



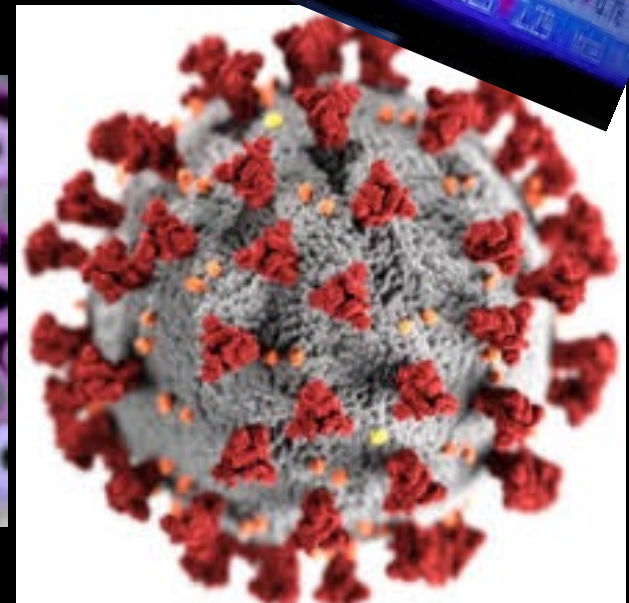
כנס הטמעת חדשנות בעידן ה - ChatBot

שירות לקוח בעידן חירום דיגיטאלי

designed by freepik.com

ד"ר נאוה שקד

זה המצב.....





גם

בחירות.....



החיים ממשיכים ואנחנו עדיין
חייבים לתפקד מול על
המשימות הדיגיטאליות

בעידן הדיגיטאלי אנו חווים שינוי של התקשורת

- אינטראקציה כתובה מחליפה שיחה
- שילוב מדיה במסרים
- אין חשיבות לתקינות השפה
- דגש על החוויה יותר מעל התוכן



איך זה משפיע עלינו?

• סבלנים יותר לטכנולוגייה אך פחות סבלנים האחד לשני.....

• סומכים על הטכנולוגייה יותר מאשר על עצמינו או חברינו

• שגר ושכח

• שימוש בהפצה לרבים – one to many

• חולקים הכל..... "Sharing is Caring"



