Global CIO
Проект года

Диспетчеризация обращений и «Анютины подсказки»

Искусственный интеллект в технической поддержке информационных систем Минтруда России

СОЦТЕХ



Что такое Соцтех

СОЗДАНИЕ УЧРЕЖДЕНИЯ

В феврале 2021 года в рамках цифровой и функциональной трансформации социальной сферы создано подведомственное **Министерству труда и социальной защиты РФ** учреждение

СОЦТЕХ

НАШИ ФУНКЦИИ

Технический заказчик информационных систем:
- Единая цифровая платформа в социальной сфере (ГИС ЕЦП)
- Единая цифровая платформа «Работа в России»

Развитие и сопровождение 12 ИС Минтруда

Диспетчерская служба техподдержки пользователей ИС Минтруда России

ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УРОВЕНЬ

Федеральное казенное учреждение в ведении Минтруда России

✓ Аккредитованная IT-компания Минцифры РФ

С КЕМ МЫ РАБОТАЕМ

- Министерство труда и социальной защиты РФ
- Социальный фонд РФ
- Федеральная служба по труду и занятости РФ
- ФГБУ ФБ медико-социальной экспертизы Минтруда РФ
- ГБ МСЭ по субъектам РФ
- Внешние подрядчики Минтруда России, Социального фонда России

МАСШТАБ РАБОТЫ

2021 год основания

89 регионов РФ

100+ ИТ-сервисов

Диспетчерский пункт технической поддержки

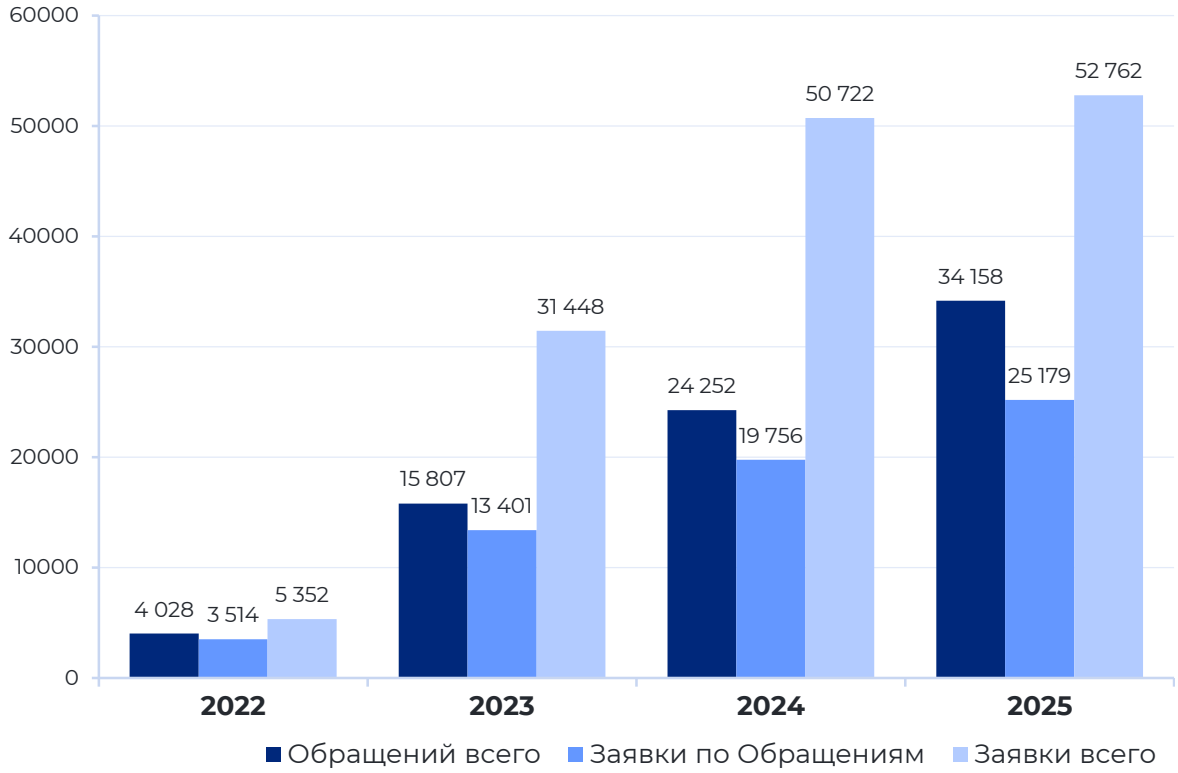
Обеспечение функционирования диспетчерского пункта в отношении информационных систем Минтруда России

