



ועדה לאיכות השירות

ג' כסלו, תשפ"ו
23 נובמבר, 2025
סימוכין: 2025-103-933

דוח משיבה מספר 3 של הוועדה לאיכות השירות **שהתקיימה ביום שלישי, כ' בחשוון תשפ"ו (11.11.25)**

השתתפו:	גב' יעל ענתבי	משנה לראש העיר, יו"ר הוועדה
	מר יוסף חיים מועלם	חבר הנהלה (מ"מ חיים מאיר כהן)
	מר אריאל בזיז	חבר הנהלה (מ"מ מרים סלע)
לא השתתפו:	גב' חגית משה	סגנית ראש העיר
	מר אלחנן מנחם גרוסבויס	משנה לראש העיר
	מר דוד זוהר	חבר הנהלה
	מר צביקה אסולין	חבר הנהלה
	מר אריאל יקותיאל גולן	חבר הנהלה
	גב' לורה ורטון	חברת הנהלה
	מר מיכאל הלברשטאם	חבר הנהלה
	גב' רונית אחדות חודז'ייב הכהן	חברת הנהלה
	מר חיים אפשטין	חבר הנהלה
נכחו:	מר אריה קינג	סגן ראש העיר
	גב' איילת ששון	מנהלת אגף לשירות עירוני וחווית לקוח
	גב' סימה סיני	מנהלת הרשות לאיכות השרות
	מר יוסף פחימה	הממונה על המוקד העירוני
	מר עופר יונה	הממונה על תלונות ופניות ציבור
	גב' פולינה ברונפמן פלטי	מנהלת מחלקה בכירה לבקרת שירות
	גב' שירן חן	מנהלת מחלקה בכירה לקשרי לקוחות
	עו"ד דני ליבמן	משנה לנושאים מיוחדים הנהלת היועץ המשפטי
מזכיר הוועדה: ישראל בלנקו		

ועדה לאיכות השירות

لجنة جودة الخدمة | Service Quality Committee

כיכר ספרא 1, ירושלים 9100707 | טל: 02-6295723 פקס: 02-6297153 Fax:

mazkir_haeir@jerusalem.muni.il



ועדה לאיכות השירות

על סדר היום נדונו הנושאים הבאים:

1. **דברי פתיחה – גב' יעל ענתבי, משנה לראש העיר ויו"ר הוועדה**
גב' ענתבי, משנה לראש העיר ויו"ר הוועדה, פתחה את הישיבה וברכה את הנוכחים.
בפתח דבריה ציינה את מהפכת הבינה המלאכותית ואת הפוטנציאל הגלום ברתימת טכנולוגיות ה-AI לשיפור השירות העירוני.
2. **הצגת מוקד 106 – מר יוסי פחימה, הממונה על המוקד העירוני**
מר יוסי פחימה הציג סקירה על מוקד 106, תוך התייחסות לאמצעים הטכנולוגיים הקיימים, לאתגרים עם המוקד מתמודד, ערוצי ושפות הפנייה השונים, השיפור ברמת המענה ולעלייה בהיקף הפניות. כמו כן, הוצג המבנה הארגוני של המוקד והודגש הקושי בגיוס סטודנטים ושימור עובדים איכותיים לאורך זמן.
מצ"ב מצגת.
3. **הצגת כלי AI לשיפור השירות – גב' איילת ששון, מנהלת אגף לשירות עירוני וחוויית לקוח**
גב' איילת ששון התייחסה לכניסתה של הבינה המלאכותית לשירותי העירייה, וציינה כי עיריית ירושלים היא הראשונה בישראל לעשות שימוש בכלי AI, בנוסף ציינה כי כבר השבוע עלה סוכן בינה מלאכותית חדש עבור קבלת שירותים בארנונה. גב' ששון הדגישה את חשיבות תהליך האימון והלמידה של מערכות ה-AI בהתאם לשפה ולתרבות הארגונית העירונית. על אף זאת צוין כי השפה העברית מהווה אתגר בכל הנושא של שימוש בכלי הבינה המלאכותית.
בנוסף, גב' ששון התייחסה לחשש מפני החלפת עובדים על ידי בינה מלאכותית. לתפיסתה, תפקיד ה-AI הוא לחזק את העובדים ולא להחליפם. בנוסף, ציינה כי בעקבות כניסת ה-AI חלו שינויים בתהליך ההכשרה של העובדים.
מצ"ב מצגת.
4. **סיכום – גב' יעל ענתבי, משנה לראש העיר ויו"ר הוועדה**
גב' יעל ענתבי הודתה למשתתפים על תרומתם הפורה לדיון.
 - א. גב' ענתבי ביקשה לבחון אפשרות להפקת דו"ח שיחות ופניות של אחת לרבעון, המסווג לפי נושאים ואזורים גאוגרפיים. זאת על מנת שישמש כלי ניהול עבור היו"ר וראש העיר לזיהוי סוגיות מרכזיות המטרידות את התושבים ולקידום טיפול.
 - ב. בנוסף גב' ענתבי בקשה לבחון אפשרות להשקעה בכלי בינה מלאכותית. יו"ר הוועדה הדגישה כי העירייה נדרשת לפתח ולהרחיב את השימוש בכלי AI בכל התחומים על-מנת לייעל את השירות והתפעול העירוניים ובכך להוות מודל לעירייה חדשנית וחכמה.

תמליל הישיבה מצ"ב והוא מהווה חלק בלתי נפרד מהדו"ח.

בברכה,

יעל ענתבי

משנה לראש העיר
יו"ר הוועדה

ועדה לאיכות השירות

لجنة جودة الخدمة | Service Quality Committee

כיכר ספרא 1, ירושלים 9100707 | טל: 02-6295723 פקס: 02-6297153

mazkir_haeir@jerusalem.muni.il

מוקד עירוני-106



הסיפור שלנו



המוקד שלנו הוא הלב הפועם של שירותי העירייה עם צוות של כ-55 עובדים, מתוכם שני שלישים סטודנטים מגוונים מרקעים וממגזרים שונים, הפועלים במשמרות 24/7. בעזרת מערכות טכנולוגיות מתקדמות אנו מעניקים מענה מהיר ואישי, במגוון ערוצים ושפות: עברית, ערבית, אנגלית, צרפתית, אמהרית ורוסית, ושומרים על סטנדרטים מהגבוהים בעולם השירות

מוקד 106 בחזית ניהול משברים



מגפת הקורונה



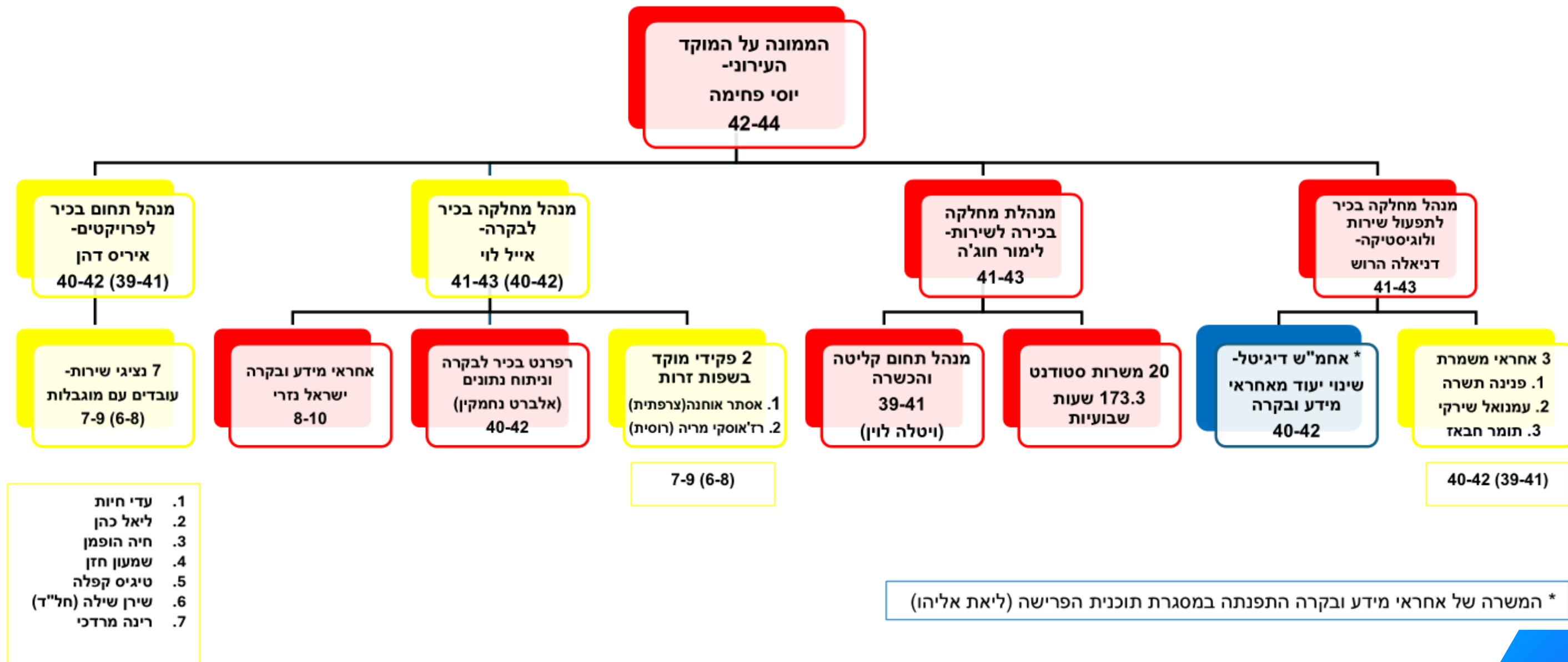
מזג אויר חריג



איתות מלחמה

מבנה ארגוני מוצע- המוקד העירוני

מקרא:
אדום - ללא שינוי
צהוב - שינוי מתח דרגות
כחול - שינוי ייעוד





מחלקת שרות

תפקיד המחלקה הוא להבטיח רמת שירות גבוהה לתושבים ולפונים למוקד, תוך מתן מענה מקצועי, אדיב ומותאם לצורכי הציבור. המחלקה פועלת לקידום חוויית שירות איכותית ולשמירה על סטנדרטים גבוהים של מקצועיות.

באמצעות:

- גיוס עובדים
- הדרכה והכשרה
- תוכנית מדידה ובקרה



מחלקת בקרה

יחידת הבקרה אחראית על מעקב ובקרה אחר הטיפול בפניות התושבים, החל משלב פתיחתן במוקד ועד לסגירתן על ידי הגורמים המטפלים, במטרה להבטיח מענה אמין, איכותי ומדויק המשקף את המציאות בשטח. היחידה פועלת למניעת פערים בין דיווחי השטח למידע המועבר לתושב, לאיתור חריגות מזמני הטיפול (SLA), ולשיפור מתמיד של רמת השירות. בנוסף, היחידה מטפלת בפניות ציבור, מוודאת ניתובן לגורמים הרלוונטיים.



מחלקת תפעול

המחלקה אמונה על תכנון וניהול משמרות בהתאם לצורכי האירועים, טיפול בתקלות טכניות ומתן מענה תפעולי למערכות, שיפור וייעול תהליכי העבודה והמערכות הטכנולוגיות, היערכות ומוכנות לשעת חירום, ופיתוח ערוצי השירות הדיגיטליים – במטרה לצמצם את עומסי הפניות הטלפוניות ולשפר את חוויית השירות לתושבים.

ערוצי פניה



המוקד העירוני בשבילך

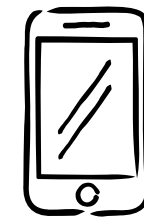


טלפון



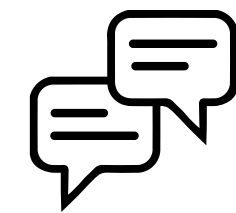
01

אפליקציה



02

צ'אט בוט/ צ'אט עם נציג



03

בקרוב וואטסאפ



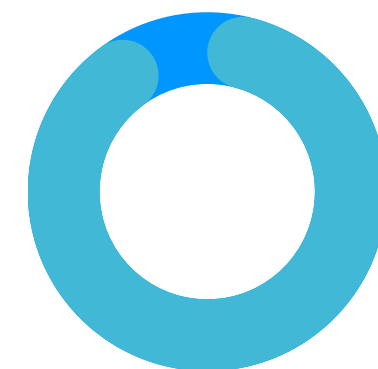
04

טופס מקוון



05

94% אחוזי מענה



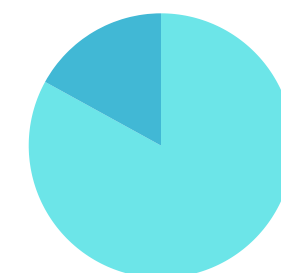
00:00:45 זמן המתנה ממוצע



4.5 ציון בסקר שביעות רצון תושבים

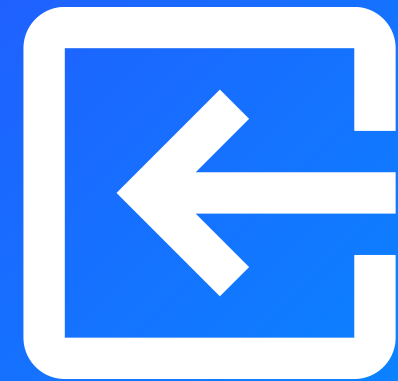


83% sla עירוני



היקף פעילות השואתית

2025	2024	2023	
473,218	426,708	454,105	שיחות נכנסות
66,388	47,850	53,640	דיגיטל
103,140	27,800	33,300	פקחים למיון
642,746	502,358	541,045	סה"כ



TOP 10

1

ניקיון הרחוב 14,550

2

חניה אסורה 11,800

3

פינוי פגר 8,150

4

תמרור נפל/נוטה ליפול 7,750

5

חידוש סימון מעבר חצייה 5,840

6

כלב משוטט 5,720

7

פרץ מים 5,615

8

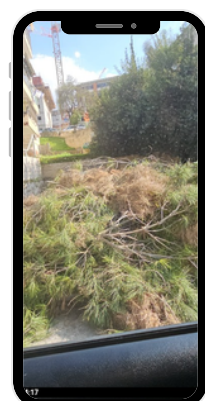
פינוי גרוטאות 5,052

9

אשפה מסביב למכולה 4,721

10

פסולת גזם 4,680



האתגר המרכזי



האתגר טמון בקושי לגייס עובדים חדשים,
וביתר שאת באיתור וגיוס כוח אדם איכותי.

