

החזון: דינה מאכזבת דשירות מערכת הדריאות נגישה יחלה ואנושית

נטע הנציגה הדיגיטלית של כללית

חטיבת שירות ושיווק

ויקטוריה ישראל | מרקו גבאי | ירון להב



מטרות

- שיפור חוויית המטופל
- קיצור זמני טיפול והמתנה
- ניתוב מדויק לשירות המתאים
- הרחבת השירות הדיגיטלי
- במגוון ערוצים
- הפחתת עומסים במוקדים
- צמצום פניות לנציג אנושי
- התייעלות וחסכון תפעולי



האתגר

- נתב מורכב ורב-שלבי
- עומסים במוקדים הטלפוניים
- הרחבת השירות בערוצים דיגיטליים
- שיפור חוויית המטופל וקיצור זמני ההמתנה
- ייעול תהליכי השירות וחסכון תפעולי



למה נטע?

- פלטפורמת AI מאובטחת
- המחוברת למערכות כללית
- שילוב טכנולוגיות NLP, LLM ותמלול בזמן אמת
- זיהוי כוונות וצרכים בזמן אמת
- יכולת טיפול בהיקפים גדולים (High Scale)
- ניתוב חכם ומדויק לשירות המתאים
- מענה מהיר, אחיד וזמין



רקע

- המסע של נטע החל בשנת 2020 מתוך צורך לשפר את חוויית השירות ולהתמודד עם הגידול בהיקף הפניות
- במסגרת הפרויקט בוצעו:
 - ניתוח של כ-90,000 שיחות
 - בניית מודל שיחה מבוסס AI
 - פיתוח תשתיות ואינטגרציה למערכות כללית
 - השקה מלאה במאי 2023

תהליך



תוצאה

מענה מדויק, מהיר ושיפור חוויית המטופל



ניתוב חכם

עברה ליעד המתאים או לשירות עצמי



זיהוי צורך

מיפוי הצורך והכוונה לשירות הרלוונטי



ניתוח באמצעות AI

זיהוי והבנת כוונת הפונה בעזרת NLP/LLM



קליטת מידע

קליטת שיחה קולית או טקסטואלית



תוצאות



שיפור משמעותי בשביעות רצון לקוחות וחסכון כלכלי



2M שיחות שנחסכו ע"י נטע AI



94% הצלחה ודיוק בזיהוי וטיפול בפניות



49M+ שיחות שטופלו ע"י נטע AI

נתונים מ-2023-2026*

דוגמאות

אישור מחלה

פשוט, מהיר וללא המתנה



*2700

וואטסאפ צ'אט בוט זימון תורים



שירותים נוספים

מסירת מידע שירותים דיגיטליים נוספים



ניתוב שיחות

הבנה והפניית שיחות ליעד המתאים



הפחתת עומסים במוקדי השירות



זמינות שירותים 24/7 בכל הערוצים



ייעילות תפעולית והגברת החיסכון



שיפור מתמיד בתהליכי עבודה