Сопровождение **12 информационных систем** Минтруда России

Полный цикл **техподдержки** информационных систем

РОСТ ЗАЯВОК ПО ИСТП — ИМПУЛЬС К АВТОМАТИЗАЦИИ ПРОЦЕССОВ СОПРОВОЖДЕНИЯ

ДИНАМИКА ОБРАЩЕНИЙ В ДИСПЕТЧЕРСКИЙ ПУНКТ



×9
рост обращений 2022 → 2025

34 158
обращений в 2025 году

52 762
заявок создано в 2025 году

О технологии

МОДУЛЬ НА БАЗЕ ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА

Позволяет эффективно обрабатывать обращения, формировать инциденты и заявки

автоматически назначается ИТ-услуга, подуслуга, операция и Рабочая группа, освобождая сотрудников службы поддержки для решения более сложных задач

Сокращает время обработки запросов

минимизируя человеческое вмешательство

Выявляет закономерности в накопленных данных

Что способствует постоянному улучшению ее производительности при обработке обращений

ДИСПЕТЧЕРИЗАЦИЯ

СИСТЕМА ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОГО АНАЛИЗА ДАННЫХ В ОБРАЩЕНИИ

ГОЛОСОВОЙ РЕГИСТРАТОР ОБРАЩЕНИЙ

Диспетчеризация

поступающих заявок с помощью нейросетевой системы в области ITSM



Инструмент предназначен для управления ИТ услугами

- обработка инцидентов
- запросы на обслуживание

ПРИНЦИП РАБОТЫ

- На основе принципов машинного обучения система **формирует алгоритмы, по которым происходит эффективное распределение поступающих запросов**
- Нейронная сеть способна **распознавать запросы, анализировать текст и направлять** их на соответствующие ИТ-услуги, подуслуги и рабочие группы
- **Система обучается на основе заявок**, поступивших в систему

ВОЗМОЖНОСТИ

- Проводит полный анализ сообщений
- Распознает текст
- Выявляет релевантные данные
- Создает, классифицирует и категоризирует обращения

ЭФФЕКТЫ



Экономит время и кадровые ресурсы



Повышает уровень удовлетворенности пользователей ИТ-услугами

Как это работает?

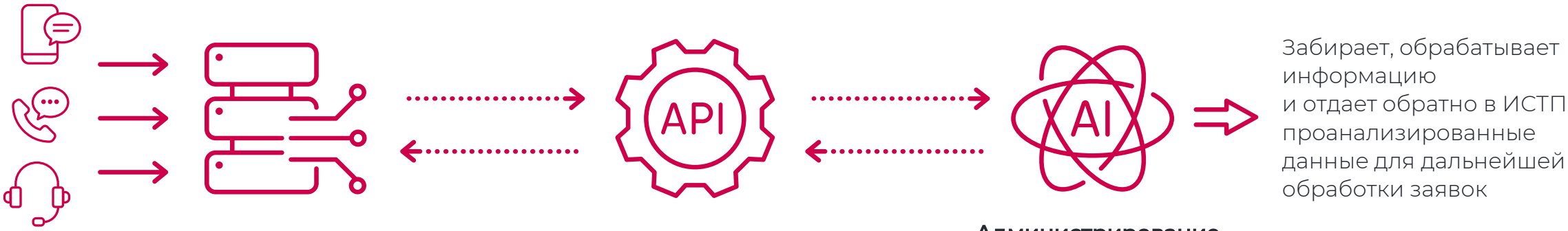
ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ

ИСТП

Сервер AI
отдельный сервер, который взаимодействует с ИСТП,
где посредством API осуществляется обмен информацией

Сервер ИСТП
приема заявок

Сервер AI
обработки информации



Забирает, обрабатывает информацию
и отдает обратно в ИСТП
проанализированные данные для дальнейшей обработки заявок

