

Ψηφιακοί Βοηθοί στις
υπηρεσίες των δημοτών

 **forum**
η γνώση
είναι δύναμη *software*

smartRep
Think like your customer





-> Η Forum Consulting και η SmartRep, εταιρεία τεχνολογίας που εστιάζει στην Τεχνητή Νοημοσύνη, την επεξεργασία Φυσικής Γλώσσας και τη Μηχανική Μάθηση, συνεργάζονται με κοινό στόχο την προσομοίωση της ανθρώπινης επικοινωνίας αλλά και την πρόβλεψη μοντέλων Ανασχεδιασμού Επιχειρησιακών Διαδικασιών.

-> Όραμα μας, είναι η δημιουργία τεχνολογίας ικανής να μεταμορφώσει τον τρόπο επικοινωνίας των Δήμων με τους Δημότες του.

-> Διαθέτουμε εξειδικευμένο προσωπικό σε AI & Επεξεργασία Φυσικής Γλώσσας, και σημαντική εμπειρία από την υλοποίηση σημαντικών & σύνθετων έργων Ψηφιακού Βοηθού Δήμων & Εξυπηρέτηση Κοινού/ Τουρισμού.



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Ανάπτυξης
και Επενδύσεων



ΔΗΜΟΣ
ΝΑΥΠΛΙΕΩΝ



Groupama
Ασφαλιστική

Τι κάνουμε

Η στρατηγική συνεργασία του Ομίλου Εταιρειών Forum Consulting και της εταιρείας SmartRep, έχει σαν βασικό στόχο να βελτιώσει **τον τρόπο με τον οποίον οι δημότες επικοινωνούν με τους Δήμους**, με πλήρη αξιοποίηση της τελευταίας γενιάς Τεχνητής Νοημοσύνης

Πώς το κάνουμε

Δημιουργούμε **AI Agents (ChatBots)** που μιμούνται τους εργαζόμενους του **Δήμου**, και μπορούν να διαχειριστούν επαναλαμβανόμενα αιτήματα 24/7, συμβάλλοντας στην βελτίωση της εξυπηρέτησης των αιτημάτων των πολιτών καθώς επίσης και της εικόνας του Δήμου προς τους δημότες του, μιας και θα μπορούν περισσότεροι υπάλληλοι να εργαστούν πάνω σε θέματα πιο στρατηγικής σημασίας για τον Δήμο.

Το πρόβλημα

-  Οι δημότες δεν ξέρουν πού να απευθυνθούν
-  Δυσκολία στην κατανόηση των αναγκών των δημοτών

Η λύση

-  Άμεση εξυπηρέτηση δημοτών
-  Μείωση φόρτου εργασίας για το προσωπικό
-  Κατανόηση αναγκών

Είδη Ψηφιακών Βοηθών (AI Agents)

Hybrid/ Custom

(Υβριδικός Ψηφιακός Βοηθός με χρήση Avatar και ChatBox (χαρακτήρας εικονικής πραγματικότητας))

