



Единая среда управления знаниями на базе ИИ

простой способ обеспечить точность,
актуальность и оперативность данных

Николай Тржаскал

директор по продукту «Преферентум»,
компания SL Soft

О «Преферентум»



«Преферентум» – платформа интеллектуальной обработки документов и анализа текстовой информации **на основе ML и алгоритмов**

Платформа «Преферентум» входит в **Единый реестр российских программ для ЭВМ и БД** ([№16022](#) от 23.12.2022)

С 2023 года входит **в компанию SL Soft**

SL Soft (ООО «СЛ Софт») – разработчик российских бизнес-приложений для крупных государственных и корпоративных заказчиков.



2006

начало разработки, первые проекты в области текстовой аналитики



50+ проектов

УРАЛХИМ, Россельхозбанк, Министерство юстиции РФ, МВД, Банк Открытие и другие



от 1 дня

на внедрение технологических сервисов платформы

Управление знаниями на базе ИИ

Классификатор

Анализ и маршрутизации обращений, документации в архивах, СЭД, КЭДО и пр. системах

Экспертиза документов

- Поиск ошибок и противоречий
- Проверка соответствия регламентам и законодательству
- Сравнение версий
- Анализ рисков
- Актуальность ссылок
- Антикоррупционная экспертиза

Интеллектуальный поиск

- Поиск на естественном языке за несколько секунд
- Умные чат-боты



Обработка
обращений

Поток входящих обращений

от граждан, других ведомств, внутренних подразделений, вышестоящих и нижестоящих госорганов

1

Разные форматы и каналы (сайт, email, телефон и пр.)

2

Соблюдение сроков обработки

3

Растет объем обращений

Аппарат правительства

Федеральные органы исполнительной власти

Органы исполнительной власти РФ

Обращения от граждан

МЭДО / СЭД / СМЭВ



Государственные внебюджетные фонды

Например обращений

- 201 996 в МЧС в 2023 (+ 33%)
- 92 6130 к Президенту РФ в 2023 (+5%)
- 43 646 в ЦА Федеральной налоговой службы в I полугодии 2024 (+24%)

Классификатор

| Анализ и обработка обращений на базе ИИ

С чем работает

- Обращения в чатах, по email, через сайт или портал
- Входящая документация и скриншоты

