



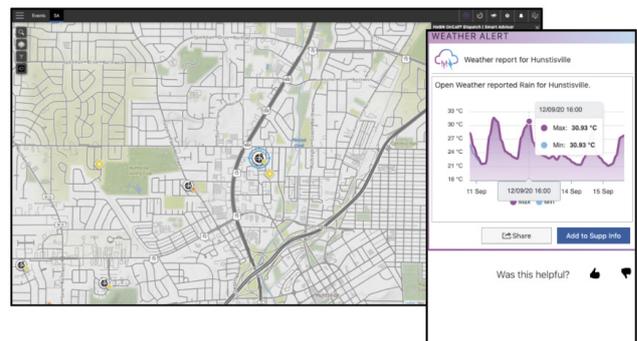
HxGN OnCall® Dispatch | Smart Advisor

Las agencias de seguridad pública tienen la necesidad de suplir los puntos ciegos operativos en situaciones de emergencia complejas. Mediante el uso de la inteligencia artificial (IA), el aprendizaje automático (ML) y los datos en vivo gestionados con el puesto de despacho, HxGN OnCall® Dispatch | Smart Advisor permite obtener un análisis automático y continuo de la situación y ofrece a los usuarios una información más completa e interpretable que de otro modo pasaría desapercibida.

Smart Advisor proporciona información útil en tiempo real durante emergencias complejas, desde eventos de gran envergadura y despliegue rápido, hasta incidentes repetitivos y relacionados entre ellos. Permite que los responsables que toman decisiones puedan intervenir antes y con mayor eficacia para mejorar los resultados, acelerando así la recuperación del control de la situación y reduciendo el impacto en las comunidades, los niveles de servicio y el personal de sala y en el terreno.

Smart Advisor detecta más patrones y conexiones entre eventos mediante la aplicación de análisis de datos en tiempo real. Evalúa un amplio espectro de datos operativos, incluida la gran cantidad de información almacenada como texto de forma libre en los últimos eventos, los datos en tiempo real y las interacciones de los usuarios. La capacidad para explotar de forma instantánea más datos del sistema de gestión de despacho (Computer Aided Dispatch - CAD) permite a las agencias descubrir conexiones desconocidas y proporcionar información más detallada sobre emergencias recientes y en curso.

Como parte de la suite de productos HxGN OnCall Dispatch, Smart Advisor utiliza un conjunto de componentes de software analítico autónomos dentro de HxGN OnCall Dispatch | Essentials, Advantage,



Las notificaciones de Smart Advisor están completamente integradas en HxGN OnCall Dispatch y funcionan como otros paneles. Al hacer clic en los pulgares hacia arriba/abajo se proporciona información que entrena al sistema acerca de las preferencias de cada usuario a través del aprendizaje automático.

Viewer y Mobile Unit. Smart Advisor también puede ejecutarse en un navegador junto con I/CAD 9.4.

Ventajas

Adoptar mejores decisiones gracias a los datos operativos

Al descubrir antes las vinculaciones críticas, Smart Advisor permite ayudar a las agencias a evitar que se produzcan incidentes que provoquen otros eventos disruptivos. De esta manera se evitan los daños a las comunidades, se mantienen los niveles de servicio y capacidad de los agentes de respuesta de seguridad

pública (PSAP en inglés) consiguiendo reforzar el bienestar de los agentes.

Como lo indica su nombre, Smart Advisor es un asesor para el usuario, ya que ofrece información adicional para facilitar la toma de decisiones. El usuario siempre tiene el control, las notificaciones de Smart Advisor se activan cuando se producen eventos relevantes y, a continuación, el usuario decide qué acción se debe emprender y si es necesario. Como parte integral de un sistema CAD, puede suplir los puntos ciegos operativos en situaciones de emergencia:

