



**Голосовой помощник
«Робот МФЦ София»
Белгородская область**

НЕЙРОТЕХНОЛОГИИ



***В ПОМОЩЬ ГРАЖДНАМ , НА СЛУЖБЕ
ГОСУДАРСТВА***

Белгородская область

Голосовой помощник

Общая информация о КЦ

Количество сотрудников КЦ – 28 ед.

Среднее кол-во обрабатываемых звонков в месяц – 41 тыс.

Используется SIP- телефония

Используемое решение - Asterisk

Голосовой помощник

Используется голосовой помощник - Робот МФЦ София

Работает в режиме 24/7/365

Внедрен в работу МФЦ – 12.2020 г.

Интегрирован с АИС МФЦ / ПК ПВД

Стоимость внедрения – 1 255,6 тыс. руб.

Общее количество запросов – 8067

Подтверждение предзаписи в МФЦ (исх. Звонки) – 32 477 за 2 месяца

Планы развития

- Интеграция с системой электронной очереди
- Интеграция с базой знаний МФЦ
- Интеграция с медицинской информационной системой

Функциональные возможности

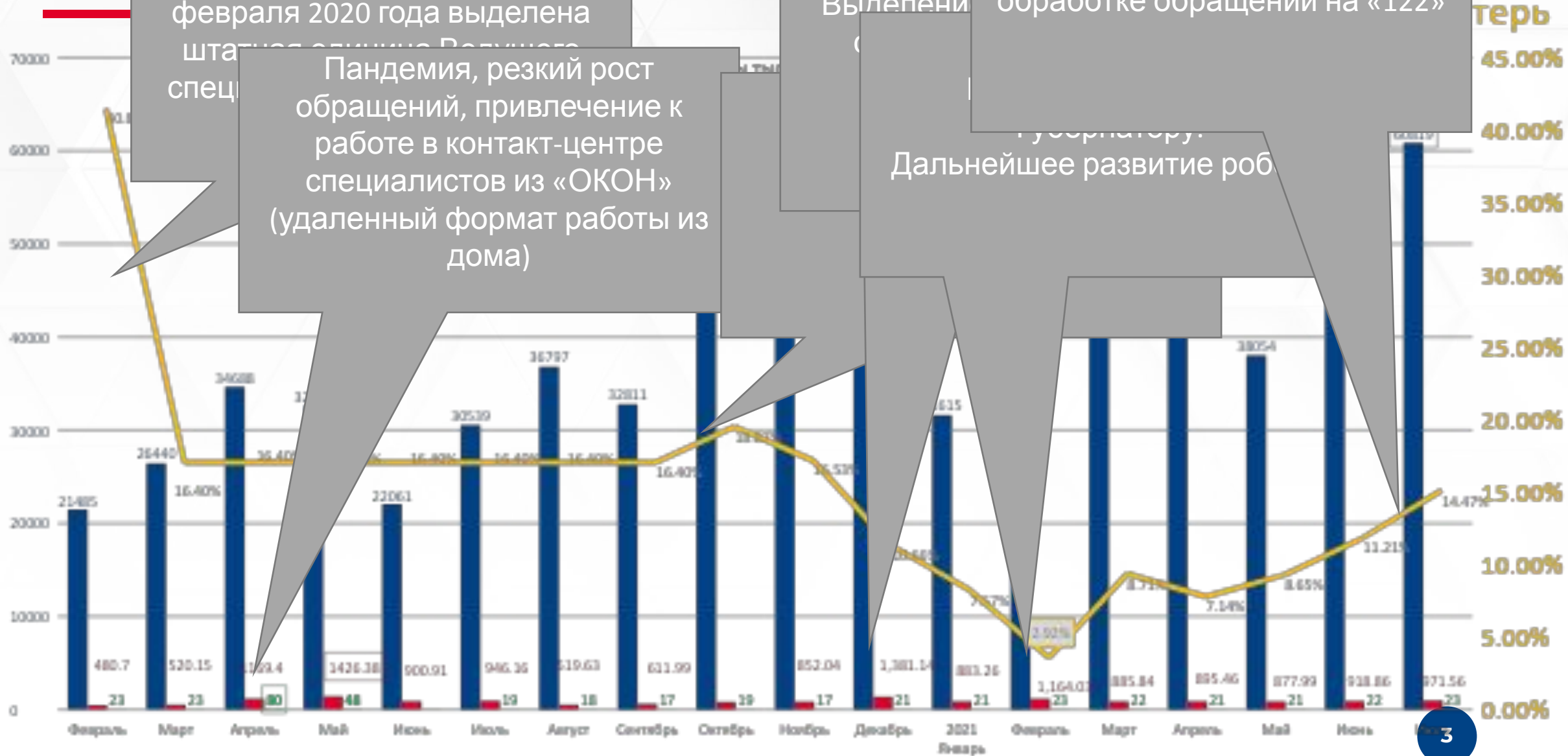


Достигнутые эффекты

- повышение уровня удовлетворённости
- сокращение времени ожидания в очереди и повышение скорости обслуживания
- снижение нагрузки на операторов за счёт автоматизации обработки типовых обращений
- сокращение операционных затрат за счёт сокращения времени обработки обращений
