



**Η Forum Software
αναδείχθηκε Πρωταγωνίστρια της
Τεχνητής Νοημοσύνης και
απέσπασε GOLD AWARD
για τον Ψηφιακό Βοηθό του Δήμου**

Κατανόηση των αναγκών σας

Οι ανάγκες σας

Δημιουργία ενός Ψηφιακού Βοηθού (ChatBot), ο οποίος θα συνομιλεί σε Ελληνικά και Αγγλικά με τους επισκέπτες της ιστοσελίδας, βοηθώντας τους να βρουν τις πληροφορίες που χρειάζονται εύκολα και γρήγορα.

Η προσέγγιση μας

Η σταδιακή προσέγγιση μας για την δημιουργία του Ψηφιακού Βοηθού περιγράφεται στις παρακάτω φάσεις οι οποίες αναλύονται ως εξής:

- Φάση 1: Καταγραφή γνώσης που θα διδαχθεί στον Ψηφιακό Βοηθό (ChatBot)
- Φάση 2: Ανάπτυξη Ψηφιακού Βοηθού (ChatBot) για την αυτοματοποιημένη εξυπηρέτηση Δημοτών / Επισκεπτών
- Φάση 3: Υποστήριξη Ψηφιακού Βοηθού σε μηνιαία βάση

Πρόταση Αξίας

Έχουμε εξειδικευμένο προσωπικό για να αναλάβουμε αυτή την πολύ σημαντική πρωτοβουλία του Δήμου. Ταυτόχρονα, η συνολική εμπειρία μας στη δημιουργία Ψηφιακών Βοηθών με χρήση της Τεχνητής Νοημοσύνης μας καθιστά ιδανικό συνεργάτη για αυτό το εγχείρημα.

Ψηφιακός Βοηθός για Δήμους & Περιφέρειες

Νέα Ψηφιακή Εμπειρία για την Αυτοδιοίκηση

Νέα Ψηφιακή Εποχή για τους Δημότες

Ο Ψηφιακός Βοηθός, είναι ένα chat widget το οποίο μπορεί να προστεθεί σε μια ιστοσελίδα και / ή σε διάφορα touchpoints κοινωνικής δικτύωσης (π.χ. messenger, viber κλπ) και να παρέχει αυτοματοποιημένες απαντήσεις στις πιο συχνές ερωτήσεις των πελατών online..

Προκειμένου να βελτιώνουμε διαρκώς το ChatBot, καταγράφουμε και στη συνέχεια ενσωματώνουμε τα trends που προκύπτουν από τις ερωτήσεις των πελατών. Έτσι δημιουργούμε το **SmartVision**, το οποίο μπορούμε να σας παρέχουμε και το οποίο εμπεριέχει διάφορα στατιστικά διαγνωστικά που προκύπτουν από τις ερωτήσεις των πελατών.

Πλεονεκτήματα

 Εξυπηρέτηση των πολιτών, 24x7x365 χωρίς να χρειαστεί να επικοινωνήσουν τηλεφωνικά με το Δήμο

Ανάλυση των διαλόγων που πραγματοποιούνται και ανατροφοδότηση του Δήμου με πραγματικές ανάγκες των Δημοτών 

 Οι εργαζόμενοι γλιτώνουν **κόπο και χρόνο** καθώς θα μειωθούν οι επικοινωνίες για την εξυπηρέτηση των Δημοτών

Μηνιαία Στατιστικά Διαγνωστικά που προκύπτουν από τις ερωτήσεις των Πολιτών 

Η Forum Consulting 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.

Η προσέγγισή μας

Φάση 1

Καταγραφή Γνωσιακής Βάσης

Στόχος:

- Δημιουργία Γνωσιακής Βάσης που θα διδαχθεί στην μηχανή Τεχνητής Νοημοσύνης

Key Activities:

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

Παραδοτέα:

- Γνωσιακή Βάση Ψηφιακού Βοηθού (ChatBot)

Φάση 2

Ανάπτυξη Chat Bot

Στόχος:

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

Key Activities:

- Καταγραφή επιχειρησιακών και λειτουργικών προδιαγραφών
- Υλοποίηση γνωσιακής βάσης
- Δημιουργία Ψηφιακού Βοηθού
- User Acceptance Test
- Διορθωτικές κινήσεις
- Co-Live

Παραδοτέα:

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

Φάση 3

Συνεχής Υποστήριξη

Στόχος:

- Υποστήριξη ιστοσελίδας και Ψηφιακού Βοηθού σε μηνιαία βάση

Key Activities:

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

Παραδοτέα:

- Επέκταση γνωσιακής βάσης

NLP:

- ▶ Η Επεξεργασία Φυσικής Γλώσσας (NLP) είναι το πεδίο της Τεχνητής Νοημοσύνης (AI) που εστιάζει στο πως αλληλεπιδρούν 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 εκπαιδέψει 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.