- Detectando las conexiones (vinculaciones) complejas entre más eventos antes que las búsquedas CAD contextuales y el conocimiento propio de los agentes
- Dando un soporte más eficiente, eficaz y escalable que el seguimiento manual mediante vídeo, alarmas e imágenes operativas comunes (COP)
- Detectando y compartiendo resultados de forma inmediata evitando las demoras debidas a herramientas analíticas independientes entre sí.
- Mostrando de forma transparente cómo se llegan a estas conclusiones

Información relevante a todos los niveles

La evaluación autónoma y continuada de Smart Advisor garantiza que la información sea oportuna y relevante, al mismo tiempo que evita la sobrecarga de información. Estas son las características únicas de Smart Advisor que proporcionan una eficiencia óptima para varios roles a través de la organización:

- **Encargados de llamadas/envíos:** Detecte emergencias complejas de manera más rápida y comparta información para proteger a la población y ayudar al personal sobre el terreno a garantizar su seguridad. Smart Advisor ofrece otros ojos para tranquilizar a los usuarios de que no se perderán conexiones críticas, incluso cuando aumente la carga de llamadas. Permite también reducir la presión que tienen los nuevos operadores mientras adquieren conocimientos sobre recursos y eventos.
- **Coordinadores/gestores de despacho:** Ayuda a los encargados de la supervisión a liberar tiempo para centrarse en evaluar las situaciones y determinar la respuesta. Smart Advisor también mitiga la carga de trabajo de los gestores al ayudar a contener los efectos de las emergencias de gran envergadura y de despliegue rápido. La reducción

The screenshot displays the Smart Advisor interface. On the left, a sidebar shows event details for 'Allergic Reaction, Insect Stings' at '2004 Country Club Ave NW, Huntsville, AL 35816'. The main area is a map with a red location pin. Three callouts are present: 1. A 'SIMILARITY DETECTED' notification stating 'Similarities were found in the event E27'. 2. A 'KEYWORD DETECTED' notification stating 'Keywords Covid found in event E27'. 3. A 'KEYWORD DETECTED' notification with a detailed view of the keyword 'COVID', including an action to 'Inform CDC center (210) 934854958' and a related event 'ALLERGIC (J0_10PMT4_T194_FOR9PMT) E27'. A 'Was this helpful?' feedback prompt is at the bottom right.

Cuando se cumple una regla para uno de los agentes de Smart Advisor, aparece una notificación (1), totalmente integrada en el flujo de trabajo del usuario. Se puede encontrar más información en el panel deslizante 'View Details' (Ver detalles) (2), que incluye datos relacionados con el evento, gráficos, tablas, comentarios de eventos y herramientas diseñadas para ayudar a los responsables de la toma de decisiones durante emergencias emergentes y complejas. El panel 'Add/Edit Supplemental Information' (Añadir/editar información complementaria) (3) permite a los usuarios añadir notificaciones fácilmente a los eventos para que sean visibles tanto para los destinatarios de las alarmas como para parte del historial del evento.

del estrés de los operadores se traduce en menos días de trabajo perdidos y evita el coste, la interrupción y la pérdida de conocimientos debida a la rotación del personal.

- **Táctica/analistas de inteligencia/mando sobre el terreno:** Domine los problemas asociados con la supervisión y evaluación manual de alarmas, vídeo y COP, que generalmente son reactivos y se centran en incidentes individuales. Smart Advisor permite obtener más información sobre las situaciones de emergencia y proporciona más tiempo para evaluar y compartir información. La integración CAD agiliza la comunicación precisa entre el PSAP y el personal de campo y garantiza que los informes se registren en el historial operativo.

