



## סמנכ"ל בכיר שירות לקוחות

א' ניסן, תשפ"ה

30/03/2025

2025-000003

אל:

כלל משתמשי מערכת CRM

### הוראת ביצוע מס' 06/2025 רשות המסים - הוראות הפעלה ושימוש במערכת קשרי לקוחות CRM

תוכן עניינים:

1. מבוא למערכת CRM
2. הכרת המערכת CRM
  - 2.1. יתרונות המערכת
  - 2.2. כלי עבודה מרכזיים
3. תפעול המערכת
  - 3.1. לוח מחוונים
  - 3.2. סינונים
  - 3.3. חיפוש פנייה
  - 3.4. הקצאת פנייה
4. ניתוח מידע בפנייה
  - 4.1. כללי
  - 4.2. התכתבויות
  - 4.3. היסטוריית סטטוסים ובעלים
  - 4.4. פרטי התקשרות
  - 4.5. קבצים מצורפים
  - 4.6. פעילויות
  - 4.7. הרחבת מידע
5. טיפול בפנייה
  - 5.1. שדות שיש למלא או לשנות
  - 5.2. סטטוסים
  - 5.3. תרשים אופן הטיפול בפנייה
6. דגשים חשובים להתנהלות נכונה
7. לוגיקת ניתוב פנייה
8. יצירת קשר עם מחלקת CRM בחטיבת שירות הלקוחות



## סמנכ"ל בכיר שירות לקוחות

### 1. מבוא

כחלק מתפיסת השירות ברשות המסים, הוחלט לרכז את כלל ערוצי הפניות של האזרחים והמייצגים באמצעות מערכת ה-CRM. מערכת ה-CRM (Customer Relationship Management) היא מערכת מובילה בעולם לניהול קשרי לקוחות. למערכת יתרונות רבים שיפורטו להלן. מערכת זו מחליפה את המערכות השונות בהן נעשה שימוש עד כה ברשות המסים: מערכת מפ"ל באינטרנט, מערכת פניות מייצגים בשע"מ, מערכת תיבות פקס-מייל ופניות מייצגים במערכת שבח-נט. במערכת הוטמעו כלים לניהול הפניות, לפיקוח, לבקרה ומעקב אחר עמידה בלוי"ז שנקבע למענה (SLA - Service Level Agreement) ועל איכות המענה.

### 2. הכרת המערכת:

מערכת ה-CRM מאפשרת **הצגת תמונה מלאה של כלל הפניות לכל לקוח**.

כל עובד שהורשה לכך יכול לצפות בכל הפניות של הלקוח.

**כל פעולה** המבוצעת במערכת, הן של הלקוח והן של העובד, מתועדת במערכת לרבות, שמירת מסמכים המצורפים לפנייה, כך שניתן בכל עת לבצע בדיקה ובקרה אחר איכות המענה, זמינות המענה וכדומה.

#### 2.1 יתרונות המערכת:

**2.1.1 תיק לקוח:** כל פניות הלקוח מאוגדות במקום אחד.

**2.1.2 כל המסמכים מרוכזים במקום אחד:** הלקוח יכול לצרף מסמכים לפנייה וגם העובד יכול לצרף מסמכים במענה ללקוח. לשם כך, אין צורך לפתוח פניות חדשות וניתן לצרף את כל המסמכים לאותה הפנייה.

**2.1.3 סטטוסים למעקב הטיפול בפנייה:** הצגת סטטוסים שונים של מצב הפנייה מאפשרים טיפול אפקטיבי בפנייה ומתן תמונת מצב הן ללקוח והן לעובד, מתן משוב (דוא"ל ומסרון אוטומטי) ללקוחות בסטטוסים מסוימים ועוד.

**2.1.4 רצף הטיפול בפנייה:** המערכת מאפשרת התכתבות על פנייה קיימת ללא צורך בפתיחת פנייה חדשה. כל ההתכתבויות ושינויי הסטטוס בפנייה יוצרים רצף של תיעוד וכך ניתן לדעת מה הטיפול שנעשה בפנייה.

**2.1.5 משפך אחד:** פניות הלקוח יכולות להגיע ממגוון ערוצים: פניות טלפוניות, פניות אינטרנט, פניות מרשת מייצגים, ועוד, אשר מנותבות לערוץ פניות מרכזי.

**2.1.6 התממשקות למערכות נוספות:** מערכת ה-CRM מאפשרת התממשקות למערכות תפעוליות וניהוליות נוספות, באופן המקל על משתמשי המערכת. למשל, התממשקות למערכות אימות לקוח (מערכת המבצעת זיהוי ואימות של פרטי הלקוח ומאפשרת לבצע אימות מלא ללקוח), לוגיקת ניתוב פנייה (מערכת המנתבת את הפניות ליחידות וצוותים לפי כללים עסקיים שנקבעו), מערכת הקלטות (המופעלת במרכזי המידע מקליטה את השיחות של הלקוחות עם נציגי השרות), הרחבת מידע אישי אודות הלקוח ממערכי שע"מ שונים, תיק ממוחשב, מערכת להפקת דוחות ניהוליים מבוססת בינה עסקית (Business intelligence) BI ועוד.



## סמנכ"ל בכיר שירות לקוחות

**2.1.7. SLA בקרה ומעקב אחר עמידה בלוי"ז שנקבע למענה:** במערכת ה-CRM מוצג פיתוח המציג את הזמן שעבר מפתיחת הפנייה ועד סגירתה (לא כולל סופי שבוע וחגים בהם לא עובדים ברשות המסים) כולל כל השינויים שבוצעו במהלך חיי הפנייה. עבור כל שינוי סטטוס מוצג משך הזמן שלקח בין הסטטוס הקודם בפנייה לסטטוס הנוכחי. ניתן לראות כמה זמן פנייה שהתה בצוות המטפל ובטיפול של עובד ספציפי. באפיון של פיתוח זה הורדנו ממשך זמן הטיפול בפנייה מספר גורמים שאינם נספרים כטיפול:

- פנייה שנמצאת אצל הלקוח בסטטוס **בהמתנה ללקוח**
- פנייה סגורה
- פנייה שבה יש מסמכים שטרם נטענו

## 2.2. כללי עבודה מרכזיים:

**2.2.1. אבטחת מידע – מערכת אימות לקוח:** פתיחת פנייה מחייבת את הלקוח (במרבית המקרים) להירשם לאזור האישי ברשות המסים. הרישום כרוך בתהליך אימות של הטלפון הנייד והדוא"ל. הרישום הינו חד פעמי וישמש את הלקוח לכל שירותי רשות המסים המחייבים הזדהות לרבות בפנייה טלפונית למרכז המידע. זיהוי הלקוח במערכת הינו ברמה גבוהה ומשכך ניתן להשיב לפונה בגוף הפנייה על פניות הכוללות מידע אישי או לצרף לו אישורים ומסמכים שביקש. מייצגים ועובדי מייצג, מזוהים באמצעות כרטיס חכם של "גורם מאשר". בפניות מייצגים לגבי לקוחותיהם, המערכת מציגה לעובד את הקשר של המייצג למיוצג בהתאם לייפוי הכוח שנקלט במרשם המייצגים.

