

## תיק שירות: רשום מהיר

### 1. תיאור השירות

- 1.1 משלוח דברי דואר, במסגרתו נעשה ניסיון מסירה של דבר הדואר במען הרשום עליו בתוך שני ימי עבודה לאחר יום המשלוח, וזאת כנגד חתימה.
- 1.2 במקרה שניסיון המסירה אינו עולה יפה (לדוגמא: אין מענה במען) מוזמן הנמען למשוך את דבר הדואר מיחידת דואר או מרכז למסירת דברי דואר. הזמנת הנמען נעשית באמצעות הודעה אלקטרונית לטלפון הנייד שלו, או באמצעות הנחת הודעה בכתב במען הרשום על דבר הדואר.
- 1.3 השולח יכול לקבל אישור הן על משלוח דבר הדואר בשירות זה והן על מסירתו.
- 1.4 השירות יינתן לדברי דואר במשקל של עד 50 גרם ומטרתו להציע חלופה זולה יותר משירות מהיר אקספרס, אך פחות מהירה ממנו, לצורך משלוח מסמכים, קבלות, הסכמים, חוזים וכל פריט אחר המותר במשלוח על פי הכללים, במשקל של עד 50 גרם.

### 2. מתווה השירות

- 2.1 חברת דואר ישראל ("החברה") תתחיל לספק את השירות ב-1 במרץ 2017 והיא נערכת כעת תפעולית, שירותית, מחשובית ושיווקית לשם כך.
- 2.2 בשלב הראשון יינתן השירות במתכונת המפורטת בתיק זה, אך לאחר לימוד צורכי הלקוחות והפקת לקחים, ייתכנו שינויים או תוספות, כגון: הוספת ניסיון (או ניסיונות) מסירה במען הרשום על דבר הדואר.

### 3. אופן אספקת השירות

- 3.1 הלקוח (השולח) יוכל לשלוח דברי דואר בשירות זה באמצעות יחידות הדואר בחברת דואר ישראל. הלקוח ישלם על השירות ויתבקש למלא טופס הכולל את כתובת הנמען המלאה. נציג השירות יציין בפני הלקוח כי החברה תעשה ניסיון מסירה במען הרשום על דבר הדואר, בתוך שני ימי עסקים, לא כולל יום המשלוח. הלקוח יוכל לקבל חיווי על ניסיון מסירה זה באמצעות אתר החברה במרשתת, או באמצעות מסרון לטלפון וזאת בתנאי שמסר מספר של טלפון נייד המאפשר קבלת מסרונים.
- 3.2 חברת דואר ישראל תעביר את דברי הדואר למיון וחלוקה נפרדים מהדואר הרגיל, במסלול מהיר. ניסיון מסירה של דברי דואר אלה ייעשה במען הנמען לא יאוחר משני ימי עסקים לאחר יום המשלוח. תוצאות ניסיון המסירה ידווחו באורח אלקטרוני באמצעות חיווי בזמן אמת למערכת ממוחשבת על אחת מהחלופות: נמסר במען הרשום על דבר הדואר; הועבר ליחידת דואר תוך הזמנת הנמען ליחידה לשם משיכת דבר הדואר; הוחזר לשולח (לדוגמא: כאשר אין נמען כזה במען הרשום).
- 3.3 הנמען יקבל חיווי כאמור באתר החברה במרשתת, או באמצעות מסרון לטלפון הנייד אשר את מספרו סיפק בעת המשלוח.

### 4. שירותים נלווים ושירותי ערך מוסף

- 4.1 נוסף על השירות הבסיסי, הכולל כאמור הפצה מהירה וחיווי באמצעות מסרון, תעמודנה בפני הלקוח האפשרויות הבאות:
  - 4.1.1 אפשרות לקבל אישור מסירה, תמורת תשלום נוסף;
  - 4.1.2 במקרה של לקוח עסקי, אפשרות לצפות בדו"ח סטטוס מסירות.