חזון המוקד

להעניק לתושבי ירושלים ולמבקרי העיר שירות מקצועי, חדשני ואנושי, המשקף את רוחה הייחודית של עיריית ירושלים ואת מחויבותה למצוינות עירונית.



אגף לשירות עירוני
וחווית לקוח

בינה מלאכותית משנה את כללי המשחק בעולם השירות

שירות חכם, אנושי יותר ופרואקטיבי



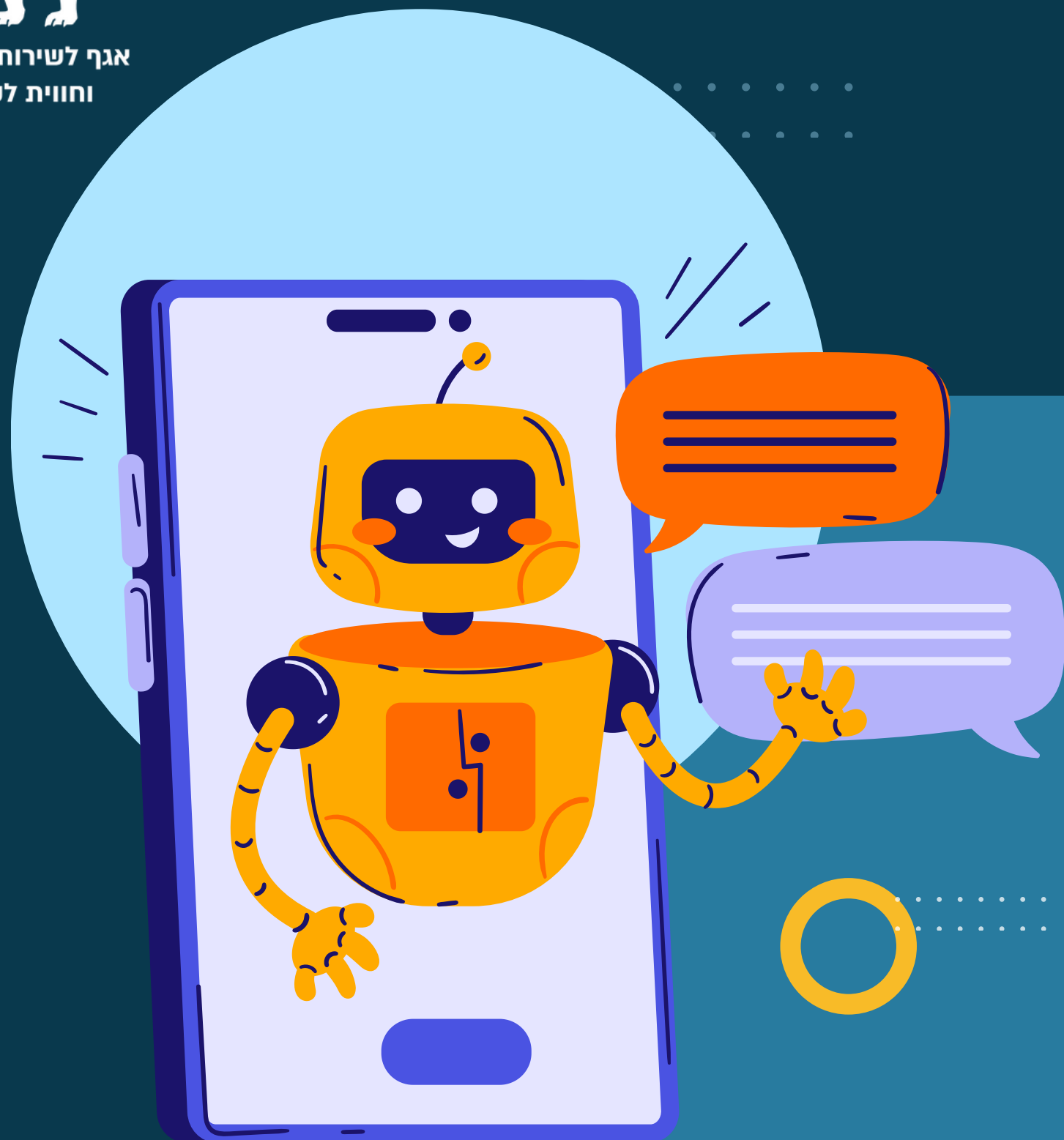


אגף לשירות עירוני
וחווית לקוח

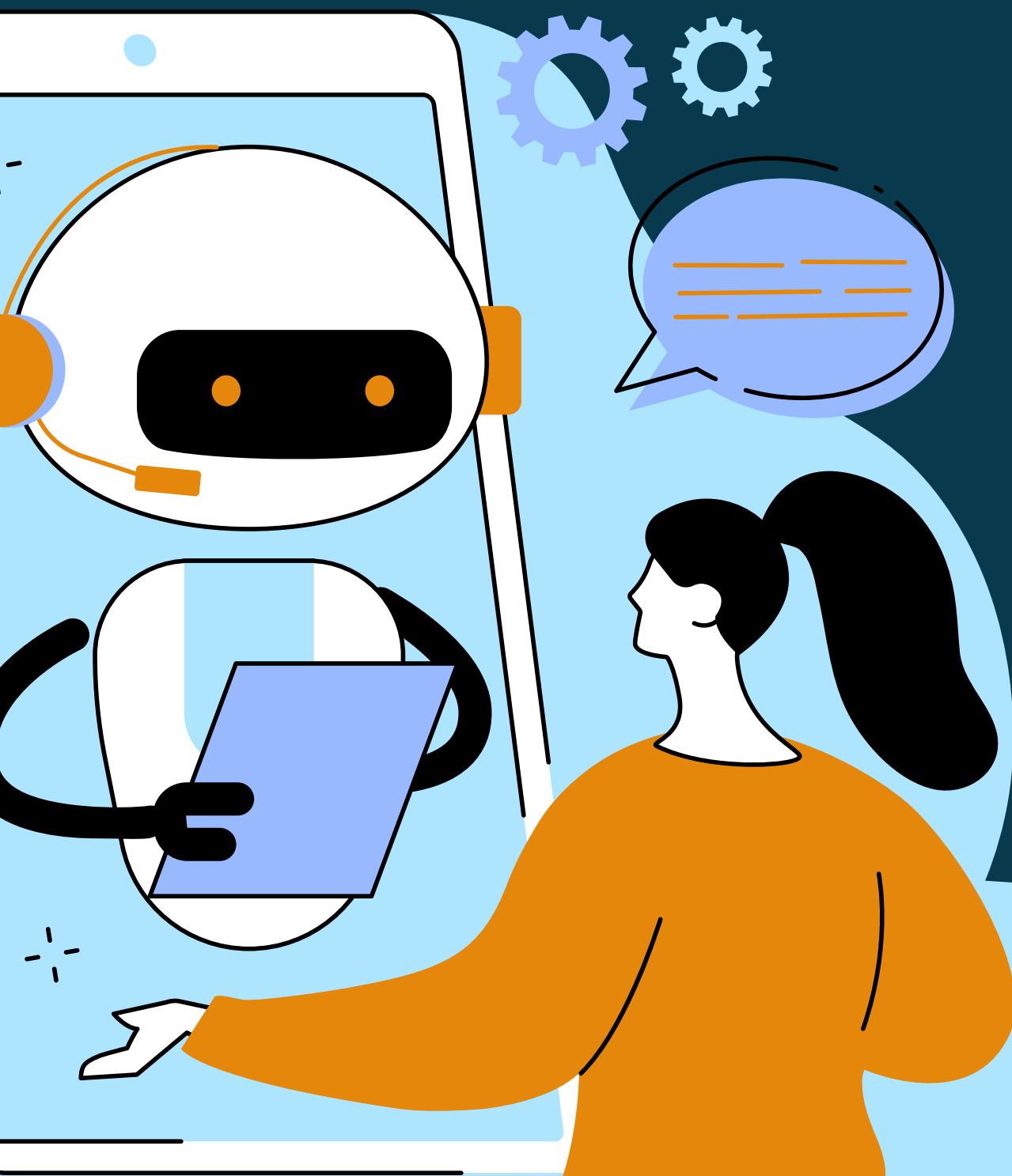
חזון

העירייה הראשונה בישראל
שמספקת שירות בינה
מלאכותית

ירושלמי
חכם, רגיש, ומבוסס נתונים



הטמעת כלי בינה מלאכותית בשירות הציבורי עקרונות מפתח



התאמה לערוצים המקומיים
צריך לתמוך בעברית, בערוצים המשמשים תושבים אתר, מוקדים טלפוניים, ווטסאפ, קבלת קהל וערוצים חברתיים

התאמה לערוצים המקומיים
אינטגרציה למערכות עירוניות
חיבור למערכות ליבה, פניות ציבור, אזור אישי, מאגר ידע עירוני ודוחות בקרה.

ניהול שינוי והכשרת עובדים
לצד שימור היסוד האנושי בשירות, פיתוח מיומנות חדשות בבינה מלאכותית ניהול והכשרת עובדים, פיתוח מיומנות חדשות לנציגים שילוב הדרגתי של הכלים

עבודה רב-ערוצית
שירות אחיד ורציף בכל ערוץ - תושב מתחיל בצ'אט, ממשיך בטלפון, ונענה בפרונט.

פיילוט ולמידה הדרגתית
התחלה קטנה תחום או ערוץ אחד, למידה מהשטח, התאמות והרחבה מבוקרת.

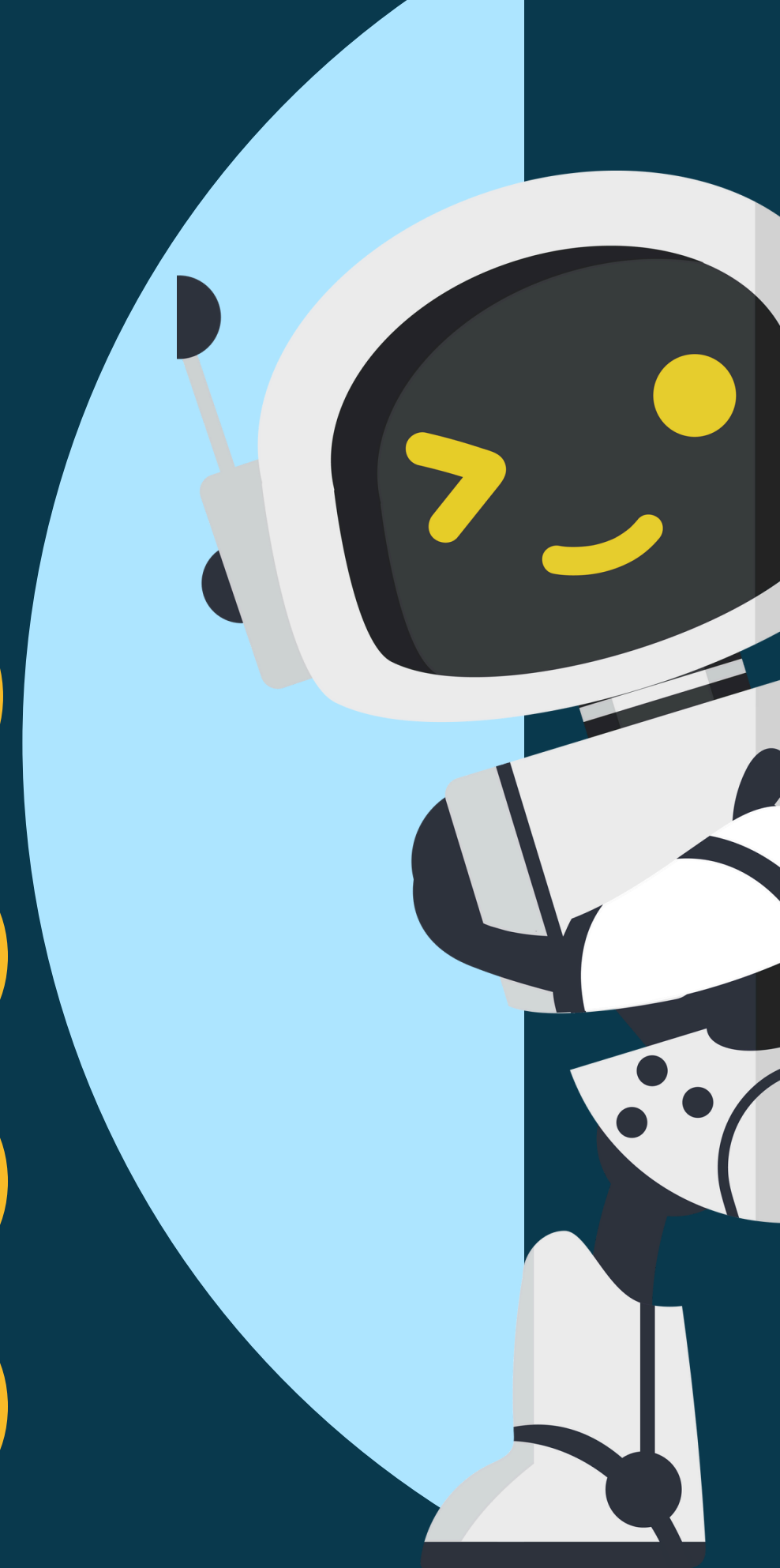
סוגי כלים ויישומים מרכזיים

צ'אטבוטים וסוכני שיחה
מענה אוטומטי לתושב באתר, ווטסאפ או מוקדים

עוזר בינה מלאכותית לנציג
הצעות מענה בזמן אמת, שליפה אוטומטית ממאגרים

ניתוח שיחות וסנטימנט
ניתוח רגשות, איתור בעיות חוזרות, הפקת תובנות

אוטומציה ופילוח פרואקטיבי
סיווג פניות, התראות מוקדמות, שירות פרסונלי



המלצות ליישום בעירייה

מיפוי ערוצי השירות והצרכים
(טלפון, דיגיטל, פרונטלי)



