

## תיאור הצורך והנחיות להגשת מענה לפנייה בנושא

### שיפור תהליך העבודה של נציגי השירות באמצעות כלי בינה מלאכותית

הפתרונות יכולים להיות קשורים לצרכים הבאים או לצרכים דומים בעולם התמיכה בנציגי השירות:

1. **ייעול ידע וניהול מידע לנציגי שירות** - נציגי השירות במשרדי הממשלה מתמודדים עם כמות גדולה של מידע: נהלים, חוזרים, מסמכי מדיניות, מדריכים, פורטלים פנימיים ועוד. כיום החיפוש אחר המידע איטי, מפוצל ולעיתים לא מעודכן.

2. **פתרונות לסעיף זה יידרשו לתמוך בנושאים הבאים:**  
 -סריקה והצלבה של כלל מאגרי המידע הרלוונטיים בארגון.  
 -תפעול כ"עוזר דיגיטלי לנציג" בצורת שיחה/חיפוש סמנטי.  
 -הפקת תשובות מדויקות, עקביות, מאומתות ומבוססות מקור.  
 -תמיכה בתהליך עדכון שוטף של נהלים ומסמכים. **מדידת חוויית לקוח רב-ערוצית וניתוח טקסט חופשי** - חוויית האזרח משתקפת בעשרות אלפי יחידות מידע המגיעות ממוקד טלפוני, קבלת קהל, סקרים, משוברים, טפסים דיגיטליים, מיילים, רשתות חברתיות ופניות ציבור. כיום אין יכולת לאחד, לתרגם ולהפיק תובנות אופרטיביות בזמן אמת מכל המידע הזה.

**פתרונות לסעיף זה יידרשו לתמוך בנושאים הבאים:**  
 -איסוף ולהתממשק למקורות מידע מרובים ורב-ערוציים.  
 -ניתוח טקסט חופשי כולל סיווג נושאים, זיהוי מגמות, זיהוי רגשות, איתור "Pain Points" זיהוי חוזרניות ועוד.  
 -תמיכה בתרגום לשפות שונות כחלק מניתוח התוכן.  
 -ייצור לוחות מחוונים (Dashboards) ותובנות ישימות לשיפור השירות והמדיניות.

3. **תרגום רשמי ומאובטח בקבלת קהל פרונטלית** - לשכות שירות ממשלתיות מקבלות אזרחים דוברי שפות מגוונות (ערבית, רוסית, אמהרית ועוד). כיום נציגי השירות אינם מצוידים בפתרון תרגום אמין, מדויק, מאובטח ותקני.

**פתרונות לסעיף זה יידרשו לתמוך בנושאים הבאים:**  
 AI המסוגל לבצע תרגום סימולטני בזמן המפגש הפרונטלי, תוך שמירה על: רמת דיוק גבוהה המותאמת להקשרים שירותיים ומשפטיים.  
 -עמידה בדרישות פרטיות ומידע רגיש.

-עבודה בסביבה ממשלתית מאובטחת.  
-תמיכה בשפות רבות ובהיקפים משמעותיים.

4. **תרגום רשמי ומאובטח בשיחות טלפוניות** - מוקדי השירות הטלפוניים והפרונטליים מקבלים פניות רבות מאזרחים דוברי שפות שונות, אך אין פתרון תרגום רציף ומייד שחוסך המתנה למתרגמים אנושיים.

#### **פתרונות לסעיף זה יידרשו לתמוך בנושאים הבאים:**

- איכות תרגום יציבה ורשמית.
- דיוק ואמינות בתרגום מונחים ממשלתיים, כולל מונחים משפטיים
- שמירה על פרטיות, אבטחת מידע ועמידה ברגולציה ממשלתית.
- יכולת אינטגרציה למערכות המוקד (יש לפרט את אופן החיבור הנדרש)
- במידה ומתבססים על המרת דיבור לטקסט, תרגום, וחזרה לדיבור – נדרש לביצוע באופן מייד.

בתיאור הפתרון המוצע, המשיבים מתבקשים להתייחס לקיומם ואופן ביצועם של הפרמטרים הבאים. אין חובה כי הפתרון יעמוד בכל הפרמטרים. תיאור זה נדרש לצורך הערכת ההצעות:

#### 1. פונקציונאליות

תמיכה בעברית וב-RTL;  
התאמת המוצר לשפות רבות ולאוכלוסיות עם אוריינות דיגיטלית נמוכה;  
יכולת אינטגרציה עתידית לסביבת הממשלה אפשרות ענן או On-Prem ופוטנציאל עליה לנימבוס (רובד 1 או 5 או דרך התקשרות מרכזית אחרת);  
גמישות ויכולות התאמה אישית מבוססת Low Code / No Code / קונפיגורציה;  
חויית משתמש אינטואיטיבית;  
כיסוי המענה לדרישות המתוארות בפניה זו (מלא / חלקי) ובאיזה אופן .

#### 2. מנגנונים ועמידה בסטנדרטים – האם וכיצד הפתרון נותן מענה לנושאים הבאים:

הנגשה ונגישות ועמידה בדרישות הדין.  
ניסיון קודם בעמידה בתקני אבטחת מידע ממשלתיים (המלצות יה"ב).  
פרטיות והגנת מידע.  
מנגנוני שרידות והמשכיות עסקית.

### 3. הוכחת היתכנות עסקית מידע נוסף על החברה והמוצר

תיאור הלקוחות הקיימים (בישראל, בחו"ל, במגזר ממשלתי).

ותק החברה.

ותק המוצר.

מידע על המודל כלכלי ותמחור שימוש (Pricing model).

מודל תמיכה במוצר לאורך זמן.

תנאים מוקדמים נדרשים ליישום המוצר.

כמות חברות מיישמות / תומכות בפתרון בארץ ובחו"ל.

### 4. יכולת התנסות

מידת בשלות הפתרון – נדרש פתרון קיים ברמת בשלות גבוהה, שאינו POC עם יכולת לקחת חלק

בפילוט מהיר בסביבת התנסות. מומלץ לתאר המלצה לביצוע התנסות.

אפשרויות תמיכה של צוות הספק.

דרישות עבור הקמת סביבה להתנסות.

תמיכה בעבודה עם מידע מותמם / תיאור אופן יצירת נתונים להתנסות

האם קיים מנגנון התנסות (או סביבה ייעודית)?