SL SOFT

Даниил Карев
руководитель направления
интеллектуальной автоматизации

Обработка обращений граждан с помощью ИИ-ассистента

SL Soft — надежный вендор

SL SOFT

Собственные разработки

20+ лет опыта в продуктах, на рынке ИИ с 2006 года

Быстрое внедрение

от **3** недель on-premise, от 1 дня в облаке

Дополнительные сервисы SL Soft

- ИТ-консалтинг
- Доработка и кастомизация
- Внедрение
- Поддержка и сопровождение

Экосистема партнеров

>75 компаний-партнеров

Часть ГК Softline

SOFL лидер в области цифровой трансформации

Вендор, которому доверяют

600+ заказчиков enterprise-уровня

ГЕМОТЕСТ, АЛРОСА, МАГНИТ, ВТБ, Газпром, Акрихин, РОСАТОМ, РЖД, Федеральная налоговая служба, РОСНЕФТЬ

SL Soft AI — лидер в области решений для интеллектуальной автоматизации

№1
в рейтингах RPA-решений CNews 2021-2024

ТОП-5
IDP-систем по рейтингу CNews

10 000+
роботизированных процессов в ТОП-100 компаниях РФ

«Проект года» Global CIO 2019-2024

Клиенты платформы:

РусГидро
...самолет девелопмент
РОСКОСМОС
ГАЗПРОМ ТРАНС
S7 Airlines
РЖД
РОССИЙСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ БИБЛИОТЕКА
Администрация Санкт-Петербурга
МОСЭНЕРГОСБЫТ
ПОЧТА РОССИИ

SOFL лидер в области цифровой трансформации

Часть ГК Softline

На что тратят время сотрудники?

SL SOFT

Поиск информации

Обработка однотипных обращений

Значимая работа

до 45%

- Рабочего времени теряют в среднем на поиск информации.
- 2 часа в день или 1 рабочая неделя в месяц

до 50-80%*

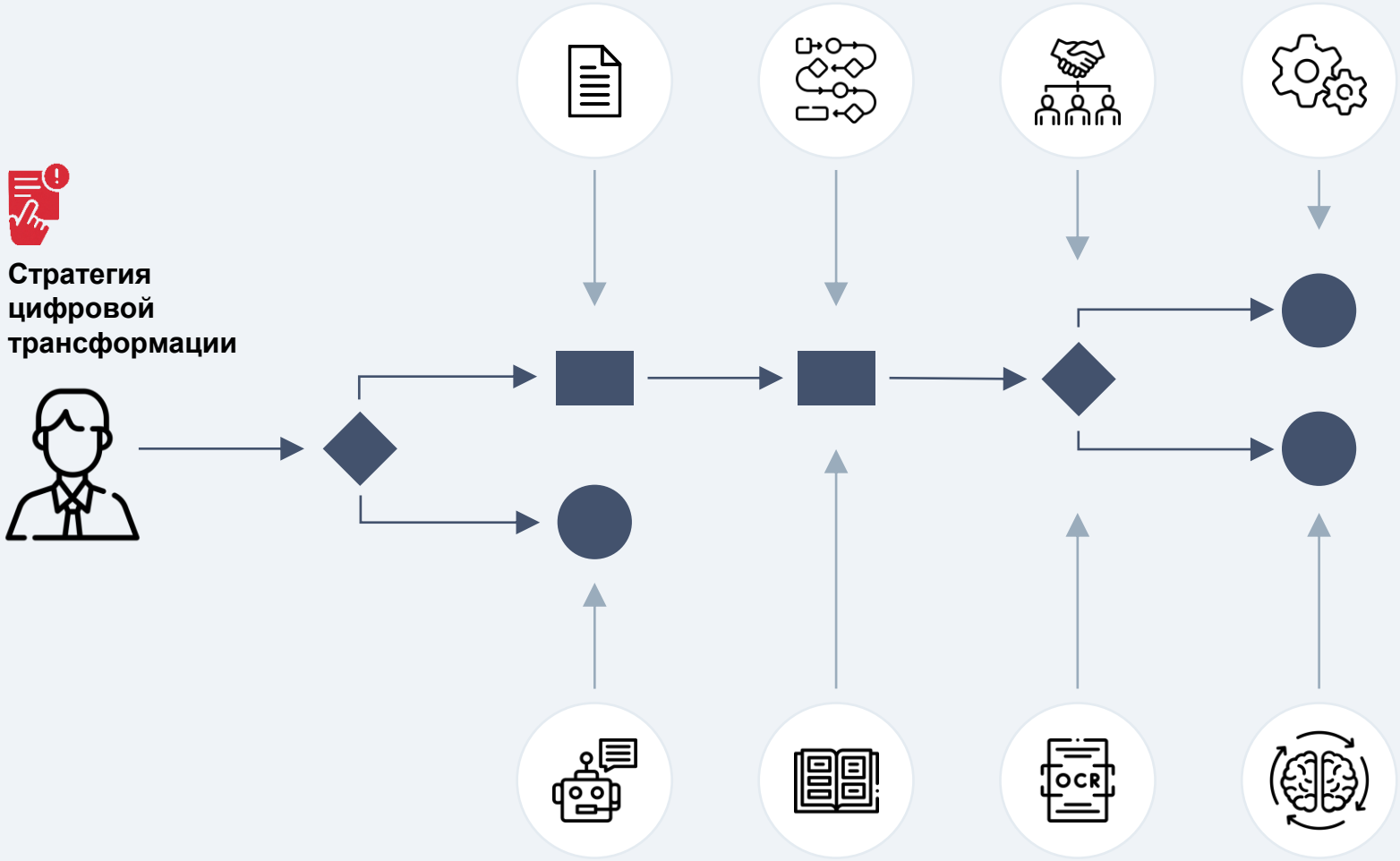
- Рабочего времени тратится на обработку простых или похожих вопросов.
- Механическая работа, которая может быть автоматизирована

