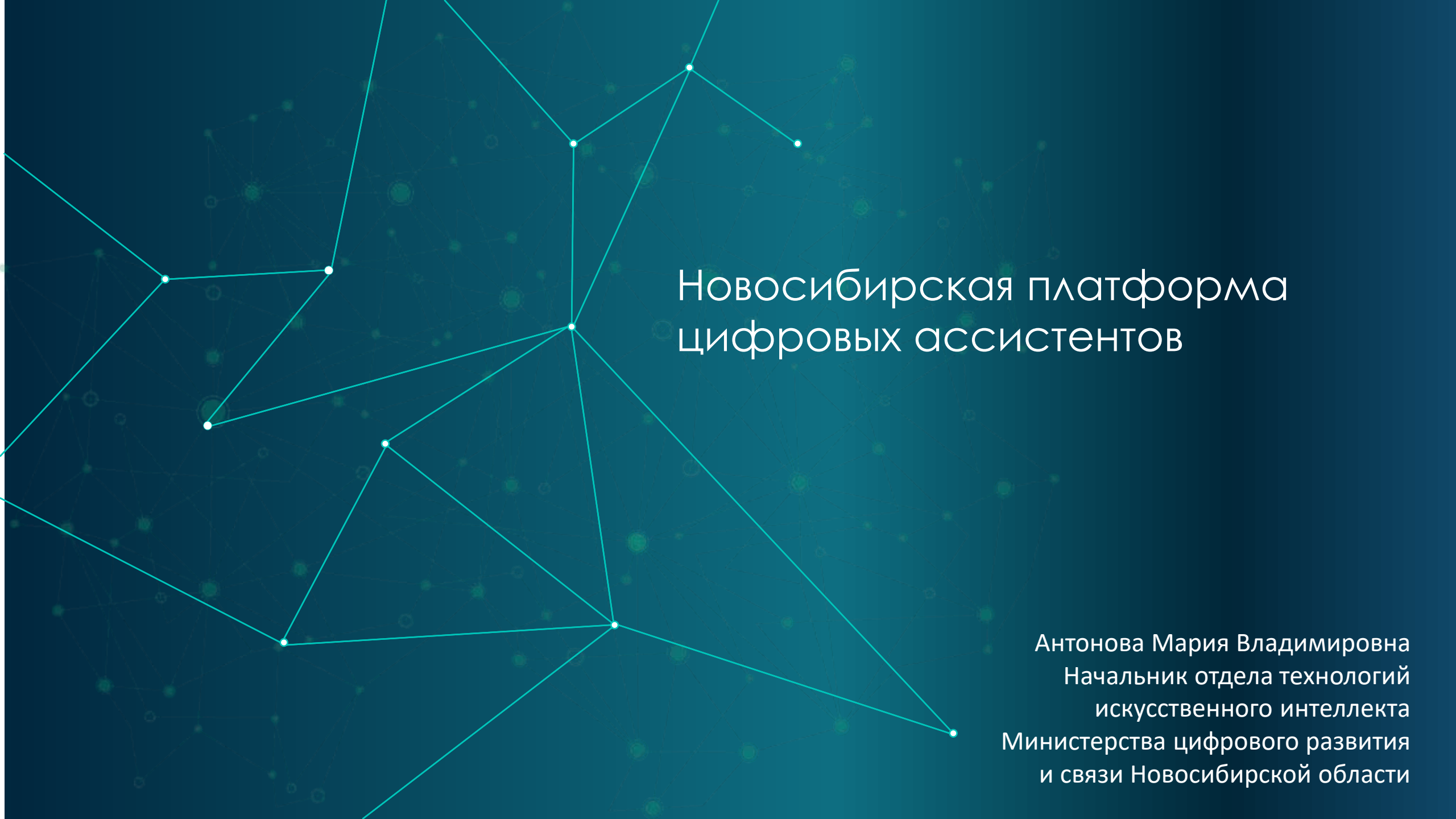




Новосибирская платформа цифровых ассистентов

Антонова Мария Владимировна
Начальник отдела технологий
искусственного интеллекта
Министерства цифрового развития
и связи Новосибирской области



СОЗДАНИЕ МАСШТАБИРУЕМОЙ ЦИФРОВОЙ ПЛАТФОРМЫ

Создать масштабируемую цифровую платформу автоматической обработки стандартных обращений под любую задачу в голосовых и текстовых каналах, работающих на основе обучаемой нейронной сети





