

# ГОЛОСОВОЙ ПОМОЩНИК

## THE PROJECT TO MAKE OUR LIFE BETTER

### 2024



<https://netanyascientific.com>



Dr. Samuil Gorelik [samgor46@gmail.com](mailto:samgor46@gmail.com)

Dr. Michail Kozlov [19mike19k@gmail.com](mailto:19mike19k@gmail.com)



# Общая концепция

**1. Назначение проекта:** организация информационного взаимодействия через инфо-коммуникационные линии между гражданами и государственными или/и коммерческими организациями

**2. Что получают:**

• **пользователи:** предварительные заказы очередей в любую организация и другие услуги, предоставляемые через интернет или телефонный канал связи на языке звонящего с автоматическим опознанием языка, дистанционные консультации по различным вопросам, прием жалоб и положительных отзывов на разные услуги (торговля, транспорт, медицина, госучреждения и т.п.)

• **поставщики услуг:** обратная связь от клиентов о качестве обслуживания, снижение нагрузки на линии связи, через которые предоставляются услуги, повышение лояльности пользователей, рекламная и информационная поддержка

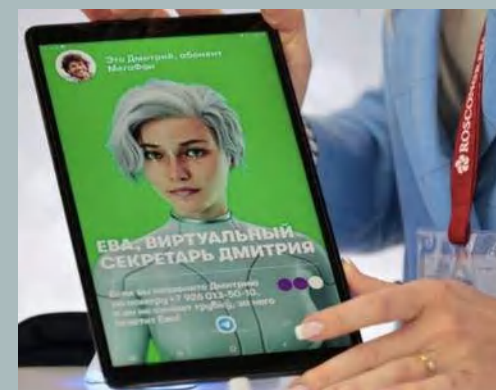
• **государственные организации:** объективная информация о качестве услуг, повышение лояльности населения, снижение расходов на немотивированные ожидания при голосовом дистанционном обслуживании и др.

**3. Разработка проекта и техническое обслуживание,** в основном, с помощью специалистов-репатриантов, которые проходят адаптационный период в Израиле и/или находятся в пенсионном возрасте, но сохраняют возможности и интерес к работе по специальности . Контроль опытных специалистов со стажем проживания в Израиля также будет поддерживаться.

**4. Целевая клиентская аудитория:** люди в процессе адаптации, пожилые люди, любые граждане, которые захотят и смогут получить качественный и удобный современный сервис, специализированная языковая аудитория (русскоговорящие, украинцы, другие)

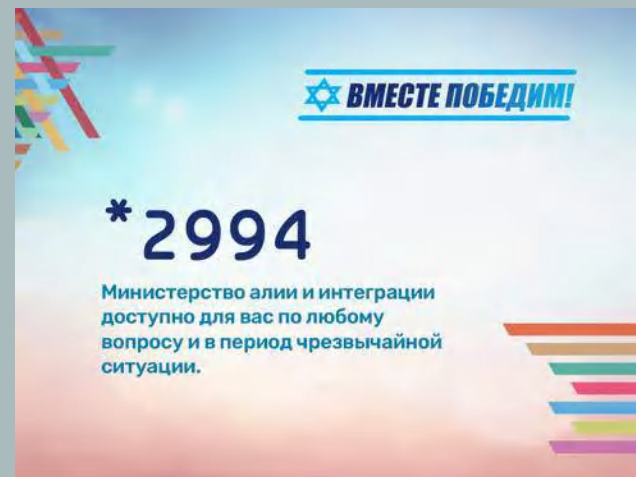
**5. Стимулирование участников** в рамках программ для репатриантов – ученых и специалистов, а также, за счет коммерческого эффекта от предоставления услуг коммерческим структурам м рекламы