במסמ"ק, מוצג הקשר בין המייצג למיוצג בשומה הספציפית, כפי שמופיע במצפן. יש לציין כי, הקשר נבדק רק בעת פתיחת הפנייה.

יודגש כי אסור למסור מידע למייצג ללא קיום של ייפוי כוח שכבר נקלט במערכת. אין להסתמך על ייפוי כוח שנשלח, כמסמך, יחד עם הפנייה. כמו כן, יש לסגור פניות שהמייצג פונה כביכול בשם עצמו אבל מבקש טיפול במיוצגיו. את המענה ניתן למסור באמצעות תבנית מענה שהוכנה מראש. במסמ"ק, ישנם מקרים בהם המייצג אינו יודע את מספר השומה, כך שלא נבדק הקשר והוא נאלץ לפתוח פניה על שמו. לכן, ברגע שיש ייפוי כח של מייצג, יש לתת מידע. יש לשים לב, שהמייצג הינו עו"ד פעיל. ר' הרחבה בפרק 6.6.

**2.2.2. תפקידי אבטחה:** המערכת מאפשרת מידור הרשאות לצפייה או הרשאות לטיפול בפנייה, בהתאם לרמת האבטחה שהוגדרה.

**2.2.3. עבודה לפי צוותים מטפלים:** ככלל, פנייה שנפתחת במערכת אינה מוקצית ישירות לעובד מסוים, אלא, מנותבת לצוות המטפל שאופייין מראש לטיפול בנושא הפנייה. החברים בצוות רשאים להקצות פניות שהועברו אליהם לעובד ספציפי וגם כל עובד בצוות יכול להקצות לעצמו פנייה מתוך מלאי הפניות שנותבו לצוות.



## סמנכ"ל בכיר שירות לקוחות

**2.2.4. ניתן ליצור התכתבויות על פנייה קיימת:** הפנייה פתוחה להתכתבות מצד הלקוח, עד 3 התכתבויות חדשות. כלומר, בכל פעם שהעובד עונה להתכתבויות של הלקוח, באפשרות הלקוח לפתוח 3 התכתבויות חדשות. כמו כן, במידה והפנייה סגורה הלקוח יכול ליצור התכתבות נוספת עד 14 יום, מיום הסגירה של הפנייה.

**2.2.5. מענה בתבניות מובנות:** המערכת מאפשרת ליצור תבניות מובנות למענה, בדומה ליצירת חתימות במחולל יישומים כדוגמת אוטולוק, כך שאם ישנן פניות שהנושא שלהן חוזר על עצמו במספר רב של פניות, ניתן להשתמש במענה של תבנית אחידה שתשמש את הצוות למענה. למשל, אם ישנן הרבה פניות לקבלת מידע אודות המסמכים הנדרשים לצורך החזר מס או משיכת פיצויים, ניתן להכין תבנית מתאימה שתפרט את תהליך הגשת הבקשה להחזר מס או למשיכת פיצויים עם קישור לדף השירות הרלוונטי באינטרנט.

זאת ועוד, במטרה להבטיח מדיניות אחידה בכלל הרשות, חובה לקבל את אישור מנהל המשרד או סגנו בטרם השימוש בתבנית. המטרה מצד אחד, היא להקל על משתמשי המערכת ויעול הטיפול בפניות ומצד שני, ליצור אחידות בתשובות הניתנות ללקוחות כאשר נושא הפנייה דומה או כאשר מבוקש מידע אודות תהליכי עבודה. למשל, תבנית המפרטת מה המסמכים הנדרשים לצורך הגשת בקשה להחזר מס וכדומה.

**2.2.6. כמות פניות מוגבלת ללקוח בשלשה:** המערכת מגבילה את פתיחת הפנייה לאותה השלשה עד 3 פניות פתוחות לאותו פונה. במסמ"ק, מייצג יכול לפתוח פניות באותה שלשה, ללא הגבלה, במידה ומדובר בלקוח שהינו חברה.

**2.2.7. שילוב מענה באמצעות דוא"ל ומסרונים:** המערכת מאפשרת לשלוח מיילים הכוללים מסמכים והצהרות ומסרונים הכוללים קישורים, בתנאי שהדוא"ל הינו הדוא"ל המופיע במערכת רשום הלקוח. אין לשלוח מסמכים ומידע אישי לדוא"ל שאינו רשום במערכת.

**2.2.8. הרחבת מידע:** על מנת לצמצם את הצורך לגשת לשאילתות שע"מ ועל מנת לסייע במתן מענה מהיר לפונה, הונגש במערכת, מידע עדכני ממרשמי שע"מ, שניתן להסתייע בו במתן המענה (מופיע בעת לחיצה על הכפתור "מידע" בסרגל הכלים העליון, כשנמצאים בפנייה).

בשלב זה, המידע המונגש אינו מלא ולעיתים, חובה לפנות לשאילתות שע"מ. דוגמה להרחבת מידע: על מנת להשיב לפנייה בנושא מענק עבודה, ניתן לעיין בהרחבת המידע ללא צורך לפנות לשאילתא 003 בשע"מ, שכן, מרבית המידע הרלוונטי מונגש לעובד המטפל.

The screenshot shows the top navigation bar of the Israel Tax Authority website. It includes a search bar, a user profile icon, and several menu items: "הפעל דוח", "מידע", "המר אל", "השמעת הקלטה", "אימות לקוח", "רענון", "הקצה", "שמו", "שמו וצא", "הדפס", and "פנייה בנושא מס הכנסה ללקוח". Below the navigation bar, there is a header area with the text "פנייה בנושא מס הכנסה ללקוח" and "פניה קודמת". The main content area displays "הרחבת מידע" and "קבצים מצורפים (3) פעילויות קשור".

### 3. תפעול המערכת:

ככלל, במערכת קיים לוח מחוונים המאפשר "מבט על" אודות הפניות במערכת כפי שיפורט להלן. באמצעות לוח המחוונים ניתן לנהל את הטיפול בפניות, לרבות, תיעדוף משימות ועוד.

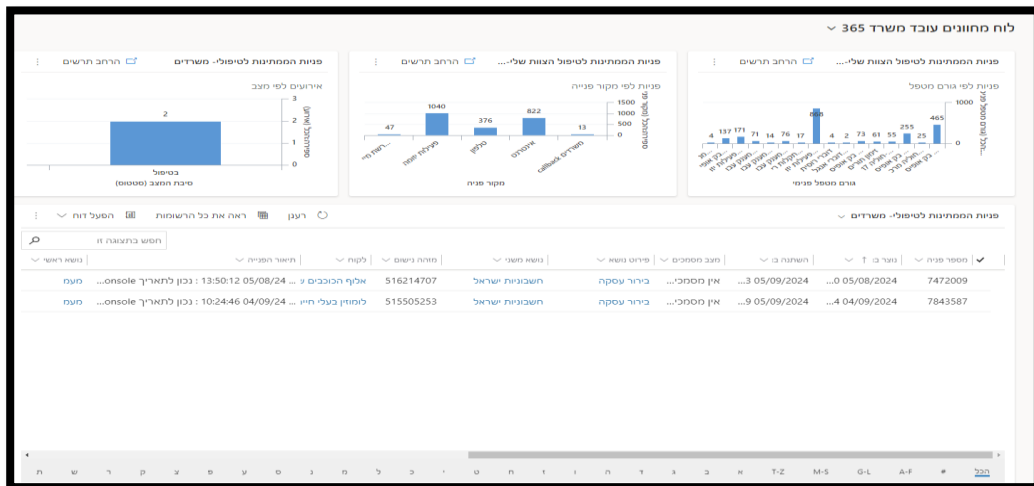
רח'י בנק ישראל 7, ת"ד 1170 ירושלים, 9195024 טל: 074-7613045 פקס: 074-7409620  
Go.gov.il/taxes



