



Комитет
по информатизации
и связи



Санкт-Петербургский
информационно-аналитический центр



Совершенствование системы защиты прав потребителей на основе новых клиентоцентричных сервисов. Передовые IT решения

Евгения Владимировна Федорова

Кандидат экономических наук,
Руководитель проектов
Отдел проектного управления
Управление развития перспективных проектов
СПб ГУП «СПб ИАЦ»



В рамках реализации Указов Президента Российской Федерации от 7 мая 2018 г. № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года» и от 21.07.2020 г. № 474 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года» Правительством Российской Федерации сформирована национальная программа «Цифровая экономика Российской Федерации», утвержденная протоколом заседания президиума Совета при Президенте Российской Федерации по стратегическому развитию и национальным проектам от 4 июня 2019 г. № 7.

Национальная программа «Цифровая экономика Российской Федерации» состоит из федеральных проектов:

- «Нормативное регулирование цифровой среды»
- «Кадры для цифровой экономики»
- «Информационная инфраструктура»
- «Информационная безопасность»
- «Цифровые технологии»
- «Цифровое государственное управление»
- «Искусственный интеллект»
- «Обеспечение доступа в Интернет за счет развития спутниковой связи»
- «Развитие кадрового потенциала ИТ-отрасли»

Система управления реализацией национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации» утверждена постановлением Правительства Российской Федерации от 2 марта 2019 г. №234 «О системе управления реализацией национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации».

ЦИФРОВАЯ ЭКОНОМИКА

НАЦИОНАЛЬНЫЕ
ПРОЕКТЫ
РОССИИ

Сроки реализации программы: 01.10.2018 – 31.12.2024

ЦИФРОВЫЕ ГОСУСЛУГИ

Быстро, удобно, просто

госуслуги



ГОСУСЛУГИ
В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ

Взаимодействие
с госсектором

Госуслуги – Единый портал государственных услуг и функций, где у каждого гражданина есть возможность:

- узнать информацию об услугах
- заказать госуслуги в электронной форме
- записаться на приём в ведомство
- оплатить услуги
- оценить качество предоставления госуслуг

СУПЕРСЕРВИСЫ



Граждане с помощью одного онлайн-заявления могут оформить государственные и негосударственные услуги **на основе жизненных ситуаций**

Например, при рождении ребенка родителям достаточно будет нескольких кликов для оформления всего комплекта документов и пособий на ребенка

УСЛУГИ В ПРОАКТИВНОМ РЕЖИМЕ

Все граждане будут получать персональные уведомления о возможности получения услуг, которые автоматически оказываются государством **без подачи заявления** со стороны граждан

Например, механизм выдачи паспорта будет запускаться автоматически по достижении гражданином определенного возраста



✓ 2024 ГОД



массовых социально значимых государственных и муниципальных услуг будут доступны в **электронном виде** без необходимости очного обращения



ПОКАЗАТЕЛИ
НАЦИОНАЛЬНОЙ ЦЕЛИ:

ЦИФРОВАЯ
ЗРЕЛОСТЬ

ключевых отраслей экономики и социальной сферы, в том числе здравоохранения и образования, а также государственного управления



95%

массовых социально значимых услуг, доступных в электронном виде

ЦИФРОВАЯ ЭКОНОМИКА

КЛЮЧЕВАЯ ЦЕЛЬ ПРОГРАММЫ:

Ускоренное внедрение цифровых технологий в экономике и социальной сфере создаст условия для высокотехнологичного бизнеса, повысит конкурентоспособность страны на глобальном рынке, укрепит национальную безопасность и **повысит качество жизни людей.**

ВНЕДРЕНИЕ ПЕРЕДОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ: РАЗРАБОТКА КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНЫХ СЕРВИСОВ/СУПЕРСЕРВИСОВ, ЦИФРОВЫХ ВИРТУАЛЬНЫХ АССИСТЕНТОВ