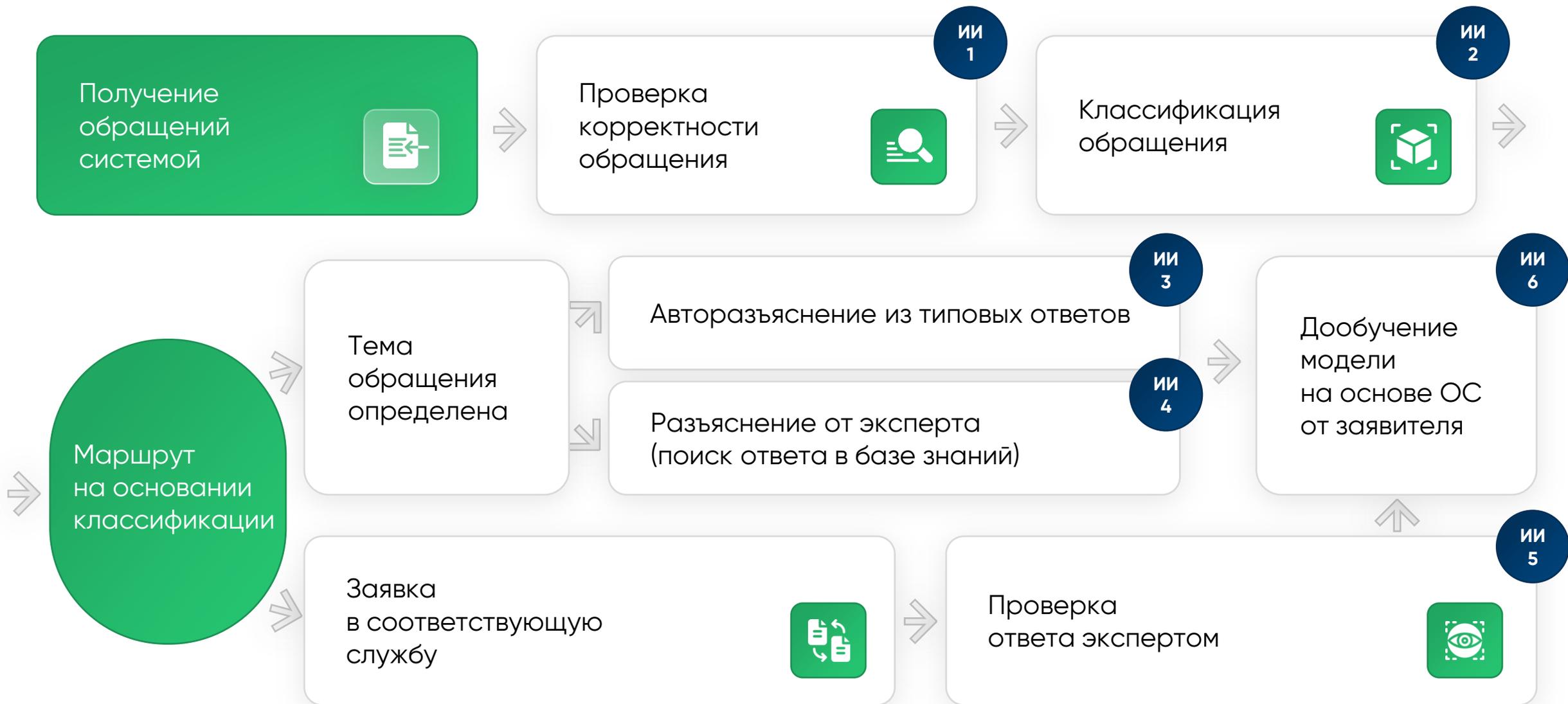
Как работает

- Интеллектуальная классификация обращений
- Автоматическая маршрутизация
- «Умный» поиск в архиве на предмет похожих запросов
- Автоответы на базе исторических данных
- Учет обратной связи
- Возврат заявки на доработку

Эффект

- Точность классификации — **до 96%** (на уровне человека)
- Сокращение в ~ **5 – 10 раз** трудозатрат
- Автоматическая классификация **3000+** обращений в день
- Соблюдение сроков обработки обращений

Схема обработки обращений



Бизнес-примеры внедрения



Автоматическая классификация обращений в Service Desk



Использование ИИ при обработке email в Service Desk, для разгрузки первой линии техподдержки

Предпосылки

- При миграции на новую АБС число ежедневных обращений в Service Desk выросло до 3,5 раз
- Необходимость соблюдения SLA по отработке запросов пользователей без увеличения числа сотрудников техподдержки

Выгоды от внедрения

Точность маршрутизации **93-95%**
Время отработки заявки первой линией поддержки – **менее секунды**

Выгоды от внедрения

Почтовых обращений маршрутизируются автоматически **85 %**

В результате внедрения было высвобождено **6 FTE**

По сравнению с ручной маршрутизацией заявок количество ошибок снизилось **с 6 до 2,5 %**

Обращений уходят на ручной разбор с подсказками по правильной маршрутизации **12,5 %**



SL SOFT

×



Преферентум

Документооборот

Документооборот

Докладные, служебные записки, отчеты, распоряжения, сметы, контракты и т.д.

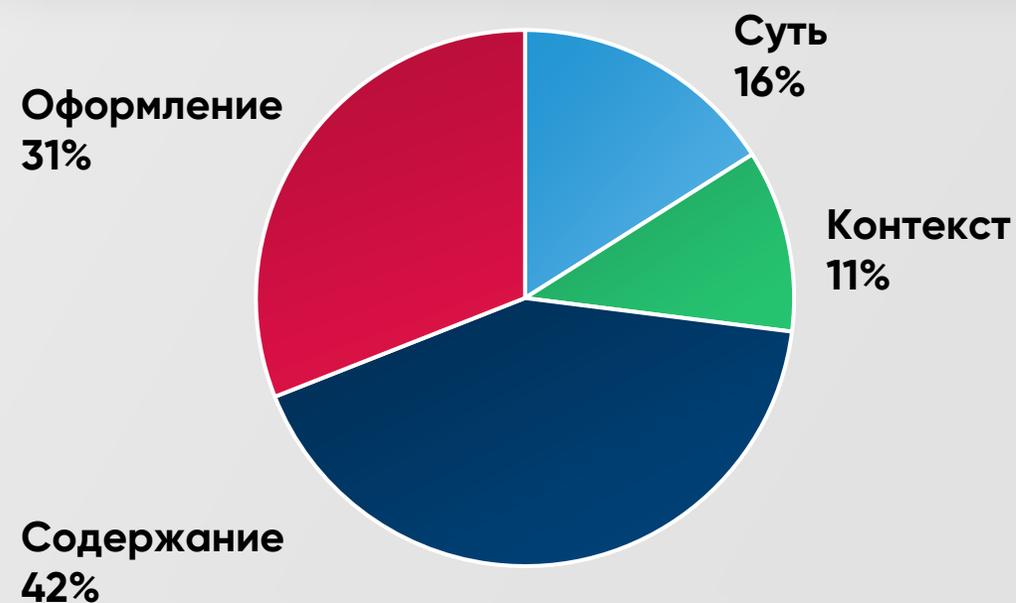
Количество новых и изменяемых НПА растет