## סמנכ"ל בכיר שירות לקוחות

### 3.1 לוחות מחוונים:

מסך הבית, מוגדר לכל עובד לפי דרגת ההרשאה שקיבל במערכת, כך שלכל סוג של תפקיד אבטחה קיים לוח מחוונים מותאם. בנוסף, קיימים במערכת לוחות מחוונים המיועדים להפקת דו"חות ניהוליים או לביצוע פילוח אוכלוסיות, סוגי הפניות או כמות פניות לתקופה מוגדרת ועוד. לוח המחוונים מחולק לתצוגות ותרשימים, באמצעותם ניתן לגשת למסכים נוספים או להצגת נתונים נוספים על פי בחירת המשתמש. להלן דוגמה של מסך לוח מחוונים:



### 3.2 סינון התצוגה:

המערכת מאפשרת סינון התצוגה על ידי לחיצה על החץ בכל עמודה. ניתן לבצע רק מיון בסיסי בלבד! לביצוע הסינון נלחץ על "ראה את כל הרשומות" (מסומן בעיגול בתרשים לעיל). התצוגה תפתח בנפרד מלוח המחוונים ואז ניתן לבצע סינון מעמיק יותר. בנוסף ניתן לפתוח את תצוגת הפניות גם דרך התרשימים על ידי לחיצה על שלוש הנקודות שבתרשים "הצג רשומות".

### 3.3 חיפוש פנייה:

בתצוגת הפניות ניתן לחפש פנייה ספציפית בשדה המיועד לכך בהזנת מספר פנייה/ מספר תיק/ שם לקוח/ מספר שומה/ ת.ז לקוח. אם רוצים לבצע חיפוש לפי מספר תיק יש להזין תחילה את הספרה 0. **נדגיש**, החיפוש מתבצע בתוך התצוגה בה אנחנו נמצאים. אם רוצים לבצע חיפוש לפי שם הלקוח, יש להזין קודם את שם המשפחה ורק אח"כ את השם הפרטי. אם נחפש פנייה בתצוגה "פניות הממתינות לטיפול הצוות שלי", החיפוש יהיה אך ורק על הפניות הפתוחות וממתינות לטיפול המחלקה. לצורך חיפוש פנייה סגורה או פנייה בסטטוס אחר יש לבחור תצוגת "כל הפניות ביחידה העסקית שלי". לעיתים, פנייה מסוימת לא תוצג בחיפוש שכן, היא כבר הועברה ליחידה עסקית אחרת.



## סמנכ"ל בכיר שירות לקוחות

**טיפ-** לחיפוש יעיל ומקוצר ניתן להזין כוכבית עם חלק ממספר הפנייה, או מספר מזהה הלקוח או חלק משם הפונה. למשל, חיפוש פנייה של ישראל יש להזין - \*ישר. בתצוגה נקבל את כל הפונים ששםם כולל את הצירוף "ישר". כמו כן בעקבות מעבר בין מערכת ה-CRM הישנה לחדשה, אופן הצגת ת.ז עם הספרה 0 בהתחלה שונה, המערכת הישנה אינה הציגה את הספרה 0 בתחילת ת.ז בעוד המערכת החדשה כן מציגה, לפיכך על מנת שנוכל לאתר פניות ללקוח שבת.ז קיימת הספרה 0 בהתחלה, נרצה לחפש את ת.ז ע"י לחיצה על \* ולאחר מכן הזנת ת.ז של הלקוח ללא הספרה 0.

### 3.4

#### הקצאת פנייה:

ככלל, כל פנייה מנותבת בראש ובראשונה ליחידה העסקית (למשל, משרד/ מרכז מידע) ומשויכת לצוות בהתאם ללוגיקת ניתוב הפנייה ובהתאם לשלשה כפי שהוגדר מראש במערכת. על מנת לטפל בפנייה חובה לבצע הקצאה לעובד ספציפי.

במשרדים, הקצאת הפנייה לעצמי נעשית על ידי סימון הפניות הרצויות בתצוגה - **'פניות הממתינות לטיפול הצוות שלי- משרדים'**, לחיצה על: "הקצה" << "לי" << "הקצה".

בהקצאה לעובד אחר או לצוות, יש לשנות: "הקצה למשתמש או לצוות" << "בחירת שם העובד או הצוות" << "הקצה".

כמו כן, עובד יכול להקצות פנייה לעובד אחר באופן הבא: בטרם יקצה את הפנייה העובד יכתוב את סיבת ההעברה בשדה: "פתרון מוצע" << "שמור" << "הקצה" << "הקצה למשתמש או לצוות" << "בחירת שם העובד או הצוות" << "הקצה".

**לתשומת לב-** הפניות שהוקצו וטרם טופלו יישארו על שם העובד, לכן על הרכז או נאמן CRM לבצע מעקב יומיומי על מנת לוודא שכלל הפניות במשרדו או באחריותו מטופלות לרבות, העברתן לחבר צוות אחר למשל, במקרה של היעדרות ממושכת של עובד שיש לו פניות שהוקצו לו וטרם טופלו.

הפניות המוקצות לעובדים בצוות של הרכז יופיעו בתרשים **"פניות בטיפול משתמש מהצוות שלי- משרדים"**. יש להיכנס לתרשים, על מנת לשחרר את הפניות ולהחזירן לצוות, לאחר מכן, יש לסמן את הפניות הרצויות ולחיצה על **"שחרר"**.

אם הפנייה שנותבה אינה בתחום הטיפול של הצוות יש לפעול בהתאם למפורט להלן.

### 4

#### ניתוח מידע בפנייה:

#### סוגי הלשוניות בפנייה:

בתצוגת הפנייה ישנן מספר לשוניות, אשר בכל אחת מהן ניתן לקבל הצגת מידע נוסף על הלקוח: למשל, דרכי תקשורת, עיון בקבצים שצורפו ועוד.

#### 4.1

#### לשונית "כללי":

בלשונית זו נקבל מידע על מהות הפנייה, פרטי הפונה וסטטוס הפנייה.

**שלשות** - במערכת ה-CRM קיימות שלוש רמות של נושאים (במקום שתיים כפי שהיה בעבר במערכת מפ"ל) וזאת במטרה לדייק את אופי הפנייה וניתובה באופן יעיל יותר:

1. נושא ראשי - ישנם מספר נושאים ראשיים: מס הכנסה, מיסוי מקרקעין, מע"מ, ניכויים, מרשם המייצגים, קרן פיצויי פעולות איבה ועוד.

