

בזק מובילה את מהפכת ה-AI בענף התקשורת בישראל:

תיקון תקלות אוטומטי, ציון גלישה לכל בית ובוט קולי אנושי במיוחד: בזק משיקה יכולות ומוצרים מבוססי AI שיבטיחו חוויית גלישה אופטימלית, טיפול מהיר ואיכותי בתקלות ורשת אינטרנט יציבה מאי פעם

ניר דוד, מנכ"ל בזק: "כניסת ה-AI לחיינו מהווה נקודת מפנה בכל הנוגע לאיכות הגלישה והשירות ללקוחותינו, ופותחת בפנינו הזדמנות חסרת תקדים לשפר ולשדרג את היצע המוצרים שלנו"

בזק חושפת היום שורה של יכולות בינה מלאכותית מתקדמות שתטמיע במוצריה ושירותיה, המסמנות את תחילתו של הדור הבא של חוויית הגלישה ואיכות השירות בענף התקשורת בישראל. סט המוצרים החדש כולל מערכת תיקון תקלות אוטומטי, מנגנון מדידה וניטור איכות הרשת, בוט קולי ידידותי במיוחד והגנת סייבר מבוססת AI, אשר ביחד יבטיחו ללקוח חוויית גלישה אופטימלית, שירות מהיר ואיכותי יותר ורשת אינטרנט יציבה מאי פעם. כחברת התקשורת המובילה בישראל, בזק היא הראשונה בענף לאמץ את מהפכת ה-AI ולהטמיע את היכולות האלה במגוון מוצרים, שירותים וברשת עצמה, לשיפור חוויית האינטרנט של הלקוחות.

ניר דוד, מנכ"ל בזק: "כניסת ה-AI לחיינו היא נקודת מפנה בכל הנוגע לאיכות הרשת וטיב השירות בענף התקשורת, והיא פותחת בפנינו הזדמנות חסרת תקדים לשפר ולשדרג את היצע המוצרים שלנו. פיתוח יכולות AI חדשות, אשר עומד בליבת האסטרטגיה שלנו, מאפשר לנו להציג היום מערכת כלים חדשנית ומתקדמת שפועלים בסנכרון מושלם ותספק ללקוחותינו חוויית גלישה אופטימלית, רשת אינטרנט יציבה ומבוקרת, וטיפול מהיר ואיכותי בתקלות".

כלי הבינה המלאכותית החדשים של בזק ישולבו ברשת האינטרנט, במערכות שירות הלקוחות ובנתבים של החברה. המרכזית שבהם היא מערכת QOE (Quality of experience), שתוטמע בנתבי ה-BE ותהפוך את כל הנתבים של בזק לנתבים חכמים.

המערכת תאפשר לראשונה בישראל לבצע ניתוח מעמיק של נתוני החיבוריות בקרב כ-800 אלף הבתים המחזיקים בנתבי ה-BE של בזק והמכשירים המחוברים אליהם. מטרת המערכת למקסם את איכות האינטרנט בבית הלקוח. מערכת ה-AI החדשה, שתפעל במהלך החודשים הקרובים, תתקן תקלות ברשת הביתית באופן אוטומטי ובמהירות, ללא כל צורך בהתערבות של גורם אנושי, ואף לפני שהלקוח חווה אותן או היה מודע להן. כאשר היא תזהה ירידה

באיכות הקליטה, המערכת תחל בתיקון התקלה באופן מיידי, בין היתר באמצעות החלפת תדר Wifi במכשיר מסוים או החלפת הערוץ לטובת שיפור הקליטה.

יכולת AI נוספת כחלק מהמערכת הזו היא מנגנון לקביעת ציון לרשת האינטרנט הביתית בשיטת Score שיורכב מפרמטרים טכניים שהוגדרו מראש וישקף את איכותה של הרשת ושל כל המכשירים המחוברים אליה בכל זמן נתון. ה-Score-יעניק "ציון נורמה" לכל בית, שיהווה את הציון האופטימלי ביותר עבור אותה הרשת, וישמש בין היתר כבסיס לתיקונים אוטומטיים של תקלות הנוגעות לחיבוריות, לאחר תיקון ומיטוב הגלישה ברשת הביתית, הלקוח יקבל חיווי באמצעות הודעת פוש באפליקציה של בזק.

