

01 июля 2019

МТС запустит чат-бот для юристов

ПАО «МТС» начало работу над чат-ботом, который, в частности, будет выполнять функции юриста. большей частью чат-бот будет ориентирован на решение внутренних задач МТС, однако осенью 2019 года оператор представит его на внешний рынок. О том, насколько сегодня перспективны Legal Tech-решения и какое развитие ждёт их в ближайшем будущем, рассказывают ComNews ведущие телекоммуникационные и ИТ-компании.

О том, что МТС начала работу над чат-ботом для юридического отдела компании, корреспонденту ComNews рассказал источник на рынке. По его словам, в настоящее время оператор определяется с тем, будет ли бот его собственной разработкой или компании извне. В пресс-службе МТС от комментариев воздержались.

Напомним, что в конце 2017 года МТС создала Центр инноваций, который в настоящее время работает над шестью ключевыми технологическими и продуктовыми направлениями. Среди них - облачные технологии, искусственный интеллект (AI), eHealth, образование, киберспорт и акселератор MTS StartUp Hub. В рамках работы по направлению «искусственный интеллект», в свою очередь, была создано подразделение под названием «функциональная группа AI». Данное подразделение совместно с Центром инноваций МТС развивает компетенции в трех основных технологических направлениях AI - текст, голос и изображения с



упором на три стратегически важные зоны бизнес-приложений компании: внутренняя цифровизация, медицина и умные города. Ключевыми векторами и проектами данной работы являются Virtual assistant (Чат-бот, ASR, TTS, BSS), AI Medicine (Symptom-checker, Medical CV) и Document management (Legal Tech). В данном направлении, Legal Tech, МТС начала работать примерно год назад - в мае 2018 года. В его составе главным образом технологии, которые позволяют автоматизировать все, что связано с обработкой юридических документов.

Отметим, что в мае этого года чат-бот, специализирующийся на решении юридических задач, на внешний рынок представил другой мобильный оператор - ПАО «МегаФон». Чат-бот под названием Nlogic, который компания уже использует в своей деятельности, имеет в своей основе сочетание нейронного и алгоритмического подходов. Это позволило оператору объединить в одном решении конструктор договоров и автоматическое составление отзывов на потребительские иски, умеющее распознавать счета, акты и другие документы. Заметим, что цифровой помощник распознает как живую речь, так и свободные тексты в любом формате, используя полученную информацию для создания юридически значимых документов. Система распознавания текста со сканов обеспечивает точность более 90% при средней скорости до 6 сек/стр. Среди преимуществ Nlogic – «бесшовная» работа на любых устройствах, возможность распознавания естественного языка, легкость работы с текстами и легкое внедрение в ИТ-бизнес-системах любого уровня и сложности.

Однако несмотря на преимущества чат-бота, как заявил корреспонденту ComNews источник на рынке, с момента его запуска «МегаФону» удалось

привлечь для него только одного клиента. В пресс-службе оператора ситуацию с продвижением чат-бота прокомментировали следующим образом: «Продажи продукта стартовали лишь в начале июня и, действительно, у нас уже есть один довольный клиент! Всего в настоящий момент в воронке продаж уже более 50 клиентов». При этом в «МегаФоне» отметили, что получают отличные отзывы о работе чат-бота.

Отметим, что, помимо создания чат-бота из области Legal Tech-решений, с 2014 по 2017 гг. «МегаФон» реализовывал комплексный проект по автоматизации функций юристов компании. В рамках него в компании был автоматизирован процесс создания договоров и документооборота, для удобства сотрудников были упорядочены и оцифрованы системы хранения необходимой информации. В результате «МегаФону» удалось существенно снизить трудозатраты на рутинные процессы. При этом в ноябре 2017 года оператор уже предложил свои юридические услуги на внешний рынок, представив услугу «Анализ закупки за час», которая позволяет любой компании быстро и удобно проверить документацию государственной закупки и повысить свои шансы на победу в тендере.

В пресс-службе ПАО «ВымпелКом» (бренд «Билайн») внимание корреспондента ComNews обратили на то, что в июне этого года компания сообщала о победе своего юридического блока в номинации «Автоматизация юридической работы» по итогам ежегодного конкурса «Лучшие юридические департаменты России – 2019» издания «Legal Insight». «В данной номинации юридический блок "Билайн" победил, опередив проекты юридических подразделений многих крупных российских компаний», - указали в «Билайн».

Заметим, что в рамках упомянутого конкурса «Билайн» принял участие в пяти номинациях: три проекта компании вошли в short-лист конкурса. Программа по автоматизации юридической работы, отмеченная жюри конкурса, реализуется «Билайн» в целях ускорения рабочих процессов, упрощения взаимодействия между бизнесом и юристами и повышения эффективности работы компании в целом. Например, в рамках нее команда юридического блока компании внедрила единую автоматизированную матричную систему полномочий с универсальными шаблонами документов, которая доступна каждому сотруднику «Билайн». Система представляет собой конструктор, который позволяет быстро и удобно составить текст документа. Кроме того, для ускорения согласования сотрудники «Билайн» используют внутренние шаблоны нормативных документов. Вся судебная работа ведется централизованно через профильные программы.