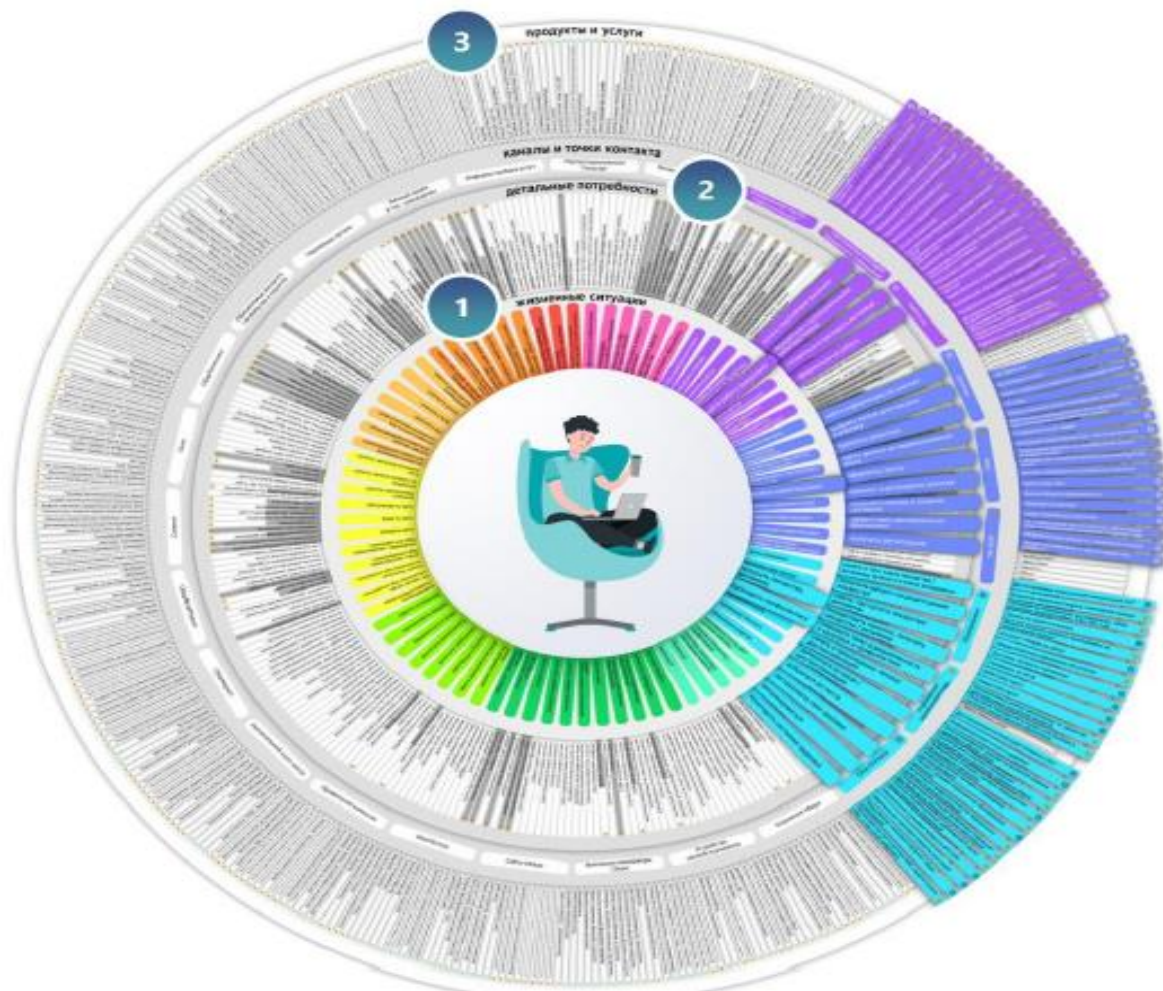
Клиентоцентричные сервисы – сервисы, разработанные на основе анализа жизненных ситуаций и потребностей пользователей.



КЛЮЧЕВАЯ ЗАДАЧА КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНЫХ СЕРВИСОВ



Ключевой задачей является анализ потребностей пользователей



«Ромашка»

Способ визуализации результатов **анализа жизненных ситуаций и потребностей** пользователя, который помогает **определить проблемы** пользователя во всех жизненных ситуациях

1 Жизненные ситуации

Определяются **все значимые моменты** в жизни пользователя, с которыми он сталкивается на протяжении жизни

2 Потребности

Анализируются **ситуации, в которых у человека** возникает **нехватка/недостаточность чего-либо** в зависимости от жизненной ситуации и в контексте