- сокращение трафика у операторов в КЦ
- круглосуточная обработка входящих звонков
- минимизация потери обращений пользователей в пиковых нагрузках КЦ
- снижение стоимости обслуживания вызова
- повышение степени автоматизации в IVR в плане управления услугами, получения информации о наличии услуг

Белгородская область

СВОДНЫ



Контакт-центр НЕ самостоятельный отдел. С февраля 2020 года выделена штатная единица Ведущего специалиста

Пандемия, резкий рост обращений, привлечение к работе в контакт-центре специалистов из «ОКОН» (удаленный формат работы из дома)

Выделение

Расширение функционала по обработке обращений на «122»

Дальнейшее развитие роб

Реализованные функциональные возможности

Проверка готовности Июль 2021



Проверка готовности документов Июль 2021
Робот София



Перевод на оператора составил всего 19

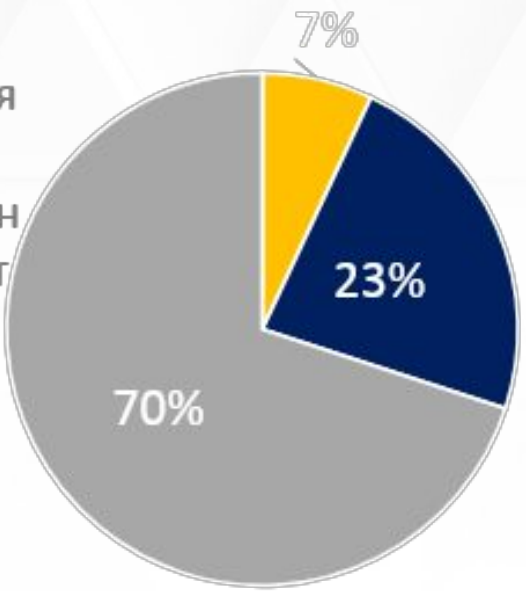


Реализованные функциональные возможности

Подтверждение предварительной записи Июль 2021



Автоматический исходящий обзвон заявителей



■ Отменено ■ Требует уточнения ■ Подтверждено

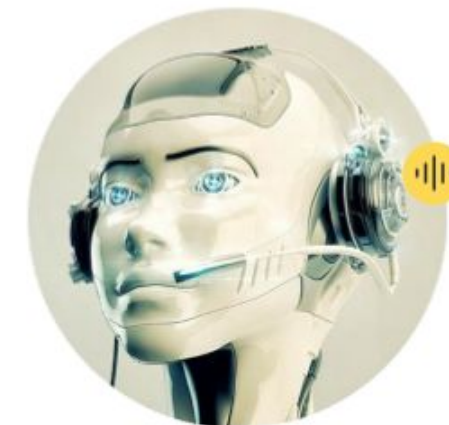
Более **22 000** автоматических исходящих диалогов

