

25.06.2019

## הצעה להפעלת מוקד זימון פגישות לפרקליטי מחוז מרכז

עבור:

### משרד המשפטים



בכל עניין אשמח לעמוד לרשותכם בכל עת

שגית פלס, סמנכ"ל לקוחות חטיבת מגזר ציבורי ותשתיות

נייד: 052-3699733 | מייל: [sagitp@bezeqonline.co.il](mailto:sagitp@bezeqonline.co.il)

מסמך זה מהווה סוד מסחרי/ עסקי של חברת בזק on line העתקה ו/או הפצה ו/או שיכפול ו/או מסירת מידע הכלול במסמך זה או חלקים ממנו לצד ג' כל שהוא, ללא אישורה של בזק on line מראש ובכתב, אסורה בתכלית האיסור.

**! ההצלחה שלך היא המוקד שלנו**

בזק on line | קיבוץ רבדים | כתובת למשלוח דואר: רחוב בן גוריון 2, קריית מלאכי 8303602  
טל': 08-6260105 | פקס: 08-6261670 | [www.bezeqonline.com](http://www.bezeqonline.com)

## פרופיל החברה

**בזק online** חברה מקבוצת בזק ובבעלותה המלאה, פעילה משנת 2000 ומפעילה מוקדים טלפוניים בשלושה אתרים מרכזיים - באר שבע, בקרית מלאכי ובירכא המתמחה במגזר הערבי.

**בזק online** מתמחה בהקמה, ניהול ותפעול של מרכזי שירות, מכירה, טיוב נתונים, וסקרים ללקוחות מענפי פעילות שונים, ב – outsourcing (באתר בזק online) או ב- Insourcing (באתר הלקוח) ובשילוב מערכות טלפוניה ומחשוב מתקדמות (IVR, CTI, CRM, Voip ועוד) המאפשרות יעילות תפעולית ודיוק נתונים.

**בזק online** מקימה עבור לקוחותיה את מערכי השירות ו/או המכירות ומתאימה את המערך הטכנולוגי למשימות ולצרכים המוגדרים על ידי הלקוח, תוך שמירה על אבטחת המידע ומידור הפעילות.

כמו כן, בזק online מגייסת, מכשירה ומנהלת את כוח האדם על פי שיטות תפעול המתאימות לעולם התוכן של הלקוח ולמאפייני הפעילות במוקד.

**בבזק online** כ- 1,200 עמדות Contact Center ולמעלה מ- 1,800 נציגי שירות ומכירות הפועלים בשלושת האתרים. החברה נותנת מענה להפעלה גמישה של מערכי מכירות ושירות. בנוסף, החברה מפעילה אתרים נוספים על פי צורך, כולל במתחמי הלקוח. החברה משקיעה במתקניה משאבים רבים בטכנולוגיה, בתשתית, בציוד ובתכנון הנדסת אנוש, וזאת מתוך רצון להיות החברה המובילה בתחום ה- Contact Center.

**בזק online**, מעמידה לרשות לקוחותיה, את המשאב אנושי האיכותי ומקצועי ביותר בתחומי השירות, המכירות והטכנולוגיה לניהול מקצועי ואיכותי של מערך שירות טלפוני / טכני טכנולוגי חדיש.

**! ההצלחה שלך היא המוקד שלנו**

**בזק online** מאפשרת ללקוחותיה ליהנות מגוון רחב של שירותים בעולם ה- CONTACT CENTER ועובדת עם החברות המובילות במשק.

החברה מפעילה מוקדי שירות ומידע, מוקדי מכירות, מוקדי טיוב נתונים, מוקדי סקרים ומוקדי גבייה לצד שירותים טכנולוגיים מתקדמים שממשימים את הלקוחות (IVR, ASR), צ'אט SMS, ועוד).