**5. כדאיות השירות**

**5.1. ללקוחות**

- 5.1.1. הרחבת מגוון השירותים המהירים ומנעד רמות השירות והמחירים של העברת דברי דואר מנוטרים, המוצעים ללקוחות;
- 5.1.2. פריסה רחבה;
- 5.1.3. אמינות ומוניטין דואר ישראל;
- 5.1.4. מחירים נוחים;
- 5.1.5. הגברת התחרות בשוק השירותים המהירים.

**5.2. לדואר ישראל**

- 5.2.1. השירות משתלב במערך השירות של חברת דואר ישראל ומאפשר שימוש בתשתית ההפצה הכללית, התשתית המחשובית, רשת היחידות ותשתית השירות שלה, כמעט ללא השקעה נוספת.
- 5.2.2. חדשנות ושיפור תדמית בעיני קהל לקוחותינו. הכוונה להוסיף למשפחת האקספרסים שירות ברמה פחות גבוהה מהקיים, אך גם בתעריף נמוך יותר.
- 5.2.3. פוטנציאל להכנסות נוספות.
- 5.2.4. פוטנציאל לצירוף לקוחות אשר שירות זה עונה על צרכיהם ויעדיפו אותו על פני חלופות שוק אחרות.

**6. תיאור השוק**

6.1. (-----)

6.2. (-----)

**7. אומדן העלויות הכרוכות בפיתוח השירות ובאספקתו**

(-----)

**8. מחיר השירות**

8.1. מדובר בשירות שלא חלה על חברת דואר ישראל חובה על פי חיקוק לספק אותו ולא נקבע לו תעריף בתקנות התשלומים, ועל כן החברה מוסמכת לגבות בעדו תשלום סביר.

8.2. הרי מחירי השירות:

8.2.1. 16.00 ₪ לפריט ללקוח מזדמן

8.2.2. 12.20 ₪ לפריט במשלוחים עסקיים עם קובץ ממוחשב.

8.3. לאחר תקופת הרצה ייבדק המחיר ויוחלט על גובהו.

**9. מוקד שירות וטיפול בפניות הלקוחות**

9.1. מוקד 171, המטפל בפניות הלקוחות, יטפל בכל הפניות הנוגעות לשירות.

9.2. מוקד השירות יופעל בידי נציגי פניות הציבור של חברת דואר ישראל תוך שימוש במערכות מידע של מערכת ניטור דואר, מערכת האתר במרשתת ועוד.

**10. ההשפעה של אספקת השירות על שירותים אחרים**

10.1. לא צפויה השפעה מיוחדת, שכן מדובר בקו שירותים קיים, אליו נוסף שירות בעל מאפיינים דומים.

10.2. היקף הפעילות הצפוי אינו חורג מכושר הייצור הקיים של החברה.

**11. תקני איכות ושירות**

11.1. ניסיון מסירה במען הרשום על דבר הדואר בתוך שני ימי עבודה לאחר יום המשלוח.

11.2. אישור על המשלוח ודיווח (עם אפשרות לאישור) על המסירה.

11.3. הודעה לנמען על ניסיון המסירה והזמנתו למשוך את דבר הדואר ממתקן של החברה.

11.4. ניטור דבר הדואר.

11.5. החזר כספי במקרה של אי עמידה בתקן השירות.

**12. סיכונים הכרוכים במתן השירות**

12.1. אינם חורגים או שונים מכלל השירותים המנוטרים של החברה.

**13. מערכות הבקרה למתן השירות**

13.1. זהות למערכות הקיימות לגבי השירותים המנוטרים: מערכות המידע של החברה, טלפונים חכמים, תקשורת מקוונת, מערך הבקרה התפעולית ודרגי הניהול.

**14. יחידות הדואר בהן יינתן השירות**

14.1. כל יחידות הדואר של החברה, כמקובל בשירותי העברת דואר.