Text based AI Agent

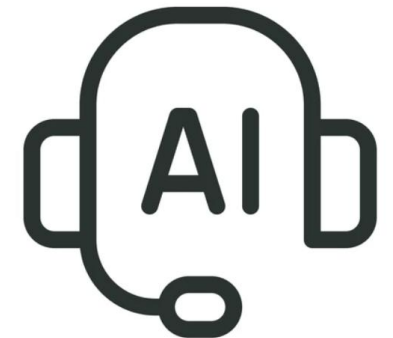
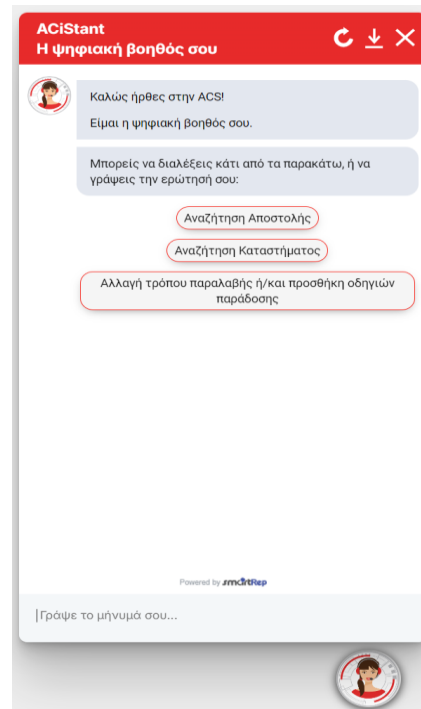
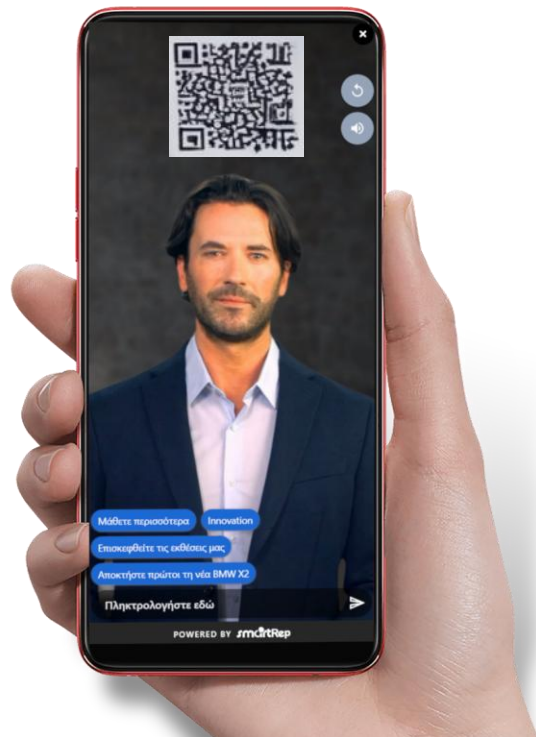
(Ψηφιακός Βοηθός στηριζόμενος σε chat μεταξύ πολίτη και φορέα)

AI Video Agent

(Ψηφιακός Βοηθός με χρήση Avatar και Live συνομιλίας)

Call Center

(Εξυπηρέτηση τηλεφωνικού κέντρου όπως οι τράπεζες)