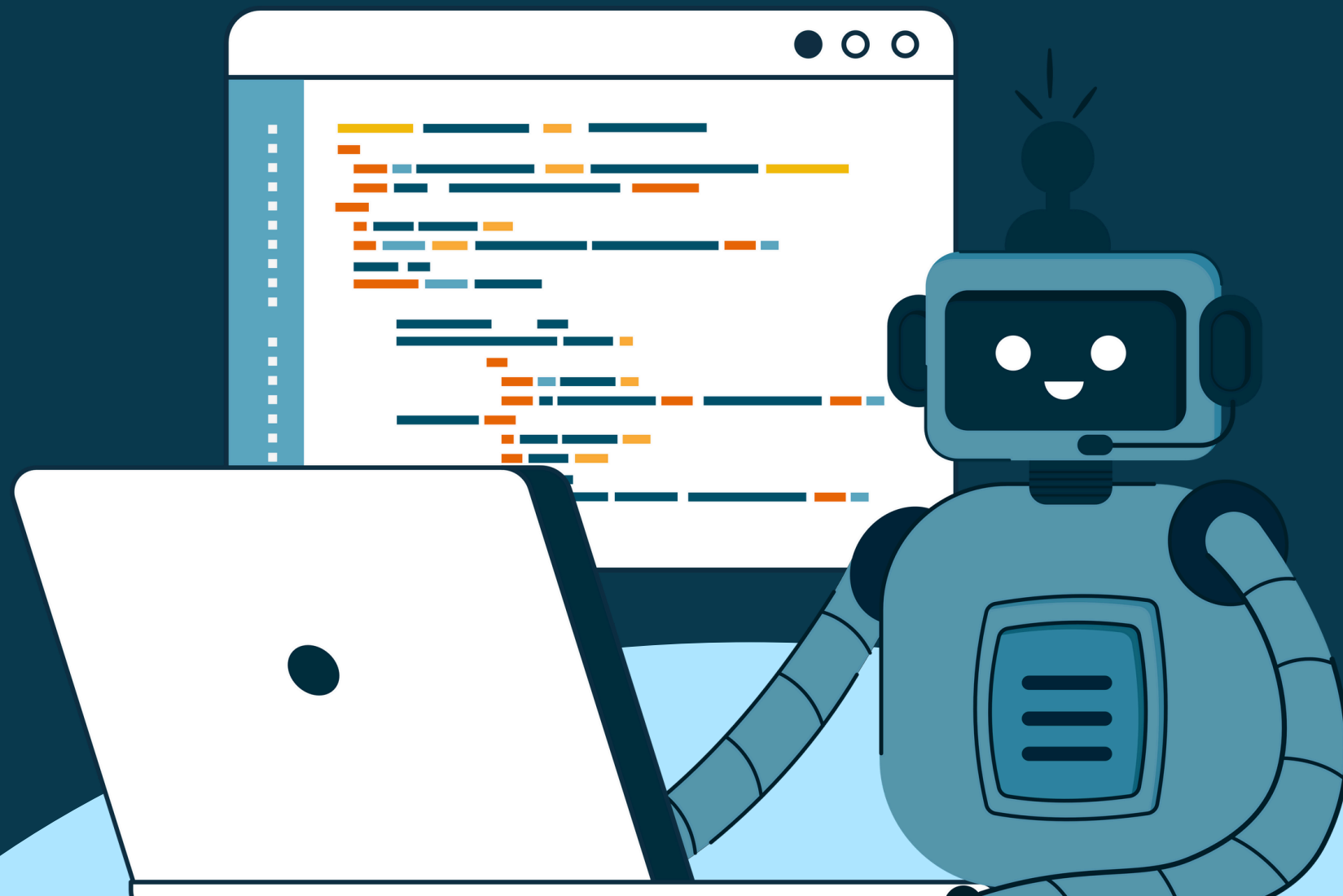
בחירת כלי בינה מלאכותית מותאם
פיילוט במוקד דיגיטלי או ווטסאפ
עירוני



אינטגרציה עם מערות ליבה



הכשרת נציגים לעבודה עם בינה
מלאכותית ושיפור מיומנויות שירות

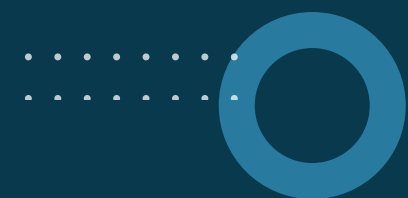




אגף לשירות עירוני
וחווית לקוח

בינה מלאכותית לא מחליפה את האנשים - היא מחזקת אותם.

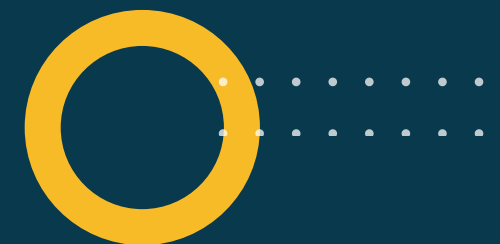
העתיד של השירות הציבורי הוא שילוב של טכנולוגיה חכמה ולב אנוש.
כשנחבר ביניהם נוכל לתת לתושבים שירות יעיל, אישי ומרגש באמת.



תודה



אגף לשירות עירוני
וחווית לקוח





הוועדה לאיכות השירות – תמליל

מספר הוועדה : 3

מקום ההתכנסות : אולם הנהלה 2

תאריך הוועדה : כ' בחשון תשפ"ו (11.11.2025)

מזכיר הוועדה בדיון : ישראל בלנקו

שעת תחילת הוועדה : 16:10

שעות סיום הוועדה : 17:01

התמליל נכתב ע"י חברת גולד וורק ולא עבר בדיקה או הגהה ע"י גורם כל שהוא בעיריית ירושלים
עיריית ירושלים וחברת גולד וורק עושים כל שביכולתם על מנת לייצר תמליל איכותי ובעל ערך. עם
זאת מודגש כי קריאה בתמליל צריכה להיעשות באופן מושכל תוך הבנה שיתכנו טעויות ו/או
השמטות מסיבות אובייקטיביות שונות.



גולד-וורק ת M ג R ים גולד וורק תמלול והקלטה

ישראל בלנקו:

בבקשה.

יו"ר יעל ענתבי:

טוב, צהריים טובים, אני פותחת ושמחה לפתוח את ישיבה מספר 3 של הוועדה לאיכות השירות. היום יום שלישי פעמיים כי טוב. למה פעמיים כי טוב? כי לפני רגע הייתה ועדת עסקים של אריאל ועכשיו ועדת איכות לשירות, פעמיים כי טוב. כ' בחשוון 11.11.25, תודה רבה לכל המשתתפים. נמצא איתנו כאן סגן ראש העיר אריה קינג, חבר המועצה אריאל בזיז, וחבר המועצה יוסף חיים. אני לא ארבה בפתיחה, ורק אני אומר לכם אנחנו בתקופה מדהימה, בתקופה הזאת בעולם בארץ, ואמורה להיות גם בירושלים. מהפכת ה-AI עושה שינויים מדהימים. כמו שאתם בוודאי יודעים, ואם אתם בוודאי לא יודעים, אז כדאי שבוודאי תדעו, וזה אמור לחלחל כמו מים ששופכים מלמעלה, זה אמור לחלחל לכל המקומות בשרירותיות העירונית. היום אנחנו ניגע בכמה וכמה דברים קטנים. אנחנו נתחיל מ-106, ועם יוסי פחימה, ומשמה נרד לרזולוציה יותר, יותר צפופה, איך אנחנו משתמשים ב-AI, איך אנחנו יכולים להשתמש ב-AI בכל התחומים, בחלק מהתחומים בעירייה. אז יוסי, בבקשה.

יוסי פחימה:

טוב, אני אעשה לכם סקירה קצרה. התבקשתי לעשות סקירה קצרה,

יעל ענתבי:

כן,

יוסי פחימה:

על עבודת המוקד. אז מי שלא מכיר, אני יוסי פחימה הממונה על המוקד. חודש הבא סוגר שנה בתפקיד, אבל גדלתי, צמחתי,

יעל ענתבי:

כל כך מהר.

יוסי פחימה:

כן, טס, אז היה מלחמה, היה זה.

יעל ענתבי:

הזמן עובר מהר כשנהנים.

יוסי פחימה:

כן, הרבה אירועים השנה, זה עבר מהר. כל שנתיי בעירייה במוקד העירוני, התחלתי בתור נציג שירות, אחראי משמרת, מנהל צוות, מנהל מחלקה בכיר והיום אני ממונה. אז קצת עלינו מי שלא מכיר, אנחנו מוקד שמונה כ - 55 עובדים, מתוכם שני שליש סטודנטים. בכוונה אני מציין פה שמגיעים סטודנטים מאוד מגוונים. זאת אומרת, יש לנו חברה מכל המגזרים, מכל המגדרים. משהו באמת זה מיקרוקוסמוס של ישראל בתוך המוקד, שזה משהו שיפה לראות אותו. החיבור הוא מדהים, האווירה היא טובה, היא משפחתית, היא חזקה, אז אני תמיד אוהב לשתף בזה, כי זה משהו שהוא באמת מיוחד, ייחודי ויפה לנו. המוקד עובד 24/7 365 ימים בשנה, אנחנו אף פעם לא עוצרים, בשלוש משמרות ביום, שזה השלוש משמרות קבוע, אבל אנחנו גם משתדלים להיות גמישים לסטודנטים שצריכים קצת תזוזה ומשחק לטובת המשמרות. המוקד כרגע נמצא עם, אפשר לומר עם רוב המערכות הכי מתקדמות שיש בעולם השירות, מערכת טלפוניה שנותנת לנו תמונה באונליין כל הזמן על מה שקורה. מערכת CRM דיינמיקס שדיגיטל מתחזקים אותה בצורה מדהימה, שכל הזמן מתפתחת וכל הזמן אנחנו עושים שמה דברים בשביל לשפר את השירות. אם בהתחלה הסקרים סתם אתן דוגמה, הסקרים ישבו במערכת נמלה. אז היום הסקר כבר יושב בתוך הפנייה של התושב. ההקלטה של השיחה יושבת בתוך הפנייה של התושב. זאת אומרת, אנחנו בתוך הפנייה של התושב, אנחנו מנהלים שם את כל הדברים, דברים שלא היו בעבר, שזה באמת באמצעות שיתוף פעולה של אגף השירות, משהו מדהים. אז אנחנו תמיד (לא ברור).

יעל ענתבי :

שאם, אם כל עוד כל זה עובר לאגף המתאים.

יוסי פחימה :

כן,

יעל ענתבי :

אוקי,

יוסי פחימה :

כן, ברור ברור. בסוף הפנייה נפתחת, יורדת לשטח עד לרמת המפקח בסוף בקצה זה פוגש אותו. וכמובן יש הרבה כלים ניהוליים למפקחים שמעל העובדים בשטח. אנחנו משתדלים לתת מענה מהיר ואישי במגוון שפות עברית, ערבית, אנגלית, צרפתית, אמהרית ורוסית. יש לנו כל בוקר כמעט. משתדלים לשמור על הסטנדרטים הגבוהים ביותר בעולם השירות. תיכף אני נצלול למספרים ותבינו מה זה סטנדרטים גבוהים. המוקד נמצא גם בחזית ניהול המשברים. אז אם ניקח את השנים האחרונות עברנו ממגפה מוזרה שעבדנו בקפסולות, וכל מיני דברים, עד אירועי מזג אוויר שלפעמים ישבנו התפללנו לשלג שלא הגיע והיינו מוכנים ואז שלג ממש היינו איתו. והמלחמה, שהביאה איתה אתגרים משביעי לאוקטובר עד ל"עם כלביא", אני חושב שזה היה השיא. זה מבחינת המשברים שאנחנו מתנהלים. וכמו שאני אוהב לומר לכל הצוות שלי, כשכל העירייה בחופש ולא עובדים, אתם

נדרשים להגיע. אם זה בקורונה, שכולם היו בבתים, כל החבר'ה שלי נדרשו להגיע לפה, לעבוד ולענות. "עם כלביא" בהתחלה העירייה הייתה סגורה, כולם הגיעו לפה. אז באמת, חול מועד, סוכות, אנחנו כל הזמן עובדים ובאמת אנחנו עובדים יותר קשה כשכולם לא עובדים. אז קצת על המבנה הארגוני, אני לא אעייף אתכם בזה, אבל אני כן אספר לכם המבנה, המבנה של המוקד בנוי בצורה כזו, שיש 3 מחלקות, מחלקה הראשונה של תפעול היא מתעסקת, נמצאים שם יש מנהלת מחלקה בכירה לתפעול, היא אחראית על האחמ"שייה, שיבוץ המשמרות של הנציגים, כל המערכות במוקד ברמת התפעול, וגם ברמת האפיון והפיתוח מול, מול האגפים מחשוב ודיגיטל בעיקר. מחלקת בקרה, זה המחלקה שעושה מוציאה את הדוחות השבועיים, חודשיים, שנתיים. היא עושה מעקב אחרי פניות של טופל, לא טופל. אריה, ששמה אנחנו משתדלים לתת עבודה, משתדלים לתת העבודה מול האגפים, באמת לשפר את זה. אני חייב לומר שהתחושה היא לפעמים שזה הרבה, אבל זה ממש מעט. הבעיה שזה עושה הרבה רעש.