до 10-20%*

- Ответов все равно содержат значимую ошибку

Согласно исследованию Zippia 2023 – 3,6 ч в день сотрудники тратят на поиск информации
По данным исследования Glean 2021 – 2 ч в день сотрудники тратят на поиск информации
* Данные исследования HubSpot, Gartner, IBM

Ускоряем и делаем процессы умнее...



Реальность

- Ручные и медленные процессы
- Разрозненные данные
- Высокие операционные затраты

Решение

Интеллектуальная автоматизация объединяет технологии в единый процесс. Обеспечивает адаптивность, обучение и принятие решений.

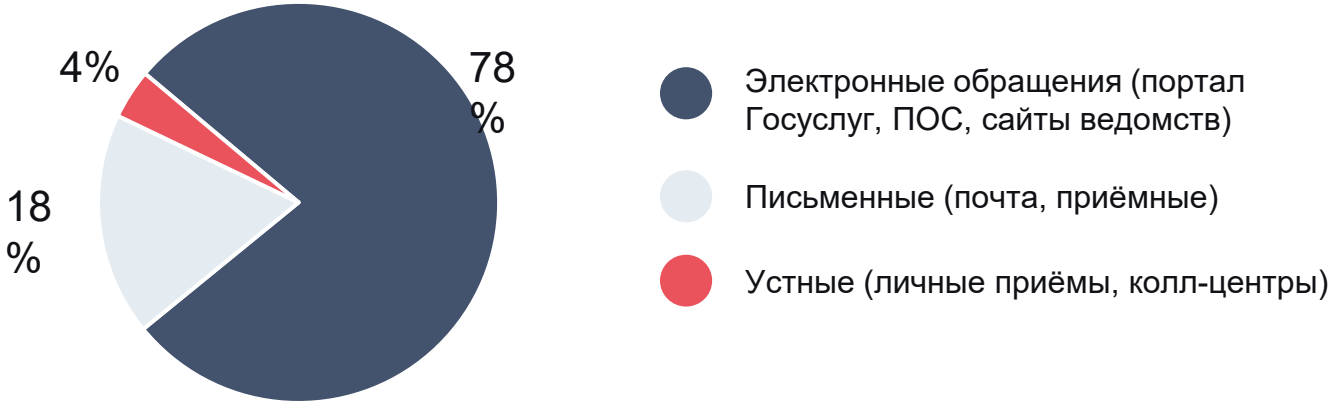
Масштаб и каналы обращений: показатели 2024 года

