

市民来电超10次，将升级督办

“大数据”助力12345热线系统，可预警和制作积水路段分布图

哈佛大学商学院客座教授、管理咨询大师达文波特说:大数据将会在未来10年改变几乎每一个行业的业务功能。大数据这个词早已红透了半边天,无处不在。近日,大数据分析技术走进了12345热线,为政府部门科学施政提供数据资源。12345热线将利用大数据分析市民投诉,对热点问题和突发事件进行实时预警。市民来电中反映出现超过10次的问题,将自动进入到系统的关键词范围之内,热线督办人员将主动将此升级为民生热点进行分析督办,促使问题早日解决。

本报记者 蒋龙龙

1 12345每天9000个热线电话

据12345热线相关负责人介绍,目前济南各县(市)区政府,职能部门对热线办理工作高度重视,市民对热线的依赖不断增加,热线电话呼入量不断提高,平均每天在9000个左右。

随着热线量的不断提高,12345热线有点“吃不消”。热线现有72个座席,200名受理人员高强度运转,“仍不能满足市民需求,还有大量市民无法及时拨通热线。”12345热线相关负责人介绍,每天呼损率平均

在10%至15%。

12345热线共有市民反映的各类诉求、业务数据等近3000万条,在这种情况下怎样解决供需矛盾,进一步畅通受理渠道?“这些数据是了解民意,科学施政的宝贵资源。”该负责人介绍,传统

的数据统计分析系统已经不能满足现状。“要想解决问题,只有依托大数据技术,提高工作效率,开发数据资源。”

2 大数据可实现三方连线

近日,12345热线依托先进平台开发了千万量级的智能化大数据平台。“此项功能已经走在了全国同行业的前列。”通过大数据平台,12345可以科学合理调配热线现有班次,将座席利用率最大化。

不少市民觉得通过热线反映问题,“好是好,但中间环节多。”据相关负责人介绍,12345利用大数据系统可以实时监控热线办理情况,实现热线扁平化管理,减少中间环节。热线已与济南市公安局、济南市园林

局、济南市旅游局实现热线办理扁平化,如有市民反映基层派出所、公园等方面的问题,热线可以直接与具体的基层单位进行三方连线,现场解决市民诉求。

通过大数据系统,市民来电

中反映出现超过10次的问题,将自动进入到12345热线大数据系统的关键词范围之内,热线督办人员将主动将此作为民生热点进行分析督办,促使问题早日解决。

3 能预警并制作积水路段图

据统计,12345热线上半年共向承办单位提供数据分析报表近700个,并进行大数据舆情分析,实时预警热点事件。在济南市创卫工作中,“大数据反映出了露天烧烤、私搭乱建、占道经营、集贸市场背街小巷脏乱差等12个创卫

问题。”为政府部门提供解决问题、科学施政的思路。

12345大数据系统还将逐步为济南市公安局、济南市城管局、济南市教育局等多个职能部门提供各县(市)区相关行业的大数据分析和热点问题。交通安全,通畅

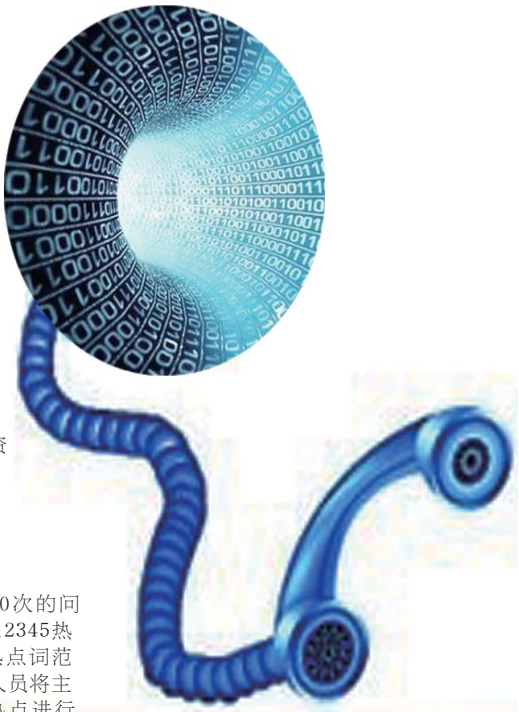
出行是今年济南市政府的重点工作,“大数据及时分析出交通拥堵路段、时段,及市民出行时遇到的常见问题,形成报告递交政府有关部门,协助科学决策。”

12345热线还将利用大数据系统反映市民诉求的周期性、趋势性

变化,对热点问题和突发事件进行实时预警。大数据系统还将找出倾向性、苗头性问题,使相关部门前瞻性研判事态发展趋势。

“每年供暖工作成为市民关注的焦点,热线大数据系统通过对往年市民来电的数据分析,对

历年供暖工作出现的主要问题、热点片区及时进行舆情分析,并递交有关部门,提前做好部署。”同时,热线大数据系统充分利用历史数据,制作出积水路段分布图,提前做好各类预警工作,保障市民出行安全。