דוברת לא מזוהה:

באחוזים זה מעט,

יוסי פחימה:

כן. באחוזים זה מעט, אבל זה עושה הרבה רעש.

יוסף חיים מועלם:

אתה יודע תוך כמה זמן? כמה שעות מרגע שקיבלת פנייה?

יוסי פחימה:

זה משתנה, לכל פנייה.

יוסף חיים מועלם:

כל מחלקה.

יוסי פחימה:

לכל נושא יש SLA, SLA יכול להיות מיום אחד עד 30 ימים,

יוסף חיים מועלם:

אבל כאילו חוזרים,

יוסי פחימה:

אפילו יותר,

חיים לתושב, ואומרים לו - שזה סודר?

יוסי פחימה :

אנחנו שולחים SMS, ואומרים שסודר, כן. התושב מקבל מסרון ומייל, יש גם אפשרות למייל שבו אנחנו שולחים לו. ויותר מזה אנחנו נותנים לתושב אפשרות באמצעות אגף השירות, לפתוח את הבנייה שלו מחדש. זאת אומרת, אם הוא קיבל מסרון מטופל, אנחנו שולחים לו סקר, ואנחנו שואלים אותו אם פנייה, קודם כל אם הפנייה שלו טופלה, ואם היא לא טופלה, אחר כך, אולי הם ירחיבו על זה יותר, כי זה העולם שלהם, אנחנו נותנים לתושב, הפנייה נפתחת. זאת אומרת.

יוסף חיים מועלם :

ואתה תוך כמה זמן מעביר למחלקה את הפנייה?

יוסי פחימה :

מיידית, הכול קורה און ליין,

יוסף חיים מועלם :

הכול קורה מיידית,

יוסי פחימה :

הכול קורה מיידית, הכול קורה במערכות. והמחלקה האחרונה זה מחלקת שירות. זה המחלקה שבעצם עושה את העבודה מול הנציגי, מול הנציגים. יש לנו סדר, מעל 30 נציגי שירות שצריך לתחזק את זה, א'. אנחנו נדבר על זה בהמשך, לשמר. ב', לשפר. וכל הזמן לעשות הדרכות ומדידה וכאלה. יש לנו תכנית מדידה מאוד מאוד יפה, שאחת לחודש אנחנו עושים שיחה לעובד שהוא נמדד לפי פרמטרים שחשובים לנו, ויש ציון ויש, ויש פידבק חיובי, ואנחנו דואגים כל הזמן לחזק את זה. אז באמת פה המחלקה שמתעסקת בשירות עושה עבודת קודש מול הנציגים, ובאמת עבודה לא פשוטה. מה הם הערוצים שאפשר לפנות אלינו? טלפון, כמובן, זה ערוץ העיקרי. תיכף אני אראה את המספרים. אפליקציה, יש לנו אפליקציה ייעודית, בשונה מערים אחרות שהם שמים את האפליקציה של 106, כעוד פיצ'ר באפליקציה שיש בה גם תרבות, גם פנאי, גם הודעות וגם זה, פה באמת הלכנו על אפליקציה שהיא ייעודית, ידידותית גם לפי דעתי, ועושה את העבודה מצוין. כמות הפנייה שם היא תמיד גדולה, היא גדלה, סליחה, וזה כלי מדהים. עלינו עכשיו עם צ'אט, וצ'אט בוט חדש באמת מהמתקדמים שיש היום, שבעתיד ישתלב בו גם AI. זאת אומרת, אם היום אתה נמצא בצ'אט בוט, אתה צריך לבחור את הקטגוריות ולצלול, אתה, אני מאמין שתוך חודשים בודדים אתה תרשום מה הנושא שאתה צריך, והוא ייקח אותך ישר לפתיחת פנייה בלי כל הצלילות. אתה צריך נושא, הוא יידע לקחת אותך ישר לסיווג של הפנייה ולפתוח את הפנייה.

יעל ענתבי :

כן, כי לא תמיד תושב.

יוסי פחימה:

במהירות,

יעל ענתבי:

יודע, יודע לאן זה שייך.

יוסי פחימה:

בדיוק. נכון.

יעל ענתבי:

אוקי,

יוסי פחימה:

אז זה גם מצד אחד אמור לצמצם לנו את הטעויות. ומצד שני, אמור לתת שירות מהיר יותר ונגיש יותר לתושב. אז שם באמת ייכנס כל הנושא של ה-AI, וואטסאפ, וואטסאפ עם בוט, שגם אותו בוט ישב גם על הוואטסאפ יעלה בקרוב. בגדול, הכלי מוכן לשימוש. אנחנו, אני מאמין שבקרוב הוא יעלה וכמובן טופס מקוון שנמצא באתר העירייה. אז על המספרים היפים שלנו, 94 אחוזי מענה, זה הממוצע של השנה. אני מאמין שאם נשפר את זה אפילו אולי עוד טיפה ל-95 אחוז. זמן ההמתנה הממוצע במוקד הוא על 45 שניות, זמן המתנה מדהים.

יעל ענתבי:

מה זה 94% מענה? מה זאת אומרת יש שיחות שלא נענות?

יוסי פחימה:

יש שיחות של תושבים שנוטשים, כן. אם יש,

יוסף חיים מועלם:

יש זמן,

יוסף חיים מועלם:

אם (לא ברור) נופלים.

יוסי פחימה:

כן.

יוסף חיים מועלם :

כן.

יוסי פחימה :

זה הנטישה, זה קוראים לזה נטישה. שזה נתון מדהים.

יוסף חיים מועלם :

אנחנו לא נוטשים אותם,

יוסי פחימה :

לא,

יוסף חיים מועלם :

הם נוטשים את הזה,

יעל ענתבי :

כן, כן,

יוסף חיים מועלם :

הם נוטשים את עצמם.

יעל ענתבי :

כן, כן,

יוסי פחימה :

צריכים להבין, בעולם המוקדים זה נחשב לנתון,

יעל ענתבי :

כן, כן,

יוסי פחימה :

נתון ממש מדהים. הסקר שביעות רצון שלנו הוא, הוא 4.4 משהו, מתוך 5, שזה גם כן, התושבים מביעים אמון ומפרגנים. זה – SLA העירוני זה העמדת זמן של טיפול בפניות עומדים ב - 83% מהפניות נסגרים בזמן.

יוסף חיים מועלם:

מה זה זמן?

יוסי פחימה:

איך?

יוסף חיים מועלם:

מה זה זמן?

דוברת לא מזוהה:

בהתאם ל – SLA.

יוסי פחימה:

כל נושא נקבע לו,

יעל ענתבי:

לכל נושא,

יוסי פחימה:

לכל נושא יש SLA.

יוסף חיים מועלם:

מי קובע את הזמן?

דובר לא מזוהה:

זמן המתנה שלו.

דוברת לא מזוהה:

מי שקובע זה אנחנו,

יוסף חיים מועלם:

כן,

איילת ששון:

ביחד עם האגפים. בסופו של דבר כשאתה, מנתחים את הנושא ומה התהליך שצריך ומנסים בעקבות מדד יש, יש חוק. פניות ציבור למשל, יש חקיקה, בסדר? 21 ימים זה הזמן. אבל בפניות תפעול,

אנחנו שואפים לכמה שפחות, אבל כן מתייחסים בסוף למורכבות הפנייה. בסוף להחליף נדנדה בגן ציבורי, לא יכולה להיות יומיים. אפשר לתקן אותה כמה דקות עד שילד לא, למנוע סכנה,

יוסף חיים מועלם:

זה הזמן, הבנתי.

איילת ששון:

אז אני אומרת לכל נושא, לכל נושא שיש ב - 106 יש לו מדד זמן ואותו אנחנו מודדים.

יעל ענתבי:

האם יש מעקב כלשהו? לפעמים האגף אומר טופל ולא טופל? האם יש איזה מעקב?

יוסי פחימה:

הפידבק מגיע באמצעות הסקרים, ובאמצעות טלפונים חוזרים של תושבים. וברגע שמתקבלת פנייה כזו זה מגיע ליחידת הבקרה. אם זה מגיע מסקר חם וזה מגיע ישירות למפקח דרך האפליקציה שטח וכל מיני דברים. אם זה מגיע אלינו טלפונית, אנחנו מיד דואגים להרים טלפון קודם כל לתושב לבדוק. לפעמים יש, יש פער בין הציפייה לבין מה שנעשה, לבין מה שהתושב ציפה, לפעמים, אתה יודע, הוא רואה כביש משובש, הוא חושב יעשו הכול אספלט חדש וסגרנו רק בורות, כי אתה לא נכנס כל יום לקרצוף ריבוד ברחוב. אז אנחנו קודם כל מוודאים עם הפער הוא באמת בציפייה. ואם הפער לא בציפייה אז אם זה טופל לא טופל ואז מתחקרים את האירוע. רואים, נעשה בתום לב, לא בתום לב, צריכים לערב מנהלים, לא, ובסוף דואגים גם לסגור את מעגל הטיפול שהתושב ייצא בסוף מרוצה. חשוב לנו שתושב הזה ישכח את האירוע של ה - SMS של הלא טופל וייצא מרוצה, ובסוף יזכור רק את האירוע שהוא קיבל שירות מצוין, ואנחנו באמת משתדלים כמעט לכל פנייה כזו לחזור.

יעל ענתבי:

אמרת שיש 55 מוקדנים.

יוסי פחימה:

לא, כל המוקד הוא 55, המוקדנים סדר גודל של מעל 30, אני לא זוכר בדיוק את המספר המדויק.

יעל ענתבי:

האם אתה צופה שבעקבות כניסת ה - AI יותר ממה שאתה אמרת, אפילו אנחנו,

יוסי פחימה:

במידי לא,

יעל ענתבי :

נוכל להיפרד מחלקם?

יוסי פחימה :

במידי לא. בעתיד, אני מאמין שכן, אבל גם אני לא חושב שזה יחליף את הנציגים, זה יצמצם. הלוואי, בואו להשיג. אני תיכף מדבר על כוח אדם, כוח אדם. זה האתגר שלנו היום במוקדים ובכלל אני חושב שכל מי שמעסיק, כל מי שצריך לגייס עובדים ויש לו תחלופה זה, זה אתגר מטורף. אני תכף ארחיב על הנושא של כוח האדם. אז מבחינת מספרים, השנה האחרונה זה הערכה 25, כי יש לנו עד נובמבר, אז עשינו איזה ממוצע הערכה שיסתיים כמעט ב - 480 אלף פניות מהערוץ הטלפוני בלבד. דיגיטל, שזה הרוב אפליקציה 66 אלף. פקחים, פקחים מאה אלף פניות הם פותחים למוקד העירוני, פקחים שמסתובבים בשטח, מעבירים לנו דיווחים על מפגעים. ה - 100 אלף האלה בסוף הם, הם 40 אלף פניות שיוצאות לטיפול, כי הם הרבה פעמים פותחים את אותה פנייה כמה פעמים, כי הם רוצים שזה יטופל במידי.

פולינה ברונפמן פלטי :

זה כבר שירות יוזם, זה בעצם,

יוסי פחימה :

שירות יוזם, נכון, נכון, העירייה יוזמת.

פולינה ברונפמן פלטי :

במקום שהתושבים ידווחו,

יוסי פחימה :

השאיפה היא בסוף זה,

יוסף חיים מועלם :

אבל פקח בעצם לא מחייג ל - 106, יש לו בטח.

יוסי פחימה :

לא, הוא פותח את זה במסופון שלו.

יוסף חיים מועלם :

מסופון שלו,

יוסי פחימה:

יש לו את המסופון, שהוא עובד איתו גם לדוחות,

יוסף חיים מועלם:

(לא ברור), ברור.

יוסי פחימה:

הוא פותח איזה ממשק למערכת שלנו, אגף, (לא ברור).

יוסף חיים מועלם:

זריז הכול זה, אין, אין פה המתנה או משהו?

יוסי פחימה:

כל פנייה נכנסת למוקד עוברת מיון, והמיון שלנו זה או שהפנייה היא נעצרת אצלנו, כי אנחנו יודעים שהיא כבר עברה לטיפול או, או שחסרים פה, לא משנה מה הסיבה או שהיא עוברת לאגף לטיפול. בסוף, אבל זה, אנחנו מתעסקים ב - 100 אלף פניות בשנה שפותחים.

יעל ענתבי:

האם יש מין מושג כזה מתלונני זהב? נניח.

יוסי פחימה:

איך? איך?

יעל ענתבי:

אני סתם נתתי עכשיו שם, לא פקחים, אבל אנשים שהם, אנחנו יודעים שהם מאד אכפתיים ואנחנו נותנים להם יחס יותר טוב, כי אנחנו יודעים שהם עושים לנו את השירות במקומות,

יוסף חיים מועלם:

חברי מועצה בקיצור,

יעל ענתבי:

לא, לא חברי מועצה, כאלה שאכפתיים.

יוסי פחימה:

לא, יש, תראי יש כל מיני אזרחים.

יעל ענתבי :

אנחנו בכוונה נותנים יחס יותר טוב,

יוסי פחימה :

יש חברויות, יש, באמת יש חברויות שנוצרו, אין איזה, אין משהו שהוא באמת ש - , איזה תבנית שבנינו או איזה פרס בסוף או משהו כזה.

