



# О подключении новых участников Единого контактного центра взаимодействия с гражданами

Омелай  
Ярослав Владимирович

ЕДИНАЯ СЛУЖБА

ПОДДЕРЖКИ

В СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЕ –

Контактный центр



Старт работы –  
апрель 2021 года

ЕКЦ

8 800 6000 000

Около 2 млн  
обработанных  
обращений



300  
подготовленных  
операторов



25 тысяч  
оцифрованных  
вопросов для работы  
операторов  
и чатботов



На 12% вопросов  
ответила  
виртуальный  
помощник Яна



12 пилотных  
субъектов  
Российской  
Федерации



800  
одновременно  
поступающих  
звонков



До 30 тысяч  
обращений  
в сутки

# Технологическая схема работы ЕКЦ



Гражданин

Обращение по единому номеру телефона **8-800-6000 000** или через сайт  
Участников ЕКЦ (Минтруд, ПФР, ФСС, МСЭ, Роструд, ОСЗН)

• Количество операторов 1 (текстовый и голосовой каналы) и 2 линии по состоянию на 11.10.2021 - **273 человек**



ИС ЕКЦ (ГЕОП)

IVR, голосовой сервис  
Чат-бот, сервисы ЕКЦ

VipNet



контент-менеджеры  
Участников ЕКЦ



Участники ЕКЦ



ФСС



1 линия



2 линия



супервизор



МСЭ



1 линия



2 линия



супервизор



Роструд



1 линия



2 линия



супервизор



ПФР



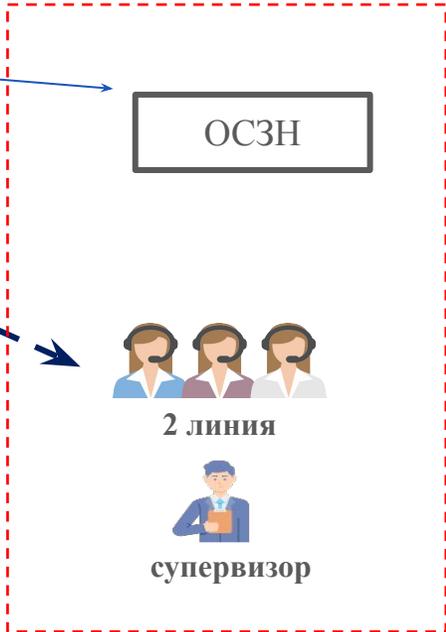
1 линия



2 линия



супервизор



ОСЗН



2 линия



супервизор



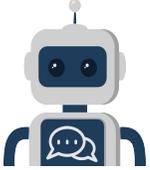
# Технологическая цепочка работы ЕКЦ

ЕДИНЫЙ НОМЕР 8-800-6 000 000

ЧАТ-ВИДЖЕТ



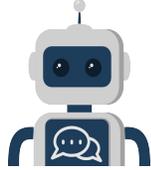
IVR, голосовой сервис



Звонок с накопленными данными

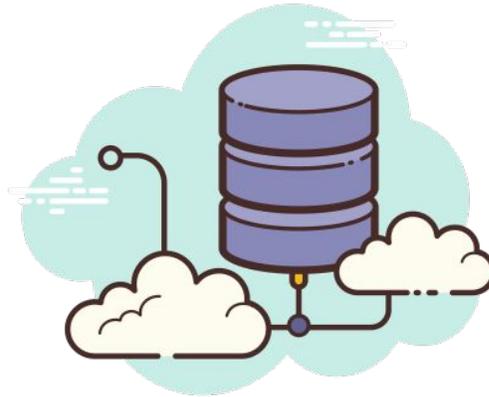


ЧАТ-БОТ



Чат с историей диалога

Около 30 тыс. записей



ЭКСПЕРТНАЯ СИСТЕМА



КОНТЕНТ-МЕНЕДЖЕРЫ

Наполнение, актуализация Экспертной системы

Создание автоматизированных интентов

Экстерриториальная