Администрирование осуществляет ДЭИС

Результат работы ИИ

ИИ Результаты | Создать | Удалить

Обращение	Заявка	Таблица ИИ	Вероятность таблицы	Операция ИИ	Вероятность операции	Таблица на момент закрытия	Операция на момент закрытия	Результат по Таблицам	Результат по Операциям
INQ2026-000015997 Форма_для_регистрации_в_ИСУЗ	REQ2026-000020058 Форма_для_регистрации_в_ИСУЗ	Запрос	0.9 997 216	Регистрация пользователей -	0.9 988 721	Запрос	Регистрация пользователей - СУ ИТ	Верно	Верно
INQ2026-000015968 ФКУ «Соцтех» прошу предоставить доступ к Порталу	REQ2026-000020015 ФКУ «Соцтех» прошу предоставить доступ к	Запрос	0.9 997 513	Регистрация пользователей -	0.9 991 068	Запрос	Регистрация пользователей - СУ ИТ	Верно	Верно
INQ2026-000015964 Подача заявок в ИСУЗ	REQ2026-000020013 Подача заявок в ИСУЗ	Запрос	0.9 997 534	Регистрация пользователей -	0.9 988 686	Запрос	Регистрация пользователей - СУ ИТ	Верно	Верно
INQ2026-000015893 предоставление доступа к Порталу самообслуживания	REQ2026-000019948 предоставление доступа к Порталу самообслуживания	Запрос	0.9 997 553	Регистрация пользователей -	0.9 991 102	Запрос	Регистрация пользователей - СУ ИТ	Верно	Верно
INQ2026-000015870 регистрация пользователей в ИСУЗ	REQ2026-000019928 регистрация пользователей в ИСУЗ	Запрос	0.9 997 402	Регистрация пользователей -	0.998 818	Запрос	Регистрация пользователей - СУ ИТ	Верно	Верно
INQ2026-000015778 доступ к ИСУЗ	REQ2026-000019841 доступ к ИСУЗ	Запрос	0.999 749	Регистрация пользователей -	0.9 990 627	Запрос	Регистрация пользователей - СУ ИТ	Верно	Верно
INQ2026-000015772 Востановление пароля	REQ2026-000019835 Востановление пароля	Запрос	0.9 996 744	Восстановление доступа	0.9 987 568	Запрос	Восстановление доступа пользователей - СУ ИТ	Верно	Ошибка
INQ2026-000015709 2026-05-25_10-51-33.png, 2026-05-25_10-51-27.png	INC2026-000007925 2026-05-25_10-51-33.png, 2026-05-25_10-51-27.png	Инцидент	0.9 999 487	Обработка инцидентов	0.9 996 904	Запрос	Неклассифицированный запрос	Ошибка	Ошибка
INQ2026-000015707 Заявка на доступ в ИСУЗ	REQ2026-000019762 Заявка на доступ в ИСУЗ	Запрос	0.9 997 683	Регистрация пользователей -	0.9 989 975	Запрос	Регистрация пользователей - СУ ИТ	Верно	Верно
INQ2026-000015706 Проблема с доступом экспертам (Челябинская	INC2026-000007924 Проблема с доступом экспертам (Челябинская	Инцидент	0.999 959	Обработка инцидентов	0.9 993 827	Запрос	Сопровождение конкурса и участников	Ошибка	Ошибка
INQ2026-000015705 Предоставление доступа	REQ2026-000019760 Предоставление доступа	Запрос	0.9 994 895	Регистрация пользователей -	0.9 980 288	Запрос	Регистрация пользователей - СУ ИТ	Верно	Верно
INQ2026-000015695 Миграквоты / Обращение 28754	REQ2026-000019746 Миграквоты / Обращение 28754	Запрос	0.9 997 603	Восстановление доступа	0.9 987 117	Запрос	Восстановление доступа пользователей - ИАС	Верно	Верно
INQ2026-000015694 Просим предоставить доступ для оформления	REQ2026-000019742 Просим предоставить доступ для	Запрос	0.9 997 327	Регистрация пользователей -	0.9 989 736	Запрос	Регистрация пользователей - СУ ИТ	Верно	Верно