2. נושא משני - רשימת נושאים נוספת בהתאם לנושא הראשי שבחר הלקוח.

3. פירוט נושא - רשימת נושאים מפורטת ומדויקת יותר, בהתאם לנושא הראשי והמשני שנבחרו.

רח' בנק ישראל 7, ת"ד 1170 ירושלים, 9195024 | טל: 074-7613045 | פקס: 074-7409620

[Go.gov.il/taxes](http://Go.gov.il/taxes)



## סמנכ"ל בכיר שירות לקוחות

הפניה תנותב בהתאם לנושא הפנייה, לצוות הרלוונטי לטיפול בפנייה. אם לקוח בחר שלשה שאינה מתאימה לפנייה, על העובד המטפל בפנייה לשנות את תוכן השלשה בהתאם לתוכן הפנייה, ולהעביר למשרד ולצוות הנכונים.

### דגשים לשלשות

שדה שנת מס הוא שדה חובה בשלשות מסוימות בלבד. שדה חוליה מוצג אוטומטית לפי מרשמי שע"מ, בשלב זה רק בשלשות שבהם הנושא הראשי - מס הכנסה ובעתיד הקרוב, גם בשלשות בהן הנושא הראשי הינו מסמ"ק. השדות הדורשים התייחסות בהתאם לסטטוס ונושא הפנייה, מסומנים בכוכבית אדומה. בלשונית "כללי" מופיע קישור לתיק הלקוח ומידע נוסף אודות הלקוח לרבות פניותיו של הלקוח לכלל מערכי המס ברשות המסים (יש ללחוץ על שם הלקוח). לפני מתן מענה לפנייה, מומלץ לראות האם קיימות פניות דומות של הלקוח, באותו הנושא ולסגור את כולן במקביל.

### התכתבויות:

.4.2

לשונית זו נועדה להציג את רצף ההתכתבויות עם הלקוח באותו נושא. על התכתבויות יחולו הכללים הבאים:

- במקום לפתוח פנייה חדשה, הלקוח וגם העובד יכולים להמשיך להתכתב ולצרף מסמכים לגבי הפנייה.
- הלקוח יכול ליצור עד 3 התכתבויות פתוחות לפנייה. ניסיון נוסף יחסם על ידי המערכת. החסימה תתאפס כאשר העובד יענה ללקוח ואז הלקוח יוכל ליצור עד שלוש התכתבויות חדשות.
- במידה והפנייה סגורה, הלקוח יכול ליצור התכתבות חדשה על אותה פנייה לא יאוחר מ- 14 יום, מיום סגירת הפנייה.
- כל מענה ללקוח בשדה "תגובה ללקוח" מתועד בלשונית "התכתבויות".
- כאשר ישנן התכתבויות חדשות שהגיעו מהלקוח, הדבר יוצג באמצעות אייקון שיציין ליד לשונית "התכתבויות" את מספר ההתכתבויות שלא נקראו.

### היסטוריית סטטוסים:

.4.3

בהיסטוריית הסטטוסים מופיעה היסטוריית הטיפול בפנייה ממועד פתיחתה ועד לסגירתה. כל שינוי סטטוס, הקצאה, העברת פנייה, מתועדים בהיסטוריית הסטטוסים המאפשרים בקרה ופיקוח בכל שלב של "חיי הפנייה" ואף לאחר סגירתה. למשל, מי טיפל בפנייה, מי העביר, למי העביר, את שם המשרד ושם העובד וכן, מאפשר להתחקות אחר התנהלות הלקוח והצהרותיו, והמסמכים שצורפו על ידי הלקוח או העובד. שצורפו על ידי הלקוח או העובד. יודגש, כי בעת הקצאת הפנייה מעובד אחד לעובד אחר או לצוות רלוונטי, ישנה אופציה לכתוב "הערה" להמשך טיפול בפניה בשדה "פתרון מוצע". מילוי שדה זה יסייע לעובד הבא להבין מדוע הפנייה הועברה לטיפולו. אותה הערה תופיע בהיסטוריית סטטוסים.



## סמנכ"ל בכיר שירות לקוחות

### 4.4. פרטי התקשרות:

בפרטי ההתקשרות המוצגים בפנייה (ובתיק הלקוח) מציגים את כתובת הדוא"ל והטלפון הנייד **המאומתים** שהלקוח הזין בעת שנרשם לשירותים הדיגיטליים ברשות המסים. בעת הרישום הלקוח מציין את ערוץ הקשר המועדף מבחינתו: דוא"ל או טלפון נייד. הלקוח יכול לשנות את ערוץ ההתקשרות המועדף באזור האישי שלו.

### 4.5. קבצים מצורפים:

בלשונית קבצים מצורפים מופיעים כל הקבצים שצורפו לפנייה ע"י הלקוח או ע"י העובד.

**כיוון החץ** - ליד המסמך מציג מי צרף את המסמך.

**הערות** - ההערות שהעובד המטפל בפנייה יכול לכתוב.

**האם להציג באינטרנט** - אפשרות לעובד למנוע הצגת המסמך ללקוח באזור האישי. כאשר העובד יסמן "לא" הקובץ לא יוצג ללקוח באינטרנט.

האפשרות לצפות בקבצים המצורפים תתאפשר באופן הבא:

לחיצה כפולה על שם הקובץ או לחילופין סימון V ולחיצה על "פתיחת קובץ" יגרמו לפתיחת הקובץ בלשונית חדשה.

לפתיחת מספר רב של קבצים, יש לסמן ב-V את הקבצים הרצויים ולחיצה על כפתור "פתיחת קובץ". כמו בהתכתבות, גם בלשונית זו, כאשר ישנם קבצים שלא נקראו, המערכת תציג באייקון שליד הלשונית 'קבצים מצורפים' את מספר הקבצים שטרם נקראו.

### 4.6. הרחבת מידע:

כאמור, הרחבת המידע נועדה להנגיש לעובד המטפל בפנייה את עיקרי המידע הנדרש לו לצורך מתן המענה לפונה וזאת, ללא צורך להיכנס לשאילתות שע"מ במסך נפרד. בלחיצה על כפתור 'מידע' המופיע בסרגל הכלים העליון מתווספת לשונית 'הרחבת מידע' המצריכה פעם אחת ביום, זיהוי נוסף של העובד (תוך שימוש בסיסמא של שע"מ). המידע המוצג מאפשר כאמור, טיפול יעיל ומהיר יותר בפניות.

- הרחבת המידע נועדה רק להצגת מידע ללא אפשרות לעדכון ושינוי נתונים. אם הטיפול בפנייה מחייב עדכון נתונים, יש להיכנס לשאילתות שע"מ בדרך הרגילה ולבצע את הפעולות בשאילתות הנדרשות. למשל, החלטה על הקטנת עיצום כספי.
- הרחבת המידע תוצג לעובד רק בפניות בהן הלקוח "אומת". דהיינו, פנייתו בוצעה לאחר הזנת פרטי הזיהוי שקיבל במערכת הרישום לשירותים דיגיטליים (ישנן פניות למידע כללי שאינן מחייבות הזדהות) או שאומת טלפונית.

