

Искусственный интеллект имитирует звонок человека и проверяет оперативность ответов специалистов по заранее заданным сценариям. Проект стартовал на медицинской горячей линии и быстро расширился на горячую линию Правительства Москвы и технической поддержки портала mos.ru.

Гендиректор общегородского контакт-центра Андрей Савицкий отметил, что технология позволяет оперативно оценивать качество работы операторов, включая их понимание новых тем и правильность передачи информации. При выявлении несоответствий специалистам предоставляется дополнительное обучение.

Искусственный интеллект также помогает улучшать базу знаний и оптимизировать процессы поиска информации для операторов, повышая общую доступность и точность предоставляемой помощи горожанам.