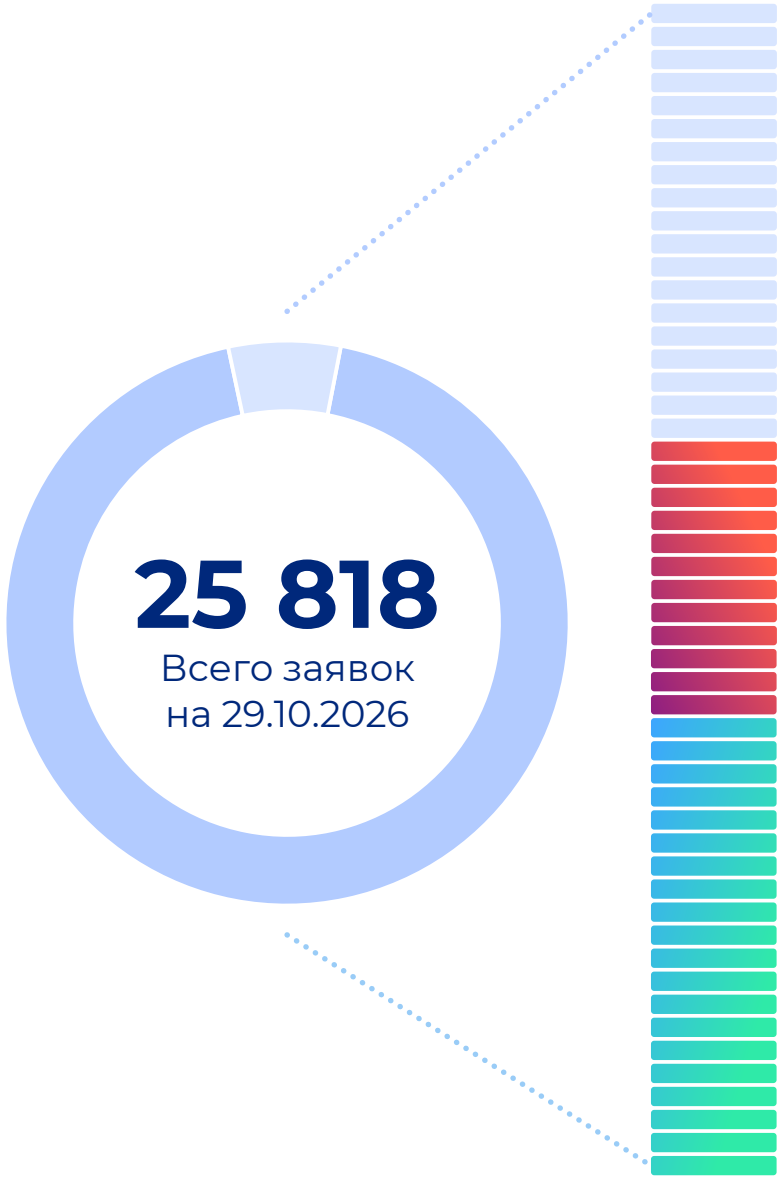
Статистика

38 988

Количество обращений, на которых обучалась модель

В модели зашито

16 IT-операций



Создано

18 769 записей моделью

72,69 %

Создала

17 429 заявки

92,86 %

из них

Закрыто

13 692 заявки

78,96 %

На момент закрытия параметры не изменились

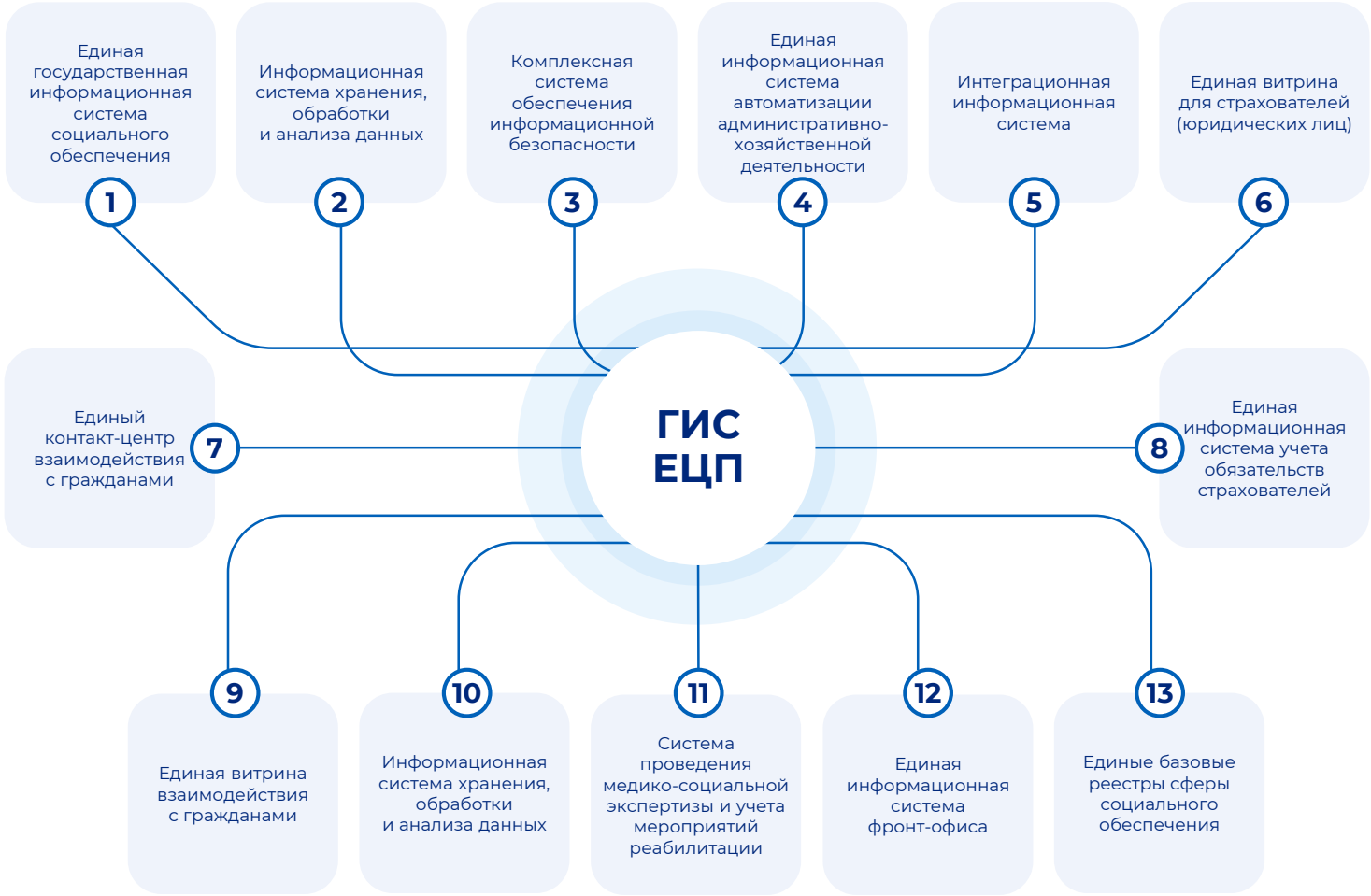
ИИ для техподдержки ГИС ЕЦП

Единая цифровая платформа,

объединяющая множество ранее разрозненных ИС в социальной сфере

Участники создания

- Министерство труда и социальной защиты РФ
- Социальный фонд РФ
- ФКУ «Информационные технологии в социальной сфере»
- ФГБУ ФБ медико-социальной экспертизы Минтруда РФ
- Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций РФ



Анютины подсказки в ИСТП

Интеллектуальная маршрутизация заявок ЕЦП

ПРОБЛЕМА

Внешние подрядчики по государственным контрактам вручную определяют ИТ-услугу и Компонент для каждой заявки — процесс трудоёмкий и подверженный ошибкам, что замедляет перевод заявок в работу и их оперативное решение.

РЕШЕНИЕ

Разработан модуль «Подсказок» на базе ИИ: система предлагает диспетчеру список вариантов маршрутизации с указанием вероятности — диспетчер выбирает сам.

СКОРОСТЬ

Заявки быстрее переходят в статус «В работе» — меньше ручных операций на каждом тикете