3 Сервисы

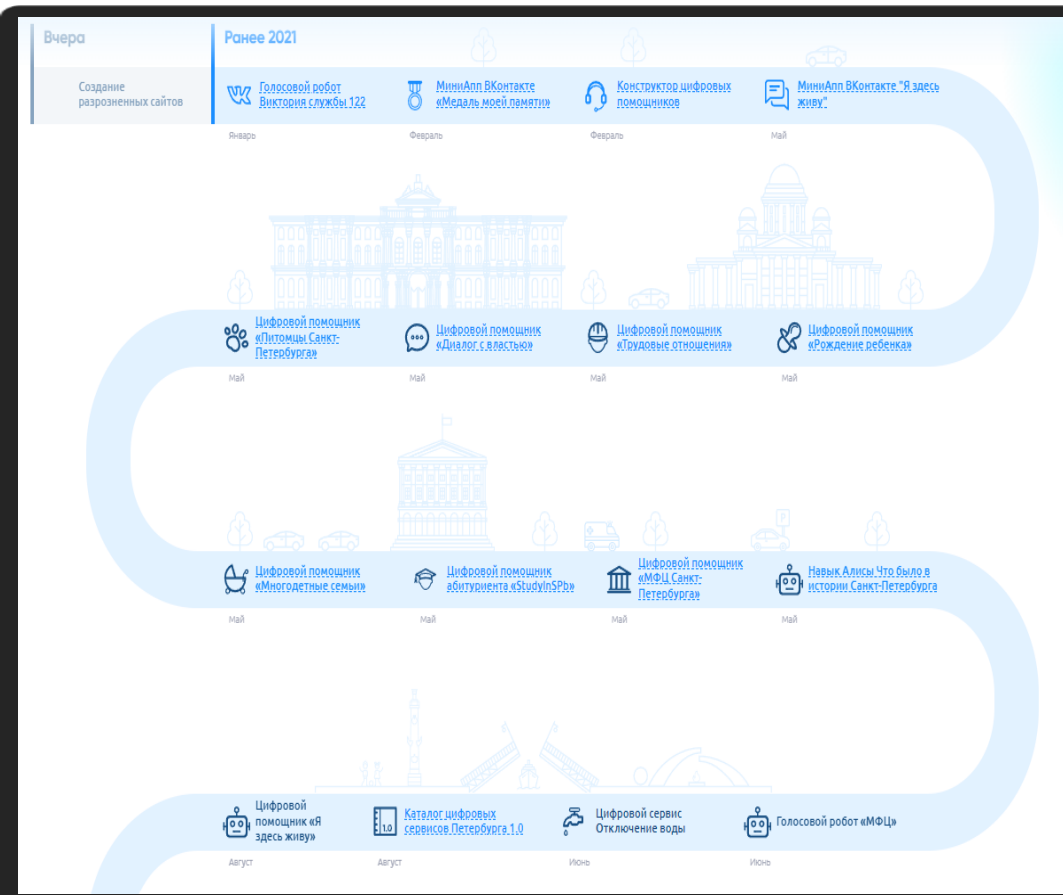
Цифровые сервисы проектируются так, чтобы создать **максимально удобный путь** для поддержки пользователя в рамках закрытия всех его потребностей

ЦИФРОВОЙ ПЕТЕРБУРГ

представляет собой Экосистему городских сервисов.

Экосистема упрощает поиск нужных услуг, ориентированных на жителей и гостей города.

Один сервис может соответствовать определенной роли. Например, «Я - потребитель» (в разработке).



ЭГС «Цифровой Петербург» — Ролевая модель

Петербуржец ежедневно предстаёт в разных ролях и в каждой имеет разные потребности

Я здесь Живу

- ✓ голосование по городским вопросам
- ✓ предложение инициатив
- ✓ формирование движений
- ✓ предложения спонсорской помощи и добровольчество
- ✓ поощрение за активность

Я — Турист

- ✓ поиск объектов и навигация
- ✓ покупка билетов
- ✓ интерактивный аудиогид
- ✓ голосовой переводчик
- ✓ рейтингование и обратная связь
- ✓ госреестр экскурсоводов и аккредитованных организаций
- ✓ сервисы безопасного города

Я за Здоровье

- ✓ электронная медицинская карта
- ✓ запись на прием к врачу
- ✓ поиск и покупка лекарств
- ✓ Телемедицина
- ✓ поиск места партнеров для занятия спортом
- ✓ мониторинг окружающей среды

