

## חוות דעת – התקשרות עם חברת אודיוקודס בפטור ממכרז בעילת ספק יחיד -

### מערכת לניהול מוקדים, תקשורת ושיתופיות

רשות החדשנות (להלן: "הרשות") משתמשת בתוכנת מדף ארגונית - אופיס 365 בענן, לטובת מייל, לוח פגישות, שיתופיות קבצים, שיחות ועידה ועוד. השימוש באופיס הינו חלק ממוצרי חשכ"ל. הרשות התקשרה עם יו-בי-טק סולושנס כמפיץ זוכה של חשכ"ל למוצרי מיקרוסופט, בהסכם רב שנתי.

לכל עובדי הארגון יש רישוי אופיס 365 מסוג E3, שמקנה שימוש בחבילת תוכנות אופיס, לרבות TEAMS MS.

עד כה, השתמשה הרשות במערכת טלפוניה וניהול מוקדים ישנה. כיום, מערכות הליבה (TEAMS ו-SALESFORCE) אינן מקושרות למערכת הטלפוניה הני"ל.

כחלק מאסטרטגיית הרשות, לחבר בין מערכות הליבה הקיימות שלה, וזאת על מנת לשפר את ניהול קשרי הלקוחות שלה, בחן אגף מערכות מידע את הפתרונות הקיימים והאפשריים בשוק לחבר בין המערכות, ומצא כי קיים פתרון ייחודי לאינטגרציה של מערכות הליבה הקיימות, עם מוצר משלים מתוצרת

אודיוקודס. המוצר מאפשר ניהול שיחות וניהול מוקדים, על מנת לספק "תמונת 360" על לקוח, שתזון ממספר מקורות – טלפון, מייל, אזור אישי, צ'אט וכיו"ב.

מבדיקה שנערכה עם חברת יו-בי-טק סולושנס, זוכת מכרז חשכ"ל לאספקת רישוי מיקרוסופט, המוצר האמור של אודיוקודס הוא היחיד בשוק היכול לספק מענה לצרכי הרשות.

יצוין, כי נערכה בדיקה גם עם בינת תקשורת בע"מ - זוכת מכרז חשכ"ל לפתרונות מרכזיה ("מכרז שירלי"), אך גם לאחר פגישות מרובות עם בינת והצגת יכולות המערכות שלה, התברר כי מערכותיה אינן מתאימים לצרכי הרשות.

הפתרון של אודיוקודס יאפשר חיבור בין מערכת הטלפוניה ל-TEAMS ולמערכת ה-CRM, כך שיהיה ניתן לשמור שיחות של לקוחות תחת התיקים שלהם, לקשר לתכתובות דואר אלקטרוני, לקבל שיחות טימס לנייד וכיו"ב.

המערכת מספקת את האלמנטים הבאים, אשר חלקם, כאמור, ייחודיים רק לה:

1. מרכזיית IP שמשלבת עם TEAMS השיחות ינותבו למכשיר טלפון שולחני (תחליף למערכת הקיימת) ו/או לאפליקציית TEAMS - מדובר בפתרון ייחודי (תוספת ייחודית של אודיוקודס)
  2. מערכת VOCA לניהול מוקדים (תחליף למערכת הקיימת)
  3. ממשק ל-SALSFORCE לטובת איחוד ערוצים
  4. שיחות הטלפון יקושרו ללקוח ב-SF (תוספת ייחודית של אודיוקודס)
- מערכת AI בעברית לתמלול ולניתוח שיחות ועידה שמתנהלות - פתרון ייחודי של אודיוקודס.
- מדובר בשירות שנבחן היום כתוסף ל-TEAMS, הניתן לרכישה באופן עצמאי, גם ללא רכישת כלל המערכת

מהאמור עולה, כי בנסיבות העניין אודיוקודס הינה הספק היחיד אשר יכול לתת את השירותים הנ"ל הדרושים לרשות.

יצוין, כי פעילות המחקר והפיתוח של אודיוקודס נתמכה באמצעות מענקי הרשות, ובעבר, טרם הקמת הרשות – במסגרת מענקי המדען הראשי. בין היתר, לפני כ-5 שנים תמכה הרשות באודיוקודס עבור חלק ממרכיבי המערכת שכעת נדרשים לה במסגרת שירותי המרכזייה וניהול המוקדים מושא חוות דעת זו. נכון להיום, אודיוקודס שילמה את חובה למדינה, והיא מגישה בקשות שאינן כרוכות בהחזר תמלוגים.