

The Human Sensor brengt werelden samen

Maar liefst drie tot vijf miljoen tweets sturen Nederlandse Twitteraars iedere dag opnieuw de wereld in. De meeste Twitteraars zullen zich niet realiseren dat al die berichtjes interessante informatie voor waterbedrijven bevat. Bij drinkwaterbedrijf PWN loopt nu een project om dit sociale medium in te zetten als communicatie- en diagnosetool: The Human Sensor.

Elke dag bellen klanten naar drinkwaterbedrijven om lekkages en drinkwaterleveringsonderbrekingen te melden. Een klant is normaal gesproken de eerste die een lekkage of leveringsonderbreking - zolang het een incident is - opmerkt. Dit eerste klantcontact is het begin van een gecompliceerd bedrijfsproces met als doel, het probleem duurzaam op te lossen.

De eerste stap is exact bepalen wat er aan de hand is. Dit is een ingewikkeld proces over verschillende teams en expert groepen. Hier speelt The Human Sensor een belangrijke rol.

The Human Sensor is een geavanceerde softwaretool die de klantrelatie versterkt door businessprocessen over lekkage en waterkwaliteit te ondersteunen. Door realtime informatie te verstrekken over klachten, lekkages, onderhoud en andere incidenten kunnen klanten sneller worden geïnformeerd en worden kosten bespaard.

Vernieuwend is dat we in staat zijn bronnen, die op eerste gezicht weinig gemeen hebben, te combineren en in geografische kaartjes over elkaar heen te plotten om zo een verscherpt beeld van storingen te krijgen. En nieuw is ook dat we klachten, storingen en tweets gebruiken als invoer voor het hydraulische impact bepalen en realtime backtracen.

Over de vernieuwing

De ontwikkeling staat niet stil. Het samenbrengen van informatiestromen levert nieuwe inzichten op. Zo bouwen we nu aan een ruimtelijke analyse algoritme die op basis van big data science proactief klachten en storingen met elkaar correleert. Dit levert ongekende workflow mogelijkheden op. Daarnaast testen we een algoritme dat op de achtergrond kleine lekkages zoekt en lokaliseert.