ОПЕРАТОРЫ ПЕРВОЙ ЛИНИИ

Региональная



ОПЕРАТОРЫ ВТОРОЙ ЛИНИИ

Обращение с историей

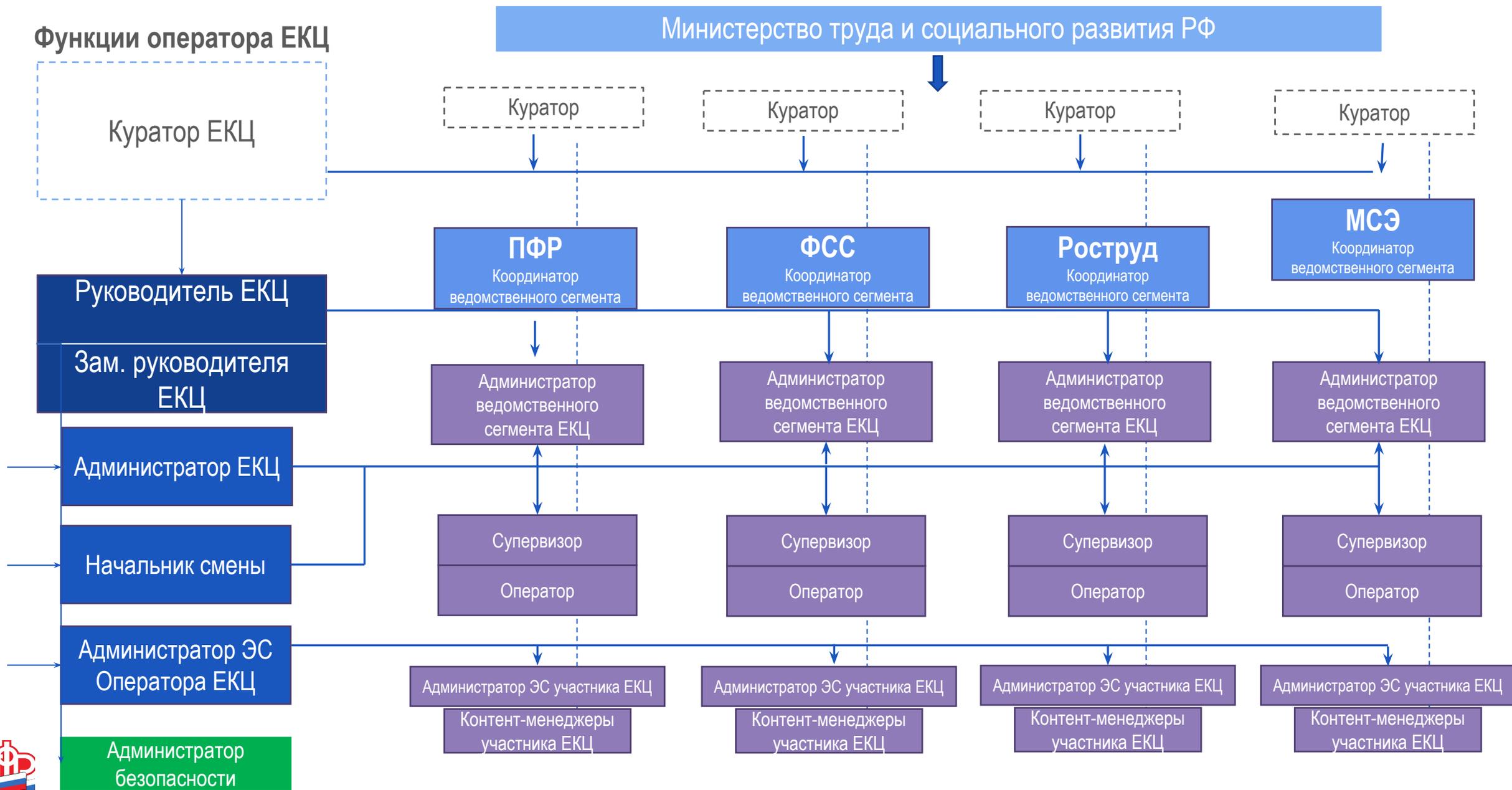


СУПЕРВИЗОРЫ

Контрольные функции



# Действующая организационная модель ЕКЦ



# Функциональные роли в ИС ЕКЦ для участников ЕКЦ (уровень субъекта Российской Федерации)

**КОординАТОР ВЕДОМСТВЕННОГО  
СЕГМЕНТА ЕКЦ**

**(организационная роль)**

- Организация работы на площадке ЕКЦ в субъекте Российской Федерации
- Управление персоналом
- Мониторинг выполнения основных показателей эффективности

**СУПЕРВИЗОР**

- Координация работы операторов
- Мониторинг и контроль качества обслуживания граждан операторами
- Мониторинг выполнения показателей эффективности деятельности ЕКЦ
- Обучение операторов

**КОНТЕНТ-МЕНЕДЖЕР ЭКСПЕРТНОЙ  
СИСТЕМЫ ЕКЦ\***

- Наполнение и обеспечение актуальности экспертной системы ЕКЦ

**АДМИНИСТРАТОР ЭКСПЕРТНОЙ  
СИСТЕМЫ УЧАСТНИКА ЕКЦ**

- Актуализация элементов экспертной системы ЕКЦ

**АДМИНИСТРАТОР  
ВЕДОМСТВЕННОГО СЕГМЕНТА  
УЧАСТНИКА ЕКЦ\***

- Создание учетных записей для сотрудников, наделение правами доступа

**ОПЕРАТОР ВТОРОЙ ЛИНИИ**

- Консультирование граждан, проживающих в регионе, по персонифицированным вопросам



# Функциональные роли в ИС ЕКЦ

## ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ ЭКСПЕРТНОЙ СИСТЕМЫ\*

- организует работу участника информирования, в том числе его структурных подразделений
- определяет параметры функционирования ЕКЦ на основании статистики и прогнозных показателей (распределение персонала по субъектам Российской Федерации и параметрам доступа)
- осуществляет мониторинг выполнения основных показателей эффективности деятельности участника информирования
- утверждает заявки на предоставление доступа к информации, содержащейся в ЕКