

בקשה לקבלת מידע (RFI) בנושא כלי להזמנת שיחה מתוזמנת

(להלן "הבקשה")

1 כללי

- 1.1 מכבי שירותי בריאות (להלן – "מכבי") מעוניינת לקבל מידע בנושא מערכת המאפשרת ללקוחות לקבוע שיחה מתוזמנת בהתאם לחלונות זמן מוגדרים מראש (להלן – "המוצרים והשירותים"), כמפורט בבקשה.
- 1.2 את ההצעות יש למלא על גבי טופס ההצעה המצורף ולשלוח אל נטע זלוצ'ובר לדואר אלקטרוני zloczow_n@mac.org.il עד תאריך 10.7.2025 כולל.
- 1.3 פרסום הבקשה למידע אינו מבטל את זכותה של מכבי להמשיך התקשרויות קודמות בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, עם מציע, ואין בעובדה שמציע התייחס במסגרת בקשה זו על מנת לבטל ו/או לשנות ו/או לגרוע מזכויות מכבי בהתאם להסכמים קודמים עימו, לרבות מימוש אופציות ככל שאלו קיימות.
- 1.4 מובהר בזאת כי מטרת הפרסום הינה קבלת מידע ואין לראות בכך כל התחייבות מצידה של מכבי לקיים מו"מ או לבחור ספק כלשהו ו/או להתקשר עם מי מהפונים.
- 1.5 מכבי שומרת לעצמה את הזכות לפרסם פנייה נוספת ו/או לפרסם בקשה להצעות מחיר /או לא להתקשר בהסכם כלשהו עם מי מהפונים.
- 1.6 בקשה זו אינה בבחינת הזמנה להציע הצעות ואינה חלק מהליכי מכרז, לפיכך אין בה כדי ליצור מחויבות כלשהי כלפי איזה מבין המשיבים לה ואין מכבי מחויבת להתקשר עם מי מבין המשיבים כאמור ו/או לפרסם מכרז בנושא. הבקשה נועדה לקבלת מידע בלבד ובעקבותיה תשקול מכבי את המשך פעולותיה בהתאם לשיקולים מקצועיים וענייניים.
- 1.7 אם יתקיים הליך מכרז בעתיד, תהא מכבי רשאית לשנות או להוסיף תנאים ודרישות מעבר למפורט בבקשה זו – הכולל לפי שיקול דעתה המקצועי הבלעדי ובהתאם לצרכיה כפי שיהיו מעת לעת.
- 1.8 מכבי תהא רשאית לעשות שימוש בכל מידע (כולו או חלקו) שיימסר במסגרת תשובה לבקשה לקבלת מידע זו ולמוסר המידע לא תהיינה טענות בדבר זכויות יוצרים מכל מין וסוג שהם.
- 1.9 במידת הצורך, רשאית מכבי לבקש מסמכים נוספים או להיפגש עם המציע לשם בחינת עמידתו בתנאי סף או במפרט המבוקש.

2 תיאור כללי של הדרישות המקצועיות לנשוא הבקשה

מכבי מבקשת לרכוש שירות המאפשר ללקוחות לקבוע שיחה מתוזמנת בהתאם לחלונות זמן מוגדרים מראש על ידי המנהלים - מערכת התומכת בניהול עומסים במוקדי שירות ובמעקב שיחות לפי קמפיינים. מבוטח יופנה אל המערכת או על ידי כתובת URL או על ידי העברת שיחה מתוך המתנה בתור (העברת השיחה נעשית מתוך המתנה בתור).

2.1 מפרט ומאפייני הכלי המבוקשים:

2.1.1 ניהול תורים וזמינות

2.1.1.1 מנהל הפעילות יוכל להגדיר חלונות זמן מוגדרים לתורים (למשל, 10 תורים ביום ראשון בין 08:00 ל-08:30)

2.1.1.2 המערכת תאפשר ללקוחות להזמין תור באמצעות לינק ייעודי.

2.1.1.3 המערכת תבטיח שהלקוחות לא יוכלו להזמין מעבר לכמות התורים הזמינה.

