

Empathize & Discover

Date	25 JUNE 2025
Team ID	LTVIP2025TMID37420
Project Name	Citizen AI – Intelligent Citizen Engagement Platform
Maximum Marks	4 Marks

Empathy Map Canvas:

An empathy map is a simple, easy-to-digest visual that captures knowledge about a **citizen's behaviours and attitudes**. It is a useful tool that helps teams better understand their **citizens**, especially in the context of civic engagement and service delivery.

Creating an effective solution for the "Citizen AI - Intelligent Citizen Management Platform" requires understanding the true problems and the **citizens who are experiencing them**. The exercise of creating this map helps participants consider things from the **citizen's perspective** along with their **goals and challenges** when interacting with civic services and management. This deeper understanding will enable the platform to be truly intelligent and citizen-centric.

Example:

Empathy Map

The Intelligent Citizen Management Platform to AI

User Needs

కొంతమంది యూజర్లు అనేక సమస్యలను ఎదుర్కొంటున్నారు. వారు వాటిని పరిష్కరించడానికి సరైన సాధనాలను అవసరం. వారు వాటిని పరిష్కరించడానికి సరైన సాధనాలను అవసరం.

Users Pains

కొంతమంది యూజర్లు అనేక సమస్యలను ఎదుర్కొంటున్నారు. వారు వాటిని పరిష్కరించడానికి సరైన సాధనాలను అవసరం.

Gains

కొంతమంది యూజర్లు అనేక సమస్యలను ఎదుర్కొంటున్నారు. వారు వాటిని పరిష్కరించడానికి సరైన సాధనాలను అవసరం.

Needs

కొంతమంది యూజర్లు అనేక సమస్యలను ఎదుర్కొంటున్నారు. వారు వాటిని పరిష్కరించడానికి సరైన సాధనాలను అవసరం.

Actions

కొంతమంది యూజర్లు అనేక సమస్యలను ఎదుర్కొంటున్నారు. వారు వాటిని పరిష్కరించడానికి సరైన సాధనాలను అవసరం.

Wins

కొంతమంది యూజర్లు అనేక సమస్యలను ఎదుర్కొంటున్నారు. వారు వాటిని పరిష్కరించడానికి సరైన సాధనాలను అవసరం.

User

కొంతమంది యూజర్లు అనేక సమస్యలను ఎదుర్కొంటున్నారు. వారు వాటిని పరిష్కరించడానికి సరైన సాధనాలను అవసరం.

Tools & Tech

కొంతమంది యూజర్లు అనేక సమస్యలను ఎదుర్కొంటున్నారు. వారు వాటిని పరిష్కరించడానికి సరైన సాధనాలను అవసరం.

People & Process

కొంతమంది యూజర్లు అనేక సమస్యలను ఎదుర్కొంటున్నారు. వారు వాటిని పరిష్కరించడానికి సరైన సాధనాలను అవసరం.

Data & Analytics

కొంతమంది యూజర్లు అనేక సమస్యలను ఎదుర్కొంటున్నారు. వారు వాటిని పరిష్కరించడానికి సరైన సాధనాలను అవసరం.

Citizen AI Intelligent Citizen Management Platform

Example: PAINS

Pains



Difficulty finding right service



Unclear instructions



Unclear instructions



Slow response times



Lack of transparency



Repetitive information entry