

# Виртуальный помощник контакт-центра МФЦ

для оказания госуслуг населению



## Предпосылки для роботизации:

- Много рутинных операций
- Неравномерная нагрузка на операторов
- Рост стоимости операторов
- Текучка кадров

## Эффекты от внедрения

### Экономический



**80%** обращений автоматизированы



В **3–5 раз** снижение стоимости обработки одного обращения

### Социальный



**Повышение доступности** контакт-центра (ожидание ответа 10–15 сек. против 2–3 мин. до внедрения робота)



**Рост удовлетворенности** граждан (маршрутизация на нужного специалиста, быстрый ответ на популярные обращения)



**Увеличение «срока жизни»** оператора в компании



«Сглаживание» работы контакт-центра при пиковых нагрузках

## Преимущества

### Легкое и быстрое внедрение

- Запуск в эксплуатацию от нескольких недель до 6 мес.
- Не требует сложных лингвистических инструментов

### Независимость от вендоров

- Контроль над обучением моделей и владение исходными данными

### Полностью российское решение

- Омниканальная диалоговая платформа Digital2Speech внесена в Реестр российского ПО

### Цифровизация госуправления

- Способствует реализации стратегического направления в области цифровой трансформации госуправления (Указ Президента РФ №474 от 21.06.2020)

## Базовое решение

### Виртуальный помощник:

- **Автоматизация** обработки стандартных обращений (голос и текст)
- **Доступность 24x7**
- **Легкая настройка** под разные виды услуг, например, помощь предпринимателю, потребителям, молодой семье/ родителям/ ЗАГС, соцподдержка/ здравоохранение и т.д.



## Дополнительные варианты использования технологий



### Роботизация исходящих обзвонков:

- **Информирование** (Covid, законодательство, объявления)
- **Подтверждение** запроса, **напоминания** о приеме
- **Опросы, исследования**
- **Заполнение** документов, заявлений, жалоб



### Речевая аналитика для повышения качества госуслуг:

- **Контроль качества** обслуживания, анализ речи, тональности беседы и т.д.
- Рекомендации **по повышению эффективности** работы операторов
- Рекомендации **по оптимизации бизнес-процессов**
- Выстраивание **бесшовного клиентского пути**



### Голосовая биометрия:

- **Удаленная идентификация и авторизация** при дистанционном доступе к госуслугам (например, по вопросам пенсий или льгот, налоговых платежей, предоставление персональных данных)
- **Экономия времени граждан** — не надо проходить доп. опросы или посещать госучреждения для подтверждения личности

Жители более 20 регионов РФ уже получают госуслуги с помощью речевых технологий BSS:



Санкт-Петербург  
Московская обл.  
Новосибирская обл.  
Кемеровская обл.  
Тульская обл.  
Курская обл.  
Свердловская обл.

Удмуртская республика  
Приморский кр.  
Камчатский кр.  
Пермская обл.  
Республика Бурятия  
Нижегородская обл.  
Амурская обл.

Воронежская обл.  
Сахалинский кр.  
Ульяновская обл.  
Республика Мордовия  
Ямало-ненецкий АО  
Оренбургская обл.  
Томская обл.