

Комунікація та взаємодія з жителями, як основні компоненти «розумного» міста

В основі будь-якого успішного проекту Smart City завжди лежить система збору точної та актуальної інформації. Це можуть бути як загальні параметри: температура і рівень забруднення повітря, завантаженість доріг у визначений період часу, так і дані, отримані безпосередньо від людей, що населяють певну місцевість.

Останній фактор: якісна двостороння комунікація з населенням, — дуже важливий для сталого розвитку «розумного» міста.

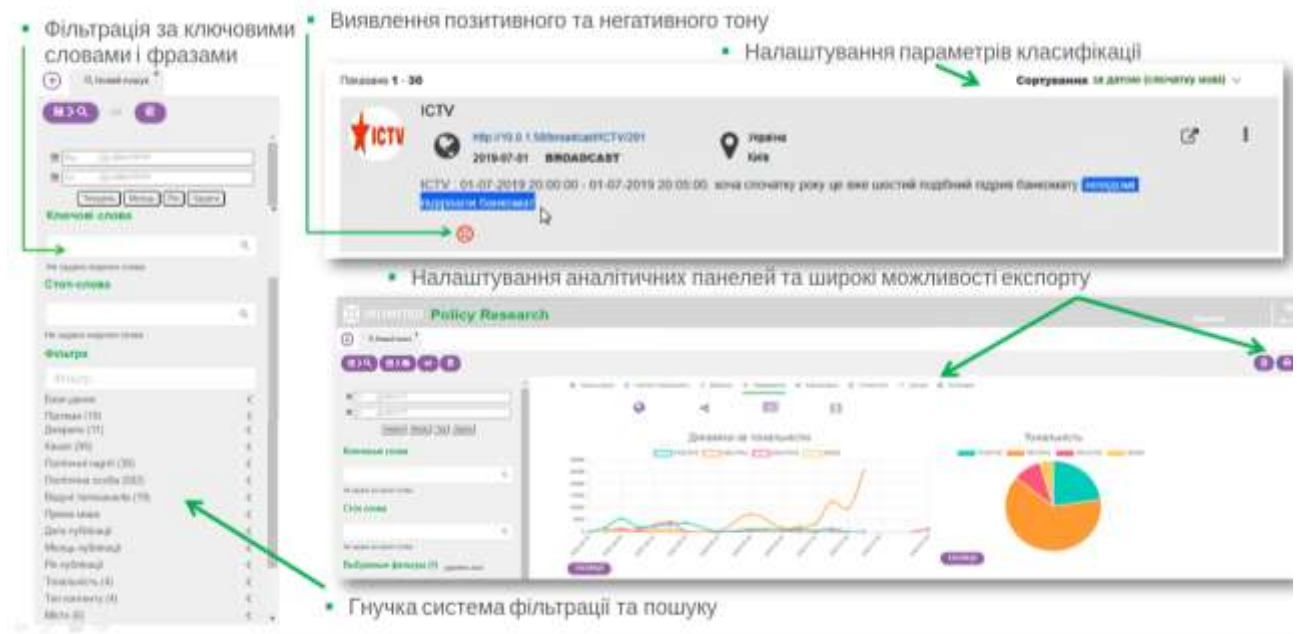


Аналітика великих даних як основа «розумного» міста

Сьогодні кожен житель міста та області є генератором контенту, і одне з найважливіших завдань муніципального управління полягає в тому, щоб вчасно отримувати інформацію про проблеми, з якими стикається населення, а також реагувати на пропозиції щодо їх вирішення. Для побудови ефективної комунікації міста та його мешканців, команда INLIMITED розробила два рішення, які дозволяють виявляти громадську думку на основі аналізу як відкритих джерел даних, так і за допомогою обробки вхідних дзвінків контактного-центру.

Моніторинг інформаційного поля

Перше рішення, яке отримало назву *Inlimited Media Research* (рис.), дозволяє органам місцевого самоврядування отримувати в реальному часі дані для виявлення місцевої проблематики та інцидентів, шляхом дослідження громадської думки. В основі розробки - спеціальний алгоритм, що дозволяє вести повний моніторинг не тільки текстового інтернет-контенту, але й аналізувати будь-які канали аудіовізуальної інформації, незалежно від місця її розташування — Facebook, Instagram, YouTube, Telegram, новинні портали, IP-телерадіоканали та інші відкриті джерела даних.



Елементи інтерфейсу аналітичної платформи Inlimited Media Research

Проблемою в цьому випадку може стати те, що в такому потоці важко виділити головне. Тому в рішенні, запропонованому INLIMITED, реалізовано спеціальний механізм фільтрації, за допомогою якого можна:

- Досліджувати популярні серед громадян інформаційні теми;
- Завчасно виявити проросійську пропаганду, заклики до диверсій і протиукраїнських мітингів;
- Оперативно виявити негативний контент, “чорний” PR;
- Визначати ставлення до місцевої влади, реакцію на територіальні програми та ініціативи;
- Досліджувати очікування мешканців та проблеми, які їх турбують щодо транспорту, комунальної служби, благоустрою тощо;
- Відслідковувати ефективність локальних дій на предмет задоволеності населення.

Більше того, комунікація працює і у зворотному напрямку — новини та оперативна інформація про події в місті можуть поступати на смартфони громадян, підключених до системи.

Автоматизація контактного центру

Що стосується другого рішення - *Inlimited Audio Analytics*, застосовуючи сучасні технології обробки природної мови (Natural Language Processing), спеціалісти INLIMITED створили систему, яка дозволяє швидко обробляти вхідні дзвінки, які надходять до міського контактного центру, та оперативно реагувати на них.



Платформа працює з українською, англійською та російською мовами, перетворюючи аудіопотік у текст.

Рішення Inlimited Audio Analytics дозволяє автоматизувати процес обробки дзвінка та зменшити «людський фактор» у процесі внесення деталей розмови із запитувачем до системи обліку звернень. Звернення у текстовому вигляді та ключові слова розмови автоматично додаються до картки запитувача, таким чином, оператор більше уваги приділяє наданню кваліфікованої відповіді на запит та скорочує час опрацювання дзвінка.

Автоматичне перетворення мовлення оператора із запитувачем в текст та обробка усіх дзвінків із визначенням основної теми та ключових фраз звернення дозволяють підвищити кількість проаналізованих дзвінків з десятків у місяць – до тисяч.

Таким чином, муніципальне управління отримує зведенні данні щодо проблемних тем і пропозицій місцевих жителів з деталізацією, аж до рівня окремих вулиць, що забезпечує поінформованість про ситуацію у місті та області. Відмітимо, що оператор контакт-центру також є представником міської влади, і важливо, щоб його мова, а також стиль спілкування відповідали етичним нормам. За допомогою Inlimited Audio Analytics контролювати ситуацію значно простіше, наприклад, виявляючи заборонені слова.

Для тестування та отримання детальної інформації про рішення компанії [звертайтеся](#) до представників INLIMITED, які готові провести реальну чи віртуальну зустріч у зручний для Вас час.

