

דואר ישראל – אני ואת/ה? או, אלי ומריאנו?

Time is money , זמן זה כל העניין .
מאמר זה עוסק בשרות הקלוקל שמספקת חברת דואר ישראל ללקוחותיה בנושאי דיווח על דברי הדואר.

המאמר נכתב בימים האחרונים של שנת 2009, ממש לפני הכניסה ל-2010. אנו נמצאים בעידן בו זמן=כסף בא לידי ביטוי יותר מתמיד ובכל תחום ובעיקר בתחום המסחר. לסוחרים קטנים העושים שימוש רב בשירותי הדואר ולאזרח הרגיל, חשוב ביותר להיות מעודכנים ולקבל מידע על מיקום דברי הדואר אותם שלחו או אמורים לקבל. אך הבטחות לחוד ומציאות לחוד כפי שנראה מיד.

דואר ישראל שוקד מזה שנים (לפי פרסומי החברה והודעות לעיתונות) לשפר, לשכלל ולהצעיד קדימה את השירותים אותם הוא אמון לספק לציבור. האם זה באמת מה שחברת הדואר עושה ? אם נשפוט לפי מסעות הפרסום בכיכובם של צמד הקומיקאים המעולה אלי ומריאנו המצב מצויין, אנו מקבלים שירותים מהירים, מתקדמים, כאלו שלא חשבו עליהם קודם לכן, ממש אידיליה.

מעיון במספר פרסומים שונים אנו מקבלים תמונה ברורה למדי של מה דואר ישראל אמור לספק לנו כצרכנים וגם תמונה מעניינת על עלויות מסעות הפרסום של החברה. שימו לב לנתונים הבאים ושימו גם לב לתאריכי הפרסום:

1. 27.02.2006 ב-ynet מצוטט יו"ר החברה מר אדרי אומר:
"הצבי יוסיף ללוות את דואר ישראל בעיצוב חדש", אומר יו"ר החברה, יעקב (קוקי) אדרי, "הצבי החדש מזנק לעבר העתיד בלבוש צעיר ועכשווי ומבטא את הערכים המעודכנים של החברה: גיוון, מהירות, אמינות, קידמה ורווחיות, שגובשו לקראת הפיכת רשות הדואר לחברה עסקית המתמודדת בסביבה תחרותית."
מנכ"ל החברה סרב למסור את עלויות הפרסום ואמר:
"מהרגע שאנחנו פועלים בסביבה תחרותית, אנחנו צריכים לפעול לפי הכללים העסקיים, שכוללים דיסקרטיות בקשר להוצאות הפרסום וההסכמים עם נותני השירותים. התקציב אינו ממומן מכספי ציבור אלא מתקציב חברת הדואר שהיא חברה עסקית לכל דבר"

2. 17.06.2007 במגזין פרומי פורסם:
"חברת דואר ישראל משיקה בימים אלה מהלך פרסומי רחב-היקף בתקציב מדווח של כ 1.5 מיליון דולר, באמצעות משרד הפרסום גלר-נסיס ובכיכובם של צמד הפרזנטורים המלווים את חברת הדואר מזה מספר שנים - אלי פיניש ומריאנו אידלמן."

3. 16.3.2008 בבזפורטל פורסם:
"חברת דואר ישראל משיקה בימים אלה קמפיין פרסום חדש לשירות "מט"ח ללא עמלה" בסניפי הדואר בתקציב של 5 מיליון שקל, באמצעות משרד הפרסום "גליקמן-נטלר סמסונוב" ובכיכובם של אלי ומריאנו - הכוכבים המלווים את חברת דואר ישראל מזה מספר שנים."

4. 2.6.2009 [בניוז 1](#) פורסם:

"חברת דואר ישראל משיקה קמפיין חדש. הקמפיין יעסוק בשירות הוותיק והפופולרי בקרב לקוחות החברה "קונים מט"ח ללא עמלה ומגרילים את הכסף חזרה" ו"עוברים דירה"- שירות חדש וייחודי. היקף הקמפיין מוערך בכ-5 מיליון שקל ומתבצע באמצעות משרד הפרסום גליקמן, נטלר סמסונב ובכיכובם של אלי ומריאנו-הפרזנטורים הקבועים של חברת דואר ישראל. הקמפיין יעלה במהלך חודש יוני ויכלול טלוויזיה, עיתונות, רדיו ופעילות ענפה בנקודות המכירה בסניפי הדואר."