הציון שיקבע לרשת ייעל בנוסף את הממשק שבין הלקוח לנציג ויאפשר שדרוג משמעותי של חווית השירות. ציון הרשת יהיה חשוף בפני נציגי השירות, והמערכת תציע לנציג תובנות ודרכים שיסייעו לו בפתרון תקלות במהירות וביעילות. בדומה לכך, טכנאי שיגיע לבית הלקוח לא יסתפק בתיקון סטנדרטי של מהירות גלישה, אלא יוודא שהרשת עומדת על הציון המקסימלי שנקבע עבורה.

כיום, בבית ממוצע יש בין 12-15 מכשירים מחוברים (טלפונים, מחשבים ניידים, טלוויזיות, קונסולות משחק ומכשירים חכמים נוספים), כך שמדובר במדד חכם שנקבע על סמך ניטור של כ-10 מיליון מכשירים שמחוברים לרשת האינטרנט של בזק. בזק מדגישה כי ניטור הרשת השוטף הוא מוצפן ומאובטח וישמש לטיפול תקלות בלבד תוך שמירה מלאה על פרטיות הלקוח.

הטיפול באיכות הגלישה בבית הלקוח ותיקון קשיים בחיבור לאינטרנט, התאפשר עד כה על ידי בדיקת תשתית הסיבים או הנחשת של הלקוח, הגדרת הנתב או הוספת מכשירים מגדילי טווח. אולם מעתה מערכת ה-AI החדשה של בזק תאבחן ותתקן תקלות ברשת באופן אוטומטי, עוד לפני שהלקוח ירגיש בהן, הן בבית הלקוח והן ברשת הפרוסה מחוצה לו.

בעזרת כלים מתקדמים המבוססים על מודלי בינה מלאכותית, התחזוקה, הניטור וניתוב העומסים בתשתית האינטרנט של בזק יתנהלו ויטופלו באופן אקטיבי ושוטף על ידי המערכת ויבטיחו חווית גלישה יציבה ואיכותית עם מינימום תקלות או צורך בסיוע של גורם אנושי.

במהלך 2025 בזק אף תשיק בוט AI קולי שפיתחה ביחד עם חברת Wonderful בגרסה המתקדמת והאנושית ביותר שקיימת כיום בישראל. הבוט, שצפוי בסופו של התהליך לספק מענה במספר שפות, יזהה את מין הדובר, קצב וטון הדיבור שלו ואפילו את מצב רוחו ותחושותיו, ויתאים את המענה הדרוש לו באופן המדויק והמותאם ביותר. באמצעות ניתוח

מאפייניו האישיים ואופי התקלה שהוא חווה, הבוט הקולי יעניק ללקוח טיפול מידי מקצה לקצה, עד לתיאום טכנאי במקרה הצורך, ויחסוך לו המתנה לנציג אנושי ובדיקות שונות שיהיה עליו לעשות עד לאיתור התקלה.

כמו כן בשבועות האחרונים בזק, בשיתוף עם חברת Sam, שחררה גרסה חדשה שעודכנה באופן אוטומטי בקרב 800 אלף הנתבים שברשות לקוחותיה. בגרסה החדשה מוטמעות יכולות-AI במטרה לשפר את הגנת הסייבר בנתב ולמנוע מתקפות סייבר על הרשת הביתית. לפי דו"ח האינטרנט לשנת 2024 שפרסמה בזק לפני כחודשיים, מכשירים רבים שמחוברים לרשת הביתית שלנו חשופים לאלפי ניסיונות תקיפה ואיומים מסוג פריצות וגניבת מידע אישי. במיוחד עם הרגישות של ישראל כיעד למתקפות סייבר, ומכיוון שהתוקפים משתמשים היום ביכולות AI התקפיות, רק יכולות הגנה מבוססות AI מסוגלות להתמודד איתן וקיים צורך חיוני במענה אבטחתי מיטבי עבור הלקוחות הפרטיים.

טלי תובל

סמנכ"ל תקשורת תאגידית, בזק

054-6714190