

Городские «горячие линии» научились распознавать голос абонентов

15.05.2015

В экспериментальном режиме на одной из «горячих линий» Правительства Москвы внедрена технология распознавания голоса. С помощью голосовых команд москвичи теперь могут передать по телефону показания приборов учета воды. В рамках тестирования сервис принял уже свыше 36,5 тысяч показаний.

По телефону «горячей линии» (495) 539-25-25 круглосуточно в автоматическом режиме принимаются данные о потреблении горячей и холодной воды. Система автоматически определяет по номеру телефона абонента код плательщика, который указан в Едином платежном документе. Чтобы воспользоваться сервисом, необходимо, следуя инструкциям, продиктовать показания индивидуальных приборов учета. После распознавания данные автоматически вносятся в информационную систему государственных учреждений инженерных служб. В случае если системе не удалось распознать голос с трех попыток, звонок переводится на оператора.

Технология распознавания голоса позволит городу существенно сэкономить на времени разговора с оператором и сократит срок ожидания ответа при обращении на «горячую линию». Внедрение сервиса позволило сохранить возможность передачи показаний счетчиков по телефону для тех, кому сложно освоить [интернет-сервис на московском портале госуслуг](#) или воспользоваться [мобильным приложением «ЖКХ Москвы»](#).

Услугу распознавания голоса по сервисной модели городу оказывает компания «Ростелеком». «Система распознавания речи имеет гибкую распределенную сетевую архитектуру и оптимизирована для работы на многопроцессорных серверных платформах. Она позволяет распознавать речь независимо от пола и возраста абонента, при повышении или понижении скорости и тембра речи», — пояснил заместитель директора макрорегионального филиала «Москва» ОАО «Ростелеком», коммерческий директор Дмитрий Ким. Система предусматривает также функцию создания речевых модулей для ответа звонящим.

В дальнейшем город планирует расширить применение технологии распознавания голоса и на другие «горячие линии». В частности, до конца года с помощью голосовых команд можно будет узнать о готовности документов в МФЦ.

Адрес страницы: <http://rostokino.mos.ru/presscenter/news/detail/1860534.html>

[Управа района Ростокино](#)