazira@mof.gov.il