## 5. הטיפול בפנייה:

### 5.1. שדות שיש למלא או לשנות:

#### 5.1.1. שינוי שלשה:

בשלב הראשון יש לוודא שתוכן הפנייה תואם את השלשה שנבחרה ושהפנייה נותבה לצוות הנכון. אם הפנייה לא נותבה נכון עקב בחירת שלשה שאינה נכונה, יש לשנות את השלשה על ידי שינוי הנושא הראשי, המשני, ופירוט הנושא ורק אז לטפל בפנייה או להעבירה לצוות הנכון בהתאם. אי שינוי של השלשה עלול לגרום להחזרתה לצוות הראשון מבלי שהמקבל בחן אותה לעומקה.

רח'י בנק ישראל 7, ת"ד 1170 ירושלים, 9195024 | טל: 074-7613045 | פקס: 074-7409620

[Go.gov.il/taxes](http://Go.gov.il/taxes)





## סמנכ"ל בכיר שירות לקוחות

במקרים שבהם העובד אינו יודע כיצד לסווג את השלשה או מי אמור לטפל בה באפשרותו להעביר את הפניה ל"צוות ראשי – מנהלת פניות מע"מ ומס הכנסה".  
לאחרונה, הושקה מערכת מבוססת AI המסייעת לפונה לבחור את השלשה המתאימה כמפורט במכתבו של מר שלמה אוהיון סמנכ"ל בכיר שירות לקוחות בקישור להלן:

[https://www.gov.il/BlobFolder/reports/pa241224-2/he/public\\_announcement\\_pa241224-2.pdf](https://www.gov.il/BlobFolder/reports/pa241224-2/he/public_announcement_pa241224-2.pdf)

במטרה לאמן את המערכת התווסף שדה תיקוף השלשה שנבחרה על ידי הלקוח.

### 5.1.2. עדכון קובץ קיים:

בלשונית "קבצים מצורפים" ניתן לצפות בקובץ.

הקובץ יפתח בחלון חדש והמערכת תציג את המסך שבו ניתן לציין הערות על גבי הקובץ, לדוגמא, איזה קובץ קיבלנו והאם הוא תקין.

### 5.1.3. לאחר מכן, יש ללחוץ על "שמור וסגור". הוספת קובץ חדש:

המערכת מאפשרת לצרף קבצים לפנייה, שתוצג עם הקבצים באזור האישי של הלקוח.

העלאת קבצים נעשית, לפי השלבים הבאים:

- לחיצה על לשונית "קבצים מצורפים".
- לחיצה על לשונית "פריט קובץ מצורף חדש".
- לחיצה על אייקון הקבצים ("מהדק"). המערכת תאפשר בחירת קובץ.
- לאחר שהקובץ יוצג נלחץ על "הוסף הערה" ונציין האם להציג את הקובץ באינטרנט וכן נציין בהערות באיזה קובץ מדובר.
- לסיום, לחיצה על לשונית "שמור וסגור".

### 5.1.4. פעילויות דוא"ל ומסרונים:

המערכת מאפשרת לשלוח ללקוח דוא"ל או מסרון ישירות ממערכת ה-CRM.

לחיצה על לשונית "פעילויות" << "פריט דואר אלקטרוני חדש".

נוכל לבחור מייל או מסרון שקיימים במערכת, בהתאם למה שהלקוח הגדיר בעת רישומו לשירותים הדיגיטליים.

ניתן לצרף קבצים לדוא"ל בדומה לתהליך העלאת הקבצים באאוטלוק.

בתוכן הדוא"ל נכתוב את המלל הרצוי, ואז נקיש על כפתור "שלח".



## סמנכ"ל בכיר שירות לקוחות

5.2

סטטוסים:

במערכת CRM ישנם 10 סוגים של סטטוסים אפשריים לציון מצב הפנייה:

- בטיפול
- פתוחה משויכת לצוות
- הגיע מידע מהלקוח
- העברה להמשך טיפול
- בהמתנה ללקוח
- סגור-טופל בהצלחה
- סגור-ללא טיפול
- סגור-בוטל ע"י הלקוח
- סגור-בוטל ע"י המייצג
- נסגר ע"י המערכת

- 5.2.1 פעיל - פתוחה:** סטטוס ראשוני של פנייה שנפתחה ידנית ועדיין לא נשמרה (לאחר שמירת הפנייה, היא תעבור לסטטוס 'בטיפול') בשלב זה, סטטוס זה רלוונטי רק למרכזי המידע.
- 5.2.2 פעיל – בטיפול:** פנייה שהוקצתה לטיפול משתמש וממתנה לטיפול.
- 5.2.3 פעיל – פתוחה משויכת לצוות:** כאשר לקוח פותח פנייה מהאינטרנט או כאשר מייצג פותח פנייה ברשת המייצגים, הפנייה מנותבת באופן אוטומטי בהתאם לתיק הלקוח ולצוות ברירת המחדל שהוגדר מראש לשלשה, בהתאם ללוגיקת ניתוב הפנייה.
- 5.2.4 פעיל - הגיע מידע מהלקוח:** כאשר לקוח יוצר התכתבות על מענה שקיבל בפנייה שלו.
- 5.2.5 פעיל – העברה להמשך טיפול:** כאשר רוצים להעביר את הפנייה לטיפול של צוות אחר, יש לבחור בסטטוס זה.
- בשדה 'צוות מטפל' שייפתח, יש לבחור את הצוות אליו רוצים להעביר את הפנייה. הצוותים המטפלים שיופיעו ברשימה הם בהתאם לשלשה המוגדרת לאחר ביצוע שינוי השלשה.
- 5.2.6 פעיל - בהמתנה ללקוח:** יש לבחור בסטטוס זה, כאשר המענה כולל בקשה לקבלת מסמך משלים או מידע נוסף מהלקוח.
- 5.2.7 סגור - טופל בהצלחה:** כאשר מסתיים הטיפול בפנייה יש לבחור בסטטוס זה.
- 5.2.8 סגור - ללא טיפול:** יש לבחור בסטטוס זה כאשר יש לסגור את הפנייה ללא טיפול. חובה לבחור 'סיבת סגירה' מתוך רשימת הסיבות בשדה שיפתח.
- יש לעשות שימוש בסטטוס זה למשל, במקרה בו הלקוח פתח מספר פניות זהות ונשלח מענה מדויק באחת מהן.
- 5.2.9 סגור - בוטל ע"י הלקוח:** הלקוח יכול לבטל את הפנייה שלו דרך האזור האישי כל עוד היא לא הוקצתה לעובד ספציפי לטיפול.
- במערך מיסוי מקרקעין, לא ניתן לבטל את הפנייה, אם היא הוקצתה לצוות המטפל במשרד, גם אם עדיין לא הוקצתה לעובד ספציפי.
- 5.2.10 סגור - בוטל ע"י המייצג:** סטטוס זה יוצג כאשר המייצג של הלקוח ביטל את פנייתו.