יעל ענתבי :

פעם היה פה.

יוסי פחימה :

היה פעם, פעם היה פרס כזה.

יוסף חיים מועלם :

פרס התושב.

יוסי פחימה :

אני לא יודע, אבל אני לא יודע עד כמה זה נכון, כאילו לפעמים,

יעל ענתבי :

פרס מעורב ירושלמי.

יוסי פחימה :

בסוף זה נהיה כמו הפקחים. בסוף זה הופך להיות יותר כמות, פחות איכות. אז אני לא יודע כמה זה, כמה הפרס הזה הוא נכון, אולי צריך לחשוב (לא ברור).

איילת ששון :

עוד הפעם, גם לא צריך לתת VIP.

יוסי פחימה :

כן,

איילת ששון :

בסדר? בסוף, בסוף,

יוסף חיים מועלם :

כולם VIP.

איילת ששון:

היה דיון פעם אפילו על בעלי עסקים, אנחנו פה איפה אריאל? הלך. האם הם מקבלים טיפול VIP, בזה שהם התלוננו למוקד. בסוף הוחלט שלא. תושב, עסק, אם יש לו פגר מתחת, צריך לקבל את אותו רמת שירות זהה לכל אחד אחר. אז יכול להיות שאפשר, אפשר לעבוד איתם בצורה אחרת. יש כאלה נאמנים כאלה, שהם ברחובות ש - , יותר אכפת להם מהסביבה ובאמת פותחים יותר פניות, אבל לא צריך לתת להם VIP בטיפול הפנייה. זה שני דברים אחרים.

יוסי פחימה:

אבל כן אני יכול להגיד לך שיש כל מיני,

יעל ענתבי:

נוצרים.

יוסי פחימה:

נוצרים קשרים בין הנציגים שנמצאים, גומרים בבוקר וכל מיני אזרחים. יש כאלה שהם אזרחים שהם בעלי מוגבלויות שמתפנים, ואנחנו תומכים בהם והם באים לבקר אותנו במוקד גם. יש לנו 2 חבר'ה על הרצף מהמגזר החרדי, חמודים מקסימים שהם מתקשרים אלינו כל יום. הזמנו אותם למוקד גם, לראות את החבר'ה לפגוש. הורדנו להם את האפליקציה, לימדנו אותם מה זה פנייה איכותית יותר, פחות, מה, באמת ומקסים נוצרים דברים, קשרים מאוד יפים עם התושבים, בייחוד עם אלה שפונים הרבה.

איילת ששון:

כן,

יוסי פחימה:

קצת על הנושאים השכיחים. אז יש לכם פה, אני לא אצלול לתוך המספרים, אבל באמת אפשר לראות שניקיון זה הנושא שפונים אליו הכי הרבה, ואני חושב שזה יפה, כי זה מראה על הבעת אמון. זאת אומרת, פעם לא היו פונים, כי הם חושבים שאינה מסוגלת לנקות. היום פונים כי הם יודעים שהעירייה תנקה ולא רק תנקה, תנקה מיד. אגף התברואה עושה עבודה מדהימה. אני יכול להגיד לכם שאני עושה.

יעל ענתבי:

שוב אני, אני רוצה לציין, להרים את הכפפה ולהגיד, באמת אגף תברואה עושה עבודה נפלאה.

יוסי פחימה:

כן, אני רוצה להגיד לכם זה ברמה שלפעמים אנחנו עושים בדיקה במערכת פותחים פנייה פנייה לבדיקה תוך שלוש שניות, אני עוד לא מספיק לסגור את הפנייה, אני כבר מקבל טלפון מהם. אז אני חושב שזו הבעת אמון, וזה כיף לראות את זה. זה לגבי זה. האתגר, דיברנו על האתגר. האתגר המרכזי שלנו זה קודם כל לגייס עובדים, ואחר כך גם לנסות להביא עובדים איכותיים. היום, היום למצוא עובדים, בייחוד מהשביעי לאוקטובר, הפך למשימה בלתי אפשרית באמת, בטח ש - , בטח לא סטודנטים כמו שאנחנו, התמהיל שלנו, רוב העובדים שלנו הם סטודנטים. סטודנטים לא רוצים לבוא לעבוד מכל מיני סיבות. או שעובדים במקומות אחרים. אם ניקח שנייה אחת למה השביעי לאוקטובר עשה שינוי, כי מלא חבריה עושים מילואים והיה מספיק להם ארבעה, חמישה ימי מילואים, כדי לסגור את מה שהם צריכים ללימודים, יש מלא כאלה. אנחנו במשך שנה וחצי לא גייסנו גבר אחד יהודי, שתבינו את המשמעות של זה.

דוברת לא מזוהה:

ברור, יש להם משימה מעולה.

יוסי פחימה:

שזה, שזה מטורף. ולא נדבר על זה שאנחנו רוצים לגייס איכותי. אנחנו לפעמים מתפשרים. אנחנו מגייסים עובדים שאנחנו, איך אומרים? 50 – 50, אנחנו לא יודעים אם הם ימשיכו איתנו, כי, אבל אין ברירה, אז אנחנו לוקחים את הריזיקה, מה שבעבר לא היינו לוקחים ריזיקות, היינו, כל היינו ממש בוררים.

יעל ענתבי:

התשלום הוא שכר סטודנט, כרגיל.

יוסי פחימה:

שכר מינימום.

יעל ענתבי:

שכר מינימום,

יוסי פחימה:

שכר מינימום, יש תוספות של משמרות, עוד קצת כוונות אפשר לתת להם, כמובן מי שיכול לבצע כוונות לבצע כוונות. וזהו. אבל זה האתגר הכי גדול, באמת זה קשוח מאוד.

סימה סיני:

אני בהקשר הזה ברשותך, אם כבר יושבים על שולחן כזה.

יעל ענתבי :

אתה מציג את הדוברת, סימה סיני.

סימה סיני :

סימה סיני,

יעל ענתבי :

ברוכה הבאה.

סימה סיני :

מנהלת הרשות לאיכות השירות. בהקשר הזה אני חושבת שיש פה אתגר עירוני שהוא לא בהכרח רלוונטי בשולחן הזה, אבל היות ועל הנושא של סטודנטים, אני כן מעלה אותו, ואולי את מתוקף תפקידך. הסיפור של אופי העסקה היום במשק הישראלי, ובעיקר של סטודנטים, אנחנו בלשון המעטה אנחנו לא אטרקטיביים, ויש קושי מאוד מאוד גדול בגיוס סטודנטים. יוסי חווה את זה במוקד. אני יכולה לומר שבעולם שלנו אנחנו חווים את זה בעמדות אביב, במזרח העיר, בסטודנטים שאנחנו מגייסים, מגייסים אצלנו. גם כשאנחנו מצליחים לגייס הם מוצאים דברים אטרקטיביים יותר, אז הם פשוט קמים והולכים. ואני חושבת שיש חוסר התאמה באופן התעסוקה של עולם הסטודנטים. היום בכלל, לבין השירות הציבורי ובטח בעירייה. אמיתי. זאת אומרת, אני שומעת פה, אצלו אפילו סטודנט יכול לקבל כוננות. סטודנט אחר אפילו יכול לקבל כוננות עם מקסימום ב - 120 שעות גם לזה הם לא מגיעים. הם מקבלים שכר מינימום. וכמו שהוא אומר אני מתחברת לאתגר שלו. גם רוצים לגייס סטודנטים, ואנחנו גם רוצים אותם איכותיים. יושבת פה פולינה, מנהלת המחלקה לבקרת שירות. אנחנו גם רוצים אנשים, למשל, שלומדים בתחומים של תעשייה וניהול וכולה שיביאו את הערך שלהם, גם הלימודי וכולה. ואנחנו מאוד מתקשים, במיוחד בעולמות האלה, גם החוץ הוא יותר אטרקטיבי. אנחנו מתקשים עם הערבים. אני אומרת בעמדות אביב, יש לי שלוש משרות סטודנט שהן פנויות, אני יורקת דם כבר בערך שנה וחצי בגיוס ובאיתור. אז אני מניחה את זה כאתגר, יכול להיות במעגלים נוספים שאת יושבת בהם שנכון לתת עליהם את הדעת.

איילת ששון :

האתגר הוא לא אתגר עירוני, הוא אתגר של השלטון, של השירות הציבורי. השכר סטודנט בעירייה נגזר מהשירות הציבורי. אנחנו זהים אליו, אנחנו מתמודדים עם אותם דברים. גם שמה זה אותו שכר, אותו, אותו דברים, בסוף זה בגלל שמדובר בשכר סטודנט והוא שכר ב - , זה עובדי עירייה זה תקני עירייה. בסוף מי שמאשר אותם זה השלטון המרכזי, האוצר וכל הדברים האלה. יוסי יש לו אישור חריג להעסיק סטודנטים יותר מ - 120 שעות ולקבל כוננות מההיבט של מוקד שעובד 24/7. אף מוקד אחר בעירייה, שהוא מוקד טלפוני כמו מוקד גביה או מוקד השירות, לא יכול לקבל את היותר מ - 120 שעות עבודה. רק היחיד שאושר לו זה יוסי, כנ"ל לגבי שעות הכוננות. מהמקום של

המוקד, כי הם מוקפצים, אבל שאר הסטודנטים אנחנו כולנו (לא ברור), אגב בכלל שכר השלטון זה לא רק נכון לגבי סטודנטים. זה נכון לגבי כל, אני, אנחנו השנה החוברת מכרזים האחרונה היה לנו מכרזים בתחום של דיגיטל ושיווק,

יעל ענתבי:

ראינו.

איילת ששון:

אף אחד, ראית? אף אחד, לא, אף אחד, פנים חוץ, אף אחד לא מתמודד, אף אחד לא מתמודד לעבוד בשלטון הציבורי, בשלטון המקומי.

יעל ענתבי:

השאלה,

איילת ששון:

וזה אתגר ארצי לדעתי.

יעל ענתבי:

השאלה לפי מה שאתן אומרות, הבעיה היא בשכר או גם?

איילת ששון:

הבעיה היא בשכר וגם בגמישות. העירייה לא מאפשרת עבודה מהבית לסטודנטים. מה שבמגזר ציבורי, דווקא פה בשלטון המרכזי כן מאפשרים. בסדר? הם כן מאפשרים לסטודנטים עבודה מהבית שזה משהו שטיפה נותן אולי איזשהו, איזשהו. את יודעת Benefit בסוף אתה בא, אתה סטודנט אתה אומר - יופי, יומיים אני אבוא לעירייה, יום אחד אני אעשה מהבית. העירייה לא מאשרת את זה. זה דווקא בשונה. אבל, אבל אם אנחנו מסתכלים רגע על השכר של סטודנטים בעולמות החברות הפרטיות או ההייטק או הדברים האלה, זה, זה 70 שקל לשעה במינימום, אנחנו 34 שקל, אם אני לא טועה זה שכר סטודנט במשק, בסדר? זה 34 שקל לשעה. זה שכר שווה לסטודנטים, אומרים לך עוד שלוש פעמים מלצרות בשבוע, אני ארוויח פי שלוש, ארבע, פי חמש, פי שש.

יוסי פחימה:

עזבו יש להם את הוולט, קחי את הוולט.

איילת ששון:

נכון, מי שיש לו רישיון.

יוסי פחימה :

הוא יוצא מהאוניברסיטה, הוא מתחיל לעבוד,

איילת ששון :

נכון.

יוסי פחימה :

והוא לא צריך לנסוע למקום עבודה, הוא לוקח את המשלוח, הוא לומד בהר הצופים. הוא לוקח את המשלוח הראשון שלו בתוך הר הצופים ומתחיל להתקדם.

יעל ענתבי :

אז בואו נשאל אחד מהסטודנטים, כן.

איילת ששון :

אתה סטודנט עירוני?

פולינה ברונפמן פלטי :

עוד מעט תהיה פה, אז בכלל,

יוסף חיים מועלם :

הוא גם קיבל הצעת עבודה, הוא קיבל כבר.

יעל ענתבי :

יוסי, מחר אתה לא מתפטר.

יוסי פחימה :

לא, אני יש לי חברים. יש לי חברים, אני אסביר לכם, רובם, רוב עובדים בוולט, או הולכים לאבטחה.

איילת ששון :

נכון.

יוסי פחימה :

באבטחה הם מקבלים הרבה יותר כסף.

סימה סיני :

מקבלים 50, 60 שקל.

יוסי פחימה :

מקבלים כסף,

סימה סיני :

מקבלים יותר.

יוסי פחימה :

יושבים בעמדה מסודרת, ויכולים ללמוד.

דוברת לא מזוהה :

הם יכולים ללמוד.

איילת ששון :

הבן שלי היה לוחם בעיר, מאבטח בעיר דוד, איזה שנתיים, קיבל יותר, הרוויח ממני. כאילו בסוף אתה בא, נכון, אבטחה בעיר דוד, לא פשוטה, הכול בסדר. אבל בסוף אתה מקבל משכורת של מנהל אגף בעיריית ירושלים.

סימה סיני :

אומרים בשביל 35 שקל.

יעל ענתבי :

מה היית, כן, היית משנה משהו בדברים שיותר סטודנטים יבואו למשל ל - 106? כאילו מה היה מושך סטודנטים להגיע?

דובר לא מזוהה :

אני לא יודע. אני יודע שהרבה צריכים כסף,

איילת ששון :

שכר, שכר, שכר, שכר, נקודה, שכר.

דובר לא מזוהה :

והיום גם הדור שלי לא אוהב לעבוד בעוד.

איילת ששון:

הנה עוד סטודנט.