Среднее время диалога **30** секунд

Ежедневное высвобождение более **7 %** талонов

Реализованные функциональные возможности

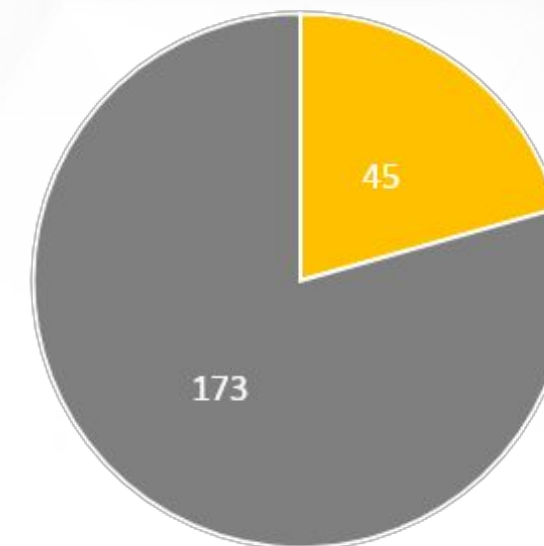
Распознавание новых категорий Июль 2021



Все категории по Covid - 19 Июль 2021



Сертификат не поступил на Госуслугах с 23 июля-31 июля

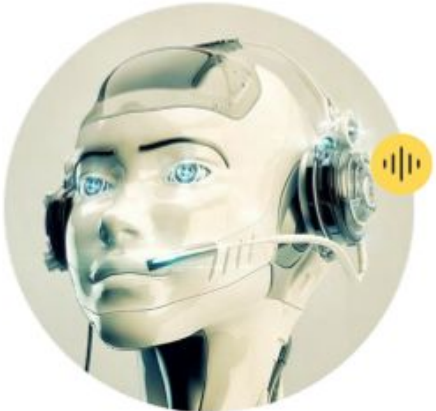


■ Робот завершил обслуживание ■ Перевод на КЦ

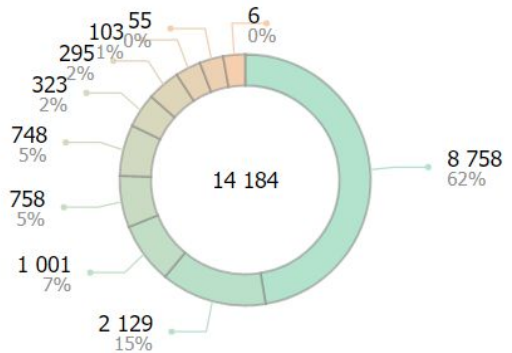
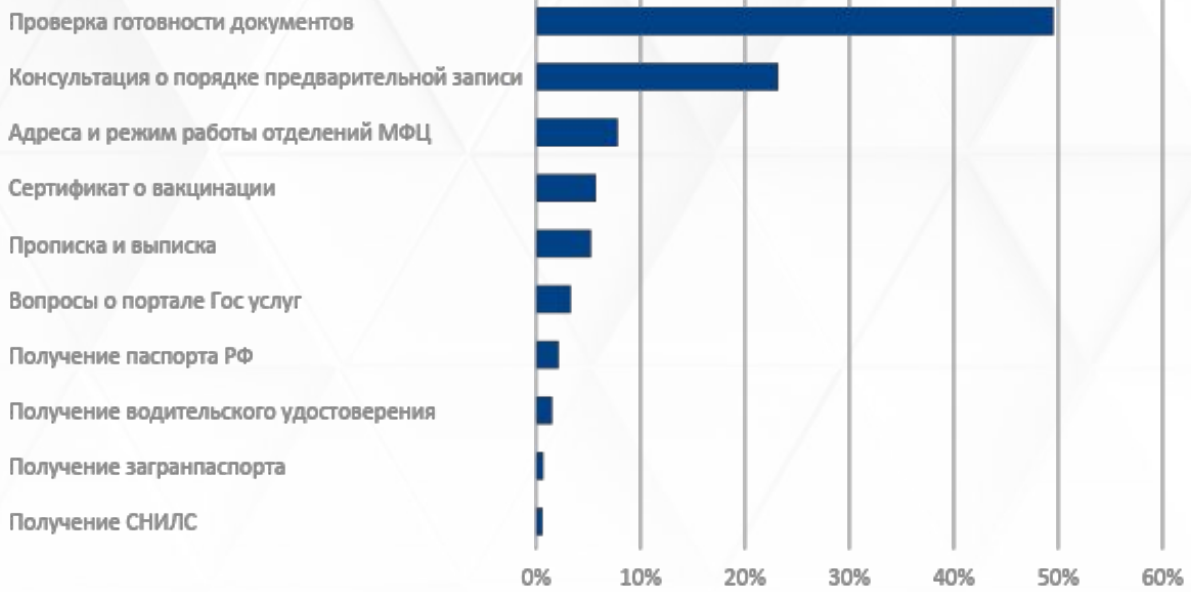
"Менее чем за двое суток реализовано распознавание новых категорий для автоматической консультации о сертификате вакцинации"

Реализованные функциональные возможности

Автоматическая консультация в нерабочее время Июль



Топ-10 тем успешного автоматического консультирования



Переключение на оператора | Проверка готовности документов | Консультации | Проверка готовности повтор запроса номера | Переключение на оператора нераб время | Оценка обслуживания | Адреса и график работы | Ковид сертификат не пришёл | Госпошлины | Прочие

2021.07.01

2021.07.31