## סמנכ"ל בכיר שירות לקוחות

**5.2.11. סגור - נסגר ע"י המערכת:** המערכת סוגרת פניות באופן אוטומטי ב- 2 מצבים : כאשר צורפו קבצים לא תקינים שלא עברו תהליך "הלבנה" קרי, הגנה מקבצים נגועים לפי כללי אבטחת מידע או כאשר הפניה ממתינה לתגובה מהלקוח במשך 3 חודשים, ללא מענה מצד הלקוח.

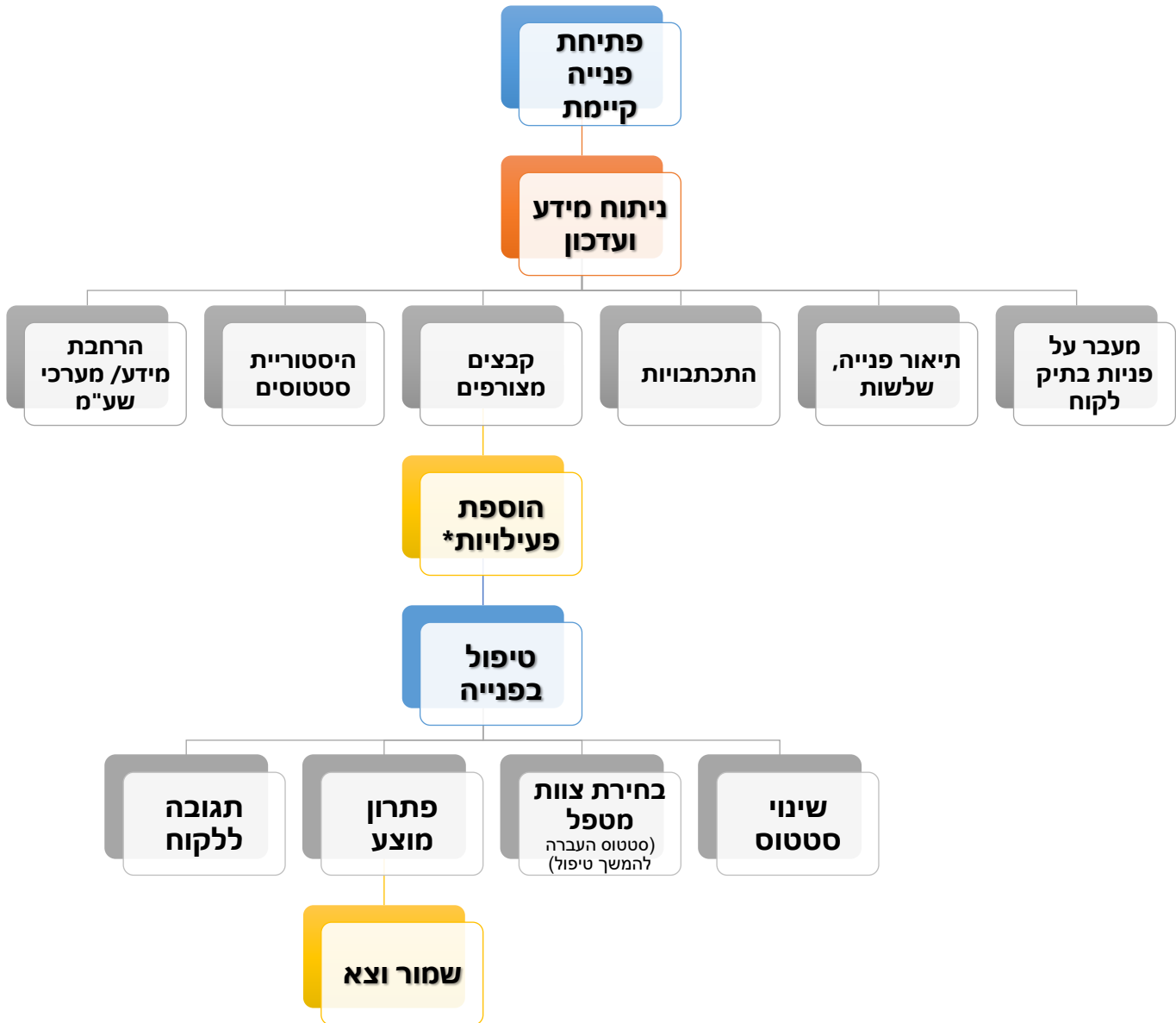
### דגשים

- בכל שינוי סטטוס- שדה "פתרון מוצע" הופך לחובה, למעט, בסטטוס 'סגור- טופל בהצלחה'.
- בכל שינוי של סטטוס- שדה "תגובה ללקוח" הופך לחובה, למעט, בסטטוס 'פעיל- העברה להמשך טיפול'.
- כאשר מדובר בפניה טלפונית, השדה "פתרון מוצע" הינו שדה חובה, ואין שדה "תגובה ללקוח".



## סמנכ"ל בכיר שירות לקוחות

5.3. תרשים אופן טיפול בפנייה:





## סמנכ"ל בכיר שירות לקוחות

### 6. דגשים לטיפול יעיל בפניות:

התנהלות נכונה בתהליך הטיפול בפנייה תביא לצמצום כמות הפניות וההתכתבויות עם הלקוח. לכן, בעת הטיפול חובה להקפיד על הנושאים הבאים:

#### 6.1. טיוב שלשות:

על מנת שהטיפול בפנייה יהיה מיטבי ותהיה אפשרות להעביר פניות לצוותים הנכונים, יש לעדכן את השלשה כך שתתאים לתיאור הפנייה.

#### 6.2. העברת פניות לצוות ולא לעובד ספציפי:

על מנת לדייק כמה שיותר את הדוחות הניהוליים, רצוי לשייך פנייה לצוות המתאים, לפני שהיא מוקצית לעובד ספציפי. שיוך נכון מאפשר שהתכתבות נוספת עבור פנייה זו תגיע לצוות הנכון ולא לעובד האחרון שטיפל בפנייה. במידה והפונה רושם התכתבות על פניה סגורה (בטווח הזמן האפשרי), ההתכתבות מפעילה את הפנייה מחדש, ומגיעה לצוות המטפל האחרון בשלשה. לכן, אם הפנייה אינה משוייכת לצוות המתאים, ההתכתבות תגיע לצוות שגוי.

#### 6.3. שינויי סטטוסים מתאימים:

אין לסגור פנייה כאשר לא ניתן מענה מלא לפנייה מכמה סיבות:

1. כאשר נדרשים מסמכים נוספים או מידע נוסף. במקרים כאמור, יש לעשות שימוש בסטטוס **"בהמתנה ללקוח"**, סטטוס זה יימדד בסטטיסטיקה המשרדית כפנייה סגורה – פנייה שטופלה.
2. כאשר ממתניים לטיפול נוסף של העובד או הרפרנט. במקרה כזה נשמור את הפנייה כאשר היא בסטטוס **בטיפול** או שנעביר את הפנייה להמשך טיפול הצוות המטפל בסטטוס **העברה להמשך טיפול** או הקצאת הפנייה לעובד שכאמור אמור לטפל בפנייה על ידי שימוש בכפתור **הקצה**.

#### 6.4. תשובות ללקוח שעליו לפנות למחלקה אחרת/ יחידה אחרת:

כאמור, ללקוח אין אפשרות לבחור לאיזה צוות הפנייה תגיע ולא לאיזה משרד, הניתוב מתבצע בצורה אוטומטית בהתאם לשלשה שנבחרה על ידי הלקוח.

