

טפסים דיגיטליים – האם OCR נגמר ו-AI הוא העתיד?

התפתחות תחום הטפסים הדיגיטליים בשנים האחרונות היו משמעותיות, החל מכניסתם כמעט לכל ארגון והפיתוחים שנעשו, וכמובן - הכלים החדשים המגיעים מתחום ה-AI. אצלנו ב-STKI, זה אחד התחומים שאנחנו מקבלים עליו הכי הרבה שאלות מכם, הלקוחות.

בדו"ח שפורסם לפני כחודש על ידי חברת היעוץ היפנית NTT – ניתן לראות כיצד GenAI משפיע על מגוון תעשיות ומגוון תחומים במדינות רבות, בתחומי הטכנולוגיה, אסטרטגיה, משאבי האנוש ועוד. על פי הסקר שנערך ב-34 מדינות, 96% מהמנהלים רואים ב-GenAI את הפוטנציאל, אך עיקר הקושי מגיע מהוכחת ROI.

דווקא בתחום הטפסים הדיגיטליים קל, יחסית, לאמוד את ה-ROI, ביחוד אם מדובר במעבר מביצוע פיזי (העברת דפים בין גורמים שונים בארגון ו/או לקוחות וחימום פיזיות – ותתפלאו, יש עוד לא מעט כאלו) לדיגיטלי, אך עיקר החסכון כאן אינו דווקא הזמן, אלא ריכוז המידע בצורה מסודרת, והפחתת טעויות שעלולות לגרום לנזקים בטווח הארוך.

הטפסים הדיגיטליים בעצם מורידים את החסמים – ניתן למלא בכל זמן ומכל מקום, הטכנולוגיה מאפשרת לנו כמה דברים חשובים מאוד לאותו ROI חמקמק

● **ממשק עם המערכות הארגוניות** – אחד הדברים שהכי מתסכלים את העובדים הוא פעולות רפטטיביות והעברת מידע ממערכת למערכת, הממשקים מקצרים לנו את הפעולות הללו והופכים אותן לשקופות.

● **אימות נתונים** – אם בטופס ידני, או אפילו בטופס שנשלח במייל – נצטרך תמיד "עין" שתעבור ותוודא שכל הפרטים מלאים, הגיוניים ורלוונטיים, כאן אימות הנתונים שנעשה על ידי המערכות חוסך לנו גם את השלב הזה.

● **הפחתת טעויות** – כפי שציינתי קודם, טעות למשל בטופס 101 יכולה לגרום לפגיעה בזכויות עובד מסוים ואולי אף "עניין" מול רשות המיסים, עם הכלים הייעודיים לכך ניתן להגיד שהסיכוי לטעות פוחת משמעותית.

עד כאן פנים ארגוני, אך עיקר התועלת של טפסים אלו מגיעה דווקא מההתנהלות מול הלקוחות, גם כאן, כל הנקודות שצויינו מאוד רלוונטיות, הממשקים, האימות, הפחתת הטעויות, בסופו של דבר הם מאפשרים חווית לקוח איכותית יותר.

ומה לגבי הטכנולוגיה?

OCR שולט בתחום ועדיין נמצא כפונקציה משמעותית בצמתים רבים בארגון, הדיוק של הפתרונות כיום נע בין 85%-95% והשתפר משמעותית גם בעברית, עם ה-ICR – זיהוי כתב יד, או טפסים מעוצבים ומורכבים, יש עדיין אתגרים. ה"חוכמה" היא בעיקר כיצד אנו משתמשים בדאטה שהצלחנו לזהות מטופס מסוים. בטכנולוגיות החדשות של ה-AI זה לא חייב להיות טופס, טכנולוגיית הלמידה העמוקה וכלי אוטומציה חכמה עוזרות לנו לזהות, לסווג ולמיין את המידע הרלוונטי (וגם מה שלא), המערכת לומדת, משתפרת ומתעדכנת כל הזמן.

פתרונות ה-OCR כמובן אינם קופאים על השמרים, ABBYY למשל הוציאו את FlexiCapture, כבר ב-2019, המאפשר שליפת מידע ממקורות Structed ו-Unstructured בעזרת למידת מכונה ו-NLP, בנוסף, הם הוסיפו מודל חדש מאוד (לפני מספר שבועות) הנקרא Phoenix ומבצע בעזרת כלי GenAI יכולות תיוג אוטומטי והאצת מודולי האימון לשיפור הביצועים.

מגמה הזו תלך ותתרחב במהלך 2025 הבאה עלינו לטובה (מקווה!) – לנו נותר רק להרים רגליים וירטואליות ולראות איך השוק משנה את פניו בזכות כניסת כלי ה-GenAI וה-AI-Agent לכלל התעשיות והפתרונות.