Как отметили в «Билайн», в настоящий момент в компании внимательно следят за всеми активностями, которые происходят на рынке автоматизации юридических услуг. «Производится анализ существующих решений и практики их применения. Имплементация дополнительных решений по автоматизации юридической работы к уже существующим в компании будет производиться по мере необходимости», - заявили в «Билайн».

В пресс-службе Tele2 (ООО «Т2 Мобайл») корреспонденту ComNews сообщили следующее: «Пока мы используем чат-бота в абонентском обслуживании - это по-настоящему эффективный голосовой помощник, который рассматривает 17% онлайн-запросов. Он работает на базе технологий искусственного интеллекта, по мере решения все большего числа обращений обучается и становится все точнее. Пожалуй, мы можем

согласиться с тем, что часть юридических функций можно автоматизировать. Так, есть стандартные корпоративные документы и политики, и вполне реально автоматизировать поиск информации для пользователей внутри компании, а в перспективе и абонентов. Однако важно понимать, что применение цифровых решений в юридической сфере ограничено, так как она сложна и, как правило, требует экспертизы специалиста».

Руководитель направления «Управление ИТ-процессами и инфраструктурой» ЗАО «Крок инкорпорейтед» Феликс Скворцов обратил внимание корреспондента ComNews на то, что боты из области Legal Tech востребованы сегодня не только операторами связи, но и другими компаниями - банками, ретейлом, страховщиками. «Они помогают экономить время и деньги, автоматизируют рутинные процессы и позволяют специалистам концентрироваться на более важных задачах. С их помощью сотрудникам не придется тратить время на поиск и подготовку нужного шаблона договора, сверку, оплату счетов контрагенту, согласование документов, формирование первичной документации и рассылку. Сейчас такие работы выполняет большое количество людей в различных компаниях. Но данные операции можно передать ботам, которые все сделают лучше и быстрее, а сотрудник будет работать эффективнее. Таким образом, бот полностью избавляет клиента от работы с документацией, и экономит не только его время, но и ресурсы сотрудника. Еще одно преимущество бота - снижение роли ошибок, связанных с человеческим фактором», - заявил Феликс Скворцов.

Руководитель направления центра развития телекоммуникационных решений ГК «Техносерв» Роман Анкудинов указал на то, что у операторов мобильной связи, как и у любой компании с большой клиентской базой и

развитой розницей, есть множество типовых юридических задач: составление договоров с абонентами, контрагентами, подготовка пакета юридических документов на открытие салона связи и т.д. «Типовые рутинные задачи можно и нужно автоматизировать решениями legal tech для того, чтобы повысить эффективность работы юридического департамента оператора. Логично предположить, что, разработав и апробировав решения legal tech для своих внутренних нужд, оператор предложит их решения и внешним клиентам. Ведь в процедурном плане открытие салона связи или салона красоты принципиально не отличаются. А в дальнейшем, развивая данное направление, можно предложить клиентам решения различных юридических проблем», - заметил Роман Анкудинов.

По мнению **заместителя генерального директора ГК «КОРУС Консалтинг» Светланы Немовой**, решения из области Legal Tech сегодня развиваются очень стремительно. «Многие компании, в том числе операторы связи, с большим штатом юристов пытаются оптимизировать свою работу через автоматизацию рутинных функций. Учитывая небольшую наполненность рынка Legal Tech, такие решения имеют огромный потенциал коммерциализации», - отметила **Светлана Немова**.

При этом она добавила следующее: «Мы видим, что на стыке отраслей и технологий рождается множество интересных решений. Так, например, использование искусственного интеллекта в юридической отрасли позволит не только исключить большое количество ошибок, но и повысить эффективность и качество работы юристов. И добиться этого можно без вмешательства человека. Legal Tech сделают труд юриста более высокоинтеллектуальным. Что касается драйверов развития Legal Tech, то

одним из них становится использование цифровых технологий крупными территориально-распределенными компаниями. Они имеют обширные технологические и человеческие ресурсы, в том числе штат in-house юристов. В ПАО "Сбербанк", к примеру, уже функционируют "роботы-юристы", которые создают шаблоны документов. В мае этого года "МегаФон" представил своего цифрового помощника для юристов - конструктор договоров, автоматизирующий составление отзывов на потребительские иски с функцией распознавания документов. Подобные решения помогают снижать трудозатраты при работе с большими объемами (от 1000) типовых документов».

Вместе с тем, на взгляд **Светланы Немовой**, российский бизнес сегодня находится на начальном этапе развития в области Legal Tech.

«Автоматизирована лишь та работа, которая считается рутинной, сотрудники компаний ориентированы на решение более творческих и высокоинтеллектуальных задач. Однако Legal Tech - это не только электронное согласование, но и конструкторы документов, семантический анализ текста, различные онлайн-сервисы с автоматическим заполнением электронных форм, а также СЭД. Многие, что мы сейчас делаем за компьютером, должно быть доступно и с мобильного телефона. Благодаря операторам связи будет выстроено полное юридически значимое взаимодействие общества и государства: люди перестанут ходить в госучреждения, смогут составлять и подавать жалобы через мобильный телефон, подписывать протоколы ДТП, подавать иск в суд и т.д. Полагаю, что к осени 2019 года мы сможем увидеть первые решения сотовых операторов в этом направлении», - говорит она.

Источник: ComNews