דובר לא מזוהה:

אני לומד פה בעיר הנדסת תוכנה. מה שקורה באמת זה למה לא באים לעבודה בשכר של מינימום.
זה הסיבה העיקרית,

איילת ששון:

שכר, שכר נקודה.

דובר לא מזוהה:

אנשים מאוד יקר להם לחיות פה.

סימה סיני:

מחיה יקרה.

דובר לא מזוהה:

אז למה שיבואו לעבוד בשביל 120 שעות שזה כלום יחסית.

איילת ששון:

זה 4000 שקל.

דובר לא מזוהה:

בשביל גרושים,

איילת ששון:

הם לא יכולים לא להשכיר דירה, הם לא יכולים לעשות כלום.

יוסף חיים מועלם:

יש הוצאות, יש דירה, יש זה.

איילת ששון:

אז יש את הסטודנטים שיש להם משהו.

יוסי פחימה:

קופסת סיגריות, ומזמין אוכל.

איילת ששון:

נכון,

יוסי פחימה:

הלכה לו המשכורת.

יעל ענתבי:

טוב. הבנתי.

איילת ששון:

אבל אני אומרת זה משהו שצריך להתרומם גבוה הרבה יותר.

יעל ענתבי:

פה ידינו,

איילת ששון:

אני אומרת גבוה בכלל, גבוה יותר על המגזר הציבורי.

יוסי פחימה:

בסדר, אבל לנצל את זה, צריך לפרסם לחברים. לחברים המסודרים, לחברים מסודרים זה לא צריכים הרבה.

דובר לא מזוהה:

ניסתה בשיווק וזה נותן לי ניסיון.

איילת ששון:

נכון, אז יש כאלה שבאים,

דובר לא מזוהה:

אולי כמוני, הייתי עוזר.

איילת ששון:

אז יש,

דובר לא מזוהה:

עובד בשתי עבודות.

איילת ששון:

מסכימה איתך. יש, אבל אתה מבין שניסיון בלהיות מוקדם זה לא,

דובר לא מזוהה:

לא,

איילת ששון:

ניסיון אצל פולינה להיות אנליסט, עוד סבבה.

דובר לא מזוהה:

כן,

איילת ששון:

ואז מה קורה הם באים לשנה וחצי, נעלמים אחרי שנתיים לוקחים אותם, זה גם בעיה. שנה וחצי מתגלחים פה, עושים, ועושים דוחות, עושים לומדים, לומדים, תק נעלמים באה איזה חברה לוקחת אותם. אז אני אומרת גם זה האתגר. אני אומרת שהאתגר שלנו, וזה אני אומרת שהאתגר עכשיו וזה אני אומרת בכללי של המגזר הציבורי ושכרו, חייבים משהו צריך לשים את זה, אם אנחנו רוצים בסוף כוח, אגב, תיכף נדבר,

יעל ענתבי:

כוח אדם איכותי,

איילת ששון:

תיכף נדבר על בינה מלאכותית, אבל אני לא חושבת שהיא תחליף אותה. בסדר? אז לכן צריך כוח אדם איכותי.

סימה סיני:

דרך אגב, האתגר הוא לא רק אצל יוסי, גם במוקד הגבייה. שהוא גם מוקד גדול מאוד.

איילת ששון:

במוקד הגבייה, הוא לא סטודנטים, למשל, הוא עובדי אריאל. גם במוקד השירות השני, הם ירדו מהסטודנטים בגלל זה, כי עובדי כוח אדם היום במוקד הגבייה, אין כבר כמעט סטודנטים. במוקד השירות השני אין כבר כמעט סטודנטים, אי אפשר לגייס סטודנטים, אצל יוסי עוד יותר קל לגייס סטודנטים,

יוסי פחימה:

בגלל המשמרות.

איילת ששון:

בגלל המשמרות.

יעל ענתבי:

כן,

איילת ששון:

הסטודנטים אומרים אנחנו לומדים בבוקר, אז אנחנו נעבוד, נעבור אחר הצהריים ונוכל לעבוד שבתות. נעשה עוד קצת כסף, כי משמרות יותר יקרות, אז דווקא אצלו יש יתרון טיפה לסטודנטים. בשאר המקומות, גם מוקד גבייה וגם הם ירדו לגמרי מסטודנטים. זה כבר תמהיל של 80, ו - 90 אחוז.

אריה קינג:

רק שנייה, אנחנו יודעים,

יעל ענתבי:

טוב מאוד.

אריה קינג:

יודעים להילחץ, מתקשרים ל - 106,

דובר לא מזוהה:

צא מהחלון, אריה.

דוברת לא מזוהה:

ניסית לצאת, ולא (לא ברור).

אריה קינג:

רק 106 אמרתי, וזה נפתח.

יעל ענתבי:

אוקי, יוסי.

יוסי פחימה:

זהו, זה באמת החזון שלנו וזהו.

יעל ענתבי:

היה משהו שביקשתי ממך עכשיו אני נזכרת, בעבר. טוב, נדבר על זה אחר כך.

יוסי פחימה:

נכון. לא, לא הצלחתי להבשיל את זה לידי, איזה משהו מעשי.

יעל ענתבי:

אולי, אולי בעצם נפתח את זה כאן.

יוסי פחימה:

אפשר, תפתחי את זה, אולי כן.

יעל ענתבי:

מה שביקשתי מיוסי, שיעשה לי איזה חיתוך של מה הפניות, למשל כל חודש, או לא כל חודש, כל רבעון נניח, איזה פניות, מה כמות הפניות לכל אגף, באיזה נושאים כדי שנוכל שהוא יוכל להציג לי לראש העיר את הדברים, ואז נוכל לדעת מה מעניין.

יוסי פחימה:

לא, הדו"ח הזה לא בעיה להפיק. בדיוק.

יעל ענתבי:

מה מעניין את התושבים, מה מציק לתושבים, ונוכל גם אולי לטפל בזה יותר.

יוסי פחימה:

הדו"ח, הדו"ח זה לא בעיה,

יעל ענתבי:

האם בשבילינו,

יוסי פחימה:

אם נחזור שנייה לשקף הזה, זה בערך זה בדרך כלל, תסתכלי, את רואה את עשרת הנושאים הכי שכיחים?

יעל ענתבי :

אוקי, כן,

יוסי פחימה :

זה בערך חוזר על עצמו כל חודש,

דוברת לא מזוהה :

כל מקום.

יעל ענתבי :

כן, אבל אם אני אדע, נניח שהם בתלפיות יותר.

דובר לא מזוהה :

לפי אזורים.

יעל ענתבי :

לפי, לפי אזורים,

איילת ששון :

אוקי,

יעל ענתבי :

בתלפיות יש יותר ככה.

יוסי פחימה :

אפשר זה לא מונע.

יעל ענתבי :

בצפון העיר יש,

יוסי פחימה :

דו"ח הזה, לא בעיה להוציא.

פולינה ברונפמן פלטי :

לא, אנחנו יכולים לנתח את זה.

דובר לא מזוהה:

(לא ברור) פולינה.

יעל ענתבי:

אוקי,

פולינה ברונפמן פלטי:

יש לי גם כלי AI שהוא מנתח את הטקסטים של התושבים בסקרים.

יעל ענתבי:

נהדר שקוראים לו משה, זה המקום להציג אותם.

יעל ענתבי:

קוראים לו משה?

פולינה ברונפמן פלטי:

קוראים לו משה, והוא יכול.

יעל ענתבי:

משה (לא ברור).

פולינה ברונפמן פלטי:

והוא יכול לנתח ובאמת כמו שאת אומרת להגיד, מה כואב לתושבים.

יעל ענתבי:

אוקי, נהדר, אז זה מה שהחסר.

פולינה ברונפמן פלטי:

אבל אנחנו צריכים טיפה,

איילת ששון:

כן, אבל זה רק למי שענה על סקרים.

פולינה ברונפמן פלטי:

כן, זה רק,

איילת ששון:

זה אחוזים מאוד קטנים.

יעל ענתבי:

לא, אבל אני לא יכולה,

איילת ששון:

הוא בסוף מנתח את מה שאת חושב, ענה בסקר. ואם הוא גם כתב משהו, אם הוא לא כתב או רק הגיב במספרים, גם את זה את לא יכולה לנתח.

פולינה ברונפמן פלטי:

לא,

איילת ששון:

אז את יכולה לנתח את ה - , לא. את יכולה לנתח את המה וכן, כאילו כמויות יש לעירייה.

יעל ענתבי:

אבל אני לא יכולה לנתח לא את ה - , לא את הסקר, אלא את הפניות.

איילת ששון:

בשביל זה את לא צריכה AI בשביל זה יש לך דוחות, כל יוצאים. גם יוסי מוציא כל שבוע, פולינה מוציאה, כאילו דוחות.

יעל ענתבי:

אז את יכולה, נניח אחת לרבעון להגיד לי מה היה בצפון העיר? מה היה בזה, איזה פניות?

איילת ששון:

תשבי, תשבי איתנו.

יעל ענתבי:

אז אני אשמח.

פולינה ברונפמן פלטי:

ביחד עם יוסי אנחנו נשב.

יעל ענתבי :

כן? יופי.

יוסי פחימה :

כן,

יעל ענתבי :

נהדר. נהדר.

פולינה ברונפמן פלטי :

בסדר.

שירן חן :

שלום.

יעל ענתבי :

שלום שלום המצטרפת החדשה, מה שמך?

שירן חן :

שירן.

ישראל בלנקו :

שירן מה?

שירן חן :

חן.

יעל ענתבי :

מה תפקידך?

שירן חן :

אני מנהלת מחלקת קשרי לקוחות באגף קידום עסקים.

יעל ענתבי :

יפה.

איילת ששון:

שותפה שלנו בקידום עסקים.

יעל ענתבי:

יפה מאוד, יפה מאוד. יש הרבה חיבורים בין קידום עסקים לאיכות השירות,

שירן חן:

כן עכשיו היינו פה, מקודם.

יעל ענתבי:

כן, כן,

שירן חן:

עם הרכבת, בטח שמעתם את ה - ,

יעל ענתבי:

כן, כן, טוב אם יוסי סיימת.

יוסי פחימה:

כן,

יעל ענתבי:

אז תודה רבה, ונעבור ל - , מי יציג את זה?

איילת ששון:

אני.

יעל ענתבי:

יללה את.

איילת ששון:

אז בוא נתחיל מזה שעיריית ירושלים כבר כמעט שנתיים ברציפות מתעסקת עם כל מה שקשור ל - AI ולבינה מלאכותית ושילוב שלה בכלל בעירייה, בדברים כאלו או אחרים, ובטח בתחום השירות. אני אגיד ואסייג שאנחנו עדיין עם כל הבאז בחוץ, נושא העברית הוא דבר קשוח, בטח בבוטים ובקולים,

יעל ענתבי :

נושא המה?

איילת ששון :

העברית, בסדר? השפה שלנו. בסוף רוב המוצרים באים באנגלית, ומבינים יותר טוב אנגלית. ותיכף רגע נדבר איפה אנחנו משתלבים, ומה אנחנו עושים ומה העתיד שלנו אמור להיות. אז באמת רגע בבניה מלאכותית שבאמת בעולם השירות אז אני עדיין אנחנו, כן מצפים באמת לשירות חם ואישי, ולמרות הכלים שמתווספים אלינו ויתווספו אלינו. ובאמת אני חושבת שהחזון שלנו בנושא של בינה מלאכותית ושירות, אז קודם כול היא באמת להיות עירייה מובילה בתחום של טכנולוגיה ושירות. אנחנו עושים את זה כמעט בכל תחום שקיים, ואחד מהם זה גם תחום הבינה המלאכותית, אבל עדיין להיות גם חכמים, גם רגישים ומבוססי נתונים, ולא סתם לשים כלים, ולהגיד - הם יודעים לעבוד והם עובדים, ושמם אותם. אז אם אנחנו מסתכלים רגע על באמת איך להטמיע בינה מלאכותית בשירות הציבורי. אז קודם כל צריך לחבר את זה לערוצים הקיימים שלנו, למערכות של, למערכות העירוניות, לא למאגרי מידע שמבחוץ, לשאול צ'אט GPT היום. איך, איך, מה עושה מוקד 106? זה לא נכון. או לשאול אותו מי מפנה זבל בעיריית ירושלים, זה לא נכון. הוא פונה לעולם, הוא לוקח את זה ממאגרים שהוא מכיר. הוא לא, הוא לא באמת מכיר את המידע שלנו, והכי חשוב זה לחבר ולאמן את הכלים האלה על ה - , על המידע האמין של העירייה ולא מידע אחר. ובאמת ולחבר את זה בעצם גם לערוצים, אנחנו עיריית ירושלים וגם לשפה וגם, וגם לאנשים. אוקי, יש פה גם עובדים שצריך גם אותם להכשיר, זה טיפה שינוי ותכף נדבר על מה אנחנו עושים עכשיו, וכמה אפילו זה כבר בעולם שלנו מאוד מאוד כאן ועכשיו, אבל קיים. אבל, וכמה זה קשה להטמיע. כאילו זה, זה נשמע פשוט AI, זה נחמד, הכלי קיים, אבל להטמיע אותו ולבלוע אותו בתוך גוף שהוא ציבורי או הגוף שלנו זה, ולאמן אותו בשפה של AI. לאמן את הסוכנים האלה על עיריית ירושלים כדי שיתן תשובות, זה לא, זה לא דבר פשוט. אוקי, ובאמת יש היום כלים ותיכף, ופה אנחנו ניגע גם מה יש. אז יוסי הזכיר אנחנו בעולמים, בעולמות שאנחנו עושים צ'אט בוטים וסוכנים, קוראים לזה היום Agents סוכני שיחה, לעולם של AI. ומה זה אומר? זה לוקחים תחום תחום בעירייה, לא, מאמנים את אותו כלי על אותו תחום, שירן עובדת מולי, כי הם הבאים בתור. כאילו עשינו את זה עכשיו עם הארנונה ואני מקווה ששבוע הבא כבר יעלה לארנונה סוכן AI. זאת אומרת שאתה תשאל אותו בשאלה הכי פשוטה, הכי קלה כל שאלה שאתה רוצה, והוא ידע לענות בתחומי הארנונה, לא עליך פרסונאלית, אלא מידע, איך אני משלם, מה אני עושה, איך מחויבת את ארנונה, האם יש לי מרפסת ואני רוצה, והאם זה מחויב, בכמה זה מחויב. אני לא מדברת רגע על המידע הפרסונאלי של איילת, אני מדברת רק על שאלות בנושא של ארנונה במקום שהוא ישאל את,

יעל ענתבי :

של מידע.

