

AI ДА ГОССЕКТОР

АНАЛИТИКИ ПРОГНОЗИРУЮТ, ЧТО РЫНОК СЕРВИСОВ ДЛЯ ГРАЖДАН С ПРИМЕНЕНИЕМ ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА (ИИ) К 2024 ГОДУ СОСТАВИТ \$9,7 МЛРД ПРИ СРЕДНЕГОДОВЫХ ТЕМПАХ РОСТА 46,3%. КЛЮЧЕВАЯ РОЛЬ ОТВОДИТСЯ ТЕХНОЛОГИЯМ МАШИННОГО ОБУЧЕНИЯ, NLP, КОМПЬЮТЕРНОГО ЗРЕНИЯ. О ТОМ, КАК ИСКУССТВЕННЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ ПОМОГАЕТ В ЦИФРОВИЗАЦИИ ГОССЕКТОРА, РАССКАЗЫВАЕТ СЕО ГРУППЫ КОМПАНИЙ ЦРТ ДМИТРИЙ ДЫРМОВСКИЙ. АЛЕКСАНДРА ТЕН

BUSINESS GUIDE: Решения ЦРТ используют крупный бизнес, телеком, банки, а технологии — развивают национальные биометрические платформы в России, Мексике, Эквадоре, на Ближнем Востоке. Что стимулирует спрос на цифровизацию госсервисов?

ДМИТРИЙ ДЫРМОВСКИЙ: Прежде всего — эффективный опыт бизнеса. Запрос спровоцировали пользователи, желающие «воспроизвести» свой позитивный клиентский опыт. Во всем мире есть большие экосистемы, и человек в них буквально живет, удовлетворяя свои запросы. Государства по всему миру, видя этот тренд, стремятся создать такую же комфортную для пользователя среду — экосистему городских сервисов, с которыми жителям городов приятно взаимодействовать. Прогрессивные города, регионы и страны уже идут по этому пути, создавая единые цифровые профили граждан. Это позволяет жителю города получить в одном профиле комплекс нужной информации и сервисов. 27 из топ-30 банков и топ-5 телеком-компаний России используют ИИ-решения ЦРТ: речевую аналитику, текстовых и голосовых роботов, биометрию. Доказавшие эффективность решения помогают и в госсекторе. За последние три года мы реализовали более 280 проектов по цифровизации государственных и муниципальных учреждений в 85 субъектах страны.

BG: На что важно обращать внимание при выборе поставщика AI-решения?

Д. Д.: Важна совокупность факторов. Технологии должны быть признаны не только в регионе, но и на глобальном рынке. Решения ЦРТ уже несколько лет занимают верхние строчки мировых бенчмарков по различным дисциплинам искусственного интеллекта и машинного обучения, соревнуясь с всемирно известными университетами и компаниями.

Растущий мировой рынок спровоцировал переориентацию стартапов и «непрофильных» разработчиков из других отраслей в попытке угнаться за трендом. Это приводит к внедрению непроверенных решений и, как следствие, распространяет ложноотрицательное мнение. К примеру, о диалоговых ассистентах: некачественный синтез робота, отсутствие реакции на перебивания лишь раздражают, а не помогают пользователю. Умножает проблему отсутствие стратегии — решение таких компаний создано «здесь и сейчас», их развитие завершается с закрытием контракта, отсутствие поддержки приводит к новому негативу пользователей. Есть и случаи, когда разработчики пытаются выиграть контракт и за счет клиента создавать свой продукт. Выбор нового разработчика как попытка решить проблему приводит к конфликту имеющихся систем из-за отсутствия интеграции, рождает «зоопарк систем».



АЛЕКСАНДРА КОРЖКОВ

Отсюда сразу несколько выводов: стоит использовать решения «доверенных» разработчиков, с опытом работы в госсекторе, стратегией развития продуктов — прозрачными roadmaps («дорожными картами»), которые могут закрывать запросы комплексно, внедряя платформы с неконфликтующими решениями. Важно закладывать потенциал развития: техновизионеры понимают, куда движется рынок, могут предоставить выбор, например применение on-prem — в защищенной инфраструктуре заказчика или в облаке. По оценкам Gartner, к 2023 году 50% разработчиков будут предлагать возможные компоновки решений. Интегрированность, безопасность и комбинаторность — тренды ближайших лет.

В активе ЦРТ уже есть такие продукты. Например, виртуальный голосовой ассистент, который повышает доступность медицинских услуг и скорость обработки обращений пациентов, оптимизирует ресурсы медучреждений. Следуя по пути интеграции, мы реализовали новую возможность — перейти от отдельных сценариев записи к врачу на прием, напоминанию о приеме, контролю показателей здоровья и других — к комплексному оснащению горячих линий служб «122» регионов.

