



## סמנכ"ל בכיר שירות לקוחות

כ"ב בכסלו תשפ"ה

23 בדצמבר 2024

2024-000112

אל:  
כלל הציבור

### הנדון: הפעלת מערכת AI לניתוב פניות במערכת CRM

כידוע, במהלך השנה הושקה מערכת הפניות החדשה ב-CRM המשרתת את לקוחות רשות המסים בכל מערכי המס (מס הכנסה, מסמ"ק ומע"מ). המערכת מנתבת את הפניות לגורם המטפל בהתאם ללוגיקה שהוגדרה ואשר תפורט בהרחבה בהוראת הביצוע שתפורסם.

לאחר תקופת התנסות והטמעת השימוש במערכת, נערכו בה שיפורים רבים ובין היתר טוייב תהליך ניתוב הפניות לייעדן המדויק, באמצעות שימוש בטכנולוגיית AI אשר תסייע לפונים לבחור את השלשה המתאימה ביותר לפנייתם.

לפיכך, אנו שמחים לבשר כי ביום 17/12/24 הוטמע השיפור האמור במערכת הפניות, כך שבעת הגשת פנייה על ידי הלקוח או מייצגו **באינטרנט** (שירות זה עדיין אינו נגיש בפורטל המייצגים בשע"מ), הוא יזין במספר מילים נושא השירות המבוקש, ואז המערכת תציג לפונה שלוש אפשרויות לגבי השלשה המתאימה לבקשתו, הכוללת שלשה פרמטרים:

נושא ראשי

נושא משני

פירוט נושא הפניה

הלקוח/המייצג יכול לבחור מתוך האפשרויות המוצעות על ידי המערכת את השלשה המתאימה ביותר לפנייתו, או לבחור שלשה אחרת מתוך רשימת השלשות הכללית, אשר הוא סבור שהיא משקפת באופן מדויק יותר את תוכן בקשתו.

שינוי זה הינו חלק מתהליכי השיפור הננקטים על ידי רשות המסים לייעול תהליכי העבודה, לצמצום כמות הפניות ה"תועות" ולשיפור זמני התגובה והמענה לפנייות.



## סמנכ"ל בכיר שירות לקוחות

### להלן השלבים:

#### שלב 1:

מסך הכניסה מאפשר בחירה עבור מי מעוניינים לפתוח פנייה המיצג או הלקוח עבור עצמם או מייצג עבור לקוחותיו בגינם קיים יפוי כח תקף במרשם המייצגים.





## סמנכ"ל בכיר שירות לקוחות

### שלב 2

במסך להלן, יש לכתוב במלל חופשי את תיאור הנושא נשוא הפניה .



### שלב 3

לאחר מילוי תיאור הפנייה תוצענה לפונה 4 אפשרויות: שלוש האפשרויות הראשונות הן השלשות הכי רלוונטיות לפניה המבוקשת.

במידה והלקוח סבור שכל השלשות שהוצעו אינן מתאימות למבוקש, יש לבחור באופציה הרביעית: "לא מצאת את הנושא המתאים".

במקרה זה יוצג מסך עם רשימת השלשות הקיימות והפונה יוכל לבחור שלשה אחרת שלא הוצעה על ידי המערכת.



סמנכ"ל בכיר שירות לקוחות



התמונה  
לא נבדקת  
לפי הגדרותיך



## סמנכ"ל בכיר שירות לקוחות

שלב 4

ככל וקיים מידע נוסף הרלבנטי לפניה הוא יוצג על גבי המסך. למשל: דרישה לצירוף מסמכים רלוונטיים או פירוט מידע בנושא המבוקש אשר יש בו כדי לסייע ואף לייתר את הפניה.



התמונה  
לא נבדקת  
לפי הגדרותיך



## סמנכ"ל בכיר שירות לקוחות

### שלב 5

לאחר פתיחת הפנייה – יוצג תיאור הפנייה שמולאה קודם בשלב 1, וניתן יהיה להוסיף פירוט/ לתקן/ לצרף מסמכים ולשלוח את הפנייה.



### שלב 6

הפניה תנותב ליעדה באופן אוטומטי בהתאם ללוגיקה העסקית שנקבעה.

**בברכה,  
שלמה אוחיון**

### **העתק:**

**שי אהרונוביץ, מנהל רשות המסים**

**הנהלה מצומצמת**

**פקידי שומה, מנהלי מע"מ, מנהלי מסמ"ק**

**ניבה משיח, מנהלת אגף רשת ושירות לקוחות, שע"מ**

**מיכל שרון, מנהלת אגף א', מרכז שירות ארצי**

**ודים אבנשטיין, מנהל תחום בכיר מידע שירות ומשאבים**

**עטרה בר ששת, מנהלת חטיבה אגף רשת ושירות לקוחות**