



SPRINTBOT
WIRTUALNY ASYSTENT W NOWOCZESNYM MIEŚCIE



Poszczególne miasta, samorządy, a także administracja centralna nieustannie się zmieniają i starają jak najlepiej dopasować do współczesnego, cyfrowego świata. Nieodłącznym elementem tych zmian jest automatyzacja procesów i procedur oraz uproszczenie kontaktu z mieszkańcami. I tu pojawia się miejsce na wirtualnego asystenta, który może wspomóc urzędników w ich codziennych obowiązkach, ale przede wszystkim ułatwić życie mieszkańcom.

Wirtualny asystent to technologia pozwalająca na automatyzację prostych zadań komunikacyjnych, dzięki czemu pracownicy magistratu lub zarządu dróg zyskują więcej czasu na obsługę spraw trudniejszych i przypadków niestandardowych, a mieszkańcy w prosty i łatwy sposób mogą uzyskać najbardziej interesujące ich informacje niezależnie od dnia i godziny.

JAK DZIAŁA WIRTUALNY ASYSTENT?

SprintBot to oprogramowanie, które bazuje na Przetwarzaniu Języka Naturalnego (NLP - Natural Language Processing) w celu rozpoznania intencji rozmówcy (klienta). Moduł NLP może być zasilany bezpośrednio tekstem z kanału chat, lub przez rozpoznawanie mowy (ASR - Automatic Speech Recognition) w kanałach głosowych i video. Zwrotnie Wirtualny Asystent komunikuje się tekstem, który może być również zamieniony na mowę przy pomocy syntezy (TTS - Text To Speech), a nawet wzbogacony o ruchomy awatar dla kanałów obsługujących grafikę (video lub chat).



W najprostszym ujęciu Wirtualny Asystent zbiera od dzwoniącego dane i udostępnia je dla kolejnych kroków procesu komunikacyjnego. Dzięki możliwości dwukierunkowej interakcji, aplikacja SprintBota jest w stanie dopytać o brakujące lub niezrozumiałe szczegóły, przekazać informację z systemów zewnętrznych czy obsłużyć proces identyfikacji lub autoryzacji użytkownika.

OBSZARY POTENCJALNYCH ZASTOSOWAŃ SPRINTBOTA

Podstawowym zadaniem wirtualnych urzędników jest pomoc mieszkańcom w jak najszybszym uzyskaniu interesujących ich informacji. Poza standardową obsługą infolinii dla mieszkańców cyfrowi asystenci miejscy mogą m.in.:

- wyjaśnić poszczególne procedury, pomóc znaleźć i wypełnić odpowiednie formularze,
- poinformować o najbliższych planach robót drogowych w mieście, czy innych zmianach wpływających na życie mieszkańców,
- umówić wizytę w urzędzie,
- przyjąć zgłoszenie usterki w mieście, np. sygnalizacji świetlnej,
- pomóc mieszkańcom i turystom w nawigacji po mieście, informować o godzinach otwarcia obiektów, atrakcjach turystycznych, bieżących wydarzeniach kulturalnych, toaletach, ośrodkach pomocy (policja, szpital) itd.,
- służyć jako pomoc w nagłych przypadkach czy informować o niebezpieczeństwie (automatyczne wysyłanie alertów),
- obsługiwać kioski informacyjne,
- wspomagać kierowców w obsłudze parkomatów, czy pasażerów komunikacji miejskiej przy biletomatach i innych urządzeniach dostępnych w przestrzeni miejskiej.

Najważniejsze jest jednak to, że pomocy udzielają całodobowo, 7 dni w tygodniu, a nie tylko w godzinach pracy w dni robocze. To wielkie udogodnienie dla mieszkańców. Co więcej, mieszkańcy mogą potrzebować pomocy pilnie i nie mieć czasu na wrotowanie strony samorządu czy urzędu.

KOMUNIKACJA WYCHODZĄCA

SprintBota można wykorzystać również w komunikacji wychodzącej, czyli może on dzwonić do mieszkańców i przekazywać im lub zbierać od nich ważne informacje. Takie działania mogą też być dużym wsparciem w mniej newralgicznych sprawach, na przykład:

- uzupełniać korespondencję poleconą,
- informować o konieczności zapłacenia podatków od gruntu,
- przypominać o zbliżającym się końcu terminu ważności dowodu osobistego lub paszportu.

KOMUNIKACJA WEWNĘTRZNA

Wirtualny asystent może być też wsparciem dla samych urzędników nie tylko w odciążeniu pracowników w kontaktach z mieszkańcami. Można go z powodzeniem wykorzystywać jako wewnętrzny komunikator w sprawach pracowniczych – w dziale IT (zmiana haseł, informacje o nowych instalacjach), w sprawach kadrowych (odpowiedzi na pytania pracowników) i wielu innych procesach zachodzących wewnątrz urzędu.



ZALETY WIRTUALNEGO AGENTA

- Pracuje w trybie ciągłym 24/7/365
- Zapewnia jednolity poziom obsługi
- Skraca czas obsługi
- Przejmuje większość powtarzalnej pracy pracownika infolinii
- Skraca czas oczekiwania na połączenie z urzędnikiem
- Podnosi bezpieczeństwo procedur identyfikacji i autoryzacji

KORZYŚCI Z WDROŻENIA

- Usprawnienie komunikacji między mieszkańcami a urzędem
- Wzrost wydajności miejskiej infolinii przy tej samej ilości obsługujących
- Podniesienie wskaźników jakości obsługi mieszkańca
- Uwolnienie zasobów kadrowych do realizacji innych zadań

OLSZTYN

ul. Jagiellończyka 26
10-062 Olsztyn

tel.: +48 89 522 11 00
fax: +48 89 522 11 25

olsztyn@sprint.pl

GDAŃSK

ul. Budowlanych 64E
80-298 Gdańsk

tel.: +48 58 340 77 00
fax: +48 58 340 77 01

gdansk@sprint.pl

WARSZAWA

ul. Inflancka 4
00-189 Warszawa

tel.: +48 22 826 62 77
fax: +48 22 827 61 21

warszawa@sprint.pl

BYDGOSZCZ

ul. Przemysłowa 15
85-758 Bydgoszcz

tel.: +48 52 365 01 01
fax: +48 52 365 01 11

bydgoszcz@sprint.pl

KAŻDY DZIEŃ PRZYNOSI NOWE WYZWANIA

WYBIERZ PARTNERA, KTÓRY POMOŻE CI IM SPROSTAĆ

Chcesz wiedzieć więcej?
Chętnie odpowiemy na wszystkie pytania.

its@sprint.pl

www.sprintbot.ai

www.sprint.pl

www.linkedin.com/company/sprintsa

www.twitter.com/sprint_sa

www.facebook.pl/sprintsa