5. 18.10.2009 [the-com ב](#) פורסם:

"**אבי הוכמן**, מנכ"ל חברת דואר ישראל: "חברת דואר ישראל ממשיכה במהפכה הצרכנית, אנו מאתרים איזה שירות הציבור צריך ועם המערך התפעולי והנסיון של דואר ישראל בונים עבורו את השירות הטוב ביותר."

לקידום השרות מעלה חברת דואר ישראל קמפיין חדש בטלוויזיה, בעיתונות ובסניפי הדואר, עם **אלי ומריאנו** בהיקף של 4 מיליון ₪ באמצעות משרד הפרסום **גליקמן, נטלר סמסונב**."

כפי שמצטייר מ-5 פרסומים שונים מ-2006 ועד היום (ויש עוד עשרות כאלו), חברת הדואר משקיעה מיליוני שקלים במסעות פרסום, הכל כמובן למען הציבור ולמען קידום מוצרים ושירותים חדשניים שייתנו לנו "גיוון", מהירות, אמינות, קידמה ורווחיות."

פנטסטי, לא? מי לא מוכן לקבל מדיניות כזו?

הבעיה היא שאלו הצהרות בלבד, הבעיה היא שזה פרסום וספין בלבד, המעשים שמסתתרים אחריהם מועטים וממש, אבל ממש לא מספקים כדי להביא את דואר ישראל לקדמת הטכנולוגיה בתחום עליו היא אמונה.

תשאלו ודאי על בסיס מה אני טוען טענות קשות אלו?

אפרט כאן 2 דוגמאות מייצגות מהתקופה האחרונה, להזכירכם, אנחנו בשלהי 2010

א. דוגמא ראשונה – משלוח דואר אויר רשום לגרמניה.

1. בתאריך 16.10.2009 שלחתי מכתב רשום לגרמניה.
2. באתר הדואר נרשם שדבר הדואר הועבר ליחידת הדואר בבן-גוריון להטסה לחו"ל ב-22.10.2009. אתם רואים נכון, 6 ימים מכפר-סבא לבן-גוריון.

The screenshot shows the Israel Post website interface. At the top, there are navigation links: EMS, מודיעין, שיווק ישיר, השירות הבולאי, דואר שליחים, בנק הדואר, שרותים ומוצרים, and קניין הדואר. The main header features the Israel Post logo and the slogan "בכל מקום בשביל חלום". Below the header, there are language options: English, Русский, Français, العربية, and español. A search bar is labeled "חיפוש באתר".

The main content area displays tracking information for a registered airmail letter (מקב פריטים) with tracking number RR552176491IL. The text reads: "מידע על פריט שמספרו RR552176491IL". The tracking details state: "דבר הדואר האמור התקבל למשלוח בתאריך 16/10/2009 באמצעות יחידת הדואר הגליל אשר בכפר סבא. דבר הדואר האמור הועבר ליחידת הדואר בנמל התעופה בן גוריון בתאריך 22/10/2009 11:50 לקראת הטסתו לחו"ל." Below this, there is a note: "ניתן לבצע מעקב אחר דואר רשום לחו"ל לאחר יציאתו מן הארץ באמצעות האתרים של המדינות הבאות: אוסטרליה, איסלנד, אירלנד, ארה"ב, ברזיל, דנמרק, הונג קונג, טייוואן, נורבגיה, ניו זילנד, סינגפור, ספרד, פורטוגל, פינלנד, צ'כיה, קוריאה הדרומית, קנדה, רומניה, שווייץ, תאילנד. המידע באחריות המדינות." A note at the bottom of the tracking box says: "* לגבי דואר רשום המיועד למדינות אחרות אין אפשרות למעקב באינטרנט לאחר יציאת דבר הדואר מהארץ. לפרטים נוספים אודות סניף הדואר לחצו כאן".