В 2023 г. принято 694 закона – новый рекорд (+6%)



Риск ошибок из-за высокой нагрузки

4 типа ошибок при согласовании документов



Экспертиза документов

Устранение 80% ошибок за счет интеллектуальных сервисов

Задачи госучреждений, которые можно решить уже сейчас



1

Правовая экспертиза. Анализ рисков и ошибок в договорах

2

Анализ визуальной и сутевой стилистики документа

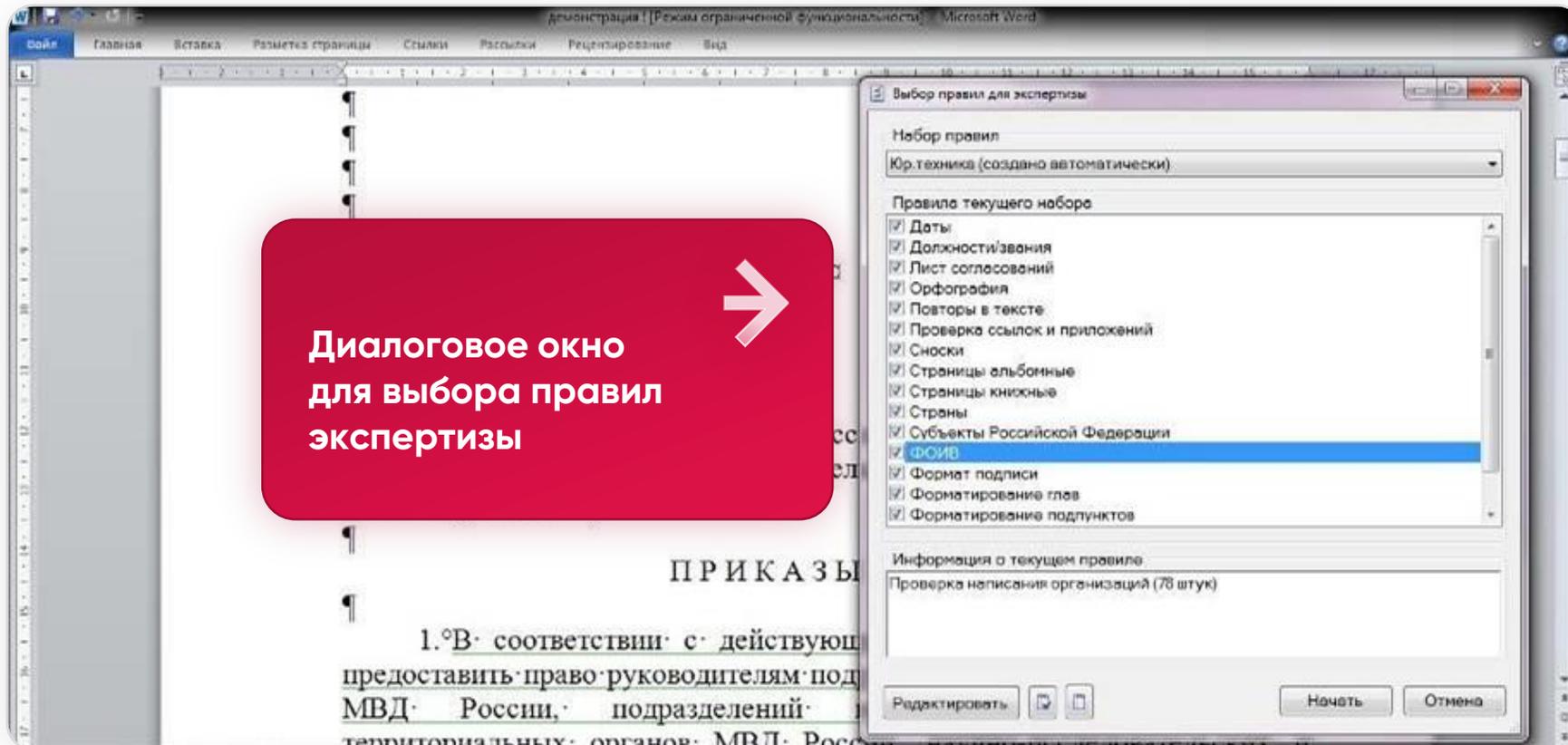
3

Соответствие внутренней нормативной базе и требованиям законодательства

4

Прогнозирование решений на базе статистического анализа схожих ситуаций в практике госучреждения