Я — Родитель

- ✓ электронный дневник (расписание, домашнее задание, отметки, доступ и питание в школе)
- ✓ запись ребенка в секции и кружки
- ✓ запись ребенка на олимпиады
- ✓ путевки, билеты на мероприятия



Я — Пассажир

- ✓ выбор оптимального маршрута
- ✓ оплата проезда, в том числе с телефона
- ✓ оптимизация расходов на транспорт
- ✓ статистика по перемещениям
- ✓ информирование об изменениях
- ✓ сервисы для людей с ограниченными возможностями

Я за рулём

- ✓ выбор и оплата парковки
- ✓ навигатор и заправка
- ✓ информирование о перекрытиях
- ✓ информирование об эвакуации ТС
- ✓ напоминание о продлении ОСАГО
- ✓ информация о штрафах
- ✓ оформление протокола ДТП

Я с Питомцем

- ✓ госуслуги, связанные с домашними животными (справки, разрешения, прививки)
- ✓ поиск ветеринарных клиник и мест выгула
- ✓ поиск пропавших животных
- ✓ дневник питомца

- Я — Бизнесмен
- Я — Дачник
- Я — Пенсионер
- Я за Экологию

и другие роли

Строим Цифровой Петербург

Вчера

Создание разрозненных сайтов

Ранее 2021



Голосовой робот
Виктория службы 122

Январь



МиниАпп ВКонтакте
«Медаль моей памяти»

Февраль



Конструктор цифровых
помощников

Февраль



МиниАпп ВКонтакте.
«Я здесь живу»

Май



Цифровой помощник
«Питомцы Санкт-Петербурга»

Май



Цифровой помощник
«Диалог с властью»

Май



Цифровой помощник
«Трудовые отношения»

Май



Цифровой помощник
«Рождение ребенка»

Май



Цифровой помощник
«Многодетные семьи»

Май



Цифровой помощник
абитуриента «StudyInSPb»

Май



Цифровой помощник
«МФЦ Санкт-Петербурга»

Май



Навык Алисы. Что было в
истории Санкт-Петербурга

Май



Цифровой
помощник «Я
здесь живу»

Август



Каталог цифровых
сервисов Петербурга 1.0

Август



Цифровой сервис
Отключение воды

Июнь

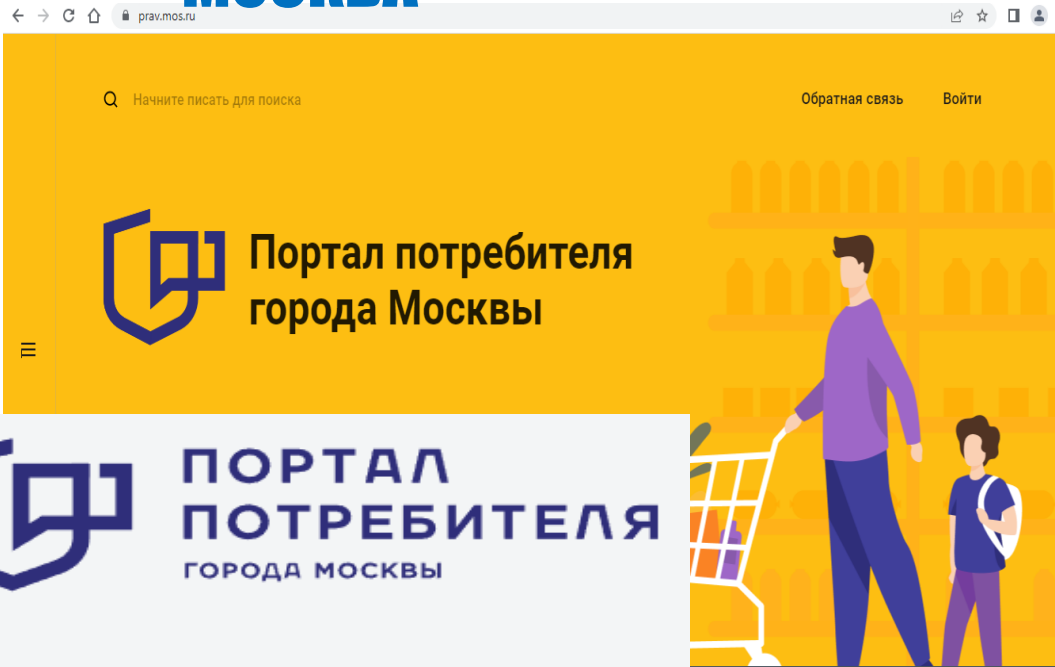


Голосовой робот «МФЦ»