DIGITAL DETOX

שירות לקוח בעידן הדיגיטאלי

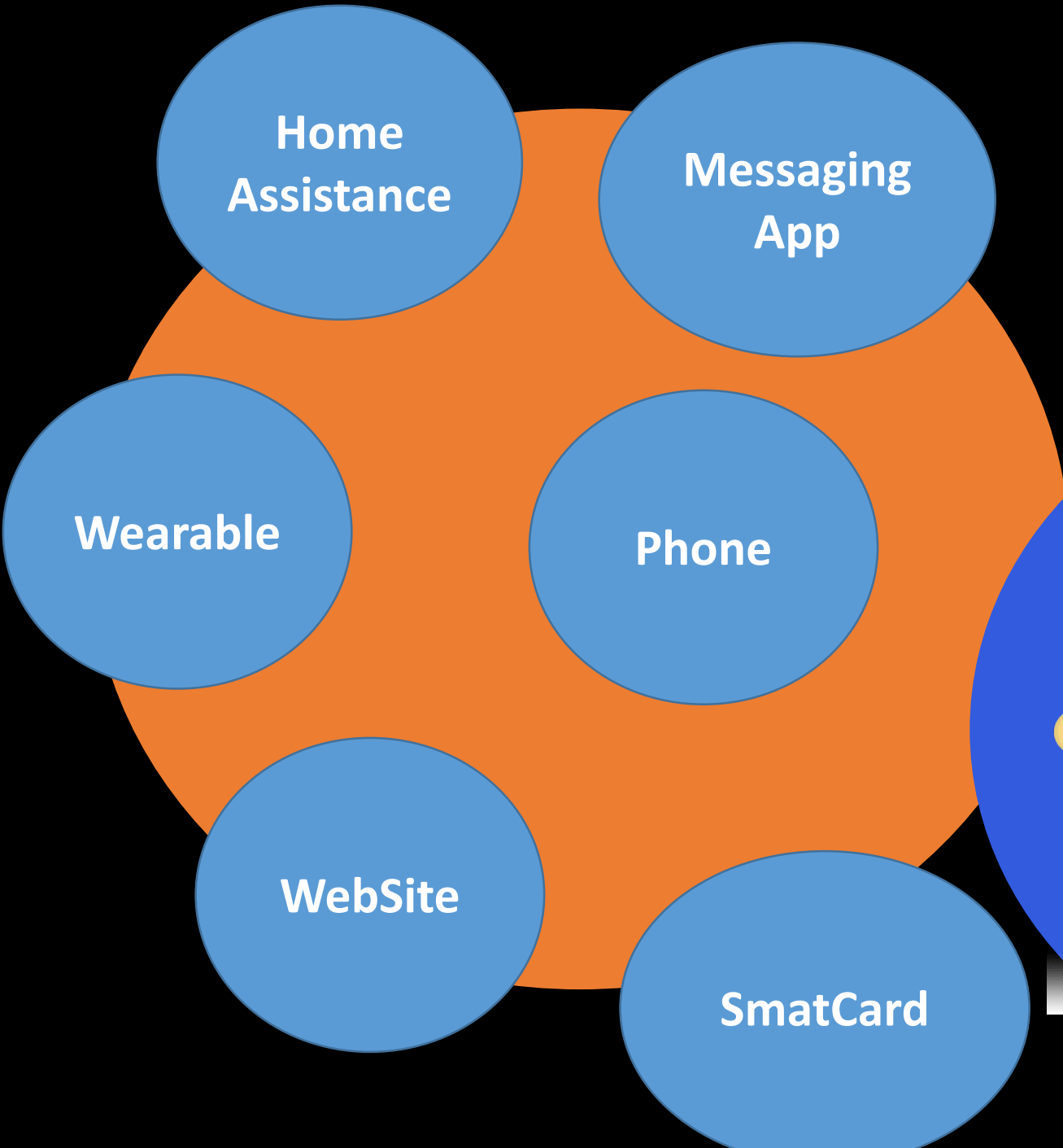
צרכי השוק
המשתנה

דרישות
וחווית
משתמש

התפתחות
טכנולוגיות,
יכולת והנגשה

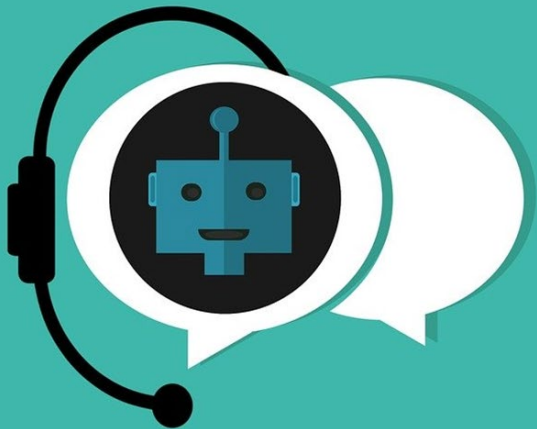
Intelligent
Conversational
Interactive
Across channels

Omni Channel



The Customer Experience

- חווית לקוח היא שילוב בין תהליכי תפעול עם תהליכים טכנולוגיים
- נקודות המגע עם הלקוח יקבעו את מידת שביעות הרצון, הנאמנות והרווחיות
- מיצוב החברות נקבע ע"י חווית הלקוח



והאם מה שאנו יודעים על שירות לקוח עדיין תקף במצב
חירום?



