

# Компютърна програма отговаря на въпроси за COVID-19

Четвъртък, 7 Май 2020

Сдружение "Югоизточен Дигитален Иновационен Хъб" (https://digihub.bg/bg/) разработи и интегрира напълно безвъзмездно за нуждите на Община Бургас - чатбот, който предоставя важна информация, свързана с коронавируса. Разработката използва данни от Община Бургас, Министерството на здравеопазването и Световната здравна организация и е на разположение на гражданите денонощно по време на извънредното положение.

Чатботът е компютърна програма, която отговаря автоматично на запитвания на граждани,  създавайки усещането за разговор с истински човек. Този диалог се осъществява чрез текст и други визуални елементи като изображения и емотикони. Има два варианта за комуникация с чатбота. Единият е свободни въпроси, при който гражданите могат да задават свободно въпроси и чатботът ще им отговори според информацията, с която разполага.

Другата опция е въведената възможност от често задавани въпроси по категории, на които чатботът дава автоматичен отговор. Така няма нужда гражданите да ангажират конкретен служител, който да отговаря на техните запитвания. Чатботът на Общината използва AI (изкуствен интелект). Това означава, че той не просто базира отговорите си спрямо внедрения в него софтуерен сценарий. Той има способността да запомня въпросите на гражданите, както и отговорите, които им е дал. Впечатляващото е, че използва натрупаната информация и я прилага при последващата си комуникация с гражданите.

Чатботът на Община Бургас е безплатен и очаква въпросите на гражданите свързани с коронавируса. Той е интегриран в интелигентната градска платформа Смарт Бургас https://smartburgas.eu/bg, а скоро ще бъде добавен и в официалния сайт на Община Бургас. Разработката ще кореспондира и с профила на общината във Facebook, за да може да обслужва гражданите и директно през социалната мрежа. След вдигането на извънредното положение чатботът ще продължи да служи на гражданите на община Бургас, предоставяйки им информация за административни услуги, спорт, образование и др. Чатботът еволюира сам и се нуждае от непрекъснати промени в софтуерния сценарий, по който функционира.

Разработчикът на чатбота - Сдружение "Югоизточен Дигитален Иновационен Хъб" или DigIhub, беше създадено в Бургас малко преди въвеждането на извънредното положение. Това е съвместна инициатива на организации от публичния, частния, неправителствения и образователния сектор в Бургас.

Основатели на DigIhub са Община Бургас, Индустриалния логистичен парк, ИКТ Клъстер-Бургас, които са дигиталната екосистема на Бургас, Фондация в обществена полза "Дигитализация и интеграция на новите технологии" (DINT), Българската академия на науките, Университет "Проф. д-р Асен Златаров" и Бургаският свободен университет.

Целта на DigIhub е да подпомогне за ефективния преход към дигитализация на работните процеси, да подкрепи представителите на бизнеса в региона за въвеждане и/или внедряване на цифрови технологии и интелигентни системи и тези, които предлагат услуги с по-високо качество.