



IVR

מדריך

ליצירת קשר בטלפון: 02-5082000

מהו שירות IVR?

- שירות מענה קולי ניתן לאזרחים בטלפון 02-5082000 מספר טלפון זה יימסר ללקוחות בקופות החולים וכן יפורסם במסגרת ההשקה. שירות המענה הקולי פתוח לכלל הציבור, אך מטרתו העיקרית היא לתת מענה לאוכלוסייה בעלת טלפון כשר, או לכל מי שאין לו גישה לאינטרנט ולא יוכל לבצע את הפעולות מתוך אפליקציית או מאתר רמזור.
- השירות נתמך ב 4 שפות: עברית, אנגלית, רוסית וערבית.
- להלן הפעולות שניתן לבצע בשירות הקולי:
 1. הנפקת תעודת מתחסן – זמין החל מה 28.1.2021
 2. הנפקת תו ירוק – זמין החל מה 1.2.2021
 3. דיווח על כניסה/יציאה מעסקים – זמין החל מה- 1.2.2021

חשוב לדעת!

1. עבור הנפקת תעודת מתחסן והנפקת תו ירוק נדרשת הזדהות חזקה והיא נעשית בשני שלבים.
שלב 1 – מסירת פרטי זיהוי: מספר זהות ותאריך לידה, המערכת מאתרת את המספר הטלפון ממנו בוצעה השיחה ומצרפת אותו לתהליך האימות.
שלב 2 – לאחר אימות הפרטים מתבצעת שיחה חוזרת למספר כפי שמופיע במאגר הנתונים.
2. בשיחה הראשונה לא יימסר מידע על זכאות או אי זכאות לתעודה, מידע זה יימסר רק בשיחה החוזרת (כלומר לאחר אימות נתונים).
3. ישנם 2 ניסיונות לביצוע אימות נתוני משתמש – אם שני הניסיונות אימות נכשלים מושמעת למשתמש הודעה שלא הצלחנו לבצע אימות מול הפרטים שנמסרו מקופת החולים ועליו לפנות לקופה לברור פרטי זיהוי רשומים.
4. עבור דיווח כניסה/ויציאה מעסק אין צורך בתהליך הזדהות.

הנפקת תו ירוק /תעודת מתחסן ב IVR

1. השיחה למענה הקולי צריכה להתבצע ממספר הטלפון שהוגדר כמזהה בקופת החולים. הודעה על כך מושמעת בתחילת התהליך.
2. לא ניתן לבצע פעולה של הנפקת תעודת מתחסן/תו ירוק מטלפון חסוי.
בחיוג מטלפון חסוי תושמע ההודעה הבאה:
"לא ניתן לבצע פעולה זאת מטלפון חסוי, יש להתקשר מטלפון שאינו חסוי והמשמש לזיהוי בקופת החולים. תודה ולהתראות"
השיחה תנותק.
3. תהליך ההזדהות דורש מהמשתמש להזין
ת.ז (9 ספרות)
תאריך לידה (8 ספרות)
4. מיד אחרי הזנת הנתונים הנ"ל המערכת מבצעת אימות

המשך – הנפקת תו ירוק /תעודת מתחסן ב IVR

5. שלב ראשון של האימות עבר בהצלחה?

מושמעת למשתמש הודעה שבדקות הקרובות תתבצע אליו שיחה חוזרת.

אימות נתונים נכשל אחרי 2 נסיונות ?

מושמעת למשתמש הודעה שמפנה אותו לבדוק את פרטי הזיהוי הרשומים בקופה, ובנקודה זאת השיחה תסתיים.

6. שיחה חוזרת מתבצעת כחלק ממנגנון אימות נתונים ורק במקרה שהמשתמש זוהה במאגר הנתונים.

במידה ונמצאה עבורו זכאות לתעודה המבוקשת – יתבקש להזין מספר פקס לקבלתה ויעודכן שהיא תפוקסס אליו בשעות הקרובות.

במידה ולא נמצאה עבורו זכאות לתעודה המבוקשת – הוא יעודכן על כך והשיחה תסתיים

דיווח כניסה/יציאה מבית עסק ב IVR

1. התהליך הינו וולונטרי ולא דורש אימות נתונים.
2. המשתמש מתבקש להקליד את המספר טלפון לטובת הדיווח, את קוד בית העסק (אותו יוכל למצוא מתחת QR שמודפס ומוצג בכניסה לעסק) ואת מספר האנשים שנכנסים/יוצאים יחד מהעסק.
3. בסיום התהליך המשתמש ישמע הודעה שהפרטים נקלטו בהצלחה.