

# 智慧政务服务大厅

## 行业现状

在客户体验、运营效率、个人技能依赖等方面面临挑战。

### 业务网上可办率有待提升

受限于监管要求与信息化手段，业务网上可办率与国家政策要求有差距，仍有较大的提升空间。

### 承接能力有限，影响运营效率

高峰期间，咨询量大，政务服务大厅承接能力有限，一方面对办公人员压力较大，另一方面客户可能无法快速、准确分流，影响政务服务大厅运营效率，有人员积压风险。

### “一窗受理”对服务人员要求变高

业务“一窗受理”后，由于受理业务范围的变大，服务人员知识量成为影响服务质量最关键的因素。

### 自助化水平低或用户学习成本高

传统政务服务大厅自助化水平较低，或者虽然具备自助渠道，但客户首次学习成本较高，客户体验不佳。若通过全人工指导自助设备使用，则人力成本高。

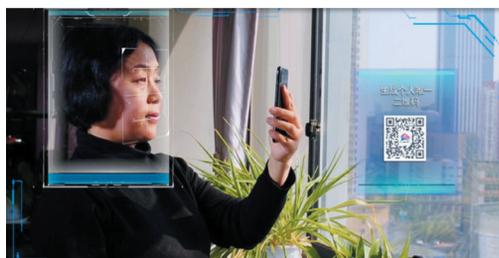
## 方案概述

神思电子智慧政务服务大厅通过“人防+技防”相结合的方式实现政务服务大厅的安全防护，通过“互联网身份认证+可植入式CPU芯片”技术实现线上、线下业务的融合，通过人工智能产品助力传统政务服务大厅进行智慧化升级，提升政务服务大厅服务水平。

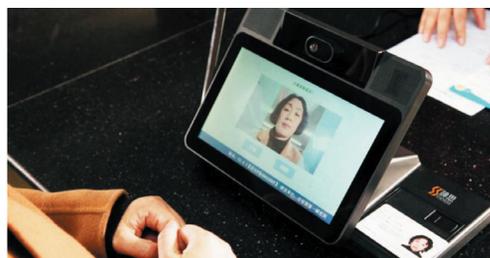


## 综合安防管控

### 身份核验（保障进入大厅人员的身份信息）



线上互联网身份认证



线下阅读机具身份认证

## ❏ 动态人像卡口（保障进入大厅人员的合法性）

链接公安特殊人员库、私有黄牛库，以前端人像卡口相机进行动态实时布控，实现特殊人员识别以及信息推送功能。

实现人像抓拍库检索、同行分析、时空分析、频繁出现人员（黄牛、黑中介）预警等应用。



## ❏ 智能视频分析（实时识别大厅内异常现象）

基于背景无关技术视频分析算法，可以实时的对大厅内躺姿、倒地、入侵、人员聚集等异常行为进行实时监测与告警。



## 🌐 线上服务与业务办理

### ❏ 线上、线下业务连接

#### 互联网身份认证

基于 CTID 平台的网上身份核验，为更多人工办理业务向线上、自助机迁移提供了更多可能。



## 可植入式 CPU 安全芯片

中国唯一可植入式 CPU 安全芯片，将传统证书（不动产权证、毕业证等）升级为可识读、可防伪的证书，为更多人工办理业务向自助机迁移提供了可能。



## 智能排队云



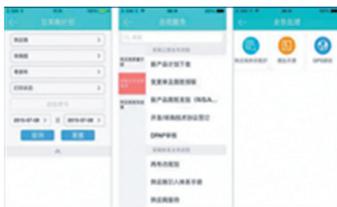
办事人员通过政务大厅官方平台进行业务咨询以及线上实名预约



办事人员用身份证或者手机号在自助取号机拿到纸质号码



通过行业服务机器人(服务人员)进行业务咨询及引导,可将办事人员引导至等候区。



大厅业务办理完成后,后及时推送业务办理进度



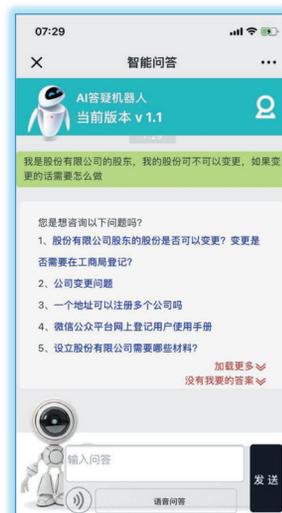
当窗口叫到该号码时系统会自动发信息到办事人员手机请TA到几号窗口办理业务.....



