

תיק שירות: מהיר לתיבה

1. תיאור השירות

- 1.1 משלוח דברי דואר במשקל עד 100 גרם, במסגרתו יונח דבר הדואר בתיבת המכתבים של הנמען ויישלח דיווח לשולח אודות הנחת הפריט בתיבה באמצעות מערכת לקוחות גדולים של דואר רשום.
- 1.2 במקרה שלא תתבצע חלוקה כי הנמען עזב, לא ידוע וכדומה, יוחזר הפריט לשולח.
- 1.3 דואר ישראל תספק לשולח סטטוס אחד בלבד בעת הנחת הפריט בתיבת המכתבים.
- 1.4 השירות יינתן לדברי דואר במשקל של עד 100 גרם ומטרתו לספק דיווח לשולח עם אופציית דיווח לנמען במסרון.

2. מתווה השירות

- 2.1 חברת דואר ישראל ("החברה") נערכת כעת תפעולית, שירותית, מחשובית ושיווקית להתחיל במתן השירות.
- 2.2 בשלב הראשון יינתן השירות במתכונת המפורטת בתיק זה, אך לאחר לימוד צורכי הלקוחות והפקת לקחים, ייתכנו שינויים או תוספות, כגון: מתן אפשרות למשלוחים יחידניים ועוד.
- 2.3 השירות יינתן אל יישובים לפי בחירת חברת דואר ישראל, כפי שיפורסם מזמן לזמן.

3. אופן אספקת השירות

- 3.1 הלקוח (השולח) יוכל לשלוח דברי דואר בשירות זה באמצעות כל יחידות הדואר של חברת דואר ישראל. הלקוח יידרש לפני המשלוח לצרף קובץ הכולל מספרי ברקוד של דברי הדואר שבמשלוח, מספר טלפון סלולרי של הנמען וכתובת מלאה של הנמען. לאחר שיתקבל קובץ ויאושר יוכל הלקוח להעביר את דברי הדואר ליחידת דואר. משלוח יכיל מינימום של 10 דברי דואר במשלוח.
- 3.2 חברת דואר ישראל תעביר את דברי הדואר למיון וחלוקה במסלול מהיר. החלוקה תתבצע לא יאוחר מ- 2 ימי עסקים לא כולל יום המשלוח. תוצאות החלוקה ידווחו באורח אלקטרוני באמצעות חיווי בזמן אמת למערכת ממוחשבת על אחת מהחלופות: נמסר בתיבת הנמען; הוחזר לשולח (לדוגמא: כאשר אין נמען כזה במען הרשום).
- 3.3 השולח יקבל מידע במערכת לקוחות ניטור דואר וכן קיימת אפשרות שהנמען יקבל חיווי בטלפון סלולרי במידה ודואר ישראל תקבל בקובץ את מספרי הסלולר של הנמענים והטלפון יאפשר קבלת הודעות.
- 3.4 חברת דואר ישראל תהיה רשאית לשנות את אופן מתן השירות למשל בשינוי הצורך בדיווח מקדים; בצורת הדיווח; בהיקף הדיווח; באופן העברת המידע ללקוח וכיוצא באלה, ובלבד שתפרסם ללקוחות הודעה על השינוי לפחות 14 ימים טרם כניסת השינוי לתוקף.

4. שירותים נלווים ושירותי ערך מוסף

- 4.1 נוסף על השירות הבסיסי, הכולל כאמור הפצה מהירה וחיווי באמצעות המערכת, תעמודנה בפני הלקוח האפשרויות הבאות:

- 4.1.1. משלוח מסרון לנמען ;
- 4.1.2. צפיה 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.
- 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. שירותי מסירה מהירים לכל הארץ ניתנים כיום בידי מתחרים רבים -----.
- 6.2. קהל היעד : בנקים, חברות תקשורת, חברות ביטוח ועוד.

7. אומדן העלויות הכרוכות בפיתוח השירות ובאספקתו

השירות יינתן על התשתית הקיימת של הפצת פריטי דואר בידי חברת דואר ישראל. משום כך, הוא אינו מחייב השקעה משמעותית מיוחדת, או הכשרה של כוח אדם, למעט הנחיות שוטפות ומיתוג.

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. חברת דואר ישראל שומרת על זכותה לשנות את המחיר לפי צרכי שיקוליה.

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. מסירה בתיבת הנמען במען הרשום על דבר הדואר בתוך שני ימי עבודה לאחר יום המשלוח.

11.2. דיווח על המסירה בתיבת הנמען. הדיווח במערכת לגבי יישובים המקבלים דואר באמצעות דואר נע, יינתן עד 5 ימי עסקים מיום ההנחה בתיבת הנמען. המסירה תבצע לפי תקן השירות של עד שני ימי עסקים לאחר יום המשלוח.

11.3. היה ודבר הדואר לא יימסר בהתאם לתקן האמור, הלקוח ייהיה זכאי לקבלת פיצוי בגובה הפרש מחיר המשלוח למחיר משלוח דבר דואר חריג במשקל עד 100 גרם.

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.

15. פרסום לציבור

15.1. חברת דואר ישראל תפרסם באתר החברה במרשתת את המידע שלהלן :

15.1.1. רשימת היישובים בהם ינתן השירות כאמור בסעיף 2.3.

15.1.2. טיב השירות כאמור בסעיפים 1 ו-3.2.

15.1.3. שינויים במתכונת השירות כאמור בסעיף 3.4.