

Цифровая платформа управления коммуникациями

для государственных
и муниципальных
унитарных предприятий

Сервисный интегратор в Реестре отечественного ПО
для оптимизации и автоматизации процессов в органах
государственной власти



Факты о компании

Цифровая платформа управления коммуникациями «Авантелеком» — единственная полностью

отечественная разработка, объединяющее возможности IP-АТС, функционал контактного центра и платформу создания голосовых моделей на базе искусственного интеллекта.

ТОП интегратор

Ведущий российский разработчик систем IP-телефонии с центром компетенций в г. Хабаровск.

12 лет опыта внедрения

Более 1500 компаний используют решения «Авантелеком» в России, Казахстане, Белоруссии, ДНР.

Промышленная платформа NLU

Открытая платформа без ограничений на лицензии и расширение.

Только российские разработки

Система с высокой степенью надежности с применением российских разработок и оборудования.

В Реестре отечественного ПО

Система обработки вызовов «Авантелеком» зарегистрирована в Реестре программного обеспечения — запись №6703 от 09.06.2020.

Опытная команда

Команда технической поддержки на связи 24/7.



Аккредитовано
Минкомсвязью
России

Возможности платформы



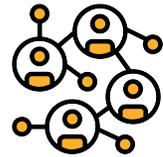
Программная
IP-ATC

Многоканальные номера

Голосовое меню IVR

Запись разговоров без
ограничений

Перевод и переадресация
звонков



Центр обработки
вызовов

Автоматическая обработка
пропущенных вызовов

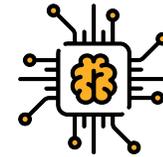
Модуль отчетности и голосовой
аналитики

Динамическая маршрутизация
вызовов

Модуль автоинформирования

Интеграция с внешними
системами и БД

Оценка качества работы
оператора



Голосовая
NLU-платформа

Построение сложных диалоговых
моделей

Использование синтеза
речи/профессионального диктора

Транскрибация диалогов

Обучение
узкоспециализированной лексике

Распознавание автоответчиков

Перебивание человеком

Текущая ситуация

Спрос на увеличение скорости коммуникации растет прямо пропорционально стремительному развитию технологий.

Недоступность или низкая скорость работы с населением всё чаще приводит к потере лояльности граждан, что влечёт за собой снижение уровня доверия. Государственным и муниципальным предприятиям становится критически важным присутствие на платформах коммуникации, удобных любому гражданину.

Развитие голосовых сервисов на базе искусственного интеллекта открывает широкие возможности по автоматизации и цифровизации процессов взаимодействия между органами управления и населением.



Голосовые помощники



«Мы рассчитываем, что разговорный формат поможет горожанам больше узнать о возможностях голосового помощника и услугах, которыми они могут воспользоваться»

Эдуард Лысенко,
Министр Правительства Москвы,
руководитель Департамента
информационных технологий города
Москвы



«Именно цифровизация позволяет нам преодолеть сложности, связанные с географическими и климатическими особенностями территории – экстремально низкими температурами, огромными расстояния между населенными пунктами и сложной транспортной доступностью»

Айсен Николаев,
Глава Республики Саха (Якутия)



«Основная цель проекта — не упустить ни одно обращение и предоставить развернутый ответ либо уже фактическое решение»

Павел Окладников,
Министр связи и
информационных технологий
Архангельской области



Цели и задачи внедрения

- Исключение потерянных обращений клиентов в контакт-центр при резко возросшей нагрузке
- Новый, более эффективный канал взаимодействия с населением
- Исполнение нормативных актов о цифровой трансформации и технологической независимости критической информационной инфраструктуры
- Ввод решения из Реестра Российского ПО
- Ввод единой цифровой платформы управления коммуникациями для МУП/ГУП
- Автоматизация обработки типовых обращений граждан и внедрение единых стандартов коммуникации на уровне организации
- Увеличение лояльности населения, укрепление имиджа организации

Возможности коммуникационной платформы для ГУП/МУП



ПРИЕМ ВХОДЯЩИХ ОБРАЩЕНИЙ

Многоканальная, неограниченная обработка обращений

- Классификация и передача в базу данных/подразделение
- Прием показаний счетчиков, сумма задолженности, аварийные ситуации
- Перевод речи в текст



ИСХОДЯЩИЙ ОБЗВОН

Исходящий, одновременный обзвон большого количества абонентов

- Напоминания о сроках оплаты
- Оповещения о проведении работ и т.д.