**בזק online** רואה בלקוחותיה שותפים לדרך ומלווה אותם שנים ארוכות בביסוס ההצלחה העסקית ושיפור הממשק מול לקוחות הקצה.



**! ההצלחה שלך היא המוקד שלנו**

בזק on line | קיבוץ רבדים | כתובת למשלוח דואר: רחוב בן גוריון 2, קריית מלאכי 8303602  
טל': 08-6260105 | פקס: 08-6261670 | [www.bezeqonline.com](http://www.bezeqonline.com)

## אפיון השרות

### כללי:

חברת בזק online, מתכבדת להגיש הצעה לניהול פעילות זימון פגישות לפרקליטי מחוז מרכז במשרד המשפטים. הפעילות תכלול תיאום פגישות לפרקליטי המחוז ודחיית דיונים בבתי משפט בהתאם לצורך ובהתאם לתהליך העבודה המוגדר וכן ניהול הקשר עם איש הקשר מטעם הפרקליטות.

### הנחות יסוד להצעה:

1. טיפול בפניות נכנסות בערוצים דיגיטליים (E-mail) ו/או פניות טלפוניות
2. במשך כל תקופת הפיילוט, משרד המשפטים, או מי מטעמו, יקבל סטטיסטיקות בדבר היקפי הפעילות, שיעורי הצלחת תיאום הפגישות ועמידה ב-SLA כפי שיוגדר במסגרת פגישת האפיון בהמשך.
3. היקפי הפעילות - תמיכה בכ-45 פרקליטים שיבחרו לפיילוט לתיאום כ-400 פגישות בחודש לפחות, משך תיאום פגישה מוערך הינו כ- 15-20 דקות על פי ניסיון הפרקליטים.
4. בהתאם למידת השגת מטרות הפיילוט ולעמידה במדדי ההצלחה שיקבעו - תתקבל החלטה באם להרחיב הפעילות להיקף רחב יותר של תמיכה בכ-1,000 פרקליטים ויותר.
5. מנהל הפעילות יהיה אמון על ניהול הקשר עם איש הקשר מטעם הפרקליטות לכל אורך ההתקשרות.
6. תקופת הפעילות - ספטמבר 2019 ולמשך 4 חודשים (פיילוט)
7. מיקום הפעילות - באר שבע, יהודה הנחתום 7

## **! ההצלחה שלך היא המוקד שלנו**

### שעות הפעילות:

ימים א' - ה' בין השעות 08:00-16:00.

### מבנה משמרות מוצע:

מנהל פעילות תיאום - 08:00-16:00

נציג | - 08:00-14:00

נציג || - 10:00-16:00

### כוח אדם, גיוס והכשרה

**כוח אדם** - על מנת להבטיח את הצלחת הפיילוט, ימונה מנהל פעילות. במסגרת סמכויותיו: ניהול הפעילות אל מול משרד המשפטים, בקרת איכות וניהול אישי ומקצועי של נציגי התיאום.

**גיוס עובדים** - גיוס נציגי התיאום באחריות חברת בזק On-Line.

**הכשרה** - הן בשלב ההקמה בתקופת הכשרה הראשונה והן בתקופה שלאחריה ככל שיידרש כל ביצוע הכשרה מקצועית ו/או הדרכה מקצועית מכל סוג שהוא תתבצע ע"י בזק און ליין.

### טכנולוגיה

הפעילות באתר בזק online תתבצע באמצעות שרת ה-Exchange של משרד המשפטים. חיבור המערכות לאתר המוקד ייעשה בשת"פ בין בצדדים ובפתרון טכנולוגי שימצא לנכון. חומרה (מחשבים וציוד נלווה) בעמדות - באחריות חברת בזק online להעמיד תחנות עבודה וטלפונים לטובת הפעלת המוקד.

**! ההצלחה שלך היא המוקד שלנו**

### הצעת מחיר:

<u>תעריף</u>	<u>סיווג</u>
₪ 116.9	מנהל פעילות
₪ 70.14	נציג תיאום פגישות

- התשלום הינו בגין שעת נוכחות של העובדים
- הצעת המחיר תקפה לכמות שעות מינימאלית של 200 שעות נציג ולא תעלה על 320 שעות נציג
- הדרכה ראשונית לנציגי התיאום תשולם ע"י משרד המשפטים
- על התעריפים תחול הצמדה למדד המחירים לצרכן ולשכר המינימום בהתאם להסכם המחירים אינם כוללים מע"מ
- תוקף ההצעה הינה ל- 30 ימים

בברכה,

שגית פלס

סמנכ"ל לקוחות חטיבת מגזר ציבורי ותשתיות

בזק און ליין

**! ההצלחה שלך היא המוקד שלנו**