

מאת: Harel Amit <HARELAT@cellcom.co.il>
נשלח: יום חמישי 15 פברואר 2018 14:59
אל: מאיר בן-בסט
עותק: ניר יוגב; ניר יוגב
נושא: איסור ביצוע ניידות מספרי טלפון באמצעות חיוב למענה קולי RE:

בנבה שלום,
להלן התייחסותנו לשימוע:

עניינו של השימוע הנידון בהתמודדות עם מקרי ניוד מספרי טלפון ללא ידיעת וללא הסכמת המנוי. כמענה לתופעה, מציע המשרד לקבוע הסדר ניוד חדש, לפיו ניוד מספרים שאינם "כשרים" יתאפשר רק באמצעות שליחת קוד במסרון המוזן למערכת – אם במסגרת שיחה עם נציג שירות ואם באמצעות התקשרות ל- IVR (בעוד שניוד למספרים "כשרים" יבוצע באמצעות מספר ייעודי וחסום).

סלקום סבורה כי מניעת מקרי הניוד המדוברים אכן דורש שינוי בפרקטיקת הניוד הקיימת, אך ההסדר המוצע (שימוש בקוד כתנאי לניוד) ייפגע בפשטות תהליך הניוד ויוביל לעלייה משמעותית במקרי הנפל בניוד, וזאת כתוצאה ממקרים דוגמת חוסר הבנה של הלקוח ביחס לתהליך החדש, הקלדה שגויה של הקוד וכו'. הנפל הגבוה יותר ביכולת לבצע ניוד יוביל לעלייה בפניות לשירות הלקוחות, למתן שירות פחות טוב ללקוחות ולחוסר שביעות גדול יותר בקרב הלקוחות ביחס לתהליך הניוד. אנו סבורים שהפתרון הנכון ביותר הוא כזה שבמסגרתו לא משתנה תהליך הניוד בראיית הלקוח, והתהליכים שמונעים את תופעת הניודים הפיקטיביים מתרחשים מאחורי הקלעים.

לצורך מימוש פתרון שכזה, יש לבצע אנליזה לשיחה הנכנסת ל IVR, הבוחנת את מקור השיחה ומונעת ניוד במקרה שמקור השיחה ברשת שונה מהרשת אליה מושייך המספר במערכת הניידות.

מדובר בפתרון הדורש שיתוף פעולה ופיתוח מצד כל המפעילים ולכן אנחנו מציעים לקיים שולחן עגול לכל המפעילים הרלוונטיים במסגרתנו נציג את הפתרון.

בברכה,



הראל עמית | מנהל תחום רגולציה

מייל: harel@cellcom.co.il | לשכה: 052-9989540 | משרד: 052-9984771 | פקס: 052-9984405