

# Lexicom — платформа цифровых коммуникаций и речевого ИИ

Для органов власти, ведомств и подведомственных организаций России. Единый стек технологий — от контакт-центров до генеративного речевого ИИ.

**24**

**региона**

Присутствие по всей стране

**58**

**внедрений**

В государственных органах и ведомствах

**50M+**

**обращений**

Обработано на платформе

# Технологии Lexicom применяются в различных направлениях деятельности региона

Платформа охватывает ключевые ведомственные направления — от здравоохранения до оперативных служб. Каждое направление поддерживается специализированными сценариями автоматизации коммуникаций.



## Здравоохранение

Запись к врачу, информирование пациентов, обзвон по диспансеризации



## Социальная защита

Горячие линии, информирование о мерах поддержки, приём обращений



## Органы власти

Приёмные граждан, горячие линии, работа с обращениями



## ЦУР

Мониторинг обращений, тематический анализ, контроль исполнения



## МФЦ

Консультирование, запись на приём, контроль качества обслуживания



## ЖКХ

Обращения граждан, заявки на обслуживание, уведомления об авариях



## ЕДДС

Автоматизация диспетчеризации, классификация обращений, оповещение



## Горячие линии

Круглосуточный приём, маршрутизация, автоматические ответы на типовые вопросы

# Технологическая платформа цифровых коммуникаций

Единый стек технологий для создания и развития современных коммуникационных сервисов региона.



# Оmnиканальные коммуникации в едином рабочем пространстве

Оператор обрабатывает все входящие обращения в одном интерфейсе — независимо от того, по какому каналу обратился гражданин. Переключение между каналами не требует смены инструментов.

## Телефония

Входящие и исходящие вызовы с автоматической маршрутизацией



## MAX

Интеграция с официальными каналами и чат-ботами

## ВКонтакте

Обработка сообщений из официальных групп ведомств



## Email

Приём и классификация электронных обращений

## Чат на сайте

Встраиваемый виджет для портала госоргана



## Мобильные приложения

SDK для интеграции в региональные мобильные сервисы

- 📄 Единый интерфейс обработки обращений — независимо от канала поступления. История взаимодействия сохраняется сквозным образом.

# Автоматизация типовых коммуникаций

Голосовые ассистенты Lexicom обрабатывают до 80% типовых обращений без участия оператора. Сценарии настраиваются под специфику каждого ведомства — без программирования.



## Запись на приём

Гражданин называет удобное время — ассистент проверяет расписание и подтверждает запись в МИС или CRM ведомства.



## Консультирование граждан

Ответы на типовые вопросы по регламентам, срокам и документам — из структурированной базы знаний.



## Информирование населения

Автоматические исходящие кампании: напоминания, уведомления о решениях, плановые рассылки.



## Горячие линии

Круглосуточная доступность без расширения штата — ассистент принимает и классифицирует обращения в любое время.

# Аналитика коммуникаций в режиме реального времени

Речевая аналитика Lexicom автоматически расшифровывает, классифицирует и оценивает все коммуникации. Руководитель получает объективную картину работы службы — без ручного прослушивания.

## → KPI операторов

Скорость ответа, соблюдение скриптов, вежливость — автоматический скоринг по каждому диалогу.

## → Причины и тематики обращений

Автоматическая классификация: система выявляет растущие категории обращений до эскалации.

## → Контроль качества

Поиск проблемных коммуникаций по ключевым словам, тональности и нарушениям регламента.

## Ключевые метрики дашборда

### FCR

Решение с первого обращения

### AHT

Среднее время обработки

### CSI

Индекс удовлетворённости

### SLA

Соблюдение уровня сервиса

# Сценарии применения платформы Lexicom

Готовые отраслевые решения для органов власти, ведомств и подведомственных организаций.