**6. Примерный срок разработки** – до 6 месяцев (зависит от поддержки, которую окажут заинтересованные структуры)



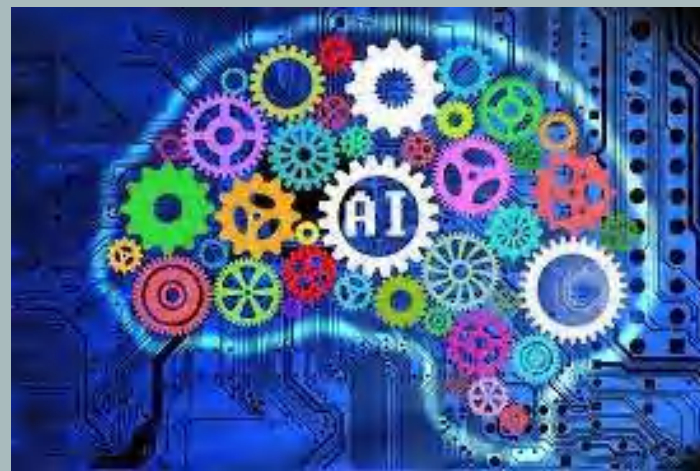
# Мы решаем социальную проблему

1. В многоязычном Израильском обществе существует проблема общения, связанная с широким использованием в быту и при общении с официальными структурами различных языков
2. **Создание простого интерфейса для диалога между носителями разных языков – важная задача для сплочения общества и повышения качества выполнения различных услуг**
3. **Стандартные средства не обеспечивают простых интерфейсов для голосового общения онлайн**
4. Но этот ресурс населения используется явно недостаточно! Доступность и качество цифровых сервисов, особенно для людей старшего поколения и репатриантов с плохими навыками пользования интернет-сервисами и с недостаточным знанием официальных государственных языков, оставляет желать много лучшего.
5. Указанное обстоятельство снижает уровень доверия населения к властным структурам, порождает недовольство соответствующей части населения
6. Решение этого вопроса, предлагаемое инициаторами настоящего проекта, может способствовать решению проблемы и **повысить уровень доверия к властным структурам, снизить уровень социальных конфликтов, создать новые рабочие места для квалифицированных в области информационных технологий специалистов, приезжающих в Израиль**



# Кратко о сервисе

1. Сервис обеспечивает существенное **упрощение доступа граждан к услугам официальных организаций** через Интернет и мобильную связь
2. Наши Интернет-консультанты станут проводниками в мир электронных услуг, **особенно для людей, далеких от ИТ-технологий и не очень хорошо знающих язык общения**
3. При реализации проекта используются самые передовые разработки **по искусственному интеллекту и цифровым технологиям**
4. Доступны **специальные предложения для социально-незащищенных групп населения**
5. Для работы с системой **достаточно иметь Интернет-Компьютер или мобильный телефон** и владеть минимальными навыками их использования.
6. Квалифицированный Консультант – это **умный посредник между пользователем и поставщиком услуги** на основе комбинации человека и бота.
7. Каждый разговор с **человеком используется для расширения обучающей выборки AI** и улучшает качество обслуживания ботом
8. Все заявки и переговоры юридически **значимо фиксируются**



# «Голосовой помощник» обеспечивает:

1. **Более высокую комфортность** при информационное взаимодействии граждан с официальными службами, даже, при недостаточном навыке в языке и опыте использования интернета
2. **Повышение лояльности пользователей** к организациям, поддерживающим общение через сервис
3. **Снижение средних затрат** трафика, благодаря упрощению способа общения и сокращению затрат времени на диалоги
4. **Неограниченное расширение перечня услуг**, который предлагается официальными организациями и уполномоченными компаниями
5. Максимально простой и доступный **формат общения для клиента**,
6. **Автоматическую адаптацию к требованиям клиента**, которая реализуется в процессе накопления опыта взаимодействия через самообучение AI-бота
7. **Юридически значимые коммуникации**
8. **Возможность подключения** платежных и коммерческих дистанционных услуг, в том числе, по обучению иврита
9. И, важно, что **улучшит настроение пользователей из разных слоев общества!**



# Как сервис устроен?

1. «Умный интерфейс» с **одновременным использованием естественного и искусственного интеллектов** в одной системе для упрощения пользовательского интерфейса, индивидуальной адаптации к пользователям, самообучению в процессе накопления опыта работы

2. Пользователь выходит на **запрос прямым голосовым запросом через любой удобный интерфейс** (используя смартфон, компьютер или, даже простой телефон)

3. Сервис **идентифицирует клиента** по номеру телефона и, при необходимости, к его официальному ID