אוזן קשבת למה אני באמת צריך

פרסונליזציה – הכר אותי

טיפול קצה לקצה- מינימום מאמץ

אינטראקציה תבונית

זיהוי עיקר וטפל

אמפטיה למקרי חירום

שמור אותי בתהליך הטיפול



כמה דוגמאות לשעת חירום

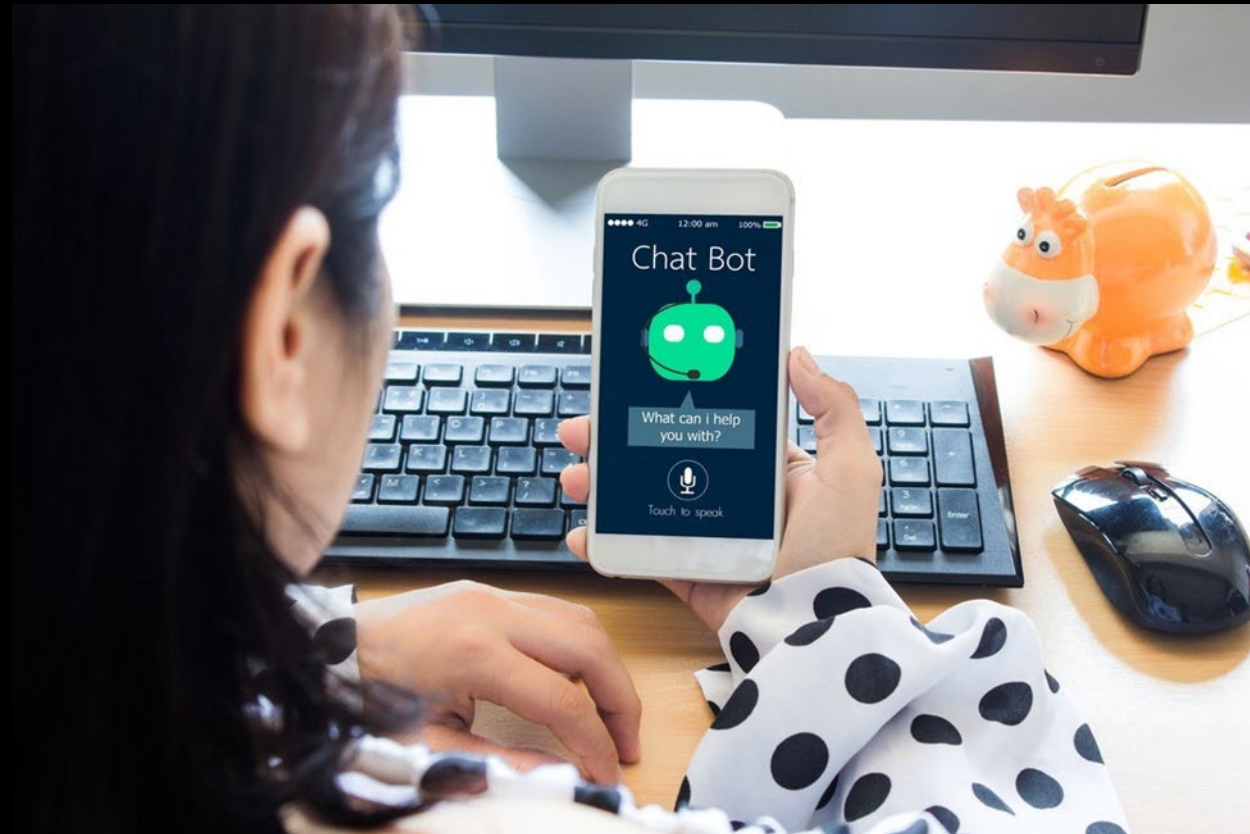


- ✓ מידע מהימן
- ✓ תקשורת וירטואלית
- ✓ עדכונים בזמן אמת

Virtual Assistant

מידע מהימן.....