РЕЧЕВАЯ АНАЛИТИКА

- Удовлетворенность обслуживанием, эмоциональность диалога
- Использование заданных тематик/фраз/стоп-слов
- Соблюдение оператором скрипта, эффективность решения проблемы

Возможности голосового помощника: прием обращений

До внедрения – 15-17

МИНУТ

1. Перейти в ФОС
2. Выбрать район
3. Описать проблему



Работает только для авторизованных пользователей.

Много шагов и легко запутаться

Вводится руками пользователя, что увеличивает время регистрации обращения



15-17 минут



После внедрения 5-7 минут

1. Позвонить
2. Сказать адрес
3. описать проблему



Авторизация пользователя происходит по номеру телефона, не нужно вводить пароль

Все данные берутся из ЛК

Пользователю предоставляется выбор куда прислать обращение:

- СМС
- ЛК
- Email



не более 5 минут



Возможности голосового помощника: автоматизация

До внедрения – 15-17
минут

1. Перейти в ЛК
2. Перейти в раздел передачи показаний
3. Передать показания

Все действия проводятся через ПК или на телефоне



После внедрения 5-7 минут

1. Позвонить
2. Сообщить показания ПУ

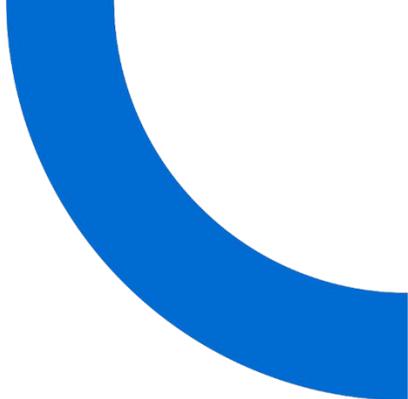
Авторизация пользователя происходит по номеру телефона, не нужно вводить пароль

Все данные берутся из ЛК

Подтверждение пользователю приходит на телефон:

- СМС
- ЛК
- Электронная почта





Оценить работу голосового ассистента: 8 (4212) 381619

Задайте вопрос в одной из следующих категорий:

ЖКХ:

Холодная вода, Горячая вода, Тепловая энергия, Водоотведение, Электроснабжение, Газоснабжение/бытовой газ, Отопление, Твердое топливо, Содержание/ремонт имущества, Вывоз мусора, Авария на трубопроводе, Электричество, Канализация, Течет крыша, Уборка территории/подъезда

Медицина:

- Не можем записаться на прием к врачу/не можем пройти диспансеризацию
- Медицина/здоровье/прививка/ковид/поликлиника/больница/стационар

Эффект от внедрения

для ОРГАНИЗАЦИИ

Минимизация потерь обращений
Регистрация 100% обращений без потери пользователей из-за ожидания в очереди

Снижение нагрузки на специалистов call-центра
При наличии решения в базе знаний пользователь получит ответ при звонке

Получение оперативной обратной связи от граждан
При решении вопроса во время звонка у пользователя будет возможность дать оценку полученному ответу

для ГРАЖДАН

Уменьшение времени ожидания на линии
Голосовой ассистент работает 24/7 без необходимости прерываться на обед

Удобство получения информации: бот зачитывает ответ вслух
Пользователю будет приятнее получить ответ голосом, вместо получения информации на почту

Повышение лояльности и доверия

Прогнозируемые результаты

РЕШЕННЫЕ ЗАДАЧИ

- - Длительность консультации граждан
- - Ограниченное время работы операторов
- - Перегрузка операторов в пиковые часы
- - Трудности дозвона в период пиковых нагрузок
- - Потеря обращений



