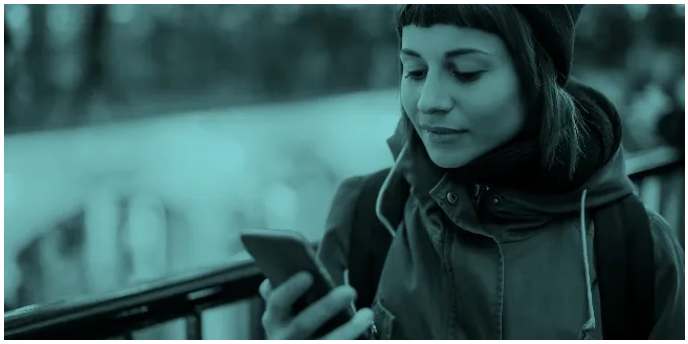
SMART Закупка

19 минут назад

Сохранение доверия потребителей в борьбе с COVID-19



заказать бухгалтерские услуги

COVID-19 продолжает коренным образом менять глобальный ландшафт. Реагируя на эту кризисную ситуацию, операторы мобильных сетей работают с заинтересованными сторонами по всему миру, включая правительства, международные организации, НПО и академические круги, чтобы гарантировать, что мобильная связь может сыграть свою роль в реагировании на эту пандемию. В то время как некоторые усилия используют большие мобильные данные и искусственный интеллект (ИИ), многие также сосредоточены на обеспечении связи - поддержании связи людей со своими друзьями, близкими, рабочими местами и важнейшими источниками информации о здоровье и чрезвычайных ситуациях.

Некоторые действительно положительные примеры действий оператора по расширению и поддержанию связи включают решения Orange по увеличению пропускной способности для облегчения доступа к службам неотложной медицинской помощи и Sunrise по устранению ограничений на объем данных для клиентов до конца апреля. AT&T также расширила видеоконтент для потребителей, запустив «командные центры» для поддержки бизнес-клиентов. В Кении, чтобы снизить риск распространения вируса при работе с наличными деньгами, Safaricom разрешает пользователям M-PESA отправлять любые суммы ниже 1000 KES бесплатно до середины июня. Airtel поддерживает в сети 80 миллионов клиентов с низким доходом, расширяя их предоплаченные пакеты и добавляя время разговора к их счетам.

В дополнение к мерам по обеспечению безопасности людей и их подключению операторы мобильных сетей также используют свои знания в области анализа больших данных и искусственного интеллекта, чтобы помочь органам здравоохранения. Мобильные большие данные могут помочь оценить эффективность социального дистанцирования, и в Норвегии Telenor теперь предоставляет агрегированные анонимные данные о мобильности органам здравоохранения, чтобы помочь понять, могут ли такие действия, как закрытие школ, удаленная работа и запрет поездок в салоне самолета, снизить распространение инфекций. . Данные Telenor также позволили создать модель передачи COVID-19, что помогло норвежским органам здравоохранения оценить текущую и будущую траекторию эпидемии.

Кроме того, Vodafone предоставил нескольким европейским правительствам тепловые карты,

показывающие, как менялись перемещения населения до и после введения мер сдерживания. Vodafone также работал с Саутгемптонским университетом над созданием информационной панели, позволяющей правительствам моделировать распространение COVID-19 в различных сценариях. В Германии Deutsche Telekom предоставила агрегированные анонимные данные в Институт Роберта Коха (RKI), чтобы помочь RKI сделать статистические прогнозы о распространении пандемии. Эти инициативы операторов мобильной связи помогают органам здравоохранения получить важную информацию.

Хотя применение мобильной аналитики больших данных и искусственного интеллекта в чрезвычайной эпидемиологической ситуации может быть полезным, оно также требует осознания рисков конфиденциальности и этических норм, связанных со сбором и обработкой данных. Эти риски могут быть повышены с учетом конфиденциального характера данных о состоянии здоровья и уязвимости инфицированного населения.

признает, что в некоторых случаях обстоятельства могут вызвать вопросы о приоритетности защиты прав личности с сохранением здоровья большей части населения. Однако даже в таких обстоятельствах важно уважать и защищать права на неприкосновенность частной жизни. В Принципах конфиденциальности Mobile должны продолжать применяться в условиях эпидемиологических проблем. Эти принципы подтверждают тот факт, что потребителей следует уведомлять о том, когда и почему их данные обрабатываются, и они также должны иметь возможность делать осмысленный выбор в отношении своих данных. В ответ, в частности, на кризис COVID-19, недавно опубликовало новое Руководство по конфиденциальности COVID-19., чтобы помочь операторам и другим участникам мобильной экосистемы снизить риски конфиденциальности. Эти руководящие принципы включают рекомендации о том, как мобильная индустрия может поддерживать доверие потребителей, отвечая правительствам и агентствам, которые обратились за помощью в борьбе с COVID-19.

Конечно, там, где это необходимо, также следует учитывать соответствующие законы и постановления. Важно учитывать, что обмен информацией или агрегированными неидентифицируемыми данными обычно выходит за рамки общих законов о защите данных в той мере, в какой они действительно анонимны.

Как отмечается в Руководстве по конфиденциальности COVID-19, в некоторых исключительных случаях правительства могут запрашивать данные о конкретных лицах, например, для выявления людей, которые могли контактировать с подтвержденными случаями, или для информирования людей, если они вошли в зону поражения. Эти данные должны быть переданы только на основании действительного правового основания для обработки, например, действия в жизненно важных интересах человека в чрезвычайной ситуации или в соответствии с конкретным законом, требующим обмена данными. Однако такой конкретный закон должен быть необходим только в целях общественной безопасности и соответствовать международно признанным стандартам конфиденциальности, правам человека и другим соответствующим законам.

Чтобы помочь уточнить требования, ряд органов по защите данных по всему миру выпустил руководство о том, как организации могут защитить конфиденциальность, а также решить уникальные и чрезвычайные проблемы, связанные с пандемией. считает, что цели защиты конфиденциальности и разработки инновационных инструментов реагирования на COVID-19 на основе ИКТ не исключают друг друга, и что ответственное использование данных операторов мобильной связи может принести пользу обществу сейчас и в будущем.

Вместе и его члены будут продолжать работать над тем, чтобы объединить всех и каждого для лучшего будущего, уважая права и ценности, которыми мы все дорожим.

Ссылка на статью: Сохранение доверия потребителей в борьбе с COVID-19