Menor tensión para los responsables de proporcionar una respuesta

Cuando tienen lugar emergencias graves y complejas, los picos de carga de trabajo suponen una carga adicional para el personal, lo que puede provocar errores en el despacho de los recursos, estrés, ausencia en el trabajo y rotación del personal. Al ayudar a gestionar incidentes complejos y aumentar la información sin añadir carga de trabajo, Smart Advisor puede:

- **Reducir el estrés:** El personal PSAP se enfrenta a un mayor riesgo de trastorno por estrés postraumático (PTSD) debido al alto nivel de estrés asociado con su trabajo. Los incidentes complejos son un factor que contribuye a esta situación dado que el personal debe gestionar simultáneamente las tareas y la información y, a menudo, deben actuar sin comprender completamente la situación. Al identificar emergencias complejas con anterioridad, Smart Advisor puede evitar que aumente la carga de trabajo. Y gracias a una mejor comprensión, el personal siente que tiene el control. Esto evita el estrés y mejora el rendimiento y la capacidad de reducir los días de baja laboral y la rotación del personal.
- **Realizar vinculaciones:** Incluso el personal más experimentado puede perderse una conexión importante porque confían en la experiencia personal y en las búsquedas CAD básicas para detectar correlaciones entre los eventos en curso y los anteriores. Gracias a las funciones mejoradas para detectar similitudes y vinculaciones entre todos los eventos, Smart Advisor puede marcar las llamadas y los incidentes que, de otro modo, podrían

Los componentes autónomos de la solución

El componente de palabras clave supervisa las fuentes de eventos y alerta a los usuarios cuando se generan palabras clave específicas en operaciones en tiempo real. Es compatible con palabras y frases individuales, pero no tiene en cuenta tipografías, sinónimos, abreviaturas ni simplificaciones.

El componente de patrones evalúa los datos operativos en tiempo real comparándolos con expresiones definidas por el usuario y envía notificaciones cuando detecta patrones, incluidos números de teléfono, números de la Seguridad Social, correos electrónicos, etiquetas y/o información de matrículas.

El componente de repeticiones supervisa los eventos entrantes (nuevos) en tiempo real para determinar si el evento se ha producido anteriormente en la misma ubicación (o similar) y/o con la misma frecuencia. Admite relaciones de atenuación lógicas difusas, que permiten que el agente detecte eventos repetidos similares, aunque no coincidan exactamente con la ubicación.

El componente de ubicaciones supervisa y marca los eventos nuevos y anteriores dentro de un radio especificado de la ubicación de un evento. Al igual que el agente de repeticiones, utiliza una lógica difusa para detectar eventos cercanos, incluso si el evento no se encuentra dentro de un radio definido geográficamente.

El componente de similitudes, el más avanzado, supervisa los eventos entrantes (nuevos) en tiempo real, comparándolos con los eventos anteriores para determinar si el evento entrante es similar o está relacionado con otros.

El componente estadístico supervisa y realiza un seguimiento automático de una única variable operativa a lo largo del tiempo para detectar automáticamente anomalías y valores atípicos.

El componente de correlaciones supervisa y realiza un seguimiento de dos variables operativas a lo largo del tiempo para detectar correlaciones que puedan conducir a predicciones.

El componente de reglas evalúa las reglas definidas por el usuario y emite notificaciones cuando las reglas definidas se evalúan como «verdaderas».

El componente meteorológico supervisa los servicios web disponibles públicamente en tiempo real para detectar condiciones meteorológicas extremas.

El componente de valoraciones mejora la relevancia de las notificaciones para cada usuario basándose en sus comentarios personales en forma de pulgar hacia arriba/pulgar hacia abajo.

parecer normales. Esto permite a las agencias proporcionar una respuesta adecuada y evitar posibles daños.

- **Capacitar a los agentes:** Smart Advisor, gracias a una detección más temprana y a una intervención más eficaz, permite al personal tomar decisiones más oportunas y compartir información que puede proteger a la población y garantizar la seguridad del personal de

campo. Dado que los agentes autónomos pueden recibir formación para enviar alertas en función de sus propias preferencias, los usuarios no tienen que clasificar los datos irrelevantes para encontrar una información clave.

Características Principales

Componentes autónomos de la solución

En el núcleo de Smart Advisor, los componentes de software autónomos trabajan de forma continua en segundo plano para evaluar los datos operativos en tiempo real, incluidos los eventos, la unidad y la información complementaria. Cuando las condiciones se cumplen, Smart Advisor envía automáticamente notificaciones a todos los usuarios suscriptores.