前面还有3人(系统可设置)等候时,系统会自动推送消息到办事人员手机,提醒办事人员注意显示屏叫号信息。

## 智能知识管理引擎

智能知识管理引擎帮助客户梳理现有知识,建立知识库,客户可以通过 APP、WBE、咨询伴随软件等载体为内部员工、最终用户提供 7\*24 小时智能咨询服务。



## 移动端业务办理（税务实例）

将涉税业务与移动互联网技术相融合，通过 APP、微信在线办理涉税业务，与网上办税、终端办税形成互补。主要实现企业绑定、发票发售、发票代开、发票认证、电子完税证明、零申报、政策咨询等。

将移动互联网技术与涉税业务结合，让纳税人办税不受时间限制

移动办税增强了纳税人互联网体验

移动办税与大厅办税、网上办税、自助终端办税形成互补

移动办税灵活、便捷，APP、微信应用广泛



## 智慧服务大厅



## 智能引导区

### 行业服务机器人

人工智能行业服务机器人融合语音识别、语义理解、人脸识别、智能推理等自然人机交互技术，可以多种形态机器人提供迎宾引导、智能咨询、VIP 识别、信息推送等服务。



立式虚拟机器人



融合党建屏

### 01 大厅引导

通过语义理解 and 多轮对话交互的方式确定用户问题，以文字、地图、动画的方式（实体可引导）向客户展示业务受理点的位置。

### 02 智能咨询

根据用户提问内容，系统从后台海量知识库中理解分析相关文件，并准确给出问题答案

### 03 VIP识别

识别VIP客户身份及历史办事记录，进行友好欢迎互动，为业务系统推送VIP信息

### 04 信息推送

在休眠页 / 分屏页推送通知、广告、政策、法规等信息



实体人机器人



卧式虚拟机器人

## 自助办理区

### 24小时不见面审批自助服务终端

结合人证同一认证技术，通过24小时不见面审批自助服务终端可将政府服务进一步延伸，充当服务人员与客户之间实体材料交换的桥梁，为客户提供7\*24小时不打烊的政府服务。



### 智能自助设备伴侣

智能自助设备伴侣为每个自助设备配了一位“服务员”，7\*24小时为用户提供智能咨询、政策宣贯、空中客服等服务，随时解答客户疑问。



#### 人工服务

对于一些较复杂的流程操作，文本类的指导无法解决客户难题时，可以进行远程音视频交互。

#### 智能导税

用户可以通过语音交互方式操控自助机，进行相关政策、操作流程、常见问题咨询，系统可精准回答用户问题。

#### 办税指南

办税指南页面列举关于相关部委规定针对行业所有的业务流程，点击相关链接后可直接跳转到具体内容流程页面。

#### 影像指导

影像指导页面列举了相关部委针对行业所有的音视频影像资料等，通过影像指导资料可以以视频方式展示业务操作过程等。

### 智慧微厅

配合桌面云、身份证阅读机具、高拍仪、柜体，可实现多类内网业务的自助办理。



## 人工办理区

### 柜面助手机器人

提供了一种“人+人工智能”的新的服务模式，借助于语音识别、语义理解、知识库、智能视频分析等一系列人工智能技术，为服务人员提供业务办理相关知识服务、空中客服等服务，为管理层提供绩效分析、履职监察分析等功能。



01

#### 知识服务

通过知识库的建立，结合排队云产品功能，实现业务相关流程、知识的自动提示。

02

#### 空中客服

对于业务办理过程中机器无法解答的问题，可以提供空中客服服务。

03

#### 质效分析

可与无声叫号系统对接，统计不同类型业务办理时间、办理效率等，支持数据统计及报表导出，为领导层起到辅助决策作用。

04

#### 履职分析

通过不依赖于背景的视频分析算法，针对离岗、聊天、瞌睡、看手机等违纪行为进行实时监控，并发出告警信息。同时，支持音视频双录功能。

### 柜外清

柜外清产品将身份证阅读模块、密码键盘模块、指纹识读模块等进行了集成，可以实现身份证阅读、签字笔电子签名、指纹识别、键盘输入、服务评价等功能。



### 智能文件柜

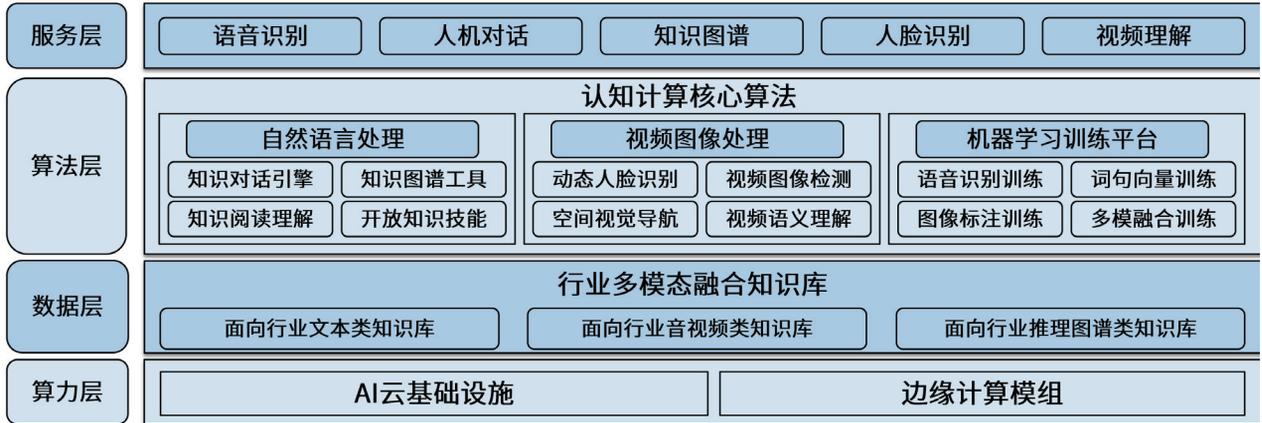
智能文件柜采用高抗冲突性物联网安全芯片以及配套的读写设备（RFID 技术），能够在 10 秒内对多达 800 枚 RFID 标签进行盘点识读，实现对物品和文件的安全、高效管控。