Общее количество обращений

В 2024 году зафиксировано более 2,5 млн обращений в госорганы

Динамика к 2023 году: рост на 8–10% (по данным ключевых ведомств)

Распределение по каналам подачи



Ведомство	Количество обращений (2024 г.)
Администрация Президента РФ	1 021 359
Министерство здравоохранения РФ	165 824 (за 4 кв.)
Министерство труда и соцзащиты РФ	61 086
Министерство финансов РФ	58 181
Министерство культуры РФ	14 820

*Данные приведены по ведомствам с открытой отчётностью

География обращений: где граждане активнее всего взаимодействуют с властью

Лидеры по количеству обращений (на 10 тыс. жителей)

Регион	Обращений на 10 тыс. жит.
Москва	1 245
Санкт-Петербург	1 180
Московская область	960
Республика Коми	890
Воронежская область	875
Ленинградская область	850

Центральный ФО	**Максимальный охват (35% всех обращений)** Ключевые драйверы: Москва, Московская и Воронежская области.
Северо-Западный ФО	**22% обращений** Фокус: Санкт-Петербург, Ленинградская обл., Республика Коми.
Южный ФО	**15% обращений** Акцент: Севастополь, Крым, Волгоградская обл.
Приволжский, Уральский, Сибирский ФО	**18% суммарно** Тренд: ниже среднего по стране, но рост электронных обращений.
Северо-Кавказский и Дальневосточный ФО	**10% (минимальная активность)**

*Данные основаны на открытых отчётах ведомств и ПОС

Как выглядит процесс сейчас:

SL SOFT

Прием обращений и распознавание вложений с извлечением данных

Классификация обращений и определение ответственных

Формирование ответного письма заявителю о приёме заявления

Регистрация заявки в любом СЭД

Отправка сообщения заявителю о приеме обращения

Уведомление исполнителей о сроках исполнения заявки

Выполнение заявки (возможны шаги, которые можно автоматизировать)

Закрытие заявки

Отправка ответа по выполненной заявке в рамках обращения

Слабые места в процессе

SL SOFT

1

Множество каналов поступления (почта, сайт, соцсети, горячая линия)

2

Разный формат обращений (рукописные, сканы, PDF) усложняет регистрацию

3

Сложная классификация обращений и их **корректное распределение**

4

Человеческий фактор - ошибки, задержки, дублирование

5

Сложность контроля шагов выполнения процесса и пропуск сроков (SLA)

6

Ручная подготовка и формирование ответов по заявке заявителю

ИИ-Ассистент vs человек

SL SOFT

Прием обращений и распознавание вложений с извлечением данных

Классификация обращений и определение ответственных

Формирование ответного письма заявителю о приёме заявления

Заведение задачи на ответственного для верификации обработанной заявки

Верификация обработанных данных

Регистрация заявки в любом СЭД

Отправка сообщения заявителю о приёме обращения

Уведомление исполнителей о сроках исполнения заявки

Выполнение заявки (возможны шаги, которые можно автоматизировать)

Закрытие заявки

Отправка ответа по выполненной заявке в рамках обращения

ИИ для обработки входящих обращений

Инструментарий для автоматической регистрации, классификации и интеллектуальной обработки обращений и документов с использованием технологии машинного обучения.

Работает в связке с существующими системами, в облаке или on-premise.

