

10 апреля 2023

## **Компания MONS разработала информационный киоск с голосовым управлением для петербургского МФЦ**

*MONS, дочерняя компания ГК «КОРУС Консалтинг», разработала киоск с цифровым голосовым консультантом для флагманского МФЦ Санкт-Петербурга. Теперь посетители смогут оперативно получать необходимую информацию в голосовом режиме, а учреждение – оптимизировать работу с обращениями.*

СПб ГКУ «МФЦ» предоставляет государственные услуги по принципу «одного окна» как для населения, так и для бизнеса. В настоящее время в Санкт-Петербурге действуют 69 стационарных структурных подразделения на 1224 окна приема и выдачи документов. Учреждение постоянно стремится повышать качество предоставления государственных и муниципальных услуг, а также внедряет в работу новые сервисы улучшающие работу по обслуживанию посетителей. Одним из решений появившихся в работе сети МФЦ стал– инфокиоск, который ускорит работу по получению гражданами необходимой информации в новом подразделении.



Специалисты MONS создали информационный киоск с голосовым управлением «Аврора» на базе open-source технологий и собственных разработок. Это программно-аппаратный комплекс с графическим интерфейсом и голосовым помощником. Ранее компания уже [работала](#) с петербургским МФЦ: в частности, реализовала комплексные проекты по поддержке и модернизации ИТ-инфраструктуры учреждения.

В ходе внедрения киоска специалисты обучали нейронные сети, чтобы система правильно считывала намерения пользователей и выдавала максимально корректный ответ, а также разработали дизайн киоска и графический интерфейс. На запуск тестовой версии «Авроры» потребовалось около двух месяцев. Такой короткий срок обусловлен глубокой экспертизой сотрудников ИТ-компании в нейросетях, а также речевых и облачных технологиях Яндекса.

Благодаря киоску с голосовым управлением посетители МФЦ могут оперативно, не стоя в очереди, получать информацию о популярных услугах и необходимых документах, узнать реквизиты для оплаты государственной пошлины, об организациях и другие необходимые сведения. Также «Аврора» помогает сориентироваться в МФЦ. По запросу пользователя информация направляется на электронную почту.

В планах MONS – совершенствовать решения подобного класса и внедрять их как для государственного сектора, так и в коммерческом секторе.

Сейчас мы собираем статистику по диалогам, чтобы проанализировать, какие запросы наиболее популярны у посетителей. На основе выводов систему будут дополнительно обучать и в итоге она сможет понимать больше намерений пользователей, а значит – предоставлять больше услуг.

Вадим Кудрин,  
руководитель направления «Исследования и разработка»  
компании MONS