On the right side, there is a red sidebar with the heading "מודיעין דואר" and a list of links: איתור מיקוד, איתור סניף, מעקב משלוחים, מחירון, מדרוך הדואר, שערי מט"ח, מילון מושגים, אחריות ופיצויים, and לא רואים תשובות? At the bottom right of the tracking box, there is a link: "למידע על פריט נוסף >>".

3. הנמען הודיע לי ברוב טובו בתאריך 12.11.2009 שקיבל את המעטפה. לקח למעטפה בדואר אויר 26 יום להגיע לגרמניה (כמובן שבאשמת הדואר הגרמני...)
 4. ומה מדווח באתר דואר ישראל ?
- מדווח רק שדבר הדואר הוטס לחו"ל ותו לא. הפסקתי לבדוק ב-28.12.2009, 45 ימים אחרי ההגעה לנמען, מספיק זמן כדי לדווח לי על הגעתה, לא ?
- במילים אחרות למי שלא מבין, זה מה שנקרא שירותים מתקדמים. דואר ישראל לא מדווח על מסירת המעטפה, דבר שודאי הוא יודע מכיוון ובמסירה בוצעה סריקת הבר-קוד שעל המעטפה והנמען חתם על קבלתה. אני משוכנע שדיווח על כך הועבר בו ברגע מדואר גרמניה למחשבי חברת דואר ישראל, אבל לנו הצרכנים לא מדווח דבר.
- לדואר ישראל נוח לרשום: "לגבי דואר רשום המיועד למדינות אחרות אין אפשרות למעקב באינטרנט לאחר יציאת דבר הדואר מהארץ". איזה תירוץ מסכן כשדיווחי הדואר בעולם מועברים בין רשות אחת לשנייה בזמן אמיתי.

EMS	מודיעין	שיווק ישיר	השירות הבולאי	דואר שליחים	בנק הדואר	שירותים ומוצרים	החנות המקוונת
-----	---------	------------	---------------	-------------	-----------	-----------------	---------------



דואר ישראל
בכל חקום, בשביל כולם

English: Русский: Français: العربية: español

חיפוש באתר

45 ימים לאחר הגעתו לנמנען - 28.12.2009

מעקב פריטים מידע על פריט שמפרו RR552176491IL

דבר הדואר האמור התקבל למשלוח בתאריך 16/10/2009 באמצעות יחידת הדואר הגליל אשר בכפר סבא. דבר הדואר האמור הוטס לחו"ל.

ניתן לבצע מעקב אחר דואר רשום לחו"ל לאחר יציאתו מן הארץ באמצעות האתרים של המדינות הבאות:
אוסטריה, איסלנד, אירלנד, ארה"ב, ברזיל, דנמרק, הונג קונג, טייוואן, נורבגיה, ניו זילנד, סינגפור, ספרד, פורטוגל, פינלנד, צ'כיה, קוריאה הדרומית, קנדה, רומניה, שווייץ, תאילנד.
המידע באחריות המדינות.

* לגבי דואר רשום המיועד למדינות אחרות אין אפשרות למעקב באינטרנט לאחר יציאת דבר הדואר מהארץ.
לפרטים נוספים אודות סניף הדואר לחצו כאן

מודיעין דואר

- איתור מיקוד
- איתור סניף
- מעקב משלוחים
- מחירון
- מדריך הדואר
- שערי מט"ח
- מילון מושגים
- אחריות ופיצויים

ב. דוגמא שנייה – קבלת חבילה מהונג-קונג

1. נשלחה חבילה ללקוח שלי מהונג-קונג. החבילה נשלחה בשלוח אוירי רגיל והשולח סיפק מספר משלוח החבילה נשלחה בתאריך 25.11.2009 את מסלולה של החבילה יכולנו לראות בקלות באתר הדואר מהונג-קונג, שימו לב:

