

Gobierno

Aprovechando la IA para ofrecer servicios públicos más rápidos y convenientes

Agencia Estatal

Para mejorar la experiencia del cliente, esta agencia estatal implementó el software de inteligencia espacial Pathr.ai en estaciones de trabajo Lenovo ThinkStation P360 Ultra en 15 oficinas locales. Con análisis en tiempo real en el edge, la agencia puede optimizar personal, reducir tiempos de espera y mejorar los niveles de servicio.



Lenovo

1

¿Quién es esta agencia estatal?

Esta agencia gubernamental es responsable del registro de vehículos motorizados y la emisión de licencias de conducir. Con oficinas locales en todo el estado, la agencia tiene como objetivo proporcionar servicios de licenciamiento y atención relacionados con vehículos de alta calidad.

2

El Desafío

La agencia estatal se esfuerza por mantener a los residentes en movimiento y promover la seguridad vial. Ofrecer un servicio rápido y eficiente es una prioridad, pero enfrentaba dificultades para proporcionar atención consistente en todas sus oficinas locales.

Un portavoz de la agencia estatal dijo: “Uno de los principales desafíos que enfrentamos fue que muchos de nuestros clientes esperaban demasiado tiempo para acceder a nuestros servicios. Vimos una gran oportunidad de mejorar la satisfacción del cliente al acelerar el proceso y eliminar obstáculos en la experiencia.”

“Cuando se trata de atención al cliente, si no puedes medirlo, no puedes mejorarlo. Si pudiéramos obtener información más detallada sobre los tiempos de espera en nuestras oficinas, estaríamos seguros de poder identificar formas de mejorar nuestros niveles de servicio. Con cientos de oficinas en todo el estado, buscamos una forma rápida y económica de capturar la información que necesitábamos.”

Portavoz

Agencia estatal

Implementando análisis en el edge

En colaboración con Lenovo y Pathr.ai, la agencia estatal está arrojando luz sobre cómo los clientes interactúan con sus servicios. El software de Pathr.ai utiliza la red existente de cámaras de seguridad de la agencia para ayudar a recopilar y generar insights en tiempo real utilizando tecnología avanzada de inteligencia espacial. Ejecutando en el edge en estaciones de trabajo Lenovo ThinkStation P360 Ultra, la nueva solución entrega información valiosa para una mejor toma de decisiones.

“Con los análisis en el edge de Lenovo, rápidamente comenzamos a usar los insights de Pathr.ai para encontrar maneras de mejorar la experiencia del cliente.”

Portavoz

Agencia estatal

Hardware:

Lenovo ThinkStation P360 Ultra

Software:

Pathr.ai



“

“Con hardware de Lenovo, Pathr.ai proporciona dashboards accionables y en tiempo real para todos, desde los equipos de liderazgo hasta los gerentes de las oficinas locales. Con esta información, pueden identificar de un vistazo qué oficinas tienen falta de personal, lo que les permite reasignar empleados para garantizar que la agencia estatal cumpla con sus objetivos de nivel de servicio.”

George Shaw

Fundador y CEO, Pathr.ai

3

Resultados

Después de un proyecto piloto exitoso en dos de sus oficinas locales, la agencia estatal expandió Pathr.ai a 15 ubicaciones adicionales en todo el estado. Los análisis en el edge permiten que la organización tome decisiones proactivas sobre la asignación de personal para mejorar la experiencia del cliente.

“Cuando Pathr.ai detecta que las filas en una oficina local están creciendo, automáticamente envía una alerta por correo electrónico al gerente,” dice el portavoz de la agencia estatal. “Nuestra solución con Pathr.ai y Lenovo permite que nuestro personal tome medidas proactivas para mantener los servicios funcionando sin problemas.”

- ✓ Alto rendimiento para cargas de trabajo analíticas en tiempo real
- ✓ Huella ultracompacta para instalación fácil en cualquier ubicación
- ✓ Confiabilidad consistente para servicios de monitoreo siempre activos

“

**“Basándonos en nuestro éxito con
Lenovo y Pathr.ai, ahora planeamos
expandir el monitoreo en tiempo real a
más oficinas en todo el estado,
ayudándonos a ofrecer experiencias de
mayor calidad para más residentes.”**

Portavoz

Agencia estatal

¿Por qué Lenovo?

Al integrar recursos de cómputo de alto rendimiento y CPU, las estaciones de trabajo Lenovo ThinkStation P360 Ultra fueron la elección natural para la agencia estatal.

El portavoz dice: “Pathr.ai procesa flujos de video en tiempo real para entender y analizar el comportamiento de los clientes en tiempo real, y el software exige una plataforma de TI confiable y de alto rendimiento. Al implementar las estaciones de trabajo Lenovo ThinkStation P360 Ultra en cada una de nuestras ubicaciones de expansión, podemos maximizar el valor de nuestra inversión en Pathr.ai mientras mantenemos bajos los costos operativos y la complejidad.”



Perspectiva del socio: Pathr.ai

Pathr.ai es una plataforma de inteligencia espacial impulsada por IA que utiliza datos anónimos de ubicación para generar insights accionables de negocio en tiempo real. Pathr.ai ayuda a entidades en diversos sectores a entender mejor cómo el movimiento de las personas dentro y alrededor de los espacios físicos de una organización puede impactar el éxito. Al proporcionar insights en tiempo real sobre el comportamiento de las personas dentro de los espacios físicos, Pathr.ai ayuda a las organizaciones a promover interacciones más significativas, impulsar el crecimiento y reducir costos.

“Las soluciones de edge de Lenovo son el ajuste perfecto para Pathr.ai. En pocos días, logramos implementar las primeras soluciones conceptuales en dos oficinas – permitiendo que la organización utilizara su red existente de cámaras para comenzar a capturar insights valiosos sobre los tiempos de espera de los clientes,” dice George Shaw, fundador y CEO de Pathr.ai.



¿Cómo pueden las organizaciones gubernamentales mejorar los niveles de atención al cliente?

Trabajando con Lenovo y Pathr.ai, esta agencia estatal puede tomar decisiones basadas en datos sobre la asignación de personal para reducir los tiempos de espera.

Explorar soluciones de IA Lenovo