

## Новые возможности продолжают появляться у голосовых помощников в городских сервисах

24.11.2021



**Мобильные приложения, предоставляющие различные государственные услуги, становятся все более востребованными у горожан, а потому разработчики стремятся развивать их и совершенствовать буквально с каждым днем. Современные версии приложений позволяют оперативно решать различные повседневные задачи, а внедренный в них «голосовой помощник» уже не только помогает просто сократить время на поиск необходимого ответа, но и способен вести беседы с пользователем на разные темы и давать рекомендации практически по любым вопросам.**

Вести разговор с пользователем голосовому помощнику приложения «Моя Москва» помогает обновленный алгоритм работы. В его функционал добавлен режим «диалог», в который загружены разговорные фразы. Достаточно нажать на кнопку, задать вопросы «Как дела?», «Как жизнь?», «Какие планы на будущее?» и получить ответы на них. Кроме того, виртуальный друг может уведомить о наличии счетов за коммунальные услуги или кружки, домашних заданиях и расписании уроков ребенка, подсказать, когда отключат горячую воду.

На данный момент голосовой ассистент этого приложения работает в тестовом режиме. Сейчас он доступен 40% пользователей и помогает запустить работу некоторых сервисов, а также отображает запрашиваемую информацию.

Похожая функция появилась и в мобильном приложении «Дневник «МЭШ». Интегрированный с ним виртуальный помощник компании «Яндекс» — «Алиса» помогает родителям узнать школьные оценки своего ребенка за любой период, полную картину его успеваемости, детальное расписание занятий, а также по каким предметам требуется выполнить домашнее задание.

Для того, чтобы воспользоваться этим функционалом, достаточно скачать мобильное приложение «Дневник «МЭШ» в App Store или Google Play и активировать одноименный навык в любом продукте компании «Яндекс», в котором встроен голосовой помощник. Для авторизации в мобильном приложении «Дневник «МЭШ» достаточно ввести данные учетной записи портала [mos.ru](https://mos.ru) или номер телефона.

Подобные передовые технологии внедряются и в здравоохранение. На базе единой цифровой платформы у московских рентгенологов появилась возможность голосового ввода текста заключений. Это позволяет сократить время на заполнение медицинской документации, протоколов рентгенологических исследований в среднем на 20%.

Голосовой ассистент горячей линии общегородского контакт-центра (ОКЦ) способен распознавать разговорные слова «платежка» или «тачка», а также оценивать эмоциональный фон диалога с пользователем. В его базе знаний содержится более 100 тем, которые позволяют ему рассказать москвичам о режиме работы городских учреждений, уточнить дату сезонного отключения горячей воды или статус готовности документов. Кроме того, робот подскажет, на какой стоянке находится эвакуированный автомобиль.

Составить заявку и передать ее в управляющую организацию может виртуальный помощник еще одной горячей линии — единого диспетчерского центра (ЕДЦ). Голосовой ассистент зафиксирует адрес дома, суть проблемы, контакты заявителя и направит обращение диспетчерам. Если при обработке обращения возникли трудности, робот перезвонит в течение 10–30 минут и предложит заявителю соединить его с оператором, чтобы уточнить запрос или передать дополнительную информацию.

---

Адрес страницы: <http://novogireevo.mos.ru/presscenter/news/detail/10421442.html>

---

[Управа района Новогиреево города Москвы](#)