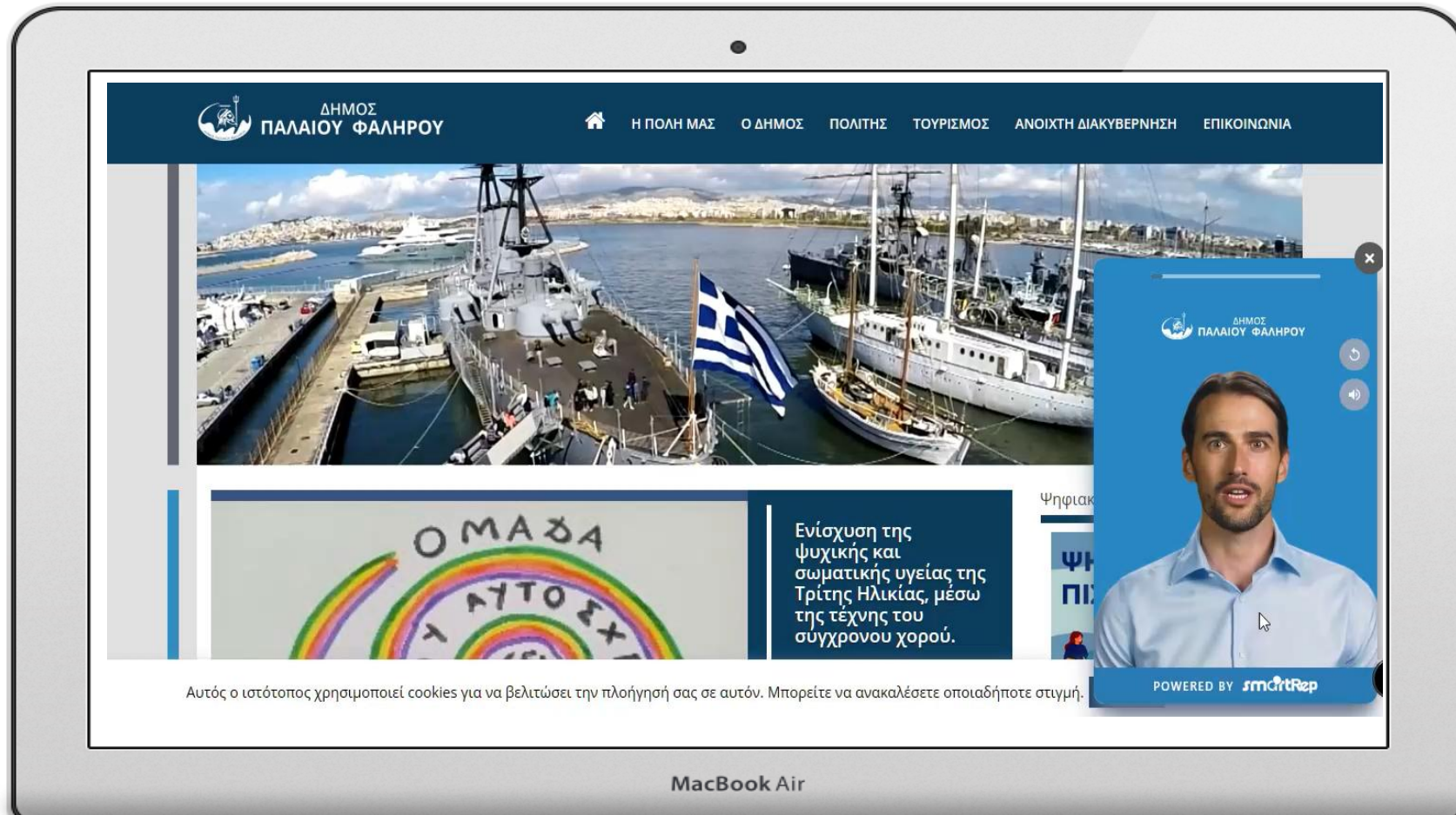


Ψηφιακός Βοηθός Δημότη

Ο Δημότης μέσω του Ψηφιακού Βοηθού μπορεί να ζητήσει πληροφορίες που αφορούν:

1. **Τον Δήμο** (Αποφάσεις, Διαγωνισμοί, Εκδηλώσεις, Επικοινωνία, Παράπονα/Αιτήματα, Τηλέφωνα ΚΕΠ)
2. **Την Υγεία** (Δημοτικά Ιατρεία/ΚΕΠ Υγείας, Αιμοδοσίες, Γραφείο Κοινωνικής Αρωγής, ΚΑΠΗ, Κοινωνικές Δομές, Βοήθεια στο σπίτι κ.ο.κ.)
3. **Τον Τουρισμό** (Αξιοθέατα, Πλατείες και Πάρκα, Μέσα Μαζικής Μεταφοράς, Παραλίες, Δραστηριότητες, Γευσιγνωσία κ.α.)
4. **Τον Πολιτισμό** (Δημοτικές Βιβλιοθήκες, Πολιτιστικά Κέντρα, Καλλιτεχνικά δρώμενα)
5. **Τον Αθλητισμό** (Αθλητικοί Σύλλογοι, Αθλητικά κέντρα, Εγγραφές Δημοτών σε ομάδες άθλησης κ.ο.κ.)
6. **Το Περιβάλλον/ Καθαριότητα** (Καθαριότητα, καφέ και μπλε κάδοι, Διεύθυνση Περιβάλλοντος & Πρασίνου)
7. **Την Παιδεία** (Αιτήσεις για Παιδικούς Σταθμούς, Κέντρα Δημιουργικής Απασχόλησης, Γραφείο Παιδείας κλπ)
8. **Την Εξυπηρέτηση των Πολιτών** (Δημοτολόγιο, Ληξιαρχείο, Πολιτικοί Γάμοι, Άδειες Καταστημάτων κ.ο.κ.)

Το παράδειγμα του «Ποσειδών» – Παλαιό Φάληρο



«Ποσειδών» – Παλαιό Φάληρο (Στατιστικά Στοιχεία)

