
Σε πιλοτική λειτουργία ο «ψηφιακός βοηθός» στην ιστοσελίδα του ΟΑΣΑ

2022/11/23 14:43 στην κατηγορία MMM

Σε πιλοτική λειτουργία μέσω της ιστοσελίδας του έθεσε ο ΟΑΣΑ τον «ψηφιακό βοηθό», ένα πρόγραμμα τεχνητής νοημοσύνης που αλληλοεπιδρά με τον χρήστη/επιβάτη παρέχοντας χρηστικές πληροφορίες.

Σύμφωνα με σχετική ανακοίνωση, σε ένα ακόμη βήμα ψηφιοποίησης των υπηρεσιών του, προχώρησε ο ΟΑΣΑ προς όφελος του επιβατικού κοινού.

Με στόχο την απλούστευση της επικοινωνίας και την ενίσχυση της αλληλεπίδρασης με τους επιβάτες, ο Οργανισμός έθεσε σε πιλοτική λειτουργία έναν ψηφιακό «βοηθό» (chatbot), στην επίσημη ιστοσελίδα του ΟΑΣΑ (www.oasa.gr).

Πρόκειται για ένα πρόγραμμα «τεχνητής νοημοσύνης» που αλληλοεπιδρά με τους χρήστες / επιβάτες, παρέχοντας χρηστικές πληροφορίες / απαντήσεις.

Το νέο αυτό εργαλείο επικοινωνίας με τους επιβάτες βασίζεται σε αλγόριθμους μηχανικής εκμάθησης (machine learning) και επεξεργασίας γραπτής φυσικής γλώσσας (natural language processing).

Μέσω αυτοματοποιημένων ερωταπαντήσεων «καταλαβαίνει» και απαντά στα σχόλια και στις ερωτήσεις που τίθενται σε γραπτή φυσική γλώσσα, προωθώντας τη διαδραστική και άμεση επικοινωνία με τους επιβάτες.

Ο ψηφιακός «βοηθός» απαντά σε ερωτήσεις σχετικά με τις **τιμές των εισιτηρίων, την τηλεματική, το μειωμένο κόμιστρο, την αναζήτηση διαδρομής, κ.ά.** Κατά την πρώτη εβδομάδα πιλοτικής λειτουργίας, εστάλησαν 8.000 μηνύματα και υποβλήθηκαν 1.800 ερωτήματα.

Η εφαρμογή του chatbot έρχεται να εμπλουτίσει τις διαδραστικές υπηρεσίες του ΟΑΣΑ, καθώς από πέρυσι έχει τεθεί σε λειτουργία ένας ψηφιακός διαδραστικός χάρτης που περιλαμβάνει όλες τις χρηστικές πληροφορίες για τις αστικές συγκοινωνίες της Αθήνας.

Ο χάρτης που είναι διαθέσιμος στην ιστοσελίδα του ΟΑΣΑ (www.oasa.gr), στην ενότητα «Εξυπηρέτηση MMM Αττικής», παρέχει χαρτογραφική απεικόνιση του συνόλου των υπηρεσιών των αστικών συγκοινωνιών στην Αττική, με όλες τις

αναγκαίες πληροφορίες για το επιβατικό κοινό.

Η διευθύνουσα σύμβουλος του ΟΑΣΑ, Ίρις Αντωνοπούλου δήλωσε σχετικά: «Ο Οργανισμός υιοθετεί συνεχώς νέα τεχνολογικά εργαλεία, ανταποκρινόμενος στις σύγχρονες ανάγκες του επιβατικού κοινού.

Εστιάζοντας στις δυνατότητες που δίνει η τεχνολογία και τα ευφυή συστήματα πληροφόρησης, ο ΟΑΣΑ προσέθεσε στο portfolio των ψηφιακών υπηρεσιών, το chatbot, μια ακόμη χρηστική εφαρμογή για την πιο άμεση και διαδραστική επικοινωνία με τους επιβάτες. Αναμφίβολα, η χρήση του μπορεί να συνεισφέρει στη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών του Οργανισμού».