The screenshot shows the Hongkong Post website interface. The main content area displays tracking information for an 'Outward Ordinary Parcel' with item number CP80619. The tracking history is as follows:

Posting Date	Drop-off Point	Origin
25-Nov-2009	Shek Wu Hui Post Office	Shek Wu Hui Post Office

Date #	Location	Delivery Status
25-Nov-2009	Hong Kong	Item posted.
25-Nov-2009	Hong Kong	In transit.
26-Nov-2009	Hong Kong	Processed for departure.
27-Nov-2009	Hong Kong	The item left Hong Kong for its destination on 27-Nov-2009
6-Dec-2009	Israel	Arrived.
6-Dec-2009	Israel	Pending customs inspection.
7-Dec-2009	Israel	Pending customs inspection.
7-Dec-2009	Israel	In transit.
7-Dec-2009	Israel	Tendered for delivery without success because of outstanding payment of charges.
9-Dec-2009	Israel	The item is being held and the addressee is being notified.
		Delivered.

Location Date

הכל מופיע כאן, תאריך המשלוח, תאריך היציאה מהונג-קונג, תאריך ההגעה לישראל, תאריך ביקורת המכס, הודעה על עיכוב בגלל תשלום מיסים ותאריך המסירה שבוצעה ב-9.12.2009. הלוא, שמתם לב שהכל, אבל הכל מדווח לדואר בהונג-קונג? האם יש נציג של דואר הונג-קונג שיושב לו בתל-אביב ומקליד את הנתונים? כמובן שלא, דואר ישראל מעביר את הדיווחים הללו לרשות הדואר השולחת באופן ממוחשב ואוטומטי.

2. ומה מוצג באתר דואר ישראל ?
 שום דבר. בדואר טוענים בתוקף שאין להם פרטים. אתם מבינים, הם מעבירים פרטים לדואר הונג-קונג אבל לאתר של דואר ישראל אין קשר, אין כל מידע ולנו כצרכנים לא מדווח דבר.
 בדקתי את סטטוס החבילה לאחרונה ב-28.12.2009, 19 יום לאחר שהחבילה שוחררה וזה מה שמופיע:

EMS מודיעין שיווק ישיר השירות הבולאי דואר שליחים בנק הדואר שרותים ומוצרים החנות המקוונת

English Русский Français العربية español

חיפוש באתר

חפש

דואר ישראל
בכל מקום, בשביל כולם

מודיעין דואר

מעקב פריטים

מדע על פריט שמספרו HK CP80619

אין נתונים על דבר הדואר מסוג חבילה מחו"ל שמספרו HK CP80619.

ניתן לבצע מעקב אחר דואר רשום לחו"ל לאחר יציאתו מן הארץ באמצעות האתרים של המדינות הבאות:
 אוסטרליה, איסלנד, ארה"ב, ברזיל, דנמרק, הונג קונג, טייוואן, נורבגיה, ניו זילנד, סינגפור, ספרד, פורטוגל,
 פינלנד, צ'כיה, קוריאה הדרומית, קנדה, רומניה, שווייץ, תאילנד.
 המידע באחריות המדינות.

* לגבי דואר רשום המיועד למדינות אחרות אין אפשרות למעקב באינטרנט לאחר יציאת דבר הדואר מהארץ.
 לפרטים נוספים אודות סניף הדואר לחצו כאן

28.12.2009 - 19 יום לאחר קבלת החבילה -

למידע על פריט מסוף >>>

איתור מיקוד
 איתור סניף
 מעקב משלוחים
 מחירון
 מדריך הדואר
 שערי מט"ח
 מילון מושגים
 אחריות ופיצויים

מישהו צריך הסבר כאן?
 כפי שאתם רואים ומבינים, עם שרות כזה קשה או בלתי אפשרי לנהל פעילות עסקית מסודרת בעידן בו הזמנות, תשלומים ומעקב אחר כל שרשרת המסחר נעשית באינטרנט ב-on-line דואר ישראל שם מקלות בגלגלי הקידמה והמסחר ולא פועל בכלל או לא פועל מספיק כדי לספק את השרות הבסיסי והחיוני עליו הוא מופקד=דואר.
 משום מה בחרו בדואר ישראל באסטרטגיה של החדרת מוצרים ושירותים רבים ממכירת ביטוח ועד למכירת מוצרי אלקטרוניקה ואפילו המציאו כאן פטנט עולמי של גבייה עבור שחרור חבילות EMS, גם אם הן פטורות מס, אך שכחו מאחור את ליבת הפעילות, קרי קבלה ומשלוח של דברי דואר ואספקת שירותים הקשורים לזאת.