45.000

δημότες
επικοινωνήσαν με
τον Ποσειδών σε 3
χρόνια

94%

επιτυχία

> 50

νέες δυνατότητες

108.000

ερωτήσεις

55%

εκτός ωραρίου
εξυπηρέτησης

 **forum**
η γνώση
είναι δύναμη software

smartRep
Think like your customer

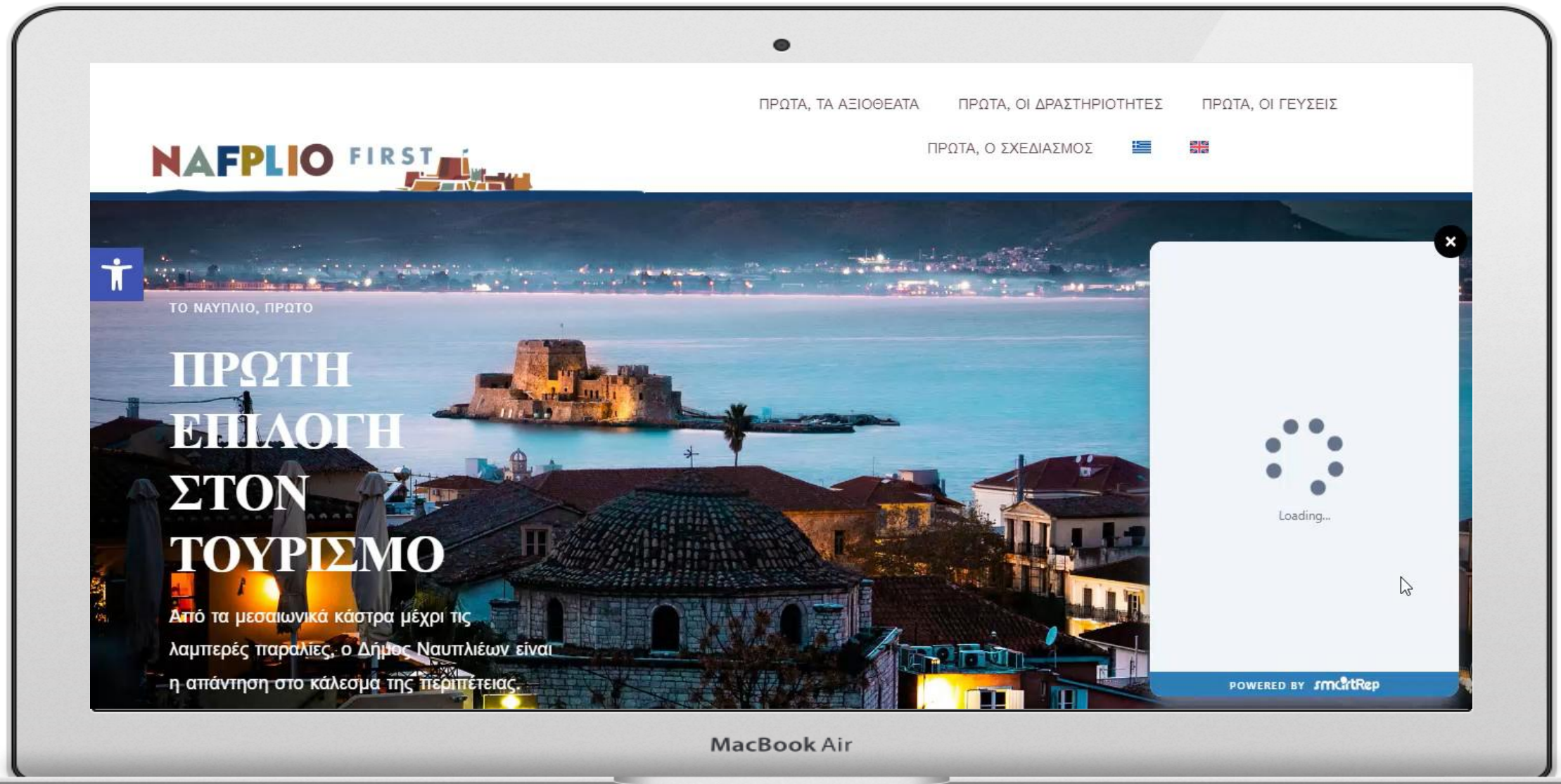


Ψηφιακός Βοηθός Επισκέπτη

Ο επισκέπτης μέσω του Ψηφιακού Βοηθού για τον Επισκέπτη
μπορεί να ζητήσει πληροφορίες που αφορούν:

1. **Αξιοθέατα** (Σημεία αρχαιολογικού & θρησκευτικού ενδιαφέροντος)
2. **Γεύσεις** (Γαστρονομία, Δείπνο, Διασκέδαση)
3. **Δραστηριότητες** (Πεζοπορικά μονοπάτια, Καταδύσεις, Skydive, Αναρρίχηση, river trekking, rafting κ.λ.π.)
4. **Πλατείες και Πάρκα** (εύρεση χώρων με ελεύθερα προς το κοινό όργανα εκγύμνασης, παιδικές χαρές κ.ο.κ.)
5. **Παραλίες** (Μέρη με αμμώδεις παραλίες, με βότσαλο, βράχια, χώρους με beach bar, χώροι camping κλπ)
6. **Καταφύγια βουνού** (Μέρη όπου μπορούν να κατασκηνώσουν επισκέπτες, να μείνουν σε καταλύματα και να φάνε)
7. **Να σχεδιάσει το ταξίδι του** (με ποιους τρόπους μπορεί να έρθει στην πόλη, που να πάει για φαγητό, για κολύμπι, για πεζοπορία, για αγορές ανά ημέρα κ.λ.π.)