איילת ששון :

של מידע, עכשיו,

יעל ענתבי:

הכנסתם לו את כל הנתונים?

איילת ששון:

לא, לא רק הכנסנו, הכנסנו והאמנו, גם אנשי הגבייה, הם לא פה עכשיו. ברור שאנשי הגבייה יהיו חלק מתוך התהליך ובלעדי, אותו בן אדם, אותו, אותו, אנשים מקצועיים באותו אגף. זה לא יכול לעבוד. זאת אומרת שאנחנו עכשיו נעשה ל - 106 או לעסקים או לחינוך או סוכנים, אז בסוף אנחנו חייבים אותם. רגע, זה גם להעלות את כל המידע, אוקי, לעולם הידע. זה סוג של מאגר ידע להתחיל להגדיר שם הגדרות איך. יש הגדרות כלליות גם, איך אתה רוצה שהוא יענה, יענה רשמי, יענה חברי יענה, יענה, יענה זה, האם אתה רוצה שהוא יפנה למאגרים מבחוץ? כן או לא? האם אתה רוצה. אנחנו סתם שיחקנו עם אחד מהבוטים של אחד מהרשויות. שאלנו אותו - מי יותר טוב משה ליאון או הייתה בנתניה. הוא ענה, כאילו מה אתה עונה דבר כזה? צריך לעצור את הדברים האלה.

יעל ענתבי:

מה הוא ענה?

איילת ששון:

הוא אמר, לא זוכרת מה הוא ענה. שכחנו, עיריית נתניה ירושלים, הוא עשה איזה תשובה חמודה, אבל עדיין אתה לא רוצה שזה יהיה, שזה יהיה באף בוט שלך, שישאל אותך, מה את חושבת על איילת ששון, והוא יענה לך ככה וככה. אוקי. אז גם כל הנושא הזה וכל הסגירה של ה - , של הפינות האלה עושים את זה ברמת העירייה, ועושים כל סוכן בנפרד. בסוף התמונה הכללית תהיה סוכן אחד לעיריית ירושלים, שכל שאלה שתשאל אותו על העירייה הוא יידע לענות. השלב המתקדם זה גם שהוא ידע לענות שאלות פרסונאליות עליי.

יעל ענתבי:

זה מה שבאתי לשאול, ואת ענית, עולה עליו.

איילת ששון:

אבל זה יותר מורכב, כי פה,

יעל ענתבי:

שהוא אומר לך - טוב, אני הבנתי שסגירת מרפסת זה כך, וכך, וכך, עכשיו מה עושים עם תעודת זהות כך וכך.

איילת ששון:

נכון,

יעל ענתבי:

איך אני,

איילת ששון:

אז פה הוא כבר מתערב כבר אבטחת מידע. וסייבר ואיך עושים את ההזדהות, זה לא שזה לא יקרה. למשל ליוסי, הוא לא אמר, כבר עכשיו יש בוט שפותח פנייה אוטומטית, אז הוא אמר נכון, היום הוא קצת מוביל אותך בצורה כזאת קצת יותר מדי, כאילו שלב אחרי שלב, אבל השלב הבא שהוא יכתוב, "היי, אני איילת, אני גרה פה ופה יש לי זבל". הוא ידע לפתוח פנייה בלי שהוא ישאל אותך,

יעל ענתבי:

כן, כן,

איילת ששון:

מה השם שלך, מה תעודת הזהות שלך שהוא יידע לקחת את כל הבלי, אבל כבר עכשיו יש לו כזה כלי שפונה בעצם למערכת, פותח את הפנייה באופן אוטומטי בלי נציג. זה בסדר עם הפנייה ממוקדת מאוד, והיא לא כזאת שלא יודעים בדיוק למה התכוון התושב. היא ישר רצה לשטח בלי, בלי שום נציג, אז זה דבר ראשון.

יעל ענתבי:

רגע, רגע, את יכולה להרחיב את זה? כבר היום,

איילת ששון:

כבר היום.

יעל ענתבי:

אם אני מתקשרת ואומרת.

איילת ששון:

לא מתקשרת, נכנסת כרגע זה,

יוסי פחימה:

לא, יש בוט.

סימה סיני:

לאפליקציה.

איילת ששון:

כרגע, כרגע זה באתר, בקרוב זה בוואטסאפ, הרי. אגב וואטסאפ לעירייה יש, השאלה היא, אנחנו עדיין לא מפרסמים אותו, כי יש פה עניין של רגע, כוח אדם. אנשים ברגע שיהיה כתוב על לוחות מודעות, יש לנו וואטסאפ עיריית ירושלים סמסו. יש לקידום עסקים, וואטסאפ עם נציג בסדר? עם נציג שירות שעובד ועונה להם. הפרסום הוא עדיין הוא בלבד מאוד מאוד חלש.

יעל ענתבי:

יש מישהו אצל יוסי.

איילת ששון:

יש מישהו אצל, במוקד שירות, לא משנה, יש שלושה מוקדים בעירייה. דיברנו על זה פעם קודמת,

יעל ענתבי:

כן, נכון.

יעל ענתבי:

יש מוקד 106, מוקד גביה ומוקד שירות, עסקים. כל הנושא של שאלות על העסק מגיעים למוקד השירות. זאת אומרת מה אני צריך לעשות, איך אני צריך לעשות, מה מצב התהליך שלי. כל הדברים האלה מגיעים למוקד השירות, ולהם יש גם וואטסאפ. כן, יש להם וואטסאפ לעסקים, שיושב מאחורה נציג ועונה, עונה מתכתב איתם, ונכנס, זה מתועד ב - CRM זה.

יעל ענתבי:

את, את כבר, אבל את אומרת שכבר יש בוט שעונה בוואטסאפ.

איילת ששון:

בוט שפותח פנייה. אם אני רוצה לפתוח פנייה למוקד 106 אני לא צריכה נציג. יש בוט ששואל אותי, מה תעודת הזהות שלך? מה הטלפון שלך? איפה את? איפה הפנייה?

פולינה ברונפמן פלטי:

מה תקלה.

איילת ששון:

מה? איפה התקלה? מה התקלה, תודה רבה, היה נעים. נפתחה אחרי דקה מקבלת SMS, פתחתי פנייה. ואם הפנייה שלי מספיק מדויקת כי, ולא איזה נושא אמורפי, אז היא הולכת גם ישר לשטח. העידן היותר מתקדם שהוא יהיה כזה שהוא יבין את השפה החופשית שלי, ואפילו לא, לא יוביל אותי לתוך התהליך, אבל זה,

יעל ענתבי:

זה בדיוק, זה בדיוק המחליף של המענה.

איילת ששון:

אני רוצה להגיד שב - 106 ואנחנו הרבה שנים כבר, גם עם אפליקציה וגם עם סוג של בוט וגם עם סוג של טפסים מקוונים. בגלל שמדובר פה במפגעים, בסוף אנשים בוחרים להתקשר, כי זה כאן ועכשיו הטלפון, להבדיל משאר השירות המקוון, זה יהיה מאוד מאוד קשה להעביר אותם לדעתי לערוצים אחרים, אבל יכול להיות שכן.

יעל ענתבי:

תקשיבי, אם הבנקים הצליחו,

איילת ששון:

הבנקים כופים עלייך,

יעל ענתבי:

אבל אם הם הצליחו.

איילת ששון:

אנחנו לא כופים עליך.

יוסי פחימה:

לא היה לך בחירה, אין לך בחירה.

איילת ששון:

הבנקים, אנחנו לא בנק.

פולינה ברונפמן פלטי:

זה ממש לא נוח,

יוסי פחימה:

אצלנו יש לך בחירה.

איילת ששון:

אנחנו לא בנק, אנחנו לא סוגרים שום ערוץ.

יעל ענתבי:

אבל אם הבנקים,

איילת ששון:

זו המדיניות.

יעל ענתבי:

הצליחו להביא אותם,

איילת ששון:

הם לא, הם לא הצליחו, הם כפו עלייך, הם כפו עלייך, הם לא נותנים לך אופציה אחרת,

יעל ענתבי:

כן,

איילת ששון:

הם לא נותנים לך, אין לך אופציה אחרת בבנק.

יעל ענתבי:

אבל מה שאני אומרת שאנשים מתרגלים מהר מאוד לקידמה, אם,

איילת ששון:

לא, אנחנו לא רואים את זה,

פולינה ברונפמן פלטי:

אצלנו הקבלת קהל עכשיו סיימנו, וזה היה אותו, אותו דבר,

איילת ששון:

נכון.

יעל ענתבי:

כן,

איילת ששון:

נכון,

פולינה ברונפמן פלטי:

הם מעדיפים לבוא לסגור את הדברים, כמה,

איילת ששון:

יש דברים, ויש דברים.

סימה סיני:

יש פה גם אוכלוסיות ש - ,

איילת ששון:

לא, אני גם מדברת, על באמת על 106 כ – 106, 106 ראית בור, אתה רוצה לדווח שהיה בור ויטפלו בו. זה קצת אחרת מלפתוח ולהגיד רגע, אולי מישחו לא ראה את זה? כן ראה את זה? יש לזה עדיין חשש. אני חושבת שאחראים יראו. אגב, שיוסי עכשיו מתחיל לענות בכלי AI באותו כלי שיושב היום במוקד ומתחיל, בעצם הנציגים עונים לתושבים בשיחות הוא יושב ומאזין להם במירכאות, אוקי,

יעל ענתבי:

כן,

איילת ששון:

ולומד בעצם את התשובות של הנציגים, מה שלאט לאט הוא באמת יוכל לענות בשמם. אבל קודם כל הוא לומד אותם.

פולינה ברונפמן פלטי:

מעכשיו הוא לא יענה.

איילת ששון:

קודם כל הוא לומד אותם, ולכן עכשיו הוא יושב בשקט וכן כאילו בשקט, זה כאילו זה כאילו זה בן אדם, הוא יושב עדיין בשקט ועכשיו נציג מדבר עם תושב והוא רואה את השאלה של הנציג, והוא רואה את התשובה של השאלה של התושב, את התשובה של הנציג. והוא לומד את כל זה. ולדעתי משהו כמו בטח שנכניס את הוואטסאפ ואז יהיה מבול של שיחות בצ'אט.

יעל ענתבי :

מה הלוי"ז של הוואטסאפ?

איילת ששון :

אנחנו, אנחנו נעשה דיון אצל מר,

יוסי פחימה :

יש עניין של כוח אדם.

איילת ששון :

ראש המינהל החדש של יוסי, ונציג לו את זה,

יוסי פחימה :

יש משמעות של כוח האדם.

איילת ששון :

והוא יביא את המשמעות מבחינתו. מבחינתנו אפשר להפעיל אותו מחר בבוקר.

יעל ענתבי :

רגע, ראש מנהל חדש.

איילת ששון :

במקום נידם.

יוסי פחימה :

ניר בן דוד.

יעל ענתבי :

נו, רון,

איילת ששון :

אמיר בן דוד,

עו"ד דני ליבמן :

אמיר בן דוד.

איילת ששון:

אז אנחנו צריכים לשבת איתו, כי אם בסוף אני מאמינה שברגע שנפרסם שיש ל - 106 וואטסאפ, כמות הפניות תגדל.

יעל ענתבי:

ברור.

איילת ששון:

היא לא, היא לא תתחלף,

יעל ענתבי:

ברור.

איילת ששון:

היא תגדל.

יוסי פחימה:

מניסיון ממוקדים אחרים.

יעל ענתבי:

זה הרבה יותר פשוט,

איילת ששון:

נכון,

יוסי פחימה:

זה עלייה, זה גידול של 30% בכמות הפניות. זה בא בנוסף, לא על חשבון, בכל אופן בהתחלה. יכול להיות שבעתיד בהמשך זה יבוא. קודם כל אנשים פונים יותר שיש להם וואטסאפ, כי זה נגיש, זמין.

יעל ענתבי:

ברור, ברור.

יוסי פחימה:

זאת אומרת אני, אם אין שירות בוואטסאפ, אז אני בדרך כלל לא פונה. אין לי סבלנות לחיים.

יעל ענתבי:

כן, כן,

יוסי פחימה:

עווד כמוני עוד הרבה אנשים.

איילת ששון:

ואתה מצפה שיענו לך יותר. אתה מצפה למענה, אתה רוצה שיענו לך מיד.

יוסי פחימה:

בחיים האישיים.

איילת ששון:

כל הדברים האלה זה לא חוכמה להגיד - לעיריית ירושלים יש וואטסאפ. בסדר, זה הכי קל. אגב זה הכי קל.

יעל ענתבי:

פולינה יש,

איילת ששון:

הנכון הוא לתת באמת שירות טוב,

יוסי פחימה:

בוואטסאפ,

איילת ששון:

שזה הקשה.

יעל ענתבי:

צריך,

איילת ששון:

בסדר?