במקרים רבים הלקוח בוחר שלשה שאינה תואמת את תוכן פנייתו ובשל כך הפנייה מגיעה לצוות הלא נכון. במקרים הללו **אסור** לענות ללקוח "נא פנה למחלקת..." וכדומה.

במקרים הללו על העובד לשנות את השלשה הקיימת לשלשה המתאימה ולהעביר לצוות הנכון כפי שתואר לעיל.

במקרה של התלבטות לגבי הצוות הנכון אליו יש להעביר את הפנייה, או כאשר הטיפול אמור להתבצע ע"י גורם שאינו מחובר למערכת, יש להתייעץ עם הרכזים, נאמני המערכת במשרדים או עם מנהלת הפניות במטה (מוגדרים במערכת כ"צוות ראשי-מנהלת פניות מע"מ ומס הכנסה").

במקרים בהם שינוי השלשה כרוך גם בשינוי מערך המס למשל, פנייה שנותבה למע"מ ויש לטפל בה במס הכנסה, נדרש להעבירה ל"צוות ראשי-מנהלת פניות מע"מ ומס הכנסה" כדי שיבצע את שינוי השלשה למערך המס המתאים.

במערך מיסוי מקרקעין, כשמייצג פתח את הפנייה, אין אפשרות להעביר פניות למערך מס הכנסה, מאחר ועל פי רוב המייצג הינו עורך דין שלא מייצג במערך מס הכנסה. לכן, גם במקרים אלו יש לפנות לצוות ראשי-מנהלת פניות מע"מ ומס הכנסה כמפורט לעיל.



## סמנכ"ל בכיר שירות לקוחות

6.5

### מתן תשובות ענייניות ללקוחות:

יש להקפיד שהמענה ללקוח יהיה מקצועי, מנוסח נכון, אדיב ומדויק, כך שפונה יבין את תוכן המענה או מה הפעולות הנדרשות ממנו.

אין להשיב תשובות לקוניות כגון: 'הועבר לטיפול', 'פנה לרכז החוליה בכתובת דואר אלקטרוני...', 'יש לפנות לחטיבה/ משרד אחר' וכדומה. מענה מעין זה אינו מקצועי, גורר פניות נוספות ואינו עומד בסטנדרט השירות של רשות המסים. משום כך יש להימנע מניסוח מענה שאין בו התייחסות מלאה לפניית הלקוח.

ככל שהעובד, מתלבט לגבי ניסוח המענה למשל, כאשר הפנייה מורכבת מבחינה מקצועית או משפטית או אם קיים חשש שהמענה לא יובן כראוי או שהמענה עלול ליצור הסתמכות מבלי שנבחנו כל ההיבטים הנדרשים, **חובה עליו** להיעזר במנהליו וככל שנדרש גם ברפרנט המשפטי או המקצועי של המשרד.

6.6

### מייצג שפונה עבור עצמו:

#### במס הכנסה ובמע"מ

כאשר מייצג רוצה לפתוח פנייה על שם מיוצג, המערכת מבצעת בדיקת ייצוג תקף מול מרשם המייצגים. המערכת אינה מאפשרת למייצג לפנות בשם לקוח שיפוי הכח שלו לא רשום במרשם המייצגים.

לפיכך, אין לטפל בפניות של מייצגים שפתחו פנייה על שם, אולם היא מתייחסת ללקוח שאין על שמו ייפוי כוח תקף. לכן, אין להסתמך על ייפוי כוח סרוק שנשלח עם הפניה.

יש לסגור פנייה זו בסטטוס 'סגור- ללא טיפול'. בסיבת הסגירה יש לבחור 'פנייה לא נפתחה ע"ש הלקוח'. במענה למייצג ניתן לעשות שימוש בתבנית מענה קיימת, שנמצאת בכל השלשות.

כחלק מנהלי אבטחת מידע ולאור חובת הסודיות הפיסקאלית, לא נטפל בפנייה בה מייצג פנה על שם עצמו ומבקש מידע על מספר ישות אחר.

אם הפנייה מתייחסת לתיקים מסוג 91 (החזרי מס לשכירים), 10 (עצמאי סגור ללא יתרות), 95 (לצורך תשלום מס שכר דירה או לפונה שאין לו תיק), והפניה היא בנושאים: פיצויים, קופות גמל, וועדות רפואיות, הקשר מייצג – מיוצג ייבדק מול מרשם המייצגים ולכן, ניתן יהיה לטפל בפניה רק אם המייצג העלה בקשה לייפוי כח והיא אושרה על ידי הלקוח ביישום ייעודי זמין וקל שפותח במיוחד עבור הלקוחות מסוג זה.

חשוב לציין, אם ייפוי הכוח אושר על ידי הלקוח, הוא יוכל לפנות בשם הלקוח בנושאים שצויינו ללא צורך בפתיחת תיק פעיל ברשות המסים.

### במערך מיסוי מקרקעין

מרשם המייצגים אינו כולל את יפוי הכוח של מערך מיסוי מקרקעין.

ישנם מקרים בהם למייצג אין את מספר השומה ולכן, המערכת מאפשרת למייצג לפתוח את הפנייה על שמו אף שהיא מתייחסת ללקוח שלו.

לכן, אין לסגור את הפנייה ללא טיפול, אלא יש לבדוק שהמייצג צירף ייפוי כוח לפנייה ואז להשיב לו באופן ענייני.

מכל מקום, אם המייצג לא צירף ייפוי כוח והוא אינו רשום כמייצג בעסקה, אין לטפל בפנייה ויש לסגור אותה בהתאם לכללים שצוינו לעיל לעניין מס הכנסה ומע"מ.



## סמנכ"ל בכיר שירות לקוחות

בכל מקרה, בעת הטיפול בפניות במערך מיסוי מקרקעין חובה לעדכן את מספר השומה, סוג המס והאזור, ככל וקיים, על מנת שהפנייה תתועד גם בתיק הממוחשב. לפני מתן מענה מומלץ לבדוק האם ללקוח יש עוד פניות פתוחות באותו הנושא, במקרה זה יש לסגור את כל הפניות הזרות.

### 6.7. התכתבויות מרובות בפנייה:

חשוב לשים לב לפניות שקיימות בהן מספר רב של התכתבויות עם הלקוח, במצב כזה כדאי ורצוי ליצור קשר טלפוני על מנת לתת ללקוח טיפול יעיל ומהיר ככל הניתן.

### 6.8. שם העובד שטיפל בפנייה בהתאם לתביעה ייצוגית:

שטיפל בפנייה, באזור האישי של הלקוח, למעט פניות שנפתחו במרכז המידע בחיפה וירושלים.