Το παράδειγμα του Ψηφιακού Βοηθού Επισκέπτη στο Δήμο Ναυπλιέων «NafplioFirst»



NafplioFirst (Στατιστικά στοιχεία)

10.000

Επισκέπτες
επικοινωνήσαν
μέσα σε 1 χρόνο

96%

επιτυχία

> 10

νέες
δυνατότητες

35.000

ερωτήσεις

60%

εκτός ωραρίου
εξυπηρέτησης



Το παράδειγμα του «Δημοσθέση» με το CityAid



Οι δυνατότητες που δίνει το CityAld στους δημότες

Η λύση μας όχι μόνο διευκολύνει τους δημότες να αναφέρουν προβλήματα, αλλά επίσης βελτιστοποιεί τη διαδικασία διαχείρισης των αναφορών για την πόλη. Αυτό μπορεί να οδηγήσει σε **ταχύτερους χρόνους απόκρισης, βελτιωμένη ικανοποίηση των δημοτών και μια καθαρότερη, ασφαλέστερη και καλύτερα συντηρημένη πόλη.**

1

Αναφορά προβλήματος

Όταν ένας πεζός σαρώνει το **QR code**, ο AI Agent παρέχει ένα μενού επιλογών. Εάν ο δημότης επιλέξει το "**Αναφορά Προβλήματος**", θα μπορεί να διαλέξει από μια λίστα κοινών προβλημάτων (π.χ. λακκούβες, χαλασμένα φώτα, γκράφιτι, ηχορύπανση κ.λπ.). Επιπλέον, θα έχει τη δυνατότητα να περιγράψει ένα διαφορετικό πρόβλημα, εάν δεν υπάρχει στη λίστα ώστε να μπορεί μετά ο Δήμος να το προωθεί στην αρμόδια υπηρεσία.

2

Geolocation (γεωαναφορά)

Ο AI Agent μπορεί να ζητήσει από τον χρήστη την τοποθεσία του προβλήματος. Αυτό μπορεί να γίνει είτε με την πληκτρολόγηση μιας διεύθυνσης, είτε με περιγραφή της τοποθεσίας, είτε μέσω της χρήσης του **GPS του τηλεφώνου** για σήμανση του σημείου στον χάρτη.

3

Φωτογραφικά στοιχεία

Ο AI Agent μπορεί επίσης να ζητήσει από τον χρήστη να τραβήξει μια φωτογραφία του προβλήματος, η οποία θα επισυναφθεί στην αναφορά. Αυτό θα βοηθήσει τις αρμόδιες αρχές να κατανοήσουν καλύτερα τη φύση του προβλήματος.

4

Επιπλέον λεπτομέρειες

Ο χρήστης-Δημότης θα μπορεί να προσθέσει επιπλέον πληροφορίες που μπορεί να είναι χρήσιμες, όπως **η ημερομηνία και η ώρα που παρατηρήθηκε το πρόβλημα**, καθώς και οποιοδήποτε άλλο σχετικό στοιχείο.

5

Προσωπικές πληροφορίες

Ο χρήστης - Δημότης μπορεί **προαιρετικά** να εισαγάγει τα στοιχεία επικοινωνίας του, ώστε να λαμβάνει ενημερώσεις για την κατάσταση της αναφοράς του ή να επικοινωνήσουν μαζί του για πρόσθετες πληροφορίες, αν χρειαστεί.

6

Υποβολή αναφοράς

Μόλις ο χρήστης –Δημότης συμπληρώσει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες, θα μπορεί να δει μια περίληψη της αναφοράς του και να την υποβάλει. Ο AI Agent θα παρέχει έναν **μοναδικό αριθμό αναφοράς (ID)** για την παρακολούθηση της διαδικασίας.

