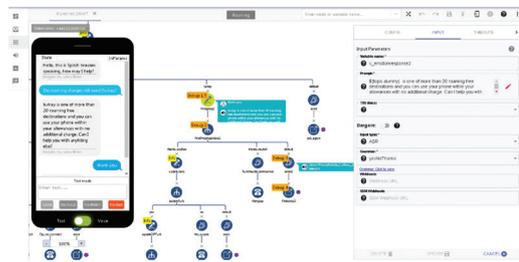


Сервисы автоматического обслуживания на основе речевых технологий для МФЦ и медицинских учреждений

Базовое решение для автоматизации контакт-центра

Сотрудники контакт-центра вынуждены отвечать на значительное количество стандартных обращений, которые могут обрабатываться автоматически. Ожидание на линии в пиковые периоды негативно сказывается на уровне удовлетворенности обслуживанием.

BSS предлагает решение для автоматизации контакт-центра, которое можно впоследствии нарастить отдельными модулями (к примеру модулем по выполнению автоматических исходящих обзвонков с возможностью поддержки естественного диалога).



Преимущества

Легкое внедрение

Не требует сложных лингвистических инструментов (морфоанализаторы, синтаксические и семантические парсеры и т. д.).

«Совершенствуемся вместе»

Платформа BSS быстро совершенствуется благодаря оперативному появлению новых данных, усиленному обучению и инженерным инновациям – с их использованием точность распознавания и категоризации постоянно растет.

Независимость от внешних вендоров

Благодаря уникальной платформе полностью разработанной BSS, последующие внедрения не требуют значительных затрат и новых серьезных интеграций.

Базовое решение на основе единого ядра включает:

1. Инструменты распознавания (ASR¹, SSM²), адаптированные под специфику МФЦ и медицинских учреждений;
2. Инструментарий для дообучения моделей распознавания и настройки сценариев обслуживания;
3. Работы по интеграции с телефонией заказчика;
4. Интеграция с системами онлайн-консультирования на основе чатов;
5. Обучение сотрудников заказчика для последующей настройки новых диалогов.

BSS дополнительно осуществляет точную настройку ASR и SSM под задачи заказчика.

1 ASR (Automatic Speech Recognition) — автоматическое распознавание речи;
 2 SSM (Statistical Semantic Model) — статистическая семантическая модель.
 3 <https://www.nso.ru/news/38183>

Реализованный проект: виртуальный помощник контакт-центра



Одна из новинок BSS — цифровой интеллектуальный госслужащий «Николай». Это нейробот-консультант, который получил Общероссийскую премию в области импортозамещения «Проектный лидер» (в номинации «Интеграция цифровых технологий»). Нейробот уже зарекомендовал себя в сотрудничестве с МФЦ Новосибирской области. «Николай» обрабатывает до 70% звонков в контакт-центр МФЦ, что позволило в 3 раза сократить продолжительность стандартного звонка для уточнения статуса заявления, а также сократить время ожидания ответа оператора³.

«Реализация проекта автоматизирует работу простых процессов, что приводит к сокращению затрат. Для нашей команды проект «Робот Николай» был во многом уникальным, что позволило по-новому взглянуть на возможности и перспективы развития инновационных технологий при организации предоставления государственных и муниципальных услуг.»



Антонова Мария
Заместитель директора
ГАУ НСО «МФЦ»

Типовые тематики обслуживаемые виртуальной командой:

Сервисы для МФЦ

- Адреса, график работы центров и офисов
- Предварительная запись в очередь
- Проверка статуса обращения
- Прием жалоб от заявителей и оценка обслуживания
- Информирование заявителей по приостановке по услугам Росреестра (исходящий обзвон)
- Информирование заявителей по начислениям - услуги Минсоца (исходящий обзвон)
- Информирование по готовности документов (исходящий обзвон)
- Информирование пенсионеров по обучению компьютерной грамотности
- Информирование студентов поступающих в ВУЗ
- Информирование о сбоях, отключениях электроэнергии на площадках МФЦ
- Информирование по комплексным услугам МФЦ (исходящий обзвон)
- Консультации по водительскому удостоверению
- Консультации по паспорту РФ, регистрации, СНИЛС, Полис ОМС
- Консультации по получению загранпаспорта старого и нового образца
- Консультации по постановке в очередь в детский сад
- Консультации по материнскому капиталу
- Консультации по гос. пошлинам
- Консультации по снятию обременений
- Консультации по открытию и закрытию ИП
- Консультации по portalу Гос. услуг
- Консультации по получению транспортной карты
- Консультации по детским пособиям



Сервисы голосовой регистратуры для медицинских учреждений:

- Запись пациентов на приём
- Проверка записи на приём
- Подтверждение записи на прием (исходящий обзвон)
- Перенос записи на прием (исходящий обзвон)
- Приём жалоб от пациентов
- Оценка обслуживания

Топ 20 Ведущих российских разработчиков программного обеспечения по итогам 2018 г. (RAEX, 2019 г.)

Топ 25 В рейтинге крупнейших ИТ-компаний в области ИКТ по итогам 2018 г. (RAEX, 2019 г.), в рейтинге «Услуги в области информационных технологий» (RAEX, 2019 г.)



РОСПАТЕНТ

Разработки BSS в области нейро-технологий запатентованы и состоят в реестре отечественного ПО Минкомсвязи РФ



Лауреат Общероссийской премии в области импортозамещения «Проектный лидер»