Экспертиза документов



1

Загрузить проект документа



2

Запустить проверку



3

Исправление ошибок и подготовка отчет



Система поддержки деятельности правовых подразделений

Задачи

- Сбор и агрегирование предложений по совершенствованию законодательства, регламентирующего деятельность органов внутренних дел
- Помощь в поиске правовых пробелов и коллизий
- Информационная поддержка – ведение банков данных научных работ и диссертаций по различным отраслям права
- Правовая экспертиза (в том числе антикоррупционная) проектов нормативных правовых актов

Решение

- Создание и внедрение системы правового мониторинга (АИС «Мониторинг») и системы правовой экспертизы (АИС «Мониторинг-М»)

Результаты проекта

- Система находится в промышленной эксплуатации с 2009 года
- Более **700** пользователей во всех регионах России
- Ежегодно регистрируется и рассматривается более **1300** предложений по совершенствованию законодательства
- Существенное повышение эффективности работы с правовыми документами



SL SOFT

×



Преферентум

Поиск информации

Интеллектуальная поисковая система



Сотрудники государственных учреждений



Запрос



Результат

Какие требования к служебным запискам



Локальные
и сетевые
папки



МЭДО / СЭД
/ СМЭВ



Корпоративные
порталы, облачные
хранилища



Деловая переписка,
история отзывов
и обращений



Внешние ресурсы:
порталы, НПА,
законы и др.

- Автоматическая корректировка орфографический и грамматических ошибок или опечаток в поисковом запросе

- Персонализация результатов выдачи: права доступа, история запросов, должности и департамента

- Мультиязычный поиск
- Поиск по ключевым словам, мета-данным, контексту и смыслу

- Мультиинтентный поиск

Пример поиска в СЭД

Поиск документов

Поиск ТКП

Поиск

Навигатор по документам

Мои поисковые запросы

покажи поставщика и email поставщиков кто оказывает тех поддержку

Поиск

Организация

Почта организации

АО "Преферентум (Финанс)", ИНН: 77/050/0000

ООО "Инданер", ИНН: 77/01/00816

corp@preferentum.ru

info@indaner.ru

info@indaner.ru

info@indaner.ru

set@indaner.ru

Предыдущая Следующая Страница 1 из 1

1. Единая поисковая строка запроса информации на естественном языке

1. Запрос информации на естественном языке (голосовой и текстовой)

2. Вывод релевантного ответа по запросу

3. Переход в карточку поставщика

Международный банк



Единая система хранения электронных и бумажных документов с унификацией процессов обработки. Обеспечение юридической значимости для ЭД.
Быстрый интеллектуальный поиск.

- **Обработка поступающих бумажных документов:** скан, распознавание, классификация по типам. Автосоздание карточек хранения.
- Настроена **выгрузка документов из оперативных систем (СЭД, CRM) на хранение** в единый архив с созданием контейнеров архивного хранения и ЭП
- **Поиск и подбор документов** по запросам пользователей, сделанных на естественном языке
- Произведена **миграция электронных документов** из старого хранилища

Выгоды от внедрения

Время поиска и подбора документов сократилось **на 50%**

Унифицированы процессы обработки бумажных и электронных документов

Снизилась затраты на оцифровку бумажных документов

В планах реализация требований долговременного хранения электронных документов с учетом законодательства стран ЕАЭС



SL SOFT



Преферентум

Подводя итоги



100%

Готовность к реализации проекта
в сжатые сроки



> 10 лет

опыта успешной эксплуатации ПО
в органах государственной власти
и крупнейших компаниях



Высокое
быстродействие

до 100 Кб/сек (~ 55 стр)

текста (на 1 ядро ЦПУ)



SL SOFT



Преферентум

Высокое качество работы и точность
решения задач текстовой аналитики

Интеллектуальные компоненты
создавались в сотрудничестве
с ведущими академическими
заведениями

Для работы не требуется интернет,
функциональность полностью доступна
в контуре заказчика

Стандартные интерфейсы
для интеграции
с внешними системами

Импортонезависимость
и совместимость
с отечественными ОС

Мультиплатформенное
решение

Продукт непрерывно
совершенствуется

Сочетание методов **машинного**
обучения и алгоритмических правил
для наилучшего результата

Легкая установка и настройка,
для поддержки не требуются
дорогостоящие специалисты

Детальная документация
и **программы обучения и поддержки**
для надежной и простой эксплуатации

Встроенные механизмы **измерения**
и **контроля качества работы**



SL SOFT



Преферентум

Управляйте знаниями эффективно



Николай Тржаскал,
директор по продукту
nikolay.trzhaskal@slsoft.ru



slsoft.ru



Запишитесь на демо-встречу

Продemonстрируем кейсы
и возможности
ИИ-платформы
в контексте ваших задач