BG: Можно ли сказать, что цифровизация сегмента развивается однородно?

Д. Д.: Объективно — скорее нет, ни по регионам, ни по направлениям, но тренд есть. Сегодня — и в мегаполисах это особо заметно — прорыв в повышении доступности и простоты сервисов для населения. Этот прорыв — в качестве, количестве и глубине услуг. Два года назад необходимо было прийти, запросить и, зачастую негодую, ждать. Теперь ряд услуг можно получить дистанционно, а на вопросы от-

вечают диалоговые ассистенты: снижают нагрузку на операторов, ориентируются в цифровом ландшафте и дают квалифицированный ответ. В столичном метро на нашей платформе работает чат-бот «Александра», который создан совместно с командой московского метро. «Александра» уже ответила на миллион вопросов пассажиров, и это значительно улучшает клиентский опыт.

BG: А если оценивать географически? Существует мнение, что знаковые проекты реализуются лишь в мегаполисах.

Д. Д.: Цифровизация в мегаполисах выше, но мы стараемся мыслить консистентно: создали Voice2Med — продукт на основе ИИ, который позволяет заполнять медицинские протоколы голосом, экономит 22% времени врача. Достаточно надиктовать текст при помощи гарнитуры, программа внесет данные в соответствующие поля протокола. Первое масштабное внедрение было реализовано в Москве, что стало возможным благодаря единой цифровой платформе здравоохранения, разработанной столичными комплексом социального развития и департаментом информационных технологий. Мы развиваем Voice2Med в синергии с Центром диагностики и телемедицины. Рентгенологи Москвы заполнили уже более 100 тыс. медпротоколов с помощью голоса. Успешный опыт тиражируется: продукт работает в 65 регионах России.

Голосового робота, который обзванивает пациентов, напоминает о предстоящем визите к врачу, сообщает о подготовке к процедурам, мы впервые внедрили в Екатеринбурге. За первые три недели он помог четверти пациентов отменить прием, скорректировать дату визита, на свободное место записать новых пациентов,

снизил финансовые потери клиники. Развиваем синергии в экосистеме «Сбера»: платформа дистанционного мониторинга «СберЗдоровья» помогает врачам оценивать динамику: пациенту «звонит» голосовой робот, человек сообщает свои показатели. Робот, который обзванивает миллионы пациентов в короткий срок, разработан ЦРТ.

BG: Как еще ИИ может помочь в развитии клиентского сервиса?

Д. Д.: Ключевой тренд развития госсервисов — доступность не только «базовых» сценариев, но и аналога человеческого диалога, когда система не ждет четкого вопроса, готова найти причину обращения, выстроить корректный маршрут ее решения. Если 5–10 лет назад основным видом взаимодействия и предоставления услуг был сайт или портал, то сегодня запрос на омниканальность: мы ожидаем получение информации в любом канале — по телефону, в мессенджере, веб-чате. Следующий шаг — «умный» ассистент, который готов взаимодействовать не по линейному скрипту, а еще более интеллектуально, проактивно и естественно.

BG: Какие еще решения помогают в цифровизации?

Д. Д.: Одно из ключевых — решения на основе компьютерного зрения. Мы сформировали центр компетенций АПК «Безопасный город». Развиваем биометрическую систему распознавания лиц «Визирь», которая уже внедрена по всей стране: спорте, транспорте, Smart City. Решение помогает обеспечить безопасность и создать «дружелюбную» городскую среду.

BG: Есть ли условия для цифровизации госсектора в РФ?

Д. Д.: Есть динамика: принята национальная стратегия развития ИИ, федеральные проекты по цифровизации отдельных отраслей, введены экспериментальные зоны со снижением нормативных ограничений для передовых технологий. Законодательная база достаточно зрелая, в части вопросов мы взаимодействуем в составе рабочих групп по снятию препятствующих ограничений. Одна из ключевых потребностей — переход от сотен разрозненных ГИСов к единым решениям. В этом направлении есть прогресс, в том числе — концепция «Гостех».

Повышение доступности и качества медицинских услуг, создание безопасной и комфортной среды для жителей — тренд цифровизации. Экспертиза ЦРТ, собственный R&D-департамент, опыт и понимание специфики работы с госсектором, а также доступ к ресурсам и компетенциям «Сбера», в экосистему которого входит ЦРТ, позволяют нам совершенствоваться, предоставляя лучшие технологические решения для соответствия мировому тренду цифровизации, и сообщая формировать новые. ■