## Здравоохранение

- Запись к врачу через голосового ассистента
- Информирование пациентов о приёме и результатах
- Исходящие кампании по диспансеризации



## МФЦ

- Запись на оказание услуг
- Консультирование по перечню документов
- Контроль качества и оценка NPS



## Социальная защита

- Информирование о мерах поддержки
- Горячие линии по льготам и выплатам
- Уведомления о статусах заявок



## ЖКХ

- Приём заявок на аварийный выезд
- Информирование об отключениях и плановых работах
- Контроль исполнения заявок



## Органы власти

- Виртуальные приёмные для обращений граждан
- Горячие линии на период избирательных кампаний
- Обработка обращений по 59-ФЗ

# Реализованные проекты и результаты

Каждый кейс — реализованный проект с измеримым результатом. Платформа масштабируется от пилота до регионального охвата без смены архитектуры.

## ЗДРАВООХРАНЕНИЕ

### Голосовая запись к врачу

**Задача:** Разгрузить регистратуры поликлиник, сократить очереди в call-центре.

**Решение:** Голосовой ассистент с интеграцией в МИС — запись, перенос, отмена без оператора.

**Результат:** До 75% звонков обрабатываются автоматически. Операторы переключены на сложные случаи.

## МФЦ

### Оmnиканальный контакт-центр МФЦ

**Задача:** Объединить телефонию, чат и мессенджеры в одном интерфейсе.

**Решение:** Omnиканальная платформа с единой историей обращений и речевой аналитикой.

**Результат:** Сокращение АНТ на 30%, рост FCR до 82%, объективный контроль качества.

## ЕДДС

### Автоматизация диспетчерской службы

**Задача:** Классифицировать и маршрутизировать входящие обращения в режиме 24/7.

**Решение:** Голосовой ассистент с классификацией по категориям экстренности и автоматическим переводом на ответственного диспетчера.

**Результат:** Время первичной обработки сокращено на 40%.

# Эволюция цифровых коммуникаций региона

Платформа Lexicom позволяет последовательно развивать цифровые коммуникации региона — от автоматизации обращений до экосистемы специализированных AI-агентов..

1

## Уровень 1: Операционная основа

Контакт-центры нового поколения, омниканальность, голосовые ассистенты и единое пространство обработки обращений.

2

## Уровень 2: Аналитика и знания

Речевая аналитика, контроль качества, интеллектуальный поиск информации и единые базы знаний ведомств.

3


## Уровень 3: Специализированные AI-агенты

AI-агенты для здравоохранения, МФЦ, ЖКХ, социальной защиты, ЕДДС и других направлений работы региона.