Accesible desde HxGN OnCall Dispatch

Smart Advisor está totalmente integrado en la experiencia de usuario de OnCall Dispatch (UX) y ofrece información relevante sin interrumpir los flujos de trabajo ni causar distracciones por añadir pantallas o software adicionales que supervisar. Dado que los eventos y los informes se pueden vincular, no es necesario volver a introducir la información, lo que, en última instancia, elimina tareas innecesarias y costosas y ahorra tiempo.

Notificaciones automatizadas

Aunque Smart Advisor es una plataforma administrada de manera centralizada para todo el sistema, cada usuario puede gestionar las notificaciones que visualiza. Los usuarios pueden optar por recibir solo ciertos tipos de notificaciones de determinados tipos de agentes. También pueden definir los umbrales que activan como alertas. Cuando se emite una notificación, un usuario puede hacer clic para obtener más información, que incluye la probabilidad y el motivo de la alerta, datos de eventos, gráficos, cuadros y observaciones de eventos. Para cada notificación, los usuarios pueden optar por hacer clic en el pulgar hacia arriba/abajo, lo que informa a los agentes sobre las preferencias personales de los usuarios a lo largo del tiempo.

Compartir notificaciones fácilmente

Los usuarios pueden compartir notificaciones con otros usuarios de OnCall Dispatch con un simple clic. También pueden añadir mensajes personalizados para acompañar los datos de notificación (p. ej., todos los datos o los datos seleccionados que se muestran en el panel de notificaciones de Smart Advisor). Esto permite a los supervisores, mandos sobre el terreno o agentes del centro de mando y control de filtrar en tiempo real las alertas antes de compartirlas con equipos más amplios.

Configuración flexible

Desde operadores de despacho y llamadas hasta analistas de incidentes y delitos, supervisores, unidades móviles y mucho más, Smart Advisor se puede adaptar a las necesidades de cada agencia y de cada usuario. Para garantizar un rendimiento óptimo, cada agente se puede configurar fácilmente según niveles de sensibilidad/criticidad, nuevos patrones y palabras clave, diferentes «misiones» y definir qué tipo de acciones se producen cuando se activan los recursos asignados.

Análisis posterior

Al explorar notificaciones anteriores, los usuarios pueden filtrarlas y mostrarlas en un mapa o en formato tabular. Con la función de marcado cartográfico de Smart Advisor, los usuarios pueden conectar manualmente los puntos a través del análisis posterior y exportar los resultados.

Integración e interconexiones

Las notificaciones se pueden enviar a sistemas y aplicaciones externos utilizando la API REST. Activa un flujo de trabajo o consulta externa y devuelve los resultados a Smart Advisor, que se presentan al usuario y se adjuntan a la notificación de Smart Advisor. También es posible enviar notificaciones a Xalt | Integration, la plataforma de Hexagon para conectar varias aplicaciones de software, de modo que permite disponer de opciones de integración más avanzadas y robustas.

Hexagon es un líder mundial en sensores, software y soluciones autónomas. Ponemos los datos al servicio de la eficiencia, la productividad y la calidad de las aplicaciones industriales, de fabricación, infraestructuras, seguridad y movilidad. Nuestras tecnologías configuran los ecosistemas urbanos y de producción para que estén cada vez mejor conectados y sean más autónomos, lo que garantiza un futuro sostenible y escalable.

La división de Hexagon Safety & Infrastructure proporciona software orientado a ciudades inteligentes y seguras, mejorando así el rendimiento, la eficiencia y la resiliencia de los servicios esenciales.

Hexagon (Bolsa de valores de Estocolmo: HEXA B) cuenta con unos 20 000 empleados en 50 países y un volumen neto de ventas de unos 3900 millones de euros. Obtenga más información en [hexagon.com](https://www.hexagon.com) y síganos en [@HexagonAB](https://twitter.com/HexagonAB).