ЗАДАЧИ ПРОЕКТА

создание цифровой
платформы,
обеспечивающей кросс-
канальное
взаимодействие граждан и
государства

реализация
бесшовной
интеграции в
соответствии с
принципами
невидимого
государства

формирование
регионального
центра компетенций
в области
искусственного
интеллекта



ФОРМИРОВАНИЕ РЕГИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА КОМПЕТЕНЦИЙ В ОБЛАСТИ ИИ

- разработка и создание сервисов для системы голосового и текстового самообслуживания
- организация и проведение экспертизы, мониторинга и аналитических исследований
- интеграция с государственными информационными системами
- внедрение, сопровождение и эксплуатация сервисов в рамках платформы
- обеспечение бесперебойного функционирования платформы
- предоставление решений в области искусственного интеллекта для государственных нужд





ОТДЕЛ ТЕХНОЛОГИЙ ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА

Реализовано

- СГС 052
информирование и консультирование по оказанию услуг в МФЦ
- СГС 112
мониторинг состояния пациентов, исходящий обзвон по опросу больных, находящихся на амбулаторном лечении по covid-19
- Единая регистратура 124
консультирование и запись на прием пациентов
- СГС 122
горячая линия по коронавирусной инфекции covid-19
- СГС Минсоц
Информирование и консультирование, адресное и персонализированное обслуживание

В процессе

- Кампания исходящего обзвона
подтверждение предварительной записи в медицинскую организацию
- Предварительная запись в МФЦ
адресное и персонализированное обслуживание гражданина с учетом его уникальности, возможность переноса и удаления записи
- Модернизация системы голосового самообслуживания

Планы

- Кампания исходящего обзвона
информирование по приостановкам в рамках услуги о назначении ежемесячной денежной выплаты от 3 до 7 лет
- Интеграция СГС с СЭДД
автоматизированная оценка качества результатов рассмотрения обращений граждан
- Единый Контактный Центр при правительстве
объединение всех контактных центров в единую систему самообслуживания, для обеспечения бесперебойного информирования граждан и возможность получения услуги 24/7



ТРАНСФОРМАЦИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

Приоритезация задачи по переходу к клиентоцентричной модели взаимодействия с гражданами

124

СГС

112

Организация обслуживания населения с учетом концепции невидимого государства через единый бесшовный сервис

103

Бесшовное предоставление услуг. Исполнителями услуг являются разные министерства, каждое из которых играет по своим правилам

Стандартизация и централизация бизнес-процессов обслуживания граждан. Определение метрик для мониторинга цифровой зрелости отраслей

