



comp dept

מידע ומיתשוב-תקשורת

30 אפריל 2024

לכבוד:
ועדת מכרזים

הנדון: חברת HELPE ספק יחיד ליישום והטמעה של בוט קולי חכם

במסגרת מתן שירות למטופלים ושיפור חווית הלקוח, אנו מבקשים להגדיר ולאשר את חברת HELPE שפיתחה את מערכת הילה.

הילה הנה מערכת מתקדמת למתן שירות טלפוני ללקוח עם יכולות של בוט קולי חכם ("נציג וירטואלי") המבוסס על יכולות של בינה מלאכותית "AI". הבוט הקולי מסוגל לנהל שיחה במגוון תרחישים, מבין דיבור במגוון שפות, עם יכולת חזקה בשימוש והבנת השפה העברית, ערבית, אנגלית ורוסית. למערכת יכולת ניתוח של כוונת הפנייה, ולאחר מכן מספקת מידע ופעולות באופן קולי וחכם בשירות עצמי, כך שהמטופל מקבל שירות מהמערכת.

הנימוקים לבקשת "ספק יחיד" לחברה ולמוצר:

- זהו המוצר היחיד בשוק אשר שילב מודלים של הבנת שפה טבעית של לקוח בשפה העברית, ביחד עם ניהול תסריטי שיחה. באופן זה המערכת מאפשרת ללקוח להגדיר תהליכים מובנים מצד אחד, ומצד שני מאפשרים ללקוח לשוחח בשפה טבעית כחלק מהתסריטים הללו.
- המוצר מאפשר ללקוח עצמאות בבניית התסריטים ללא תלות בספק, הטכנולוגיה הייחודית של הספק איננה דורשת מהלקוח להקליט מראש את הנוסחים למענה הקולי אלא רק להקליד את הנוסח הרצוי ע"י מתפעל המערכת וזה הופך את הטקסט לדיבור באופן אוטומטי.
- זהו המוצר היחיד בשוק המספק יכולת צפייה בתמלול בזמן אמת ולא רק קבלת התמלול הסופי ב API לאחר סיום השיחה. יכולת ייחודית זאת מאפשרת לנציג שרות להתערב בשיחה מאחורי הקלעים לפי הצורך.
- זהו המוצר היחיד שמאפשר להגדיר התראות בזמן אמת כתוצאה מזיהוי תבניות מלל. כלומר המערכת מזהה מצב מסויים (למשל מצוקה) ומפעילה התראה ייחודית.
- המערכת מזהה באופן אוטומטי את שפת הדיבור של הלקוח, ומתאימה את כל המענה ותסריטי השיחה לשפה זו.
- המערכת מבצעת CALLBACK ייחודי ומתקדם עם הקפצת פרטי הלקוח לנציג וסיכום תמלול השיחה הקודמת של הלקוח – ככל שהתקיימה.
- המערכת מאפשרת ליזום שיחות יוצאות לעדכונים אוטומטיים מול הלקוח, ללא מעורבות גורם אנושי.
- מערכת הקלטת שיחות מובנית בפתרון.
- הייחודיות של המערכת של חברת HELPE בכך שהיא מאגדת את כלל היכולות המופיעות לעיל תחת קורת גג אחת, כמוצר ארוז אחד.

מבקש איפוא לאשר את חברת HELPE בע"מ כספק יחיד למוצר זה.

בברכה,

אבנר זיו
מנהל אנג' המימון
30-04-2024
המרכז הרפואי תל-אביב

אבנר זיו,
מנהל אנג' מערכות מידע ודיגיטל

טל: 03-7772840 | פקס: 03-6647261

טל: 0801 | www.usmc.org.il | רח' רוקח 6, תל-אביב, 6123906 | Weizman St., Tel Aviv, 6123906