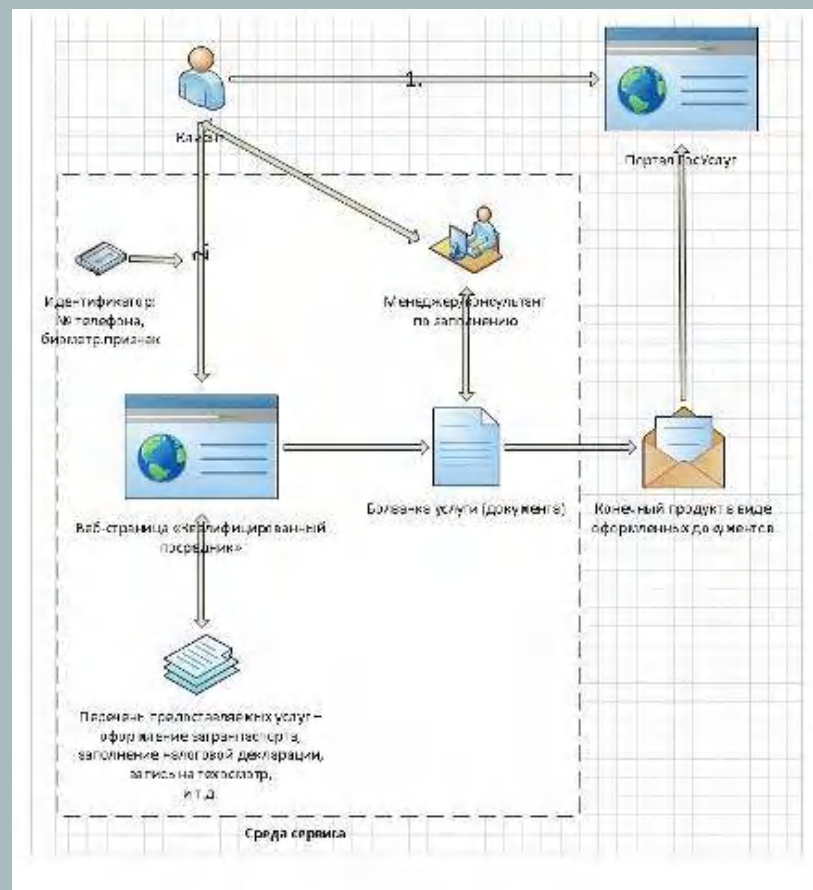
4. Также, **предусматривается дополнительная аутентификация** по голосу при выполнении определенных сервисов, требующих специальной защиты персональных данных и/или несанкционированного использования

5. **Голосовой и визуальный интерфейсы**

6. «Умный» **подсказчик лучших вариантов исполнения запроса**

7. **Квалифицированный консультант** сам осуществляет все необходимые действия по выполнению запроса (он имеет регулярный опыт использования и специально подготовлен к этой работе) и отвечает клиенту на языке общения, с которым клиент к нему обратился

8. **Самообучаемый бот** на основе AI



1. Заполнение документов
2. Запись на прием
3. Выбор оптимального решения вопроса
4. Экономия времени

# Позитивные эффекты

## 1. Для властных структур:

- Лояльность населения, особенно репатриантов, граждан с ограниченным знанием языка и и физическими возможностями
- Оптимизация затрат на обслуживание по государственным услугам

## 2. Для компаний и организаций, предоставляющих сервисы:

- Повышение качества обслуживания
- Снижение затрат времени и оптимизация коммуникаций

## 3. Для граждан Израиля:

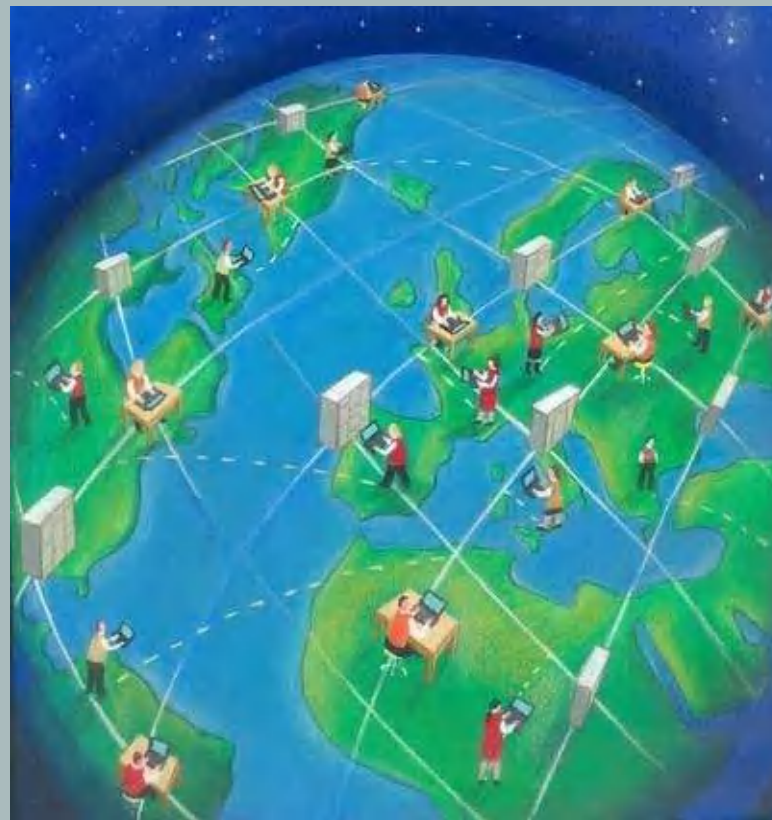
- Лучшая адаптация к жизни в стране
- Ощущение уверенности и комфорта во всех сферах общественных отношений