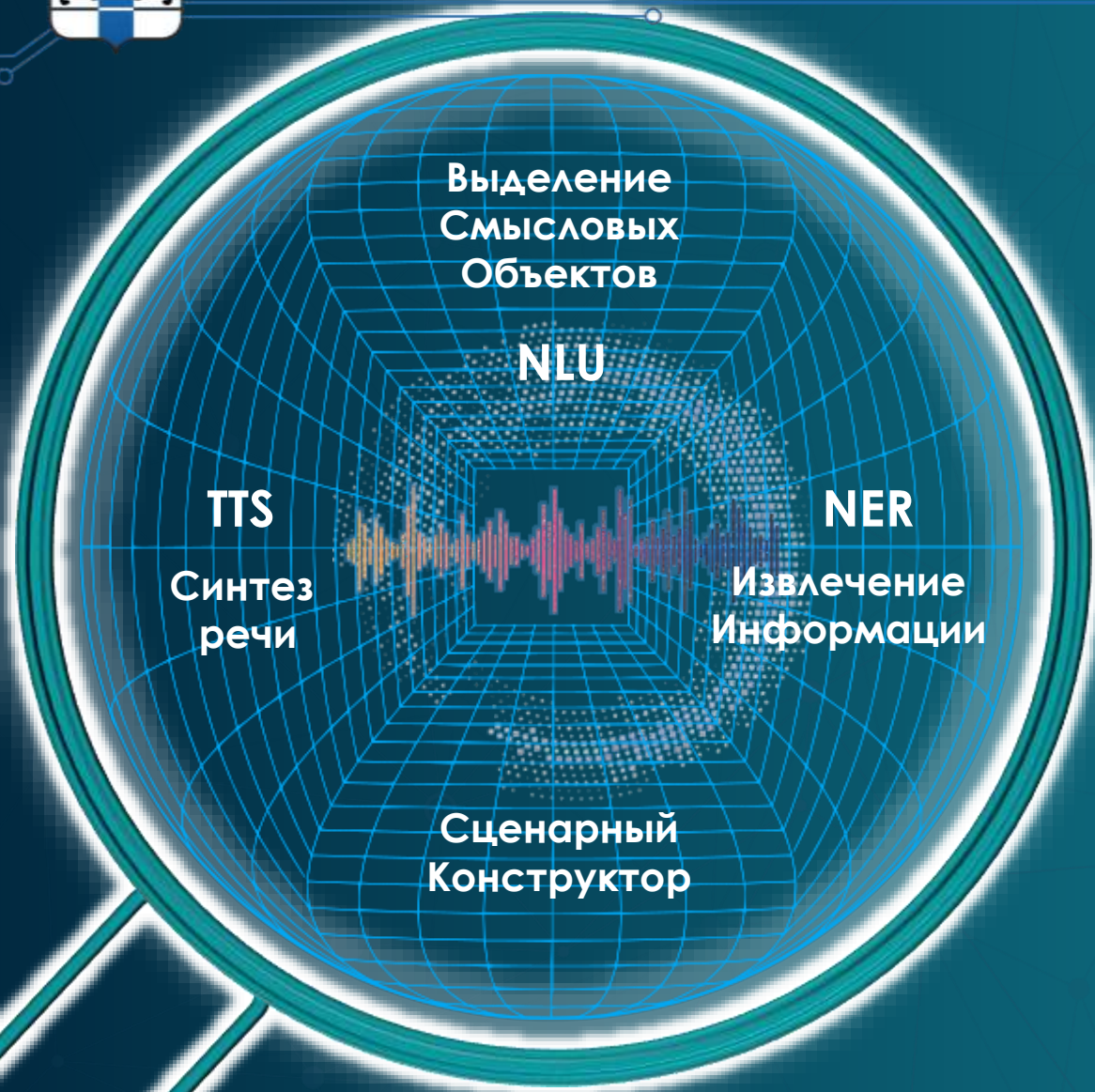


ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУЖИВАННЯ НАСЕЛЕННЯ





МОДЕРНИЗАЦИЯ СИСТЕМЫ ГОЛОСОВОГО САМООБЛУЖИВАНИЯ



Модернизация системы позволит:

- повысить точность распознавания намерений человека до 95%;
- создавать новые многоуровневые сценарии диалогов;
- подключать новые источники данных от иных информационных систем;
- создать цифровую платформу, обеспечивающую кросс-канальное взаимодействие граждан и государства;
- реализовать бесшовную интеграцию в существующие ИТ-структуры



КАК БУДЕТ РАБОТАТЬ СИСТЕМА ГОЛОСОВОГО САМООБЛУЖИВАНИЯ



анализ и интерпретация запросов,
понимание смысла и контекста, выделение
сущности обращения, перевод в точные
машинные API запросы для получения
требуемых при обслуживании данных