יעל ענתבי:

אבל מבחינתכם,

איילת ששון:

מבחינתנו הערוץ כבר עובד, קיים חי נושם, בסדר? מבחינתנו, אין בכלל. גם ה-AI אנחנו עוברים יחידה יחידה, אמרתי גבייה, מוקד קידום עסקים ברקע, אפילו דברים אפילו כמו מכרזים, כבר ברקע, מכרזי כוח האדם.

יעל ענתבי:

כן, כן,

איילת ששון:

יש פה גם נכסים ברקע של נושא של סוכני AI. יש היום מישהי שייעודית לזה, ומטפלת בזה ומלווה את האגפים ביחד עם המוצר. אבל את השיחה עם הנציגים, צ'אטים ומידע אישי גם דורש קצת יותר אינטגרציות, מערכות פיתוח, אבל זה קורה, זה קורה.

יעל ענתבי:

עכשיו כל הנושא של ה-AI הוא גם מן הסתם יכול לחסוך לנו בהמון תחומים. זאת אומרת שזה גם סוג של איכות שירות. נניח אם אני אשים AI, אפילו על השקיית צמחים, בסדר?

איילת ששון:

הוא, הוא בכל מקום.

יעל ענתבי:

השאלה אם אנחנו העירייה, מה שחשוב לי לדעת משקיעה את המשאבים בפיתוח מואץ בנושא ה-AI.

איילת ששון:

אני יכולה להגיד שבעולמות שלי, שזה שירות ודיגיטל, בסדר? ואפילו באתר האינטרנט אנחנו משקיעים, כאילו משקיעים. אנחנו לפחות דורשים אוקי, את כל הדברים הכי חדשים שהם נכון להיום, ותכף נראה אפילו מה הם. אוקי. כל הדברים שהם נכון להיום, לא הכול אפשר להביא. אגב, עדיין זה מוצרים, זה מחירים. אגב,

יעל ענתבי:

כן, בכל מקום,

איילת ששון:

אני מסתכלת,

יעל ענתבי :

חכי, אנחנו כל כך,

איילת ששון :

אני מסתכלת רגע על הבולט השלישי פה, ניתוח שיחות בסנטימנט. לא, פולינה כבר לפני שלוש שנים שהתחיל מהפכת AI, אמרה אני רוצה ניתוח שיחות, וסנטימנט, להבין בעצם סנטימנט זה משהו אחר. הניתוח שיחות מה, מה הוא כאילו, מה אנשים כותבים, מה? מה? מה הייליטים, אני לא רוצה לקרוא 7000 סקרים, מיליון הודעות מיליון זה. כשהתחלנו את המסלול הזה לפני שנתיים באו חברות, הציגו מחירים היה, היה עלויות של יותר ממיליון, מיליון וחצי שקל. באה העירייה - מה מיליון וחצי שקל. לפולינה יש עובדת מאוד נחמדה, אמרה לה תמשיכי לקרוא את הסקרים לבד. היום, כשהטכנולוגיה רצה מהר, מהר, מהר, מהר. היום הכלי שאותו משה שאמרה עכשיו פולין שמנתח באמת את ה - , את, את ההערות של התושבים, על גרוש, לא גרוש וחצי,

יעל ענתבי :

כן,

איילת ששון :

עדיין עלה, אבל זה כלום. ולכן גם ככל שהטכנולוגיה, שהטכנולוגיה, הפיתוח הוא פיתוח מקומי, אבל עדיין אנחנו משלמים עבור, עבור כלי AI כזה או אחר, אז אני אומרת בסוף זה דברים שקורים. ובאמת אנחנו רוצים להכניס שנה הבאה גם למוקדים. יש את המושג הזה של בוטים, כאילו הנציגים קוליים כאילו, בוטים קוליים שהם,

פולינה, כן, שהם עונים,

איילת ששון :

במקום הנציג. בעברית זה עדיין לא עובד טוב. אני לא נתקלתי באחד כזה שעובד טוב.

יוסי פחימה :

זה גרוע אפילו,

איילת ששון :

בדיוק עובד גרוע,

יעל ענתבי :

כן,

איילת ששון:

זה עדיין לא שם. עדיין אתה לא יכול להחליף מוקדן או נציג טלפוני בבוט קולי עדיין לא, בטח לא בעברית. אנחנו עוד לא ראינו את זה עובד כמו שצריך. אבל כן, עוד הרבה דברים אחרים כן ייכנסו. אז אמרתי גם הניתוח, גם סנטימנטים, גם אוטומציות שיעבדו אוטומטית על בסיס AI. גם תובנות שיתחילו לבוא על בסיס AI.

יעל ענתבי:

האם זה נכנס לתקציב הקרוב,

איילת ששון:

כן,

יעל ענתבי:

בשנת התקציב? האם יש דרישה שלנו?

איילת ששון:

יש, יש שם דרישה להכול, עוד לא אושר התקציב, עוד לא יודעים את המסגרות אגב, וגם.

יעל ענתבי:

בעיניי זה מאוד חשוב לתקצב את ה - ,

איילת ששון:

כן, אמרתי וגם גם בהיבטים של דיגיטל, גם שמה הוא נכנס, הוא מתחיל להיכנס, לראות מסמכים, לדעת לקרוא אותם, להבין מה המסמך, לאמת אותו מול, מול הנתונים. אז גם שמה זה, זה קורה. ובאמת זה מה שאנחנו עושים. אנחנו גם ממפים את הערוצים, גם בוחרים בכל מקום את הכלי בינה מלאכותית הטוב. יש פה כמה סוגים של כלי בינה מלאכותית,

יעל ענתבי:

כן,

איילת ששון:

אין אחד.

יעל ענתבי:

נכון.

איילת ששון:

וגם אין אפילו מנועים כאילו, אין, אין רק צ'אט GPT, יש פה חלק, יש ג'ימיני כי הוא יותר טוב במשהו אחר. אין משהו שהוא אחד חלק כלי של מייקרוסופט וחלק של גוגל. כאילו בסוף אין פה משהו וצריך באמת וגם צריך לדעת גם להחליף ביניהם לפעמים שמהו, משהו עולה על משהו. היה לי פגישה אתמול עם כפיר בנושא של קידום עסקים. הרי יש, יש כזה אזור אישי לעסקים ויש רצון מאוד מאוד גדול, כבר שנתיים בסקר שילוט במקום לעשות, להריץ אנשים, לבוא ולתת לבית העסק להעלות את צילום של התמונה.

פולינה ברונפמן פלטי:

את התמונה של השילוט שלו.

איילת ששון:

וה - AI פשוט ישווה אותו מול הצילום הקודם, ויאמת שזה באמת חדש, ולא אותה תמונה ויבדוק באמת אם חל שינוי בשילוט, במקום להריץ אנשים בשטח. אז יש, יש המון דברים. מה יקרה מתוכם? שאלה טובה, אנחנו מקווים שזה, שזה בסוף יהיה. אני רק יכולה להגיד, כאילו באמת בינה מלאכותית בסוף היא כרגע בסדר? ואני אומרת אני מקווה שגם לעולם לא, לא מחליפה את האנשים, היא רק מחזקת אותם, ובאמת הרצון שלנו זה לדעת ולעבוד.

יעל ענתבי:

מן הסתם אבל שהיא אחוז מסוים היא כן תחליף.

איילת ששון:

היא לא תחליף את הבן אדם, היא תחליף אולי את הכישורים שלו, את ה - , היא תבוא, תכוון אותו למקומות אחרים,

דובר לא מזוהה:

את האיכות.

איילת ששון:

כאילו,

יוסי פחימה:

כן,

איילת ששון:

אז אני אומרת, אז זה מה שאני אומרת, היא לא מחליפה אותם, היא תחזק אותם. אני חושבת שכן אדם, השוני יהיה בין אנשים שיודעים לעבוד עם AI וכאלה שלא יודעים. מי שלוקח את ה-AI, ומאמץ אותו אליו,

פולינה ברונפמן פלטי:

זה (לא ברור) עכשיו.

איילת ששון:

ומאמץ אותו אליו, הוא הופך להיות עובד הרבה יותר טוב והרבה יותר פרודוקטיבי, הרבה יותר, מביא יותר דברים יותר טוב, מחבר אותם יותר טוב מאשר, מאשר היא תחליף אותו לגמרי. מי שהודף אותה, היא תחליף אותו לגמרי. כאילו מי שהיא תגיד, אני לא מתעסק עם זה. אני לא, לא, אנחנו רואים. אני אמרתי את זה, אני חושבת באחד מהדיונים שהיינו פה, אנחנו מעלים בקשות מקוונות שחלק מתוכם זה לבדוק מסמכים שהתושב בעצם מעלה, בעצם במקום של הרפרנט יבדוק צרופה ה-AI בודק צרופה. אז בהתחלה נציגים טיפה נרתעים, מה יהיה עליי? מי שבדק בסוף את זה, ולאט לאט הם לומדים לאמץ את זה ומבינים שבסוף אתה נותן שירות יותר טוב, כי את ה- , מה שאין בעיה איתו, אז הכול קורה אוטומטית, ומה שיש בעיה איתו אז תטפל ואז הזמן מתקצר.

פולינה ברונפמן פלטי:

אז תהיה יותר יעיל, ולא יהיה לך ערימות של בקשות.

איילת ששון:

באמת אני חושבת שבסוף באמת העתיד שלנו הוא שילוב של תוכנה, ואסור בגלל שאנחנו מתעסקים עם אנשים, אי אפשר רגע להפוך את זה רק למכונות, באמת. בסוף יש פה תושבים. אני לא חושבת שהם ירצו שידברו איתם רק מכונות, אמרתי הבנקים כופים עלינו את זה, זה לא חוכמה. לא רק הם כופים, הם גם לוקחים לנו עמלה על זה שאנחנו עושים את זה. אנחנו מפקידים את הצ'קים, ולוקחים עמלה, כאילו זה כאילו קצת הפוך, אבל אנחנו לא בנקים.

פולינה ברונפמן פלטי:

רק הסטודנטים בוולט אפשר להשבית לכם את כל העסק, כי אני יודעת שבמוסקבה מסתובבים רובוטים שמחלקים חבילות,

יוסי פחימה:

גם בארצות הברית,

יעל ענתבי:

רחפנים,

איילת ששון:

ארצות הברית.

יעל ענתבי:

הרחפנים.

פולינה ברונפמן פלטי:

לא, הם נוסעים, והם יש בפנים חבילה וקוד, אתה פותח.

איילת ששון:

אני אומרת,

פולינה ברונפמן פלטי:

הסטודנטים, יבואו אליהם.

יעל ענתבי:

יחזרו אלינו על ארבע.

איילת ששון:

המטרה היא באמת בסוף לתת שירות גם יעיל וגם רגשי וגם אין שאלות, ולא להרגיש מכונה. וחשוב לנו לשמור על כל הערוצים פעילים הטלפוניים, הפרונטאלי, הדיגיטלי. אני מאמינה שהאבולוציה תעשה לבד. לטובת הצעירים כבר לא יבואו לפה, ולא יתקשרו לאף אחד, והם יעשו את זה באמצעות כלים אוטומטיים, אבל עד אז אנחנו פה בכל הערוצים ובשיא כוחנו ומה שצריך, כי אנחנו ניתן, לא מבטלים שום דבר, ולא מחליפים שום דבר. מתייעלים,

יעל ענתבי:

יפה.

איילת ששון:

ואנחנו ממשיכים להתייעל ו - , ולהתייעל הלאה.

יעל ענתבי:

הערות? שאלות למישהו? אז אני רק אגיד שני דברים לסיכום. קודם כל תודה, תודה, יוסי, תודה איילת, תודה סימה, תודה פולינה. תודה לכולכם. אז אנחנו מדברים על זה שנצא, נוציא את החיתוך של השיחות אחת לחודשיים, שלושה.

פולינה ברונפמן פלטי:

רבעון,

יעל ענתבי:

רבעון, רבעון, אחת לשלושה חודשים, כדי שזה יוכל לשמש.

פולינה ברונפמן פלטי:

את רוצה לראות לפי רובע ולפי שכונה.

יעל ענתבי:

כן, כן, זה יכול לשמש כלי גם לי וגם לראש העיר לדעת מה, איפה צריך לחזק, איפה זה, אני חושבת שיש בזה הרבה מן העניין.

פולינה ברונפמן פלטי:

כן,

יעל ענתבי:

ודבר שני אני חושבת שכולנו נסכים שתצא מכאן מהוועדה הזאת קריאה לעירייה, להשקיע בפיתוחי AI בכל התחומים, כי זה צריך לבוא מין רוח המפקד. בכל מקום שאנחנו נשקיע, אני ראיתי את זה בעיריות אחרות. ראיתי את זה במודיעין, ראיתי את זה בתל אביב, ואני חושבת שמירושלים דווקא צריכה לצאת הבשורה על זה, כי בכל מקום שנשקיע אנחנו נקבל את התוצר. אנחנו נחסוך לעירייה הרבה מאוד כסף, בהרבה מקומות, אם זה בגינון, אם זה באיכות השירות, אם זה בפינוי אשפה. בהרבה, הרבה מאוד תחומים יכול לסייע לנו, וככל שנשקיע במקומות הנכונים לאחר מחשבה כמובן וכולה, אנחנו נחסוך הרבה כסף לעירייה ונהיה מודל לעירייה חדשנית וחכמה. תודה רבה, תם הדיון ואני מודה לכולכם.

דוברת לא מזוהה:

את מחזיקה את התיק של המנהלים הקהילתיים, נכון,

יעל ענתבי:

כן,

ישראל בלנקו:

רפאל, תודה רבה, אפשר לסגור את ההקלטה.

סיום הדיון