

תיאור הארגון המציע

איי.בי.אס טכנולוגיות קול בע"מ (או בקיצור "IBS") הינה חברת אינטגרציה ופיתוח תוכנה, המומחית בתכנון ויישום פתרונות תקשורת אינטראקטיביים לעסקים בסביבת תשתית הטלפוניה בארגון, ונחשבת לאחת החברות האיכותיות והמבטיחות בישראל בתחום זה.

החברה מספקת פתרונות קצה לקצה בתחום התקשורת האחדה (Unified Communication) החל במרכזיות טלפונים IP מתקדמות ועד פתרונות שיתוף ערוצי תקשורת מלאים.

החזון שלנו הוא לקחת את הידע הרב שיש בחברה בתחומי המוקדים הטלפוניים וליישם פתרונות המתאימים לתחום הזה.

תיאור הפרויקט המוצע

הפרויקט המוצע הינו "נציג רובוט/וירטואלי" הלומד לספק תשובות בצורה אוטומטית ללקוחות מתוך ניתוח הקלטות שיחות טלפון של נציגי מוקד אנושיים.

איך זה קורה? בכמה מישורים:

• לימוד המכונה

ברוב מוקדי השירות/תמיכה/מכירה קיימת מערכת הקלטת שיחות אשר מקליטה את השיחות בארגון. המערכת תקבל את מיקום קבצי ההקלטה, תתמלל ותנתח את קבצי השמע. המערכת תפיק מהן מאגר של שאלות ותשובות שיהוו את התבונה של הרובוט.

• מענה ללקוחות

לאחר שמאגר השאלות והתשובות של הרובוט מספיק גדול, ניתן להשתמש בו כנציג אנושי. כאשר לקוח ישאל שאלה, הרובוט יחפש במאגר השאלות שאלה הקרובה ביותר לשאלה הנשאלת, ויתאים לו את התשובה המתאימה. הרובוט גם יוכל לבצע קריאות חכמות לשירותים חיצוניים על מנת לספק ללקוח נתונים מבסיסי נתונים. המענה יינתן באמצעות פניה כתובה (צ"ט, אימייל, SMS וכד') או באמצעות מנגנון Text To Speech למענה קולי.

• טיוב המידע

למנהלי המוקד יהיו הכלים הטכנולוגיים לצפות במאגר השאלות והתשובות ולטייב אותם על מנת לשפר את איכות השירות.

• כלי ניתוח ובקרה

למנהלי המוקד יהיו הכלים לקבל התראות במידה והרובוט נתקל בשאלות שלא נמצא תשובות עבורן, סטטיסטיקות על הצלחת הרובוט במתן שירות ותספק למנהלי הארגון היררכיה של שאלות ותשובות ע"פ נתונים סטטיסטיים.

אמצעים דרושים:

שפות התכנות, הכלים, מערכות הפעלה, תשתיות לביצוע הפרויקט יושארו להחלטה מפורטת בהמשך ביחד עם הסטודנטים.

רופיל סטודנטים מתבקש:

סטודנט בעל רקע בתחומים:

- | | | |
|--------------------|---------------------------|------------------|
| ✓ Machine learning | ✓ Artificial intelligence | ✓ UI Design |
| ✓ Chatbot | ✓ Full stack development | ✓ DB integration |

פרטים טכניים אנשי קשר:

איש קשר	טלפון	דוא"ל	תפקיד
עומר דניאל	050-4265559	omer@ibs-tech.co.il	מנחה הפרויקט
עידן בן שלוש	054-4439454	idan@ibs-tech.co.il	מנהל טכנולוגי