Входящие обращения

jpg, pdf, png, gif, tiff, doc, docx, xls, xlsx, odt, bmp, html

Управление процессами

Сверка, сравнение

Анализ рисков, согласования

Оркестрация API и RPA

Анонимизация

Интеллектуальная обработка

OCR и IDP

Извлечение данных

Классификация

No-code обучение моделей

ИИ

Генерация ответов на обращения

Создание документов

Генеративный ИИ

Форматирование и редактирование

Передача данных

1. Прием и классификация входящих обращений

SL SOFT

Многоканальный прием обращений

Звонки и чат-интерфейс

- Общение текстом и голосом в режиме реального времени
- Ведение диалога с клиентом
- Уточнение информации по вопросу

Обработка текстовых обращений

- Прием обращений, отправленных через форму на сайте, портале, email
- Обработка вложений

→ **Классификация, определение темы и приоритета**

Технологии и инструменты

- Голосовые и текстовые AI-ассистенты, чат-боты, RPA
- ML-модели, LLM, OCR и IDP, TTS и ASR

Решаемые задачи:

- Обеспечить автоматизированный прием обращений из всех каналов
- Уточнить всю информацию, необходимую для ответа

2. Извлечение атрибутов и регистрация

SL SOFT

Анализ содержания, извлечение необходимых данных: даты, ФИО и контакты, услуга и т.д.

Извлечение смыслов:

- изложение краткого содержания обращения
- анализ эмоционального окраса
- выявление акторов

Если **обращение** представляет собой **отсканированный документ,** то происходит его **распознавание** и **выделение атрибутов**

Регистрация в информационной системе с заполнением необходимых атрибутов:

- срок исполнения
- контакты заявителя
- ответственный

Автоматическая маршрутизация обращения по набору тем и атрибутивному составу

Технологии и инструменты

- IDP, OCR
- RPA или API

Решаемые задачи:

- Обеспечить автоматизированный прием и регистрацию обращений из всех каналов
- Минимизировать ошибки ручного труда на этапе регистрации обращения

3. Подготовка ответов на обращения

SL SOFT

Технологии и инструменты

- Интеллектуальный поиск
- Генеративный ИИ
- IDP
- RPA
- Чат-интерфейс

Решаемые задачи:

- Повысить скорость подготовки ответов на обращения
- Снизить нагрузку на сотрудников за счет автоматизации рутинных ответов

Анализ обращения и определение темы

→

Интеллектуальный поиск по базе знаний и FAQ организации

→

Определение типовых ситуаций и вопросов, сопоставление с ними

→

Формирование текста ответа и заполнение шаблона документа. Сотрудник может редактировать ответыв экранной форме

→

Отправка и контроль согласования сложных ответов экспертами

4. Мониторинг и контроль исполнения сроков

SL SOFT

Технологии и инструменты

- Генеративный ИИ
- Process
- RPA

Решаемые задачи:

- Обеспечить соблюдение сроков обработки обращений
- Минимизировать риски просрочек и эскалаций
- Повысить прозрачность и управляемость процесса обработки обращений

Мониторинг статусов заявок и сроков их выполнения

→

Отправка напоминаний сотрудникам о приближении дедлайнов

→

Оповещение руководителя в случае отклонения от сроков

→

Перераспределение обращений при риске просрочки

→

Формирование отчетов

Демо обработки обращений граждан

SL SOFT

- Работа с любыми каналами поступления обращений
- Распознавание вложений и работа с информацией
- Использование локальных или облачных LLM
- Подготовка редактируемого шаблона ответа по форме
- Категоризация обращений по заданному классификатору
- Быстрая настройка и интеграция за счет No-code редакторов

РКК № «00288»

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА ЭЛЕКТРОННОГО ОБРАЩЕНИЯ

Год	2024	№ А26-09-1570732-СО1	ПИН обращения	msk	
			Авторизация ЕСИА	Нет	
Корреспондент/посетитель:		Батькаев Наиль Рафхатович			
Территория:		Адрес:			
Телефон: тел.: [redacted]		Адрес электронной почты: [redacted]			
Дата поступления:	09.01.2024	Срок исполнения:		Повторность:	
Адресат:	Администрация Президента Российской Федерации	Вид обращения:	Интернет обращение		
Содержание:					