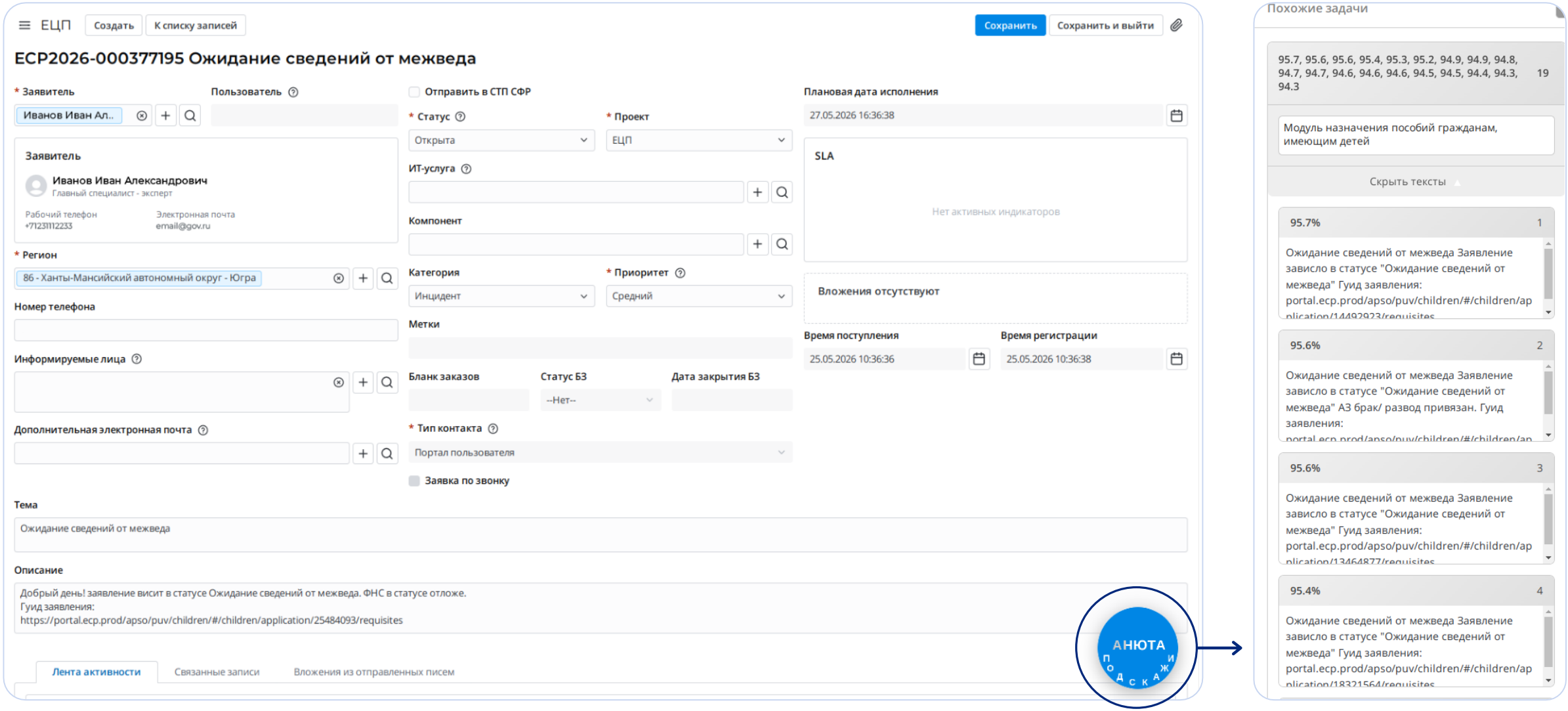
ТОЧНОСТЬ

Подсказки ранжируются по вероятности. Диспетчер видит лучший вариант первым, выбирает из списка лучший и утверждает его или классифицирует вручную

КОНТРОЛЬ

Финальное решение остаётся за человеком. ИИ помогает, но не заменяет диспетчера

Пример использования подсказок



Техническая архитектура модуля «Анютины подсказки»

Обучение · Инфраструктура · Алгоритм работы

907 тыс. заявок в обучающей выборке

Qdrant векторная БД (ядро системы)

API интеграция с ИСТП

1 Открытие заявки

Диспетчер открывает заявку со статусом «Открыта»

2 Кнопка «Анюта»

В левом нижнем углу появляется кнопка «Анюта подскажи»

3 Запрос к ИИ

Тема и содержание заявки передаются на сервер ИИ через API

4 Список вариантов

Нейросеть возвращает компоненты с % вероятности (по убыванию)

5 Выбор диспетчера

Диспетчер выбирает подходящий компонент из списка

6 Автозаполнение

ИТ-услуга, Компонент, Рабочая группа, статус → «В работе»

ТЕХНИЧЕСКИЕ ДЕТАЛИ

ДВИЖОК
Векторная БД Qdrant

ХОСТИНГ
Инфраструктура ФКУ «Соцтех»