До 90%
обработки типовых запросов
в автоматическом режиме



Заменяет
От 10 до 15
операторов по типовым
обращениям

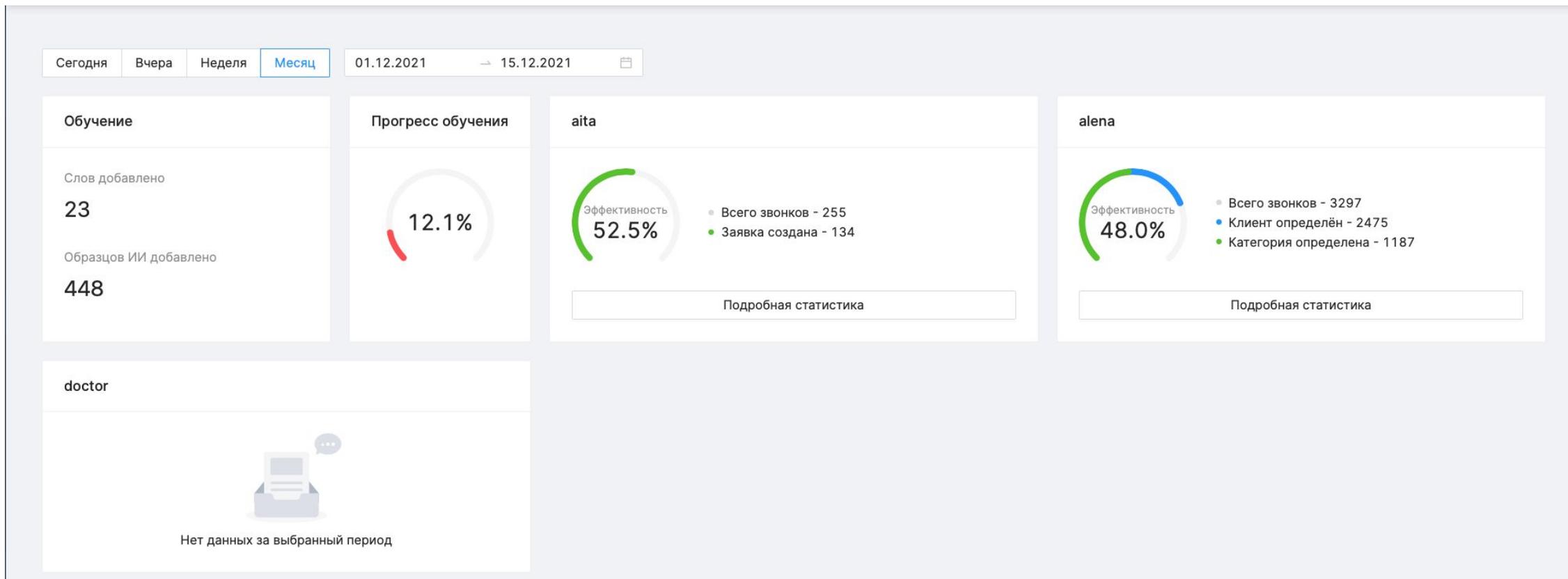


Неограниченное
количество обработанных
вызовов одновременно

Этапы внедрения



Аналитика голосового ассистента



Аналитика голосового ассистента

[Поступило и обработано](#)

Звонки, переведенные оператору

Дата	Всего звонков	Клиент определен	Звонки, переведенные оператору	Звонки, обработанные ботом
Всего за период	3297	2475 / 75.07%	1225 / 49.49%	1187 / 47.96%
01.12.2021	362	271 / 74.86%	135 / 49.82%	132 / 48.71%
02.12.2021	305	243 / 79.67%	109 / 44.86%	119 / 48.97%
03.12.2021	279	199 / 71.33%	105 / 52.76%	91 / 45.73%
04.12.2021	5	1 / 20.00%	1 / 100.00%	0 / 0.00%
05.12.2021	7	0 / 0.00%	0 / 0.00%	0 / 0.00%
06.12.2021	349	241 / 69.05%	126 / 52.28%	112 / 46.47%
07.12.2021	295	222 / 75.25%	91 / 40.99%	123 / 55.41%
08.12.2021	310	230 / 74.19%	110 / 47.83%	117 / 50.87%
09.12.2021	288	219 / 76.04%	118 / 53.88%	96 / 43.84%
10.12.2021	277	209 / 75.45%	105 / 50.24%	101 / 48.33%



Аналитика голосового ассистента

ТОП-5 лучших категорий за период

Звонки	Группа
438	Техническое сопровождение ЦОС ФХД (1С) "СТАТУС" (ООО Статус)
285	Техническое сопровождение межведомственного электронного документооборота (ООО Инфосистемы)
84	Техническое сопровождение ViPNet Client (УЗИ)
52	Консолидация (ОИТО)
44	Техническое сопровождение электронной почты (УИС)

ТОП-5 худших категорий за период

Звонки	Группа
0	Техническое сопровождение системы "Цифровой пропуск" (УИС)
0	Доработка услуг ЕИТП (ОЦУ)
0	Разработка электронных форм услуг на ЕИТП (ОЦУ)
0	Жеребьевка разрешений на добычу охотничьих ресурсов (ОЦУ)
0	Доступ к коммерческим информационным системам и ресурсам (ОСЦОД)

Статистика бота alena

Клиенты

Исключить выходные



Кейсы внедрения

Модернизация телефонии и голосовой ассистент для МУП Водоканал г. Якутск

АІТА — голосовой ассистент Главы республики Саха (Якутия)