Здравствуйте, Владимир Владимирович!
Прошу Вашей помощи к нашему дому не хотят проводить высокоскоростной интернет. При обращении к интернету провайдеру, а их у нас не мало все отвечают хором нет технической возможности.
Прошу Вашей помощи, чтоб нам сделали нормальный проезд, а точнее заасфальтировали наш двор. А то когда весна приходит или после проливных дождей во дворе ходить не возможно.
Живу по адресу город Самара, Промышленный район, Коломенский переулок, [redacted]3, [redacted]

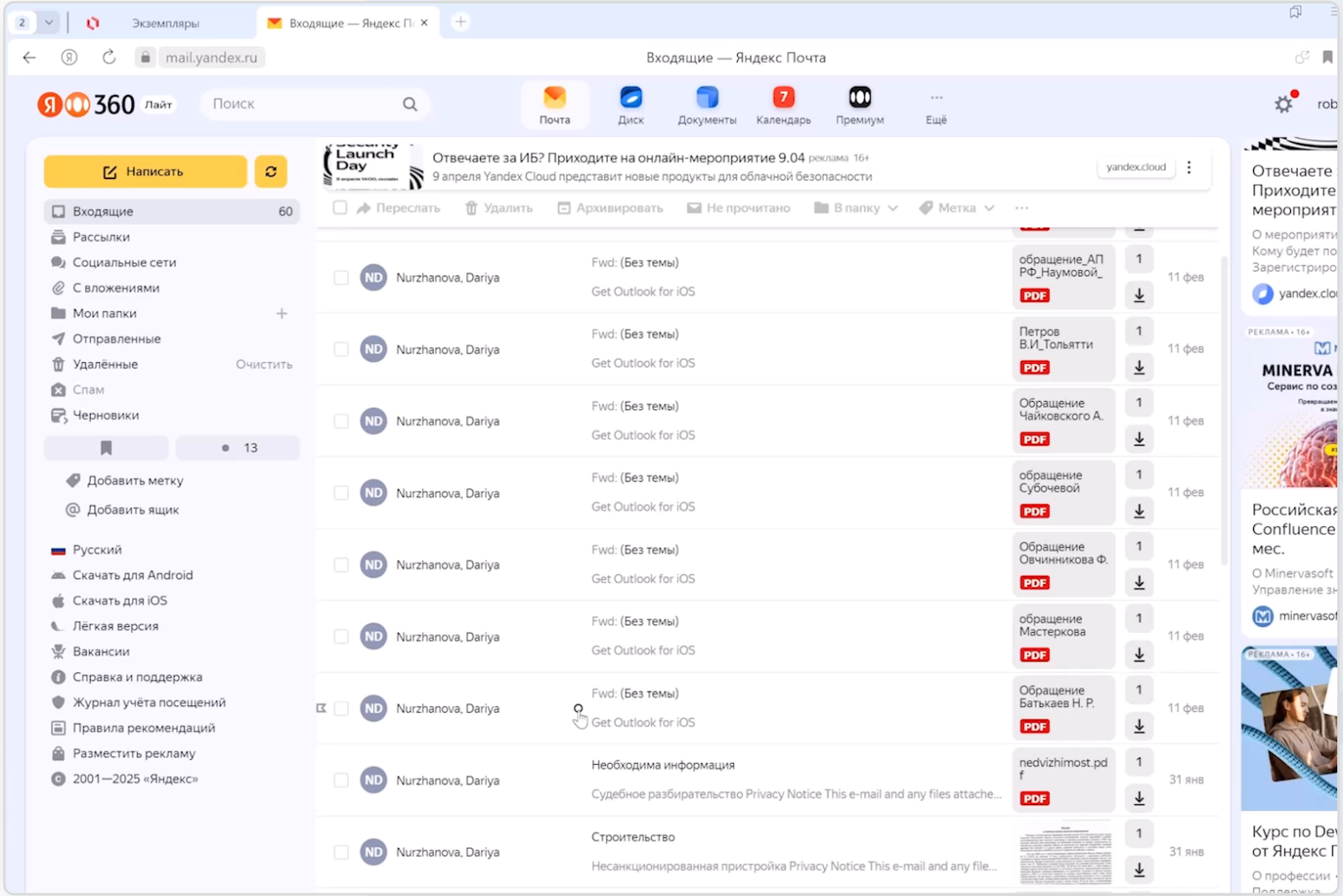
Дело № «Б-9/00257»