7

Report Tracking

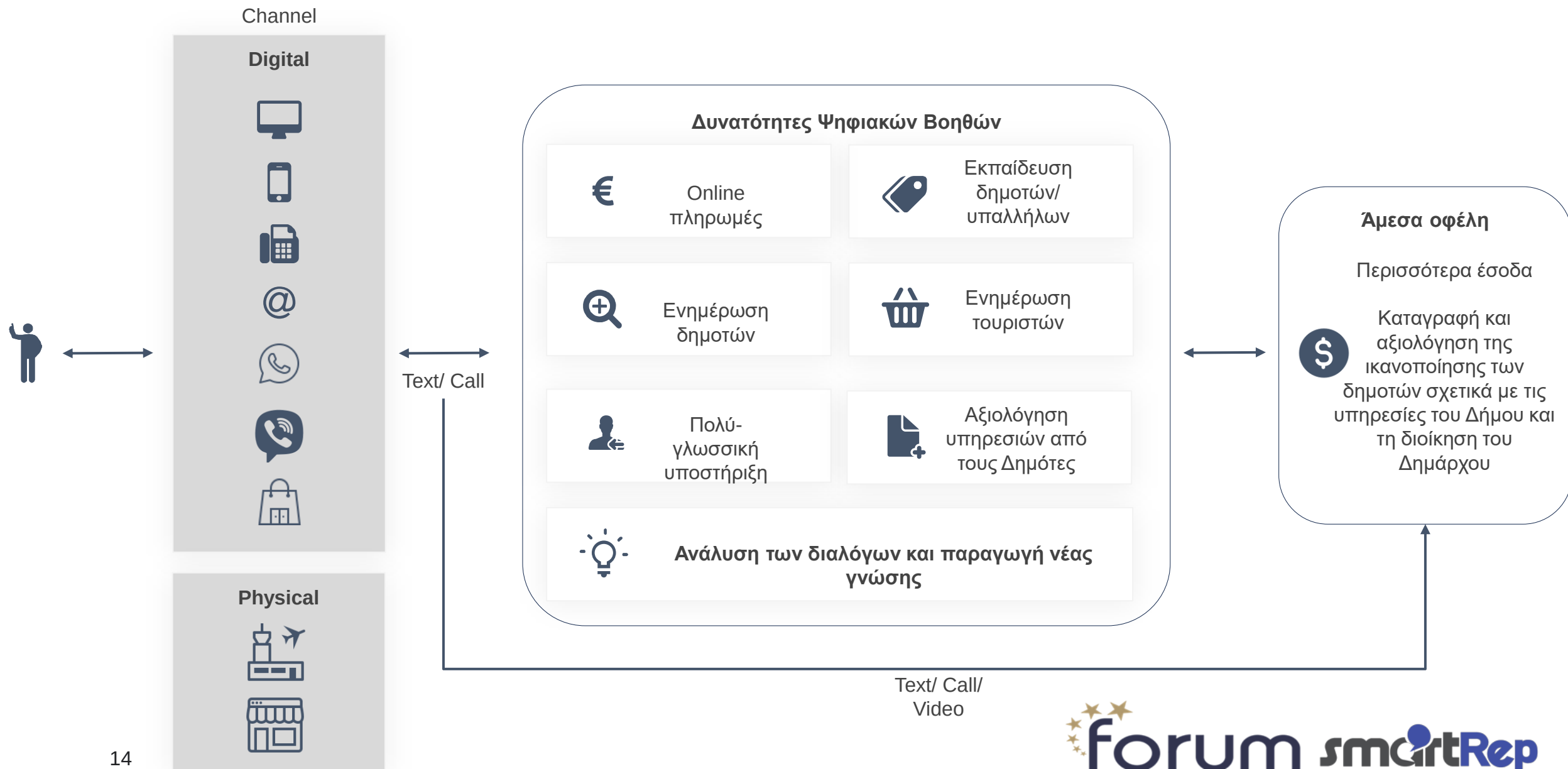
Ο AI Agent θα δίνει τη δυνατότητα στους χρήστες – Δημότες να ελέγχουν την κατάσταση των αναφορών τους. Αυτό μπορεί να γίνει με την εισαγωγή του **αναγνωριστικού αριθμού (ID)**. Στη συνέχεια, το σύστημα θα εμφανίζει πληροφορίες όπως αν έχει εξεταστεί η αναφορά, αν έχει προγραμματιστεί κάποια εργασία, τότε αναμένεται να ολοκληρωθεί η επίλυση του προβλήματος.

8

Ανάλυση δεδομένων

Με την πάροδο του χρόνου, τα δεδομένα που συλλέγονται από αυτό το σύστημα μπορούν να αναλυθούν για τον εντοπισμό προτύπων και τάσεων. Αυτό μπορεί να βοηθήσει την πόλη να αντιμετωπίζει **προληπτικά κοινά προβλήματα**, να **κατανέμει αποτελεσματικότερα τους πόρους** και γενικά να **βελτιώνει τις υπηρεσίες της**.