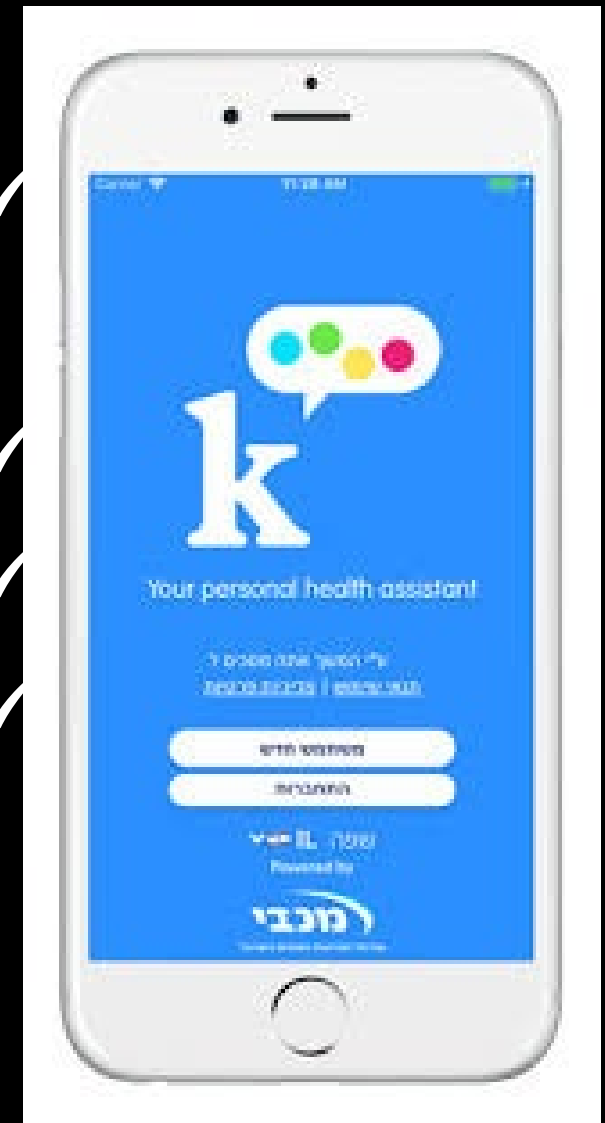
א- זיהוי מחלות בעזרת צ'טבוט



K-צ'טבוט רפואי



במקום לחפש
בגוגל
אמינות המידע
מבוסס AI
תשאול חכם
וידידותי



בארה"ב - אפליקציה לזיהוי מחלות על סמך סימפטומים הוסיפה
לאחרונה אפשרות לבדוק הדבקה בקורונה, אך אינה מבוססת על AI
אלא על עץ 'שאלות ותשובות' בסיסי.

Your.MD About Health Topics The App Symptom Checker

The App

Why Your.MD?

Your.MD is a free app where anyone, anywhere can find safe and personalised information, guidance and support for their health.

Join the millions of people that have already used Your.MD to get better and stay healthy.

האם AI מוכן לאתגר?

מערכות AI זקוקות למידע מדויק.

"כל מחלה מדבקת ולא מוכרת שהמידע שקיים לגביה דל,
תציב אתגרים דומים גם לטכנולוגיות המתקדמות ביותר
מסוג זה"



"דרושים בין 6 ל-12 חודשים
על מנת שיצטברו מספיק מחקרים רפואיים
שיאפשרו ליצור אלגוריתם מתקדם".

תקשורת וירטואלית

Medical Robots & Tele-Medicine



עדכונים בזמן אמת

Close Contact Detector App

- בודקת סיכויי ההידבקות של המשתמש מתמשקת WeChat או Alipay

- מידת הקרבה שלו לחולה קורונה/בסיכון כלשהו, או שנחשד על ידי רשויות בצירוף חישוב של רמת הסיכון בה הוא נמצא כעת.

- אפליקציה ששואבת מידע אישי מפלטפורמות אחרות
- דורשת מידע אישי רגיש ושליטה מוחלטת במידע אודות תנועת האנשים



סיכום ותודות



- שירות לקוח בזמן שקט/חירום
- מערכות תבוניות
- אינטראקטיית אדם מכונה

designed by  freepik.com

Nava@navashaked.com