Дата регистрации: «11.01.2024»

Демо обработки обращений граждан

SL SOFT

- Работа с любыми каналами поступления обращений
- Распознавание вложений и работа с информацией
- Использование локальных или облачных LLM
- Подготовка редактируемого шаблона ответа по форме
- Категоризация обращений по заданному классификатору
- Быстрая настройка и интеграция за счет No-code редакторов



Ожидаемые результаты

SL SOFT

1

Снижение нагрузки на сотрудников

2

Автоматизация до 80% рутинных операций

3

100% соответствие нормативным требованиям (ФЗ-59 и др.)

1

Сокращение времени обработки обращений

4

Увеличение удовлетворенности граждан (NPS/CSI)

5

Повышение прозрачности и управляемости процессами

6

Закрытие KPI по внедрению и использованию ИИ

В рамках дополнительных возможностей

Настройка на сайте организации чат-ассистента, который отвечает на часто задаваемые вопросы

Настройка отчетности и дашбордов для оценки статуса работы с обращениями

Решение является модульным и готово к настройке под уникальные регламенты вашего ведомства/организации.

Этапы внедрения:
От пилота до масштабирования

1. Анализ и проектирование (2-4 недели)	Изучение текущих источников обращений	Формирование перечня тем обращений	Определение правил маршрутизации и классификации
2. Пилотный запуск (4-8 недель)	Выбор одного канала (например, сайт + email) и одного направления	Развертывание и настройка ИИ-Ассистента	
3. Масштабирование и интеграция	Подключение остальных каналов (соцсети, мессенджеры)	Интеграция с внутренними системами (ГИС, 1С, ERP)	Настройка дополнительной логики по работе с обращениями
4. Обучение и поддержка	Тренинги для сотрудников		

Сценарии автоматизации

SL SOFT

Обслуживание населения

- Классификация заявок и жалоб
- Отслеживание статусов и информирование
- Обслуживание голосования и автоматизация опросов
- Проверка данных запросов и населения
- Автоматическая проверка документов и разнесение запросов по системам
- Синхронизация календарей

Межведомственное взаимодействие

- Подготовка и сверка документов в ГИС системах
- Классификация сообщений от организаций и распределение документов, формирование задач
- Анализ полученной информации на предмет соответствия регламентам и актам

B2G

- Формирование отчетности для государственных организаций
- Проверка документации на соответствие требованиям законодательства
- Проверка в ФНС
- Подготовка и агрегация финансовых документов

Внутреннее использование

- Найм персонала
- Классификация и эскалация внутренних запросов
- Бухгалтерия
- Отчетность для вышестоящих лиц и органов власти
- Помощь в оформлении документов по госзакупкам

Оставьте заявку на нашем сайте для персональной консультации

Команда SL Soft

slsoft.ru
Info@slsoft.ru

Телеграм-канал SL Soft

@sl_soft

Спасибо за внимание

SL SOFT

Интеллектуальный поиск

SL SOFT

Обогащение AI-поиском систем ИТ-ландшафта:
ERP, MRO, FMS СЭД/КЭДО

Сотрудники компании

Запрос

Результат

Запрос на естественном языке

Локальные
и сетевые папки

СЭД, КЭДО, архивы,
ERP-системы

Корпоративные
порталы, облачные
хранилища

Деловая переписка,
история отзывов
и обращений

Внешние ресурсы:
порталы, НПА,
законы и др.

Информация «на кончиках пальцев»

Точный бесшовный поиск за доли секунд

Единое окно поиска

Сквозной поиск
по любым ресурсам

Актуальность информации

Постоянное дообучение
системы