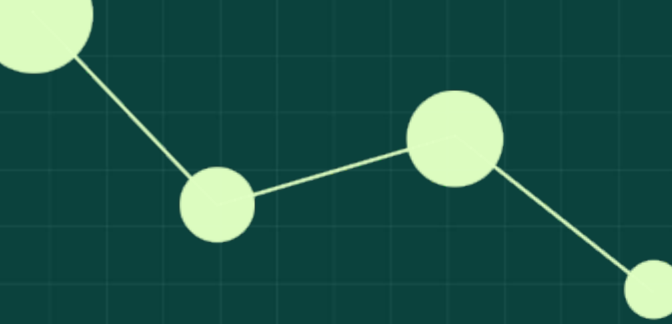
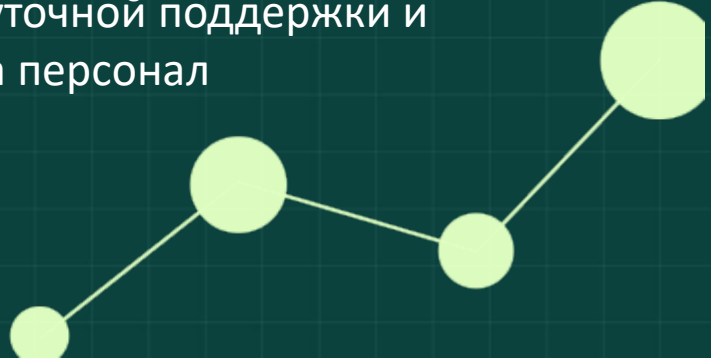




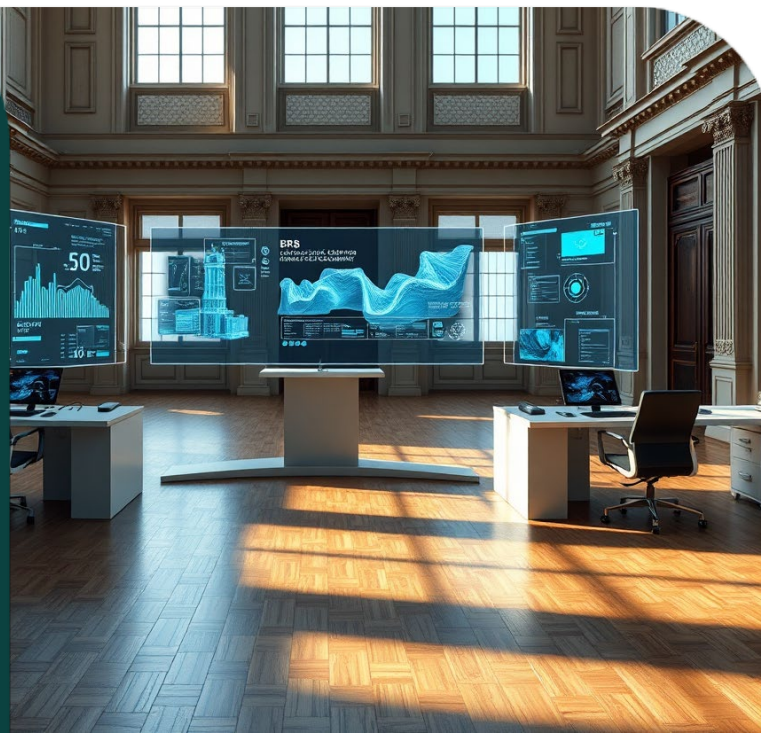
Проект «Цифровой куратор абитуриента» (ЦКА)

Цифровое взаимодействие с абитуриентами,
обеспечение круглосуточной поддержки и
снижение нагрузки на персонал