Επιπλέον Δυνατότητες Ψηφιακών Βοηθών για την εξυπηρέτηση του δημότη



Η προσέγγισή μας

Ακολουθεί η συνοπτική παρουσίαση των Φάσεων του Έργου.

Φάση 1

Καταγραφή
Γνωσιακής
Βάσης

Στόχος:

- Δημιουργία Γνωσιακής Βάσης που θα διδαχτεί στην μηχανή Τεχνητής Νοημοσύνης

Key Activities:

- Πραγματοποίηση Kick-Off συνάντησης
- Διενέργεια συναντήσεων για την καταγραφή των πιο συχνών ερωταπαντήσεων που δέχεται ο Δήμος

Παραδοτέα:

- 1.1 Γνωσιακή Βάση Ψηφιακού Βοηθού (ChatBot)

Φάση 2

Ανάπτυξη
ChatBot

Scope:

- Ανάπτυξη Ψηφιακού Βοηθού (ChatBot) για την αυτοματοποιημένη εξυπηρέτηση των πολιτών/επισκεπτών του Δήμου

Key Activities:

- Καταγραφή επιχειρησιακών και λειτουργικών προδιαγραφών
- Υλοποίηση γνωσιακής βάσης
- Δημιουργία Ψηφιακού Βοηθού
- Καταγραφή μετρικών παρακολούθησης αποτελεσματικότητας
- User Acceptance Test
- Διορθωτικές κινήσεις
- Go-Live

Παραδοτέα:

- 2.1 ChatBot στην ιστοσελίδα του Δήμου
- 2.2 Πρόσβαση σε πλατφόρμα παρακολούθησης αποτελεσματικότητας

Φάση 3

Συνεχής
Υποστήριξη

Scope:

- Υποστήριξη ιστοσελίδας και Ψηφιακού Βοηθού σε μηνιαία βάση

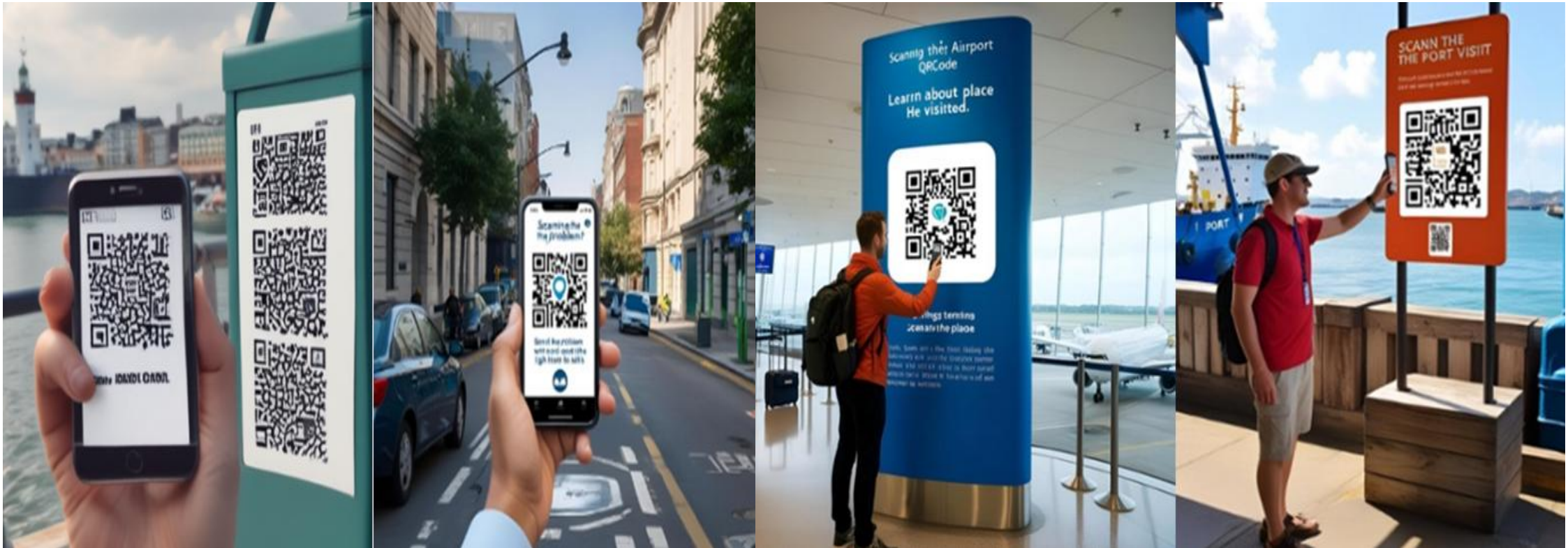
Key Activities:

- Συνεχής επέκταση της γνωσιακής βάσης του Ψηφιακού Βοηθού με βάση τις αναπάντητες ερωτήσεις των πολιτών

Παραδοτέα:

- 3.1 Επέκταση γνωσιακής βάσης

Ιδέες για σημεία τοποθέτησης πινακίδων QRCode με τους Ψηφιακούς Βοηθούς



Οι Τεχνολογίες που αξιοποιούμε:

NLP:

- ▶ Η Επεξεργασία Φυσικής Γλώσσας (NLP) είναι το πεδίο της Τεχνητής Νοημοσύνης (AI) που εστιάζει στο πως αλληλοεπιδρούν οι άνθρωποι με τους υπολογιστές στη φυσική γλώσσα (π.χ. Ελληνικά, Αγγλικά κτλ.).

Buttons:

- ▶ Σύμφωνα με την εμπειρία μας, τα κουμπιά ενθαρρύνουν τους χρήστες για περισσότερη αλληλεπίδραση. Όπως συμπεραίνεται, οι χρήστες χρειάζονται περισσότερη ενθάρρυνση για να εκφράσουν τα αιτήματά τους.

Ορθογραφικά Λάθη:

- ▶ Ο Ψηφιακός Βοηθός μας μπορεί να αντιληφθεί όταν ο χρήστης παραλείπει ένα γράμμα, κάνει αναγραμματισμό ή πληκτρολογεί ένα κοντινό γράμμα στο πληκτρολόγιο. Ουσιαστικά, κατανοεί τα ορθογραφικά λάθη.

TTS & STT:

- ▶ Μπορούμε να παρέχουμε δυνατότητες Text to Speech (TTS) και Speech to Text (STT) ώστε να ενισχύσουμε τη ρεαλιστική επικοινωνία με τον Ψηφιακό Βοηθό μας.

Μνήμη:

- ▶ Ο Ψηφιακός Βοηθός μας έχει τη δυνατότητα να θυμάται τι λέει ο χρήστης (π.χ. Όνομα), και να το ανακαλεί όποτε χρειάζεται βάσει των αναγκών του πελάτη.

Semantic Analysis:

- ▶ Έχουμε εκπαιδεύσει τον Ψηφιακό Βοηθό μας ώστε να ερμηνεύει προτάσεις, να αναλύει το περιεχόμενό τους και να ανιχνεύει συνδέσεις μεταξύ διαφορετικών αιτημάτων των χρηστών.

SaaS/ On Premise:

- ▶ Ο Ψηφιακός Βοηθός μας μπορεί να αναπτυχθεί τόσο με μια (1) μεμονωμένη γραμμή κώδικα (SaaS) ή on premise, βάσει των απαιτήσεων του πελάτη.

Integration:

- ▶ Τα έμπειρα άτομα της ομάδας μας, μπορούν να ενσωματώσουν τον Ψηφιακό Βοηθό με τα συστήματα back office, για να παρέχουν πιο προσωποποιημένες απαντήσεις στους υπάρχοντες και μελλοντικούς πελάτες.

SmartVision:

- ▶ Δημιουργούμε ειδοποιήσεις κάθε φορά που εντοπίζουμε μια νέα τάση στην αλληλεπίδραση των χρηστών με τον Ψηφιακό Βοηθό και δημιουργούμε νέες ευκαιρίες ανάπτυξης στους πελάτες μας.

Επικοινωνήστε μαζί μας

Ειδικοί Σύμβουλοι της εταιρείας μας μπορούν να σας επισκεφθούν στην έδρα σας για να αναλύσουμε τα θέματα που απασχολούν περισσότερο τους δημότες αλλά και το προσωπικό του φορέα σας και μαζί να δώσουμε την κατάλληλη λύση.

Πληροφορίες Επικοινωνίας



6936600001 & 213 0716380



www.forum-training.com



software@forum-training.gr



Λιοσίων 117, Πλ. Αττικής - ΤΚ 10440