4

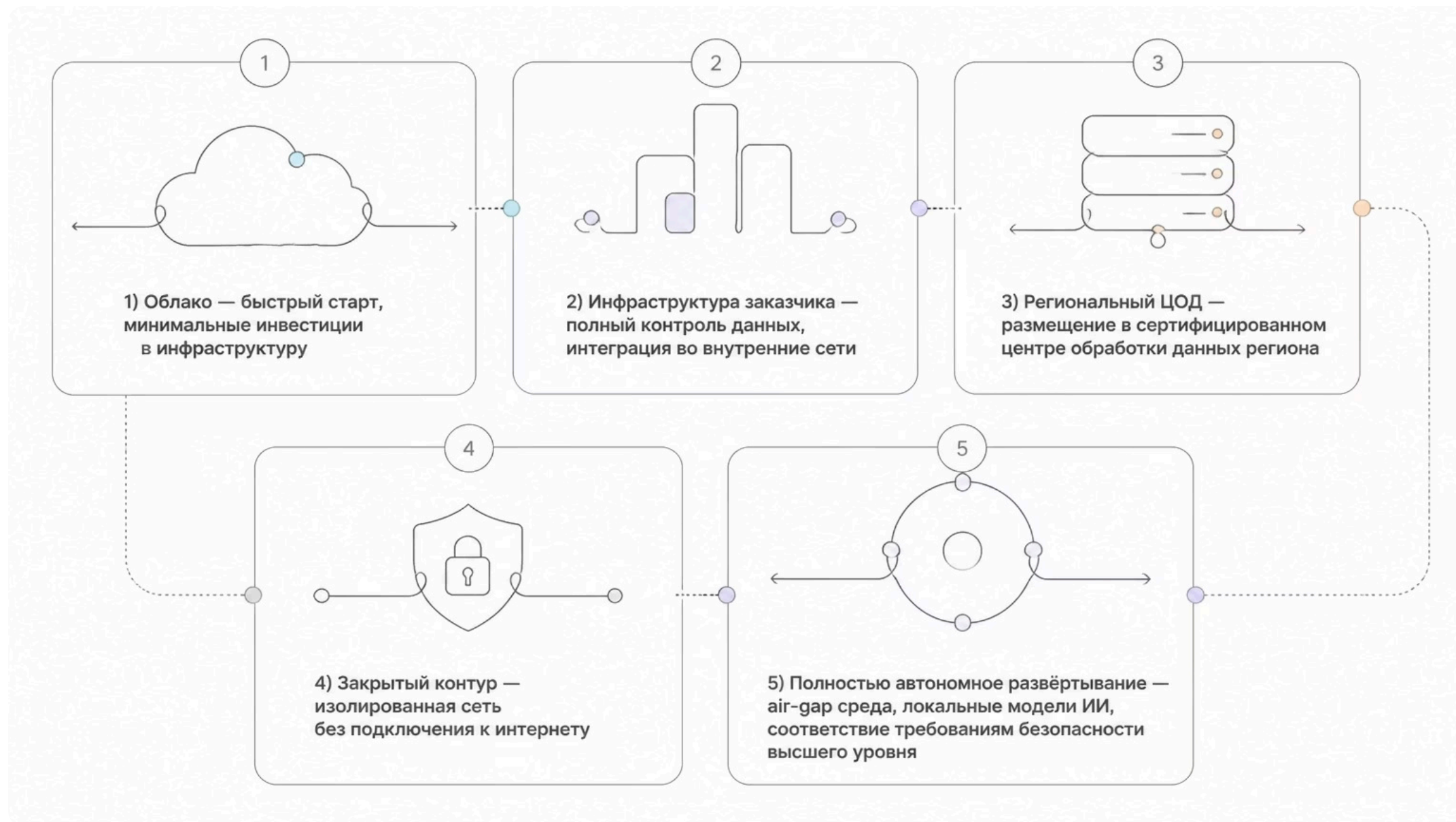
## Оркестрация AI-агентов

Единая платформа управления агентами, маршрутизации задач и построения комплексных цифровых сервисов региона.

 Lexicom обеспечивает эволюционное развитие цифровых сервисов региона — от контакт-центров и голосовых ассистентов до экосистемы специализированных AI-агентов и их централизованного управления.

# Гибкая архитектура внедрения

Платформа поддерживает все модели развёртывания — от облака до полностью изолированного защищённого контура. Выбор модели не влияет на функциональность и не требует отдельных лицензий.



## Соответствие требованиям

- 152-ФЗ (персональные данные)
- 149-ФЗ (информация и ИТ)
- Совместимость с ГОСТ Р 57580

## Технические гарантии

- Высокая доступность (HA-кластеризация)
- Горизонтальное масштабирование под пиковые нагрузки
- Резервное копирование и аварийное восстановление

# Lexicom в цифрах

За каждым показателем — реальные проекты, работающие в промышленной эксплуатации. Не пилоты, не тестовые стенды.

## 24

**региона**

Присутствие платформы по всей России

 **Российская разработка**

Собственный стек технологий. Реестр отечественного ПО. Без зависимости от иностранных компонентов.

## 58

**внедрений**

В государственных органах и ведомствах

 **Закрытые контуры**

Поддержка air-gap развёртывания и работы в изолированных сетях органов власти.

## 50M+

**обращений**

Обработано на платформе суммарно

 **Масштабируемость**

Архитектура выдерживает от единичных линий до тысяч одновременных сессий без деградации качества.

# Lexicom — единая платформа цифровых коммуникаций региона

Платформа объединяет контакт-центры, голосовых ассистентов, омниканальные коммуникации, речевую аналитику и AI-сервисы в едином технологическом контуре.



## Российская разработка

Собственный стек технологий и поддержка закрытых контуров.



## Масштабирование

От отдельной горячей линии до региональной цифровой платформы.



## Проверенная эксплуатация

24 региона, 58 внедрений и более 50 миллионов обработанных обращений.