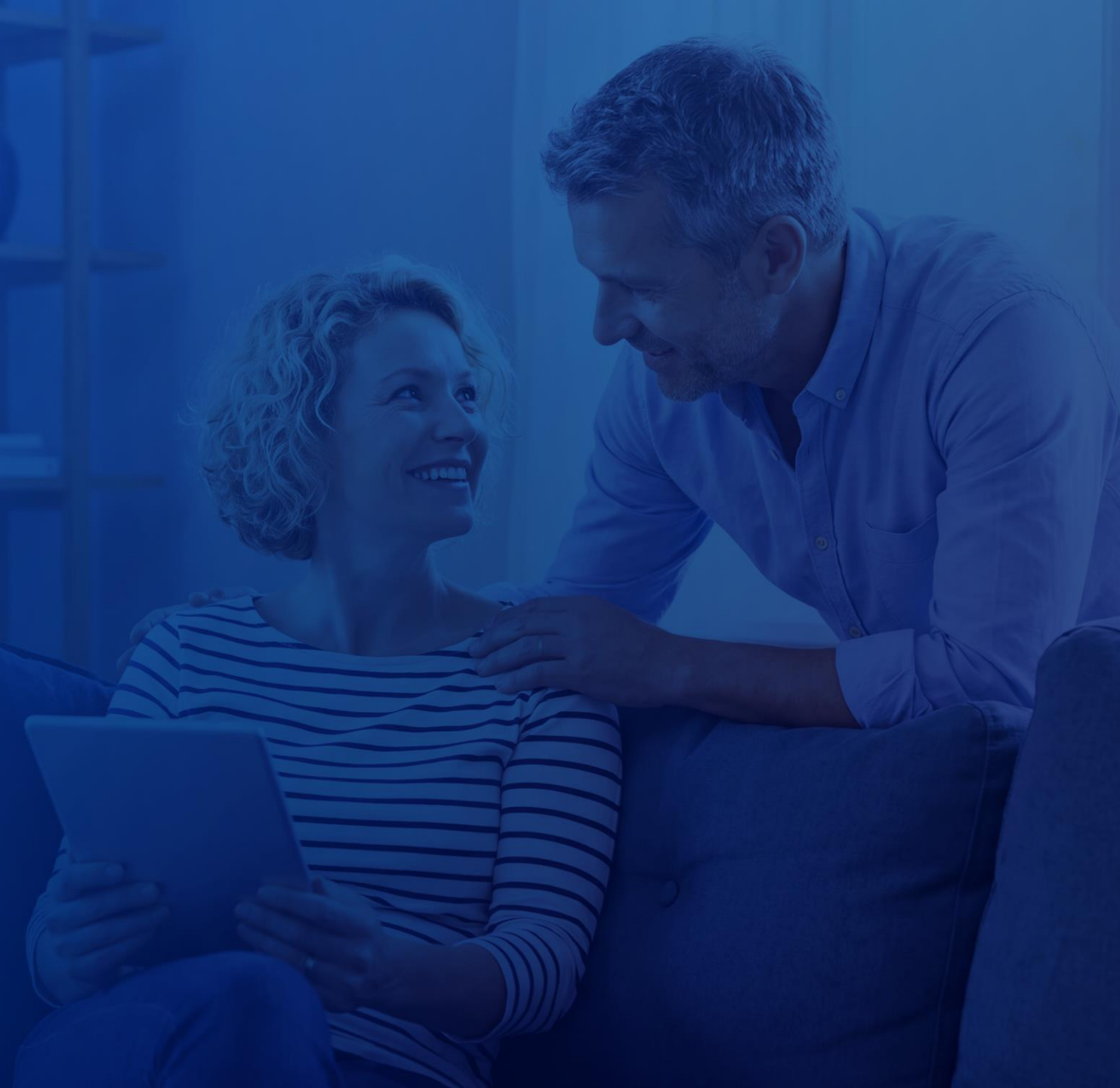
ИНТЕГРАЦИЯ
REST API → ИСТП

РЕЖИМ
Ручная обработка диспетчером

ОБУЧЕНИЕ
907 тыс. заявок (01.01.24–28.02.26)

Миссия

Технологии — не цель,
а средство. Наша цель —
чтобы каждый гражданин
вовремя получил поддержку,
а каждый специалист мог
уделять время человеку,
а не бумагам



СОЛТЕХ

СОЦИАЛЬНЫЙ ФОНД РОССИИ

Минтруд России

РОСТРУД

ФБ МСЭ Минтруд России