贝斯特百万种牙基金火热派送中，山东硬汉吴先生讲述种植经历

种牙亲身体验：种4颗牙省20000元

8月22日至31日国际种植大师姜奉孝全天亲诊，百万种牙基金援助名额仅剩75名

热烈祝贺——

《济南贝斯特口腔医院》成为首届
及第二届泉水节指定牙科服务机构

贝斯特口腔医院500万种牙基金大派送

援助名额仅剩 75 名

自《济南贝斯特口腔医院》启动“贝斯特百万种牙基金助阵泉水节”活动以来，很多读者便争先恐后地打进5885 9999咨询预约优惠名额。近日，《济南贝斯特口腔医院》接到一个老顾客吴先生的电话，吴先生表示，希望将自己的种牙经历与广大读者分享，让更多缺牙的读者了解种植牙，早日摆脱无牙之苦。

假牙钩坏好牙,缺牙难倒山东硬汉

吴先生今年67岁，典型的山东硬汉，高大魁梧，热情豪爽。然而，就是这样一位硬汉，遇上牙病也不得不服软。“我现在的食谱已经精简到不能再精简了，每天就是喝粥，吃面糊，肉质嫩一点的鱼肉抿一抿还能吃，像猪肉、牛肉根本无法吃。”年轻时，为事业打拼，经常要外出应酬，烟、酒、茶不离口，加上本身不是很注意口腔卫生，40出头，吴先生的牙齿就开始掉了。直到缺失的牙影响到了吃饭，吴先生才到小诊所装了假牙。没想到这假牙差点害他丢了全口牙，“吃东西没力气，还钩坏了三颗好牙。”吴先生心疼不已，赶紧扔了假牙，可是吃饭的问题始终没有解决，原本壮实的身体也大不如前了。



姜院长为吴先生制定种植牙方案

吴先生牙齿种植前后对比

吴先生接受云种植治疗

姜院长精湛的医术得到吴先生家属认可

实地考察贝斯特,不肿不痛种好牙

吴先生老伴常阿姨听说茂新街的《贝斯特口腔医院》种牙很牛，便赶紧动员老伴去种牙，可是吴先生却总以各种借口拖着。“说了不怕你们笑话，我这把年纪的人了，大风大浪也经历了不少，可就是怕看牙。”吴先生透露，自己曾背着老伴到《贝斯特口腔医院》实地考察，“我就坐在大厅等着人家从种植室出来，而且看他们种得很快，一会儿就出来了。”确认了种牙微创无痛，吴先生才决定接受种植牙治疗。

到院后，《济南贝斯特口腔医院》的韩方院长姜奉孝博士亲自接待了吴先生，根据吴先生的术前CT检查为吴先生量身设计种植方案并进行了云种植手术，短短

半小时时间，吴先生缺失的牙齿便都种好了。一出种植室，吴先生就激动地告诉老伴：“这种植牙果真不疼，害我白白担惊受怕了。”由于这次种牙刚好赶上《贝斯特口腔医院》的“贝斯特百万种牙基金助阵泉水节”活动，还可享受每颗补贴5000元，吴先生立省了20000元。

种完牙后，吴先生的食谱变得丰富起来，她排骨、肉夹馍、大闸蟹，生活过得有滋有味。“前阵子老家的侄女还给我捎来了蜜麻花，又酥又脆又香，好多年没尝过这味道了！”

韩院长受热捧,种植需提前预约 抢约热线5885 9999

精湛的医术，无数知名人士种植牙和



国际种植牙大师姜奉孝博士

美学修复的成功先例，让姜奉孝院长在种植界享有超高人气。种植牙以其安全牢固、高效快捷，适应广泛的特点迅速深入人心，顾客都想在姜院长亲诊期间继续进行牙齿的种植修复。

自从姜院长22日-31日亲诊的消息发布以来，济南贝斯特口腔的候诊大厅一直人头攒动，咨询、预约电话也响个不停。针对人满为患的现象，为了保证每台种植手术的品质，节省您的宝贵时间，只要拨打预约热线0531-5885 9999或登录种植官方网站www.jnbstktq.com预约即可获得援助名额和亲诊机会。

贝斯特百万种牙基金力挺泉水节 现场报名火热进行中 援助基金名额仅剩75名

自百万种植牙援助基金活动发起至今，每日通过电话预约的顾客络绎不绝，援助名额仅剩75名。百万种牙基金精准植体每颗直减5000元，最高每颗可减免10000元，美牙冠矫正费用减免12%的特大优惠！现场报名：天桥区明湖西路1771幢(原市卫生局，火车站站东800米)。

(文：张华)