хочу записаться в филиал у речного вокзала на послезавтра в районе обеда услуга

время



место



день



услуга



Пожалуйста, уточните услугу,
которая вам требуется

Получить загранпаспорт

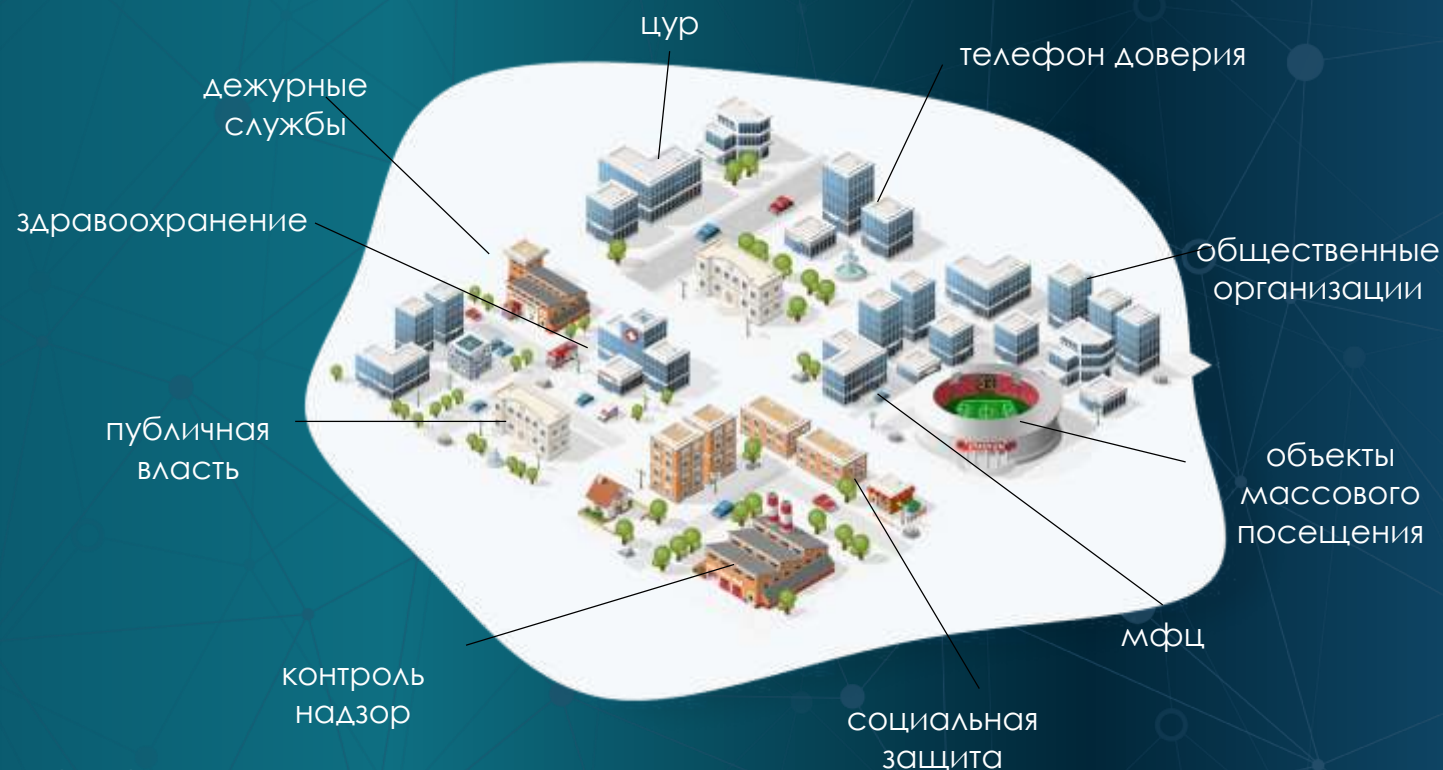
Вы записаны в Филиал ГАУ НСО МФЦ г. Новосибирска
Зыряновский 2021-04-21 на 08:20. Вам необходимо подойти
за 5 минут до начала приема. При себе необходимо иметь
паспорт. Всего хорошего, до свидания



ПЛАТФОРМА ЦИФРОВЫХ АССИСТЕНТОВ

Современный подход к информированию граждан и сбору данных, позволяющий максимально эффективно справляться с большим объемом входящих и исходящих вызовов с использованием новейших технологий. Бесшовное сквозное обслуживание по всем ведомствам на основе гражданского опыта.

- обеспечение сбора, обработки, анализа и актуализации информации, используемой для стратегического планирования
- обеспечение текущего информационно-справочного обслуживания
- более эффективное обслуживание за счет интеграции различных информационных систем и ресурсов
- интеграция с Центром Управления Регионом (ЦУР)





ЭФФЕКТИВНОСТЬ РЕШЕНИЯ И ОЖИДАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

2021 – принято звонков 3 141 454

обслужено ИИ – 765 358

вызов врача – 65 055

запись к врачу – 121 920

скорая помощь – 3 514

Николай заменил – 38 операторов

ИИ на службе невидимого государства

Эффект от внедрения



1

реализация бесшовной интеграции в существующие ИТ-структуры

2

увеличение числа обслуженных граждан за счет персонализации

3

нахождение эффективных стратегий омниканального обслуживания

4

формирование совершенной концепции невидимого государства на основе гражданского опыта

5

расширение каналов обслуживания за счет приема текстовых чатов и обзвона с информированием в автоматическом режиме