Июнь

ТРАДИЦИОННЫЕ ПОРТАЛЬНЫЕ РЕШЕНИЯ

МОСКВА



ПОРТАЛ ПОТРЕБИТЕЛЯ ГОРОДА МОСКВЫ



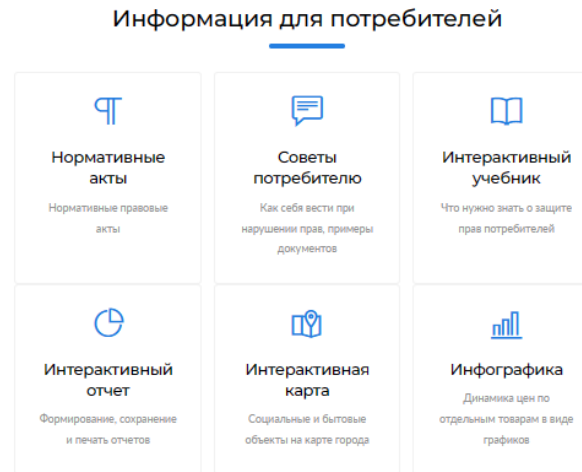
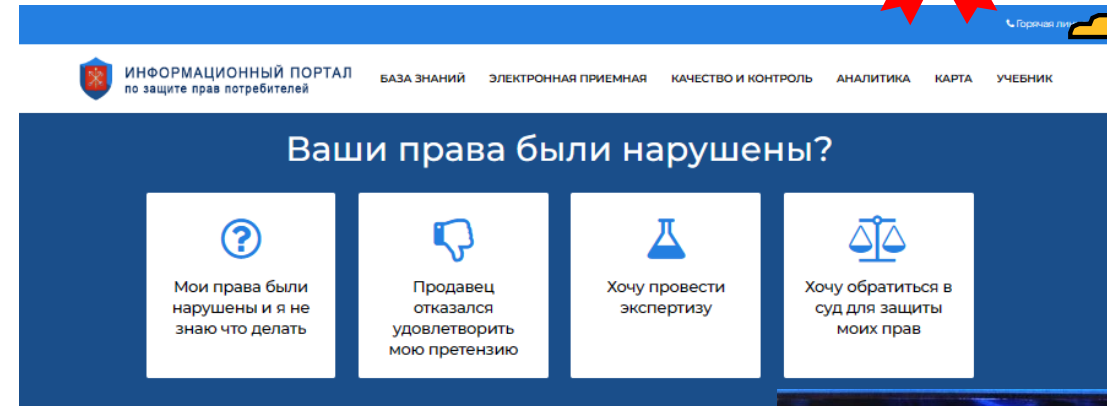
Совместный проект Правительства Москвы и Управления Роспотребнадзора по городу Москве

+7 (495) 539-36-96

"Горячая линия" Управления Роспотребнадзора по г. Москве

ПРОЕКТ СТАРТОВАЛ В 2022 ГОДУ <https://prav.mos.ru>

САНКТ-ПЕТЕРБУРГ



ПРОЕКТ СТАРТОВАЛ В 2010 ГОДУ

<https://zpp.spb.ru>



НОВЫЕ ИННОВАЦИОННЫЕ РЕШЕНИЯ УМНЫЙ ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ

УМНЫЙ ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ ДЛЯ СПБ ГКУ «МФЦ»

Внедрен в работу центра телефонного обслуживания в мае 2021 года

Работает в режиме 24/7/365, интегрирован с АИС МФЦ 

22 услуги и сервиса предоставляются в настоящее время 

Точно распознаёт тематики и намерения клиента 

Строго следует скрипту и всегда приветлив 

Эффект от внедрения

Круглосуточная обработка входящих звонков

Среднее время ожидания в очереди сократилось с 5,9 до 3,4 мин.

