

В Московской области расширяют систему голосовых помощников на основе искусственного интеллекта. Как сообщил губернатор Андрей Воробьёв, в разработке находятся четыре новых робота, которые будут консультировать жителей по вопросам строительного надзора, предпринимательства, социальной поддержки и экологии.

Уже работающие помощники показывают высокую эффективность. Например, медицинский ассистент «Светлана» заменяет 600 операторов в пиковые нагрузки, записывает к врачу и напоминает о продлении рецептов. С мая этого года система помогла перенести или отменить 2,5 тысячи записей.

Жилищно-коммунальный помощник «Женя» обработал более 300 тысяч обращений, создал 137 тысяч заявок в диспетчерскую службу и самостоятельно решает уже 52% вопросов. А «Галина» из МФЦ ежегодно принимает 1,2 миллиона звонков, 60% из которых закрывает без участия оператора.

Новые проекты продолжат эту успешную практику. Как отметил губернатор, все помощники работают в единой сети и при необходимости могут переключать звонки между собой. Это позволяет оперативно решать вопросы жителей, экономя время и ресурсы.