

**«Платформа  
интеллектуального голосового  
управления колл-центром  
МФЦ города  
Севастополя»**



Горобцов Алексей Владимирович  
– начальник главного управления  
информатизации и связи города  
Севастополя

## Начало (взгляд с нашей стороны)



57 000 звонков в 2017  
102 000 в 2018

- ФОТ не растить
- Качественный результат давать



3 оператора в 2017  
6 операторов в 2018  
Все операторы,  
сотрудники отдела  
приема и выдачи  
документов



**#\$&\***

Более 150 звонков на  
одного оператора и  
будет расти. В МФЦ  
добавится более 100  
услуг

# Начало (взгляд со стороны населения)

- Качественный результат давать



Контакт-центры  
ограничены  
рабочими часами  
Работаем с 9 до 18



Ошибки операторов,  
как человеческий  
фактор.



Куда писать-звонить? Хочу  
чтобы все было «под-  
рукой». Не работаем с  
мессенджерами и  
соцсетями



Ожидание свободных  
операторов на линии  
в часы-пик. Среднее  
ожидание 5-10 мин

# Область внедрения

Колл-центр, сайт, мессенджеры

## Наиболее популярные вопросы создающие нагрузку на операторов КЦ МФЦ

- популярный вопрос «Консультация о порядке записи в очередь»;
- сервис «Адреса и график работы центров и офисов»;
- сервис «Проверка статуса обращения»;
- сервис «Консультация по госпошлинам»;
- где и каким образом можно получить документы;
- обратный обзвон очереди
- сервис запроса оператора.

> 90%

Подскажите, пожалуйста, статус дела?

Где найти номер дела?

Режим работы отделений МФЦ?

Где у Вас располагаются отделения МФЦ?



# Примеры автоматизации



## Популярный вопрос

вопрос, на который можно дать ответ, сформулированный одним или несколькими предложениями.

Например:

Вопрос: «Как можно записаться в очередь МФЦ?»

Ответ: «Вы можете записаться через сайт «Гос. услуги», через личный кабинет по адресу <http://www.mfc92.ru>».

## Сервис

обращение, которое требует уточнение у пользователя дополнительной информации, задания дополнительных вопросов и предусматривает возможность различного поведения Системы в зависимости от ответов пользователя.

## Запрос оператора

обращение, которое должно инициировать перевод звонка в очередь контакт-центра.

## Обратный обзвон

обзвон клиентов для получения от них ответа, на основании которого, можно осуществить действие в системе.

# Выбор решения

Географическая и технологическая проблематика работы с крупными открытыми платформами



Нежелание крупных компаний работать с территорией «под санкциями» накладывает ограничения на возможность использования облачных решений и открытых платформ.



функциональные возможности большинства платформ позволяют быстро создать прототип, **но его развитие оказывается весьма сложным делом** платформы содержат мощные, но часто **слишком сложные и не связанные друг с другом АПИ** (лингвистические, диалоговые...)



большая часть платформ предлагает простые вопросно-ответные или командные модели. Попытки создания **сложных диалоговых** приложений сталкиваются с **серьезными ограничениями**



Обычно платформы строятся на шаблонах, требующих человеческого участия в составлении сценариев и, в случае большого разнообразия или сложности последних, создание чатбота может оказаться **чрезвычайно трудоемкой задачей**