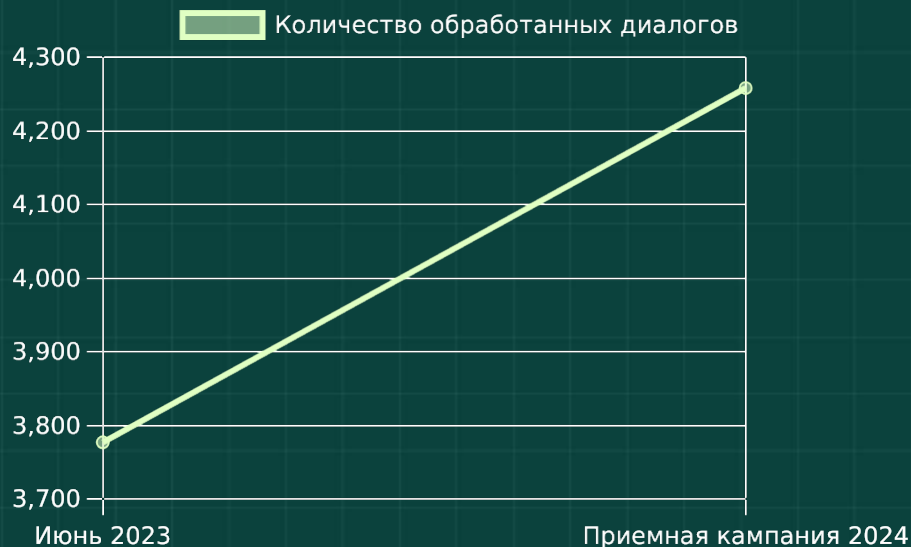
История и значимость проекта ЦКА

Проект стартовал в 2022 году как «Цифровой Помощник Абитуриента» и переименован, чтобы подчеркнуть комплексную поддержку абитуриентов на всех этапах. ЦКА рассчитан на приемную кампанию 2025 и призван повысить качество и доступность информационной поддержки.



Проект «Цифровой куратор абитуриента»

Динамика обработки запросов ЦКА за период 2023–2024 гг.



Свыше 50% обращений приходится на нерабочее время Приемной комиссии, важность круглосуточного сервиса очевидна.

Рост числа диалогов подтверждает растущую востребованность и эффективность круглосуточной поддержки абитуриентов.



Внутренние отчёты ПГУПС, 2023–2024 гг.

Проект «Цифровой куратор абитуриента»

Функциональные возможности цифрового куратора

1

Основы платформы и персонализация

ЦКА базируется на промышленной RPA-платформе ROBIN, обеспечивающей надежность и масштабируемость. Сервис персонализирует информацию по критериям гражданства, формы обучения и испытаний.



2

Навигация и взаимодействие с пользователем

Пользователь выбирает тематические разделы «Конкурс», «Учёба», «Документы» или «Инфо». Чат-бот собирает обратную связь и расширяет базу знаний, планируется автоматизация документооборота.

Ключевые показатели эффективности сервиса ЦКА

Показатель	Июнь 2023	2024 год
Обработка диалогов	3 777	4 258
Ответы на типовые вопросы	90%	90%
Обращения вне рабочего времени	50%	50%
Сокращение нагрузки на комиссию	Значительное	Значительное

Данные отражают основные результаты по обработке обращений и влиянию на Приемную комиссию.

Автоматизация обеспечивает высокую эффективность поддержки и заметное снижение нагрузки на сотрудников.



Внутренние отчёты ПГУПС, 2023-2024 гг.

Проект «Цифровой куратор абитуриента»

Отличительные технологические особенности ЦКА

1

Платформа ROBIN используется в крупнейших компаниях, включая РЖД, обеспечивая технологическую зрелость и безопасность решения.

2

Архитектура «Цифрового сотрудника» интегрирует чат-бота с программными роботами и искусственным интеллектом для расширения функционала.

3

Обеспечивается не только информирование, но и потенциал для автоматизации административных процессов внутри университета.

4

Планируется внедрение обработки естественного языка и нейросетевых решений для повышения качества и персонализации сервиса.



Перспективы развития и расширение возможностей ЦКА

7

- Предполагается автоматизация обмена документами и автозаполнение заявлений, что упростит процесс подачи абитуриентами документов.
- Разработка модулей распознавания речи и нейросетевых рекомендаций улучшит качество диалогов и поддержку, а проект станет площадкой подготовки специалистов цифровой экономики.

Проект «Цифровой куратор абитуриента»



Значение и перспективы проекта ЦКА

ЦКА успешно трансформирует взаимодействие с абитуриентами, обеспечивая круглосуточную поддержку и снижая нагрузку на персонал благодаря интеграции RPA и ИИ технологий.