Поморочка — Голосовой ассистент губернатора Архангельской области

Голосовой помощник МФЦ: Тульская Область

Голосовой помощник для спецпроекта MOS.ru
(в стадии пилотного проекта)



Модернизация телефонии и голосовой ассистент для МУП Водоканал г. Якутск

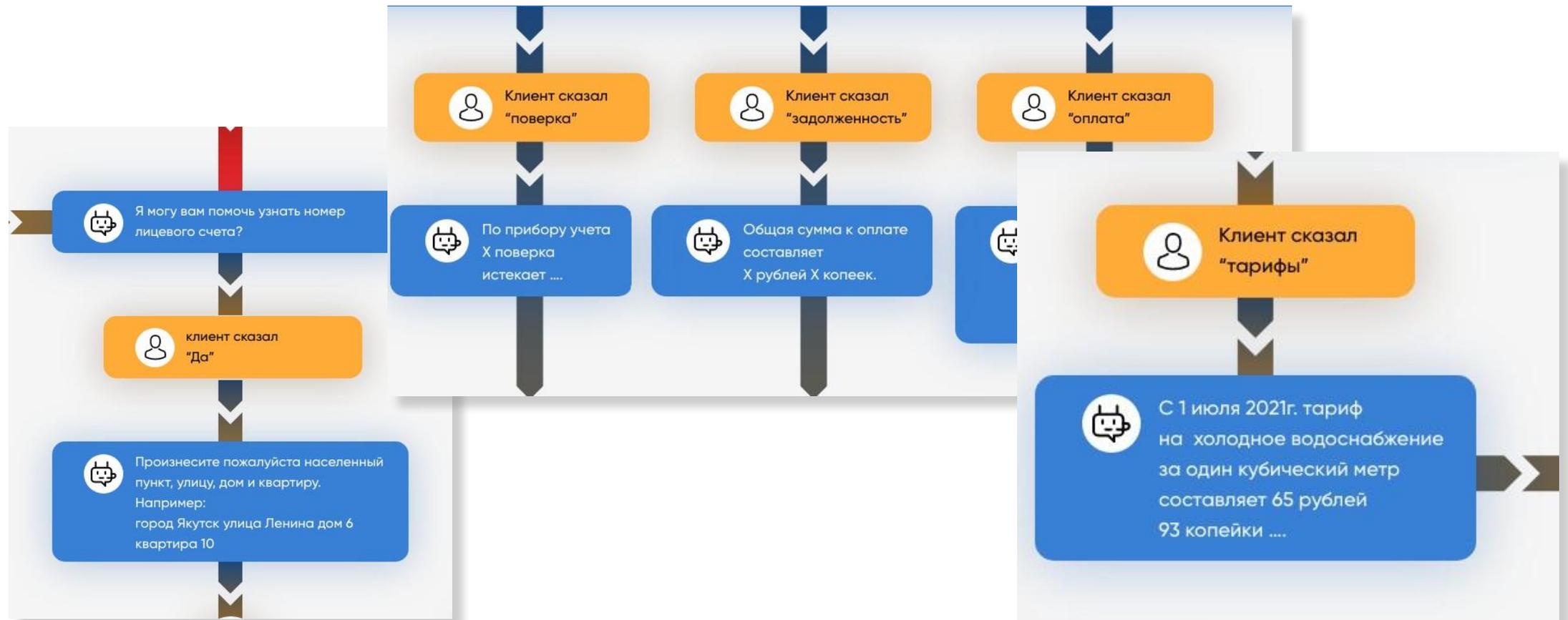
Модернизировали устаревшую телефонию внутри предприятия и внедрили цифровую платформу управления коммуникациями, объединяющую АТС и виртуального голосового ассистента.

Выполнена интеграция с АІТА — голосовым ассистентом главы республики Саха, чтобы реализовать принцип «одного окна» для жителей Якутска.



Система интегрирована сразу в две базы абонентов Водоканала — физических и юридических лиц. При поступлении нового звонка робот автоматически распознает абонента по номеру телефона или названному человеком адресу, номеру договора.

[Нажмите, чтобы посмотреть полную схему взаимодействия голосового ассистента](#)





Модернизация телефонии и голосовой ассистент для МУП Водоканал г. Якутск

РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕДРЕНИЯ

Реализовано 20 сценариев работы голосового помощника, позволяющих закрыть до 90% типовых обращений без участия человека.