### 7. לוגיקת ניתוב פניות:

נקבעו במערכת כללים לניתוב פניות באופן אוטומטי בהתאם לשלשה שנבחרה:

#### במשרדי מס הכנסה:

כאשר יש תיק פעיל והלקוח מחויב בהגשת דו"ח שנתי, הפנייה תועבר למשרד בו מתנהל התיק. כאשר אין תיק פעיל, או כאשר הפונה אינו חייב בהגשת דו"ח (כגון: תיקים 91, 10, 95), הפנייה תועבר למשרד הרלבנטי בהתאם לכתובת המגורים המעודכנת ברשות האוכלוסין. השלשה בה בוחר הלקוח מגדירה את הצוות בו תטופל הפנייה. כך למשל, בחירת השלשה "ועדה רפואית" תפנה את הפנייה לחוליה 17 וכדומה.

#### • יחידות המש"מ (מידע שירות ומשאבים)

פניות בשלשות המיועדות לחוליה 17 שבהן כתובת הלקוח רלוונטית למש"מ איזורי - מש"מ ראשון לציון, מש"מ אשדוד, מש"מ כרמיאל, מש"מ ראש העין, מש"מ אום אל-פאחם ומש"מ בית שמש תנותבנה ישירות למשרדי המש"מ האזורי המתאים. למש"מ ינותבו פניות גם בנושאים הבאים: הגשת הצהרת הון, הגשת בקשה להחזר מס, טופס 135 והגשת דוח מלכ"ר. הפניות בנושאים הללו מנותבות ליחידות המש"מ הרלוונטיות.

#### • יחידות נס"א (ניהול ספרים ארצי)

בקשות המתייחסות לביקורות ניהול פנקסים כגון: השלמת חומר, בירורים, בקשות לשימוע, בקשות להקלות בניהול ספרים וכדומה ינותבו ישירות ליחידת נס"א בהתאם ללוגיקה שנקבעה עם הנהלת היחידה.

#### במשרדי מע"מ:

- כאשר הפנייה מתייחסת לתיק עוסק פעיל, הפנייה תנותב למשרד בו מתנהל התיק. הפנייה תנותב לצוות המטפל בהתאם לשלשה שנבחרה על ידי הלקוח.
- כאשר אין תיק עוסק פעיל, הפנייה תועבר בהתאם למנגנון המיושם במערכת מפתח לפתיחת תיקים.
-



## סמנכ"ל בכיר שירות לקוחות

### במשרדי מיסוי מקרקעין:

הפנייה תנותב תחילה, ליחידה הארצית או למרכז המידע בחיפה, בהתאם ללוגיקת הניתוב שנקבעה מראש. אם עובדי היחידה או עובדי מרכז המידע יודעים ומוסמכים להשיב לפנייה, היא תטופל על ידם. אם נדרש טיפול משרדי, שהינו בסמכות עובדי המשרד, העובד המטפל ביחידה הארצית או נציג השירות במרכז המידע, יעבירו את הפנייה לצוות המתאים לטיפול במשרד.

### גורמי מטה

בנוסף, ישנן שלשות פנים ארגוניות שמופנות מהמשרדים לגורמי מטה בחטיבות השונות וזאת, לאחר בדיקה או הפעלת שיקול דעת (כגון: פניות מורכבות בנושאי קופות גמל, הפניות הללו תועברנה לצוותים הרלוונטיים בחטיבה המקצועית בהנהלה וכו'). ככל שאותו גורם מטה לא נמצא במערכת, יש להפנות את הפניה ל"צוות ראשי-מנהלת פניות מע"מ ומס הכנסה" ולציין, את סיבת ההעברה.

כמו כן, קיימת אפשרות לנתב פניות בשלשות פנימיות שאינן אוטומטיות, ל"צוות ראשי-מנהלת פניות מע"מ ומס הכנסה" בחטיבת שירות לקוחות, במצבים הבאים:

- פניות אשר נאמני CRM ומנהלים במשרדים אינם יודעים כיצד לטפל בהן, או שהטיפול בהן אמור להיות במטה אצל גורם שאינו מחובר כרגע למערכת ה-CRM.
- פניות לקבלת מידע לגבי תהליכי העבודה אשר אינן דורשות הפעלת שיקול דעת אלא, מתן הסבר אינפורמטיבי לאזרח בנושאים שעל פי רוב נמצאים כבר באתר הרשות אך האזרח לא מודע לקיומם. לדוגמה:  
אזרח המבקש טופס ספציפי, קישור לתשלום חוב מס, שאלות בנושא סגירת תיק או פתיחת תיק, שאלות בנושא תשלום דמי שכירות, זכויות מס של עולה חדש, הסבר בנושא מענק עבודה וכדומה.

### פניות מחוץ לישראל

כאמור, מרבית הפניות ושירותי רשות המסים מחייבים תהליך רישום וזיהוי לשירותים הדיגיטליים. יישומי הרשות בשע"מ או באינטרנט חסומים לגישה מחו"ל בהתאם להנחיות מערך הסייבר הלאומי. משכך, תושבי חוץ (יחידים וחברות) שאינם בעלי אמצעי זיהוי בישראל, אינם יכולים לעשות שימוש בשירותים הדיגיטליים (תיאום מס, מספרי הקצאה לחשבונות מס ועוד). לאור האמור ועל מנת לאפשר תקשורת עם תושבי החוץ המבקשים לקבל שירות מרשות המסים יש לפעול כדלהלן:

- תושבי חוץ (חברות ויחידים) שיש להם פעילות עסקית בישראל חייבים על פי סעיף 60 לחוק מע"מ למנות נציג בישראל שמקום מגוריו הקבוע הוא בישראל. עוד קובע הסעיף כי מי שנתמנה לפי סעיף זה כנציג, דינו כדין החייב במס. הרי שהנציג נכנס לנעלי החייב במס והוא יוכל לפנות אלינו במערכת לאחר ביצוע ההתאמות הטכנולוגיות הנדרשות.





## סמנכ"ל בכיר שירות לקוחות

- תושבי חוץ (חברות ויחידים) שאין להם פעילות עסקית בישראל, או תושבי ישראל השוהים בחו"ל ומבקשים שירות, יכולים להעביר פניות בערוצי הקשר המפורטים באתר רשות המסים בהתאם למשרד המטפל:

<https://www.gov.il/apps/taxes/taxes/#/kabalat-kahal/he>

במקרים הללו יש למסור את המידע או השירות המבוקש לאחר זיהוי הפונה בהתאם לכללי אבטחת מידע או משלוח האישורים המבוקשים למייצג.

### 8. תמיכה

בכל משרד מונו עובדים המשמשים 'נאמני CRM', המהווים אנשי קשר בין יחידות השדה לבין עובדי מחלקת CRM בחטיבת שירות לקוחות. מאחר ומדובר במערכת חדשה יש להפנות כל הצעה לשיפור ולייעול המערכת, באמצעות מנהלי המשרדים או נאמני CRM. חטיבת שירות לקוחות תפיץ לכל משתמשי המערכת מידע על כל שיפור או שינוי שיבוצע במערכת.

9. חטיבת שירות לקוחות אחראית על תפעול המערכת ועל הטמעת השיפורים הנדרשים בהתאם להמלצות המתקבלות באופן שוטף ממשתמשי המערכת לרבות מנציגי הלשכות המקצועיות (עורכי דין, רואי חשבון, יועצי מס). כל הצעה לשיפור ניתן להעביר ישירות או באמצעות נאמני CRM לצוות מס הכנסה ומע"מ.