## 4. Для экономики:

- Создание дополнительных коммерческих сервисов для граждан Израиля и других стран
- Новые рабочие места для квалифицированного персонала

## 5. Другие возможности:

- Использование для страховой и коммерческой медицины
- Привлечение бизнес-партнеров по коммерческим услугам, чьи цифровые сервисы могут стать более доступными при использовании квалифицированного консультанта
- Создание инструмента оперативных коммуникации с гражданами в различных ситуациях



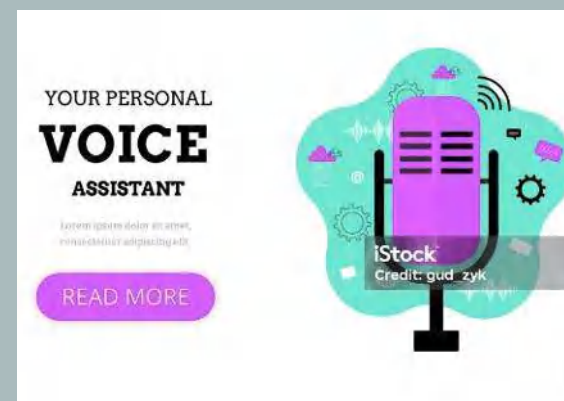
- Поддержка и расширение возможностей самообслуживания граждан;
- Использование опыта и ресурсов бизнеса в информатизации органов власти



# Клиентский путь (вариант)

1. Звонок клиента на \*1234
2. Регистрация звонка системой с запоминанием номера звонящего и автоматическое определение языка общения для подключения к запрашиваемому клиентом поставщику услуг с учетом его предварительно накопленной истории общения. Данные записываются в персональную обучающую выборку Системы Искусственного Интеллекта («Индивидуальный интеллектуальный помощник» - ИИП)
3. При общении возможно подключение человека-оператора, если ИИ не справится с вопросом автоматически, но все действия оператора и прилагаемые ситуационные признаки фиксируются и используются в обучающей выборке, по которой производится онлайн обучение ИИП
4. Оператор (бот или человек) принимает и выполняет запрос пользователя на конкретную услугу (например, на запись к врачу), учитывая накопленный опыт аналогичных заказов, хранящийся в памяти бота. Операция осуществляется с помощью подключения к существующим сервисам поставщика услуги, для которого ИИП является «коллективным пользователем» (не отличающимся от индивидуального Заказчика)
5. После получения ответа на запрос ИИП передает ответ пользователю и отслеживает его реализацию

Примечание: предложенное решение не требует часто повторяющегося ввода персональных и общих данных пользователя, длительных ожиданий ответов и переключением, в зависимости от разного типа вопросов.




# Бизнес-модель

1. Проект реализуется инициативной группой специалистов, бизнесменов и потенциальных пользователей.
2. Поддержка официальных структур, заинтересованных в лояльности пользовательской аудитории приветствуется.
3. В качестве заинтересованных организаций предполагается привлечь одну из политических структур, заинтересованных в привлечении симпатий и поддержки русскоговорящего и украинско-говорящего населения.
4. Оперативную деятельность и программно-техническую поддержку обеспечивает компания SOFTMASTER Ltd (Нетания)
5. Организационную и идеологическую поддержку обеспечивает НИИапа (Израиль) и Общинный Дом (Netanya, Solomon str. 2)
6. К разработке и эксплуатации системы привлекаются специалисты – репатрианты, а также заинтересованные компании и организации
7. Услуги госкомпаний и партнеров, которые поддерживали разработку и внедрение будут предоставляться клиентам бесплатно или на льготных условиях, услуги других организаций – на коммерческой основе
8. Разработанный сервис сможет быть адаптирован к нескольким языковым группам населения, а также учитывать и другие специфически признаки пользователей (используется самообучаемый бот на основе искусственного интеллекта)
9. Доходность сервиса достигается за счет предоставления различных услуг потребителям и рекламы (коммерческой и политической)
10. Для финансовой поддержки разработки создаются инвестиционные по принципу краудсорсинга и краудфандинга, которые дают право льготного участия в получении сервисов проекта и/или участия в прибылях в качестве партнеров (акционеров) проекта.



### Что такое чат-бот и голосовой помощник?



Чат-бот - это программное приложение, которое может вести диалог с пользователями в режиме реального времени, используя естественный язык. Оно способно понимать запросы и отвечать на них, выполнять различные задачи и функции. Голосовой помощник - это интеллектуальный программный агент, способный распознавать и обрабатывать голосовые команды пользователя, а также отвечать голосом