# Цели и задачи

## Цели

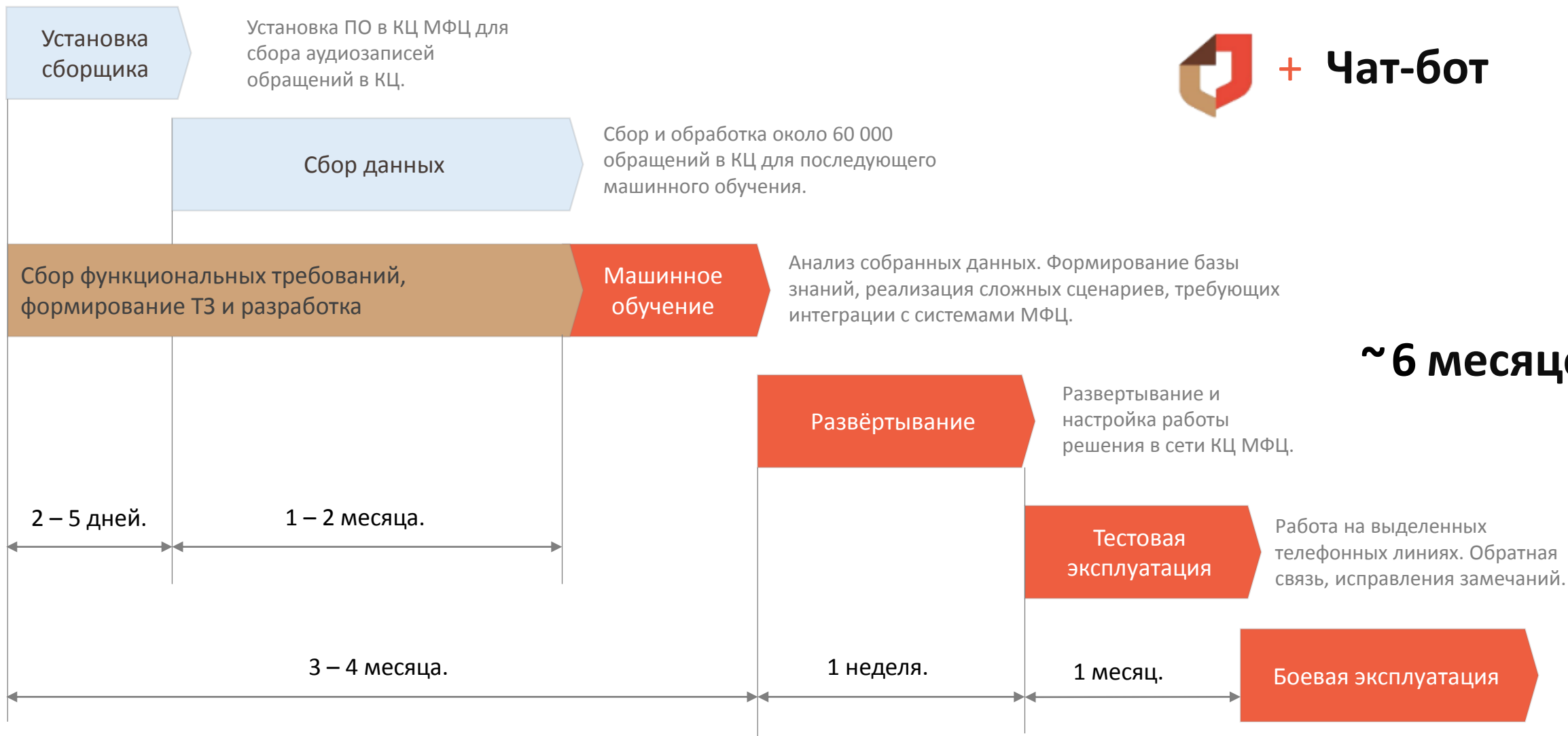
- повысить уровень удовлетворенности населения;
- сократить время ожидания в очереди и повысить скорость обслуживания клиента;
- снизить нагрузку на операторов;
- сократить операционные затраты;
- прекратить рост штата операторов;
- запустить удобные сервисы, как для граждан, так и для МФЦ.

## Задачи

- Внедрение единого решения NLP – с целью предоставить звонящим в контакт-центр возможность получить консультации с помощью автоматизированного голосового IVR и/или мультимедиа (Chatbot) каналов.
- Обеспечение интеграции Системы с существующими каналами связи, а также с АИС МФЦ
- Реализация интерфейса для управления Системой, наполнения базы знаний Системы и осуществления доступа к Системе.

# Менее чем за 6 месяцев!

~10 млн, лицензии (5 млн) и внедрение/обучение (5 млн). 1,25 млн/год на дальнейшую поддержку





# Итоги

1

**Уменьшаем нагрузку** и не плодим операторов контакт-центра, прямая экономия.

Обходимся текущим штатом и нет необходимости набора 14 человек.  $(343170 * 14 = 4804380$  рублей/ежегодно, плюс оборудование рабочих мест  $50000 * 14 = 700000$ /единоразово)

2

Возможность звонить в МФЦ в любое время. Робот ответит в режиме **24/7**.

5

**Получаем конфигурируемую, обучаемую платформу** на которой можем менять сервисы исходя из потребности.

3

Предоставляем популярные среди молодежи **новые каналы взаимодействия** – мессенджеры и чат.

6

**Видим перспективу и будем** использовать систему в дальнейшем, в сферах ЖКХ, Медицины, Техподдержки.

4

**Снижаем время ожидания на линии** за счет исключения человеческого фактора.





Спасибо  
за внимание