2.1.1.4 תמיכה בהגדרת סדרי עדיפויות לנציגים מסוימים.

2.1.1.5 המערכת תאפשר רישום למספר תורים שונים ותאפשר פתיחת תורים נוספים באופן מדי.

2.1.2 תזכורות והתראות

2.1.2.1 שליחת הודעות מסרון (SMS) ו WhatsApp- בעת קביעת התור ובבוקר יום התור.

2.1.2.2 אפשרות לשלוח תזכורת נוספת לפני מועד השיחה.

2.1.2.3 המערכת תאפשר ללקוחות לבטל או לשנות את התור במידת הצורך.

2.1.3 תהליך ההתקשרות

2.1.3.1 שליטה באופן עצמאי בכיוון ההתקשרות: האם המערכת מתקשרת קודם ללקוח או לנציג.

2.1.3.2 שליטה באופן עצמאי במספר ניסיונות ההתקשרות ובטווח הזמן בין הניסיונות.

2.1.3.3 כאשר מגיע מועד התור, המערכת תבצע התקשרות אוטומטית.

2.1.3.4 המערכת תאפשר הוצאה של מאות שיחות במקביל.

2.1.3.5 תיעוד מצבי השיחה

2.1.3.6 מענה והשלמת השיחה

2.1.3.7 אי מענה

2.1.3.8 סירוב לקבלת שיחה

2.1.3.9 אישור שיחה

2.1.4 שילוב עם בוט קולי מבוסס AI

2.1.4.1 בעת המתנה ממושכת בתור, תינתן אפשרות למעבר לשירות הזמנת שיחה כהמשך ישיר של השיחה הנוכחית.

2.1.4.2 נדרשת אינטגרציה מול מרכזיית מכבי לצורך שירות זה.

2.1.4.3 הבוט הקולי יאפשר ללקוחות להזמין תור באמצעות שיחה קולית אינטראקטיבית.

2.1.4.4 יתאפשר עדכון פרומט של הבוט ללא צורך בפיתוח, ובאופן עצמאי.

2.1.5 אינטגרציה עם מערכות קיימות וניהול

2.1.5.1 תתאפשר אפשרות לממשק ניהול מבוסס דפדפן ומובייל.

2.1.5.2 תמיכה בהטמעה מלאה תחת דומיין מכבי.

2.1.5.3 תתאפשר כניסה למערכת גם דרך המובייל ולא רק באמצעות מחשב.

2.1.5.4 דוחות וניתוח נתונים מלאים במסגרת המערכת.

2.1.6 דוחות וניתוח נתונים:

2.1.6.1 הצגת נתונים בזמן אמת על מספר התורים שנקבעו.

2.1.6.2 הצגת אחוזי המענה והשוואה בין תורים שנקבעו לבין מימוש בפועל.

2.1.6.3 תיעוד זמני השיחה, אורך השיחה, ומועד ביצועה.

2.1.6.4 דוחות מפורטים על מספר הבקשות שהוגשו ומספר התורים הפנויים.

2.1.6.5 דוחות אודות מועד הוצאת השיחה, משך זמן השיחה, מועד ההקשה והניתוק.

2.1.6.6 הפקת דוחות סטטיסטיים מפורטים, כולל ניתוח מקור הקמפיין והשפעתו על כמות הפניות.

יש לצרף כל מידע רלוונטי לצורך פירוט והוכחת קיום הדרישות שבפרק 2.

3. טופס ההצעה

- א. התאגיד המציע: _____
- ב. שם המוצר: _____

3.1 לקוחות מרכזיים למוצר/שירות:

חברה	פירוט הטמעה וותק המערכת	איש קשר	טלפון	מייל

3.2 הערכת מחירים:

רכיב	אומדן כמויות שנתי	עלות ליחידה
עלות חד פעמית לאפיון, התאמות ויישום, הטמעה, התקנה, הדרכה וליווי	1	
עלות דקת שיחה	196,000	

3.3 הערות:

- 3.3.1 המחירים אינם כוללים מע"מ.
- 3.3.2 האומדן הינו הערכה בלבד. מכבי אינה מחויבת לכמות האומדן או לכמות כלשהיא.