Многоканальная обработка до 500 одновременных звонков без ограничений на количество операторов, телефонных номеров и объем баз данных.

Внедрена отказоустойчивая IP-АТС на базе решения из Реестра отечественного ПО вместо АТС Asterisk.

Голосовой ассистент АИТА для Главы республики Саха (Якутия)

АИТА принимает обращения от граждан на горячую линию и переадресует профильному органу власти.

Сделана глубинная интеграция с системой приема обращений от граждан OneClick.Yakutia.

АИТА помогает разгрузить сотрудников контакт-центра, используя распознавание речи и интеграцию с системами учреждений.

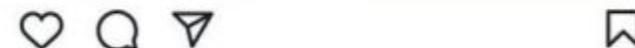
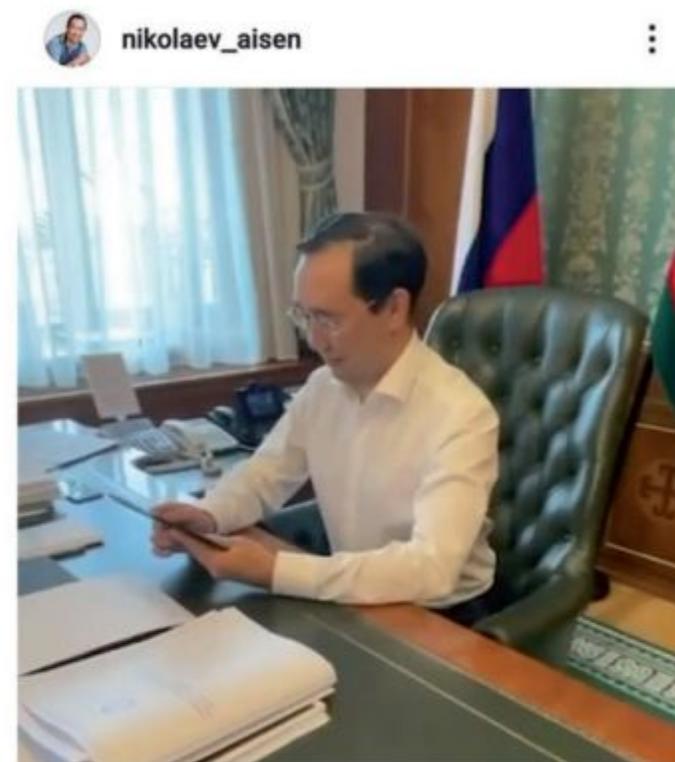
Верно квалифицируя гражданина и обращение, она отвечает/консультирует/регистрирует жалобу/записывает на приём/отменяет запись на визит.

Поговорить с АИТА можно по номеру 8 (4112) 510000.

РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕДРЕНИЯ

Принято более 12 000 обращений

- передает обращения граждан в органы исполнительной власти 24/7
- позволяет узнать статус заявки в режиме онлайн
- помогает в экстренных ситуациях



43 748 просмотров

nikolaev_aisen Друзья! Рад объявить о запуске системы моего цифрового помощника "АИТА" ("Artificial Intelligence Task Adviser" – "Неутомимый помощник с искусственным интеллектом"), которая будет работать на основе искусственного интеллекта. Теперь "АИТА" будет принимать ваши обращения и контролировать своевременную доставку ответов.

Голосового ассистента Поморочка для главы Архангельской области

При звонке по контактному номеру телефона «Поморочка» фиксирует имя и фамилию позвонившего, суть обращения и регистрирует его.

Если система не смогла зафиксировать обращение (например, недостаточно хорошая связь или неразборчиво заданный вопрос), звонок переводится на оператора колл-центра.

В результате общения с цифровым помощником гражданин узнает номер заявки, орган власти, который будет решать проблему, сроки её решения.

РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕДРЕНИЯ

Сервис начал свою работу в 2022 году, за это время:

- Принято более 23 000 обращений
- Решаемые вопросы:
 - Автоматическое перенаправление в ответственный ОИВ
 - Собирает контактные данные пользователей
 - Предоставляет статус обращения



Развитие проекта Голосового ассистента

Важно присутствовать на любой платформе, удобной современному путешественнику.

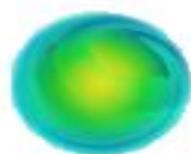
Возможность обучения голосовых помощников необходимым навыкам задача на развитие проекта



маруся



Яндекс.Алиса



Салют



Вирясов Владислав

Основатель, директор по развитию

vlad@avantelecom.ru

<https://avantelecom.ru/>

+7 914 777 3680