Полностью обрабатывает порядка 35 % звонков

Сокращение потерь обращений пользователей в пиковых нагрузках на центр телефонного обслуживания



Уменьшает нагрузку на контактный центр путем обеспечения информационного сопровождения заявителей

УМНЫЙ ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ

Виртуальный оператор
Аврора



Функциональные возможности

Возможность создания и модернизации текущих диалоговых сценариев

Настройка сценариев через виртуальный интерфейс без специальных знаний в области программирования

Возможность прослушивания звонков и просмотра транскрипции диалогов

Возможность сбора отчетности помогает осуществлять доработку существующих сценариев и определять направления развития голосового помощника

Перевод на группы операторов

Автоматический прием вызовов без ожидания на линии и точный перевод звонков на группы операторов в зависимости от потребности заявителя

Проверка статуса обращения

Благодаря интеграции с АИС МФЦ обеспечена возможность проверки статуса обращения в автоматическом режиме

Я помогу Вам быстро!

Я точно распознаю намерения клиента

Я умнее, чем обычный IVR

Автоматизация



Из речи в текст
автоматическое преобразование слитной речи в текст и извлечение данных



Разговорный UI
Голосовые приложения понимающие естественную речь и поддерживающие естественный диалог



Нейробот и аналитика
AI (NLP), (NLU), машинное обучение (ML), анализ речи, семантический анализ текстовых запросов, ведения диалогов

Аналитика



Аналитика в реальном времени
Аналитика речи и диалогов в реальном времени и офлайн, анализ эмоций, тональности беседы

Безопасность



Соблюдение требований
Мониторинг звонков, диалогов, текстовых обращений и обеспечение соответствия законодательству



Идентификация и верификация
Голосовая биометрия, идентификация и верификация, биометрическая аналитика



ISAAK

В настоящее время с использованием единой платформы созданы следующие чат-боты:



«МФЦ»



Частичная мобилизация



122



Exit Poll



«Диалог с властью»



Лыжные трассы и катки



Спорт во дворе



Пункты сортировки отходов



«Многолетние гаммы»



События



Забота о здоровье

НОВЫЕ ИННОВАЦИОННЫЕ РЕШЕНИЯ КОММУНИКАЦИИ В ПРИВЫЧНОЙ СРЕДЕ

f

Оmnиканальность

Расширение возможностей коммуникации граждан с органами власти за счет использования привычных для пользователя средств

Преимущества решения

g

Скорость

Увеличение скорости обработки запросов граждан и экономия времени сотрудников органов власти

h

Автоматизация

Исключение человеческого фактора из процессов стандартизированных операций (консультирование, обработка запросов)

Функциональные возможности

E

Помощник-подсказчик

Для граждан (например, подсказать список документов при обращении за той или иной госуслугой) и для сотрудников органов власти (онбординг)

E

Автоматическое создание любых заявок в ИС

В том числе в рамках внутреннего документооборота (заявки на автотранспорт, канцелярию, пропуска и пр.). Нет необходимости заполнять формы

E

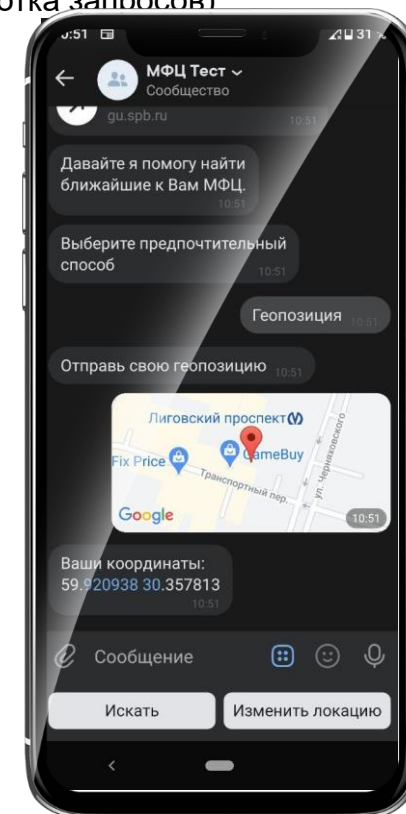
Автоматическая запись на прием

Также можно отправлять пользователю информацию о загруженности организаций и подсказывать ближайшую (с использованием геолокации)

E

Ответы на типовые вопросы

С помощью ключевых слов можно определять тематику вопроса, чтобы гражданин мог задать вопросы своим языком (людям не нравится общаться с автоматическим меню)





Комитет
по информатизации
и связи



Санкт-Петербургский
информационно-аналитический центр

БЛАГОДАРЮ ЗА ВНИМАНИЕ!

Вопросы, предложения о сотрудничестве можно направлять

fedorova@iac.spb.ru