זוכרים מה אמר יו"ר החברה ב-2006? הנה תזכורת:
 "הצבי החדש מזנק לעבר העתיד בלבוש צעיר ועכשווי ומבטא את הערכים המעודכנים של החברה: גיוון, מהירות, אמינות, קידמה ורווחיות..."
 זוכרים מה אמר מנכ"ל החברה ב-2008?
 "חברת דואר ישראל ממשיכה במהפכה הצרכנית, אנו מאתרים איזה שירות הציבור צריך ועם המערך התפעולי והניסיון של דואר ישראל בונים עבורו את השירות הטוב ביותר."

אז עם עובדות כאלו שתיארתי, ספרו לי איפה העכשווי? איפה המהירות? איפה האמינות? איפה הקדמה? לאן כל אלו נעלמו?
 הכל נעלם ונשארו רק עם הלבוש, התדמית, הפרסומת.

אלי ומריאנו צוחקים כל הדרך אל הבנק ואילו משתמשי הדואר בוכים כל הדרך אל הדואר...

איפה ההיגיון איפה ? מדוע משקיעים מיליוני שקלים בפרסום, ביחצנות וב-show על חשבון קידום המוצר הבסיסי עליו נשענת החברה ושעליו קיבלה את המנדט לפעול בו ? מדוע בישראל של 2010 שירותי הדואר נראים כמו במדינת עולם שלישי ?

לצערי אין לי תשובות לספק לכם הקוראים. זה מקומם, זה מרגיז וזה מצריך ביקורת וטלטול רציניים. דבר אחד אני יכול להבטיח לכם, אם תיקחו מהם את המונופול, אם תאפשרו תחרות בתחום הדואר, תראו כמה מהר נקבל כאן שירותים מתקדמים בדומה למדינות כמו ארה"ב, אנגליה וכד'.

לגבי ההפרטה, פורסם ממש בימים אלו על תוכנית האוצר להפריט את החברה באמצע 2010, בהתאם לפרסומים עושה רושם שעיקר הקושי הוא בדרך להפוך את בנק הדואר לבנק רגיל. רבותי, אתם שוכחים את המהות של חברת הדואר! כדאי שהמעורבים בעניין יקראו מאמר זה ויבינו שצריך קודם לרפא את החוליים הקיימים לפני שהופכים את החברה לעוד בנק עם עוד הנהלה ועוד דירקטוריון ועוד עובדים ועוד ג'ובים...

אולי בלי אלי ומריאנו יחסר לנו הבידור, אך נקבל שירותים הרבה יותר טובים, מהירים ועדכניים. אולי נוכל סוף סוף לפעול בארץ נהדרת ולנהל פעילות מסחר מודרנית בדומה למשתמשי דואר אחרים ברחבי הכפר הגלובאלי.

אני ואת/ה? או, אלי ומריאנו?
מה חשוב לנו (לא להנהלת הדואר) יותר ?

מאמר זה הוא המשך בסדרת מאמרים בנושא תפקודה הלקוי של חברת דואר ישראל, מאמרים שאני [מפרסם כבר מספר שנים](#), ודבר לא משתנה, עולם כמנהגו נוהג כאן.

שלכם,
אבי שניאור

הכותב: אבי שניאור, אקדמאי עם תעודת הוראה, תושב כפר-סבא. מאמן, מלמד ומדריך משתמשים חדשים וותיקים לקניה ומכירה, בקלות ובביטחון, בזירת המסחר המקוון של eBay. www.Avi4You.com