ذكاء اصطناعي في خدمة شرطة بريطانيا للرد على المكالمات العادية



تختبر قوتا شرطة في المملكة المتحدة روبوت دردشة مدعوم بالذكاء الاصطناعي يُسمى "بوبي"، للرد على الأسئلة الشائعة وغير الطارئة، والمساعدة في تخفيف الضغط على المسؤولين عن تلقي المكالمات.

وقالت شرطة "ثيمز فالي" وشرطة "هامبشاير وجزيرة وايت" إنهما أول قوتين في البلاد تستخدمان هذه التقنية.

وقال كبير المُفتشين، سيمون دودز: "الأمر لا يتعلق بتقليص عدد الموظفين"، بحسب تقرير لهيئة الإذاعة البريطانية (بي بي سي).

وأضاف دودز: "ليس من غير المألوف في هامبشاير وثيمز فالي استقبال 5,000 مكالمة في غرفنا على مدار 24 ساعة ومحاولة إعطاء أولوية لمكالمات 999 على مكالمات 101 والطلبات عبر الإنترنت تُعد تحديًا حقيقيًا بالنسبة لنا".

وسيكون "بوبي" خدمة إضافية ستعمل إلى جانب خطوط الهاتف الحالية، والنماذج الإلكترونية، ومكاتب الاستقبال.

وقالت القوة الأمنية إنه تم اختبار الخدمة من قبل أكثر من 200 شخص خلال مرحلة تطويرها، بمن فيهم ممثلون عن مجموعات دعم الضحايا.

تم تدريب الذكاء الاصطناعي على المعلومات نفسها التي يعتمد عليها موظفو التعامل مع المكالمات ومشغلو المكاتب الرقمية في قوتي الشرطة.

وإذا لم يتمكن "بوبي" من الإجابة على سؤال ما، أو طلب المستخدم التحدث إلى شخص فعلي، فسيتم تحويل المحادثة إلى أحد أفراد الشرطة.

قال دودز: "من خلال توفير ردود سريعة للأسئلة الشائعة وغير الطارئة، سيعزز بوبي خدماتنا المقدمة لمجتمعاتنا، مما يضمن حصول كل فرد من الجمهور على المساعدة التي يحتاجها، وقتما يحتاجها".

وأضاف: "سيظل بوبي دائمًا قيد التطوير لذا فبينما نطلق هذه التقنية اليوم بعد فترة مكثفة من البناء والاختبار، سيستمر موظفونا ذوو الخبرة في تدريبه لإصلاح أي ثغرات، ولمواكبة أحدث القوانين والسياسات، وتطوير التقنية بما يتوافق مع احتياجات مجتمعاتنا.