## 支撑平台

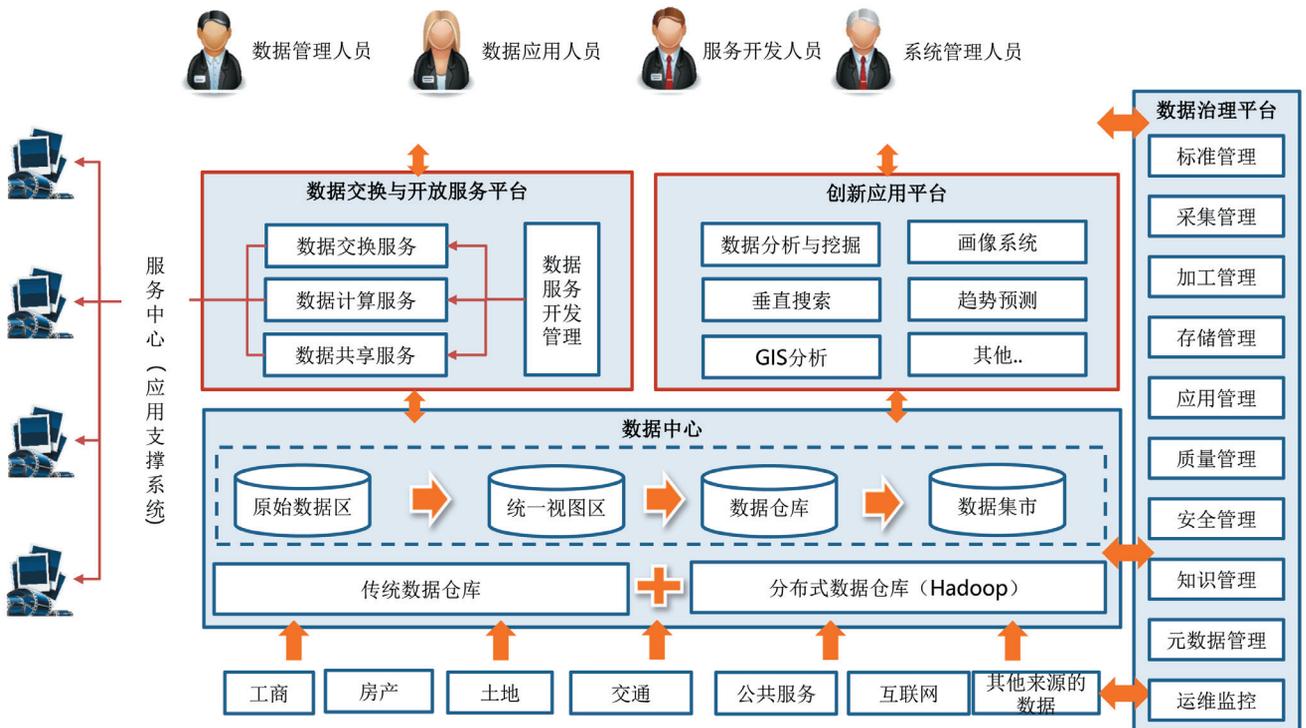
### 神思云脑认知计算平台

神思云脑认知计算平台基于自主研发和集成创新相结合的多模态融合技术与用户行为自适应学习算法开发，具备视、听、想等综合认知推理与交互能力，为各类人工智能应用提供语音识别、图像识别、视频理解、语义理解与知识推理等智力支撑。



### 大数据平台

神思电子数据中台，依托大数据、云搜索、微应用等先进技术，为政府构建数据资产管理体系，推动数据资产管理规范和创新，解决了数据资产融合难、查找难，应用难，开放难等问题，实现了数据价值的快速聚合和对外辐射。



## 决策辅助平台

管理政务服务大厅设备数据实时采集上传至设备监控系统进行汇聚和分析，以可视化大数据动态展示区域内设备状态、业务办理情况，决策层可实时了解政务服务大厅内设备运行情况，合理分配资源，利用人工智能技术进行科学研判和决策。



## 项目案例



在烟台开发区、芝罘区等税局成功上线。



神思电子技术股份有限公司

股票代码: 300479

济南高新区舜华西路 699 号

www.sdses.com

0531-86516388 400-6869-365

main@sdses.com