

โครงการจ้างใช้เครื่องมือติดตามข้อมูลบนสื่อสังคมออนไลน์ และบริการรวบรวมวิเคราะห์ข้อมูลข่าวสารและความคิดเห็นของประชาชนบนสื่อสังคมออนไลน์

PACKAGE A

รับฟังเสียงประชาชน



ผลสัมฤทธิ์ที่มุ่งหวัง

- 1 (หน่วยงาน) สามารถ **เข้าถึงข้อมูลข่าวสารและความคิดเห็นของประชาชน** ได้อย่างรวดเร็ว แม่นยำและทันต่อเวลาที่ **และสามารถวัดผล** ผ่านเครื่องมือเก็บข้อมูลและจอมอนิเตอร์อัจฉริยะ
- 2 (หน่วยงาน) สามารถ **ออกแบบนโยบายและแผน** ได้อย่างแม่นยำ ตรงตามความต้องการของประชาชน **โดยใช้รายงานข้อมูลที่ผ่านการวิเคราะห์โดยผู้เชี่ยวชาญ** ประกอบการพิจารณา
- 3 (หน่วยงาน) **มีองค์ความรู้การวิเคราะห์ข้อมูล** แบบแผนในการปฏิบัติงาน โดยเรียนรู้จากผู้เชี่ยวชาญอย่างใกล้ชิด และสามารถ **นำข้อมูลไปใช้แบบบูรณาการ** อย่างมีประสิทธิภาพ **ด้วยบุคลากรของ (หน่วยงาน) เอง**

รายละเอียดสินค้าและบริการ

- Social Listening Tool (ZOCIAL EYE)
- Command Center
- Customized Research
- Consulting
- Training

PACKAGE B

เฝ้าระวังและ แจ้งเตือนใน สถานการณ์ วิกฤติ

โครงการเสริมประสิทธิภาพในการขับเคลื่อน
แนวทางการเฝ้าระวัง ป้องกัน และรับมือ
วิกฤติด้านภาพลักษณ์ของ (หน่วยงาน)
อย่างเป็นระบบ



ผลสัมฤทธิ์ที่มุ่งหวัง

- 1 (หน่วยงาน) สามารถ **เข้าถึงข้อมูลความคิดเห็นและความรู้สึกของประชาชน** ที่มีต่อ (หน่วยงาน) อย่างครบถ้วนและรวดเร็ว โดยมีการคัดกรองข้อมูลโดยใช้ปัญญาประดิษฐ์และผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง
- 2 (หน่วยงาน) สามารถนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ในการ **พัฒนากลยุทธ์ในการสื่อสารกับประชาชน** ตามแต่ละวัตถุประสงค์ได้อย่างแม่นยำ
- 3 (หน่วยงาน) มีแผน **รองรับวิกฤติด้านภาพลักษณ์และชื่อเสียง** ของ (หน่วยงาน) บนสื่อสังคมออนไลน์ (**Crisis Management**)
- 4 (หน่วยงาน) **มีองค์ความรู้การวิเคราะห์ข้อมูล** แบบแผนในการปฏิบัติงาน โดยเรียนรู้จากผู้เชี่ยวชาญอย่างใกล้ชิด และสามารถ **นำข้อมูลไปใช้แบบบูรณาการ** อย่างมีประสิทธิภาพ **ด้วยบุคลากรของ (หน่วยงาน) เอง**

รายละเอียดสินค้าและบริการ

- Social Monitoring and Alert
- Crisis Management Framework
- Daily Summary
- Training

โครงการพัฒนาศูนย์บริหารช่องทางการ
รับเรื่องร้องเรียนอย่างครบวงจร เพื่อ
เพิ่มประสิทธิภาพในการบริการประชาชน

PACKAGE C

เพิ่ม

ประสิทธิภาพ
ในการสื่อสาร
กับประชาชน



ผลสัมฤทธิ์ที่มุ่งหวัง

- 1 (หน่วยงาน) สามารถ **เข้าถึงข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์** ได้อย่างรวดเร็ว เพื่อไม่ให้พลาดประเด็นสำคัญด้วยระบบรวบรวมเรื่องร้องเรียนครบวงจร (Omni channel)
- 2 (หน่วยงาน) สามารถ **เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่** โดยเครื่องมือที่ออกแบบเฉพาะสำหรับการรับเรื่องร้องเรียนและขั้นตอนการทำงานอย่างเป็นระบบเพื่อ **ลดเวลาในการรอรับบริการของประชาชน**
- 3 (หน่วยงาน) สามารถ **เพิ่มความพึงพอใจ** ของประชาชนด้วยระบบตอบข้อความอัตโนมัติ (**Chatbot**) และระบบคลังข้อมูลคำถามที่พบบ่อย (**FAQ**) ตลอด 24 ชม.
- 4 (หน่วยงาน) **มีองค์ความรู้การวิเคราะห์ข้อมูล** แบบแผนในการปฏิบัติงาน โดยเรียนรู้จากผู้เชี่ยวชาญอย่างใกล้ชิด และสามารถ **นำข้อมูลไปใช้แบบบูรณาการ** อย่างมีประสิทธิภาพ **ด้วยบุคลากรของ (หน่วยงาน) เอง**

รายละเอียดสินค้าและบริการ

- CRM Tools (WARROOM + FastHelp5)
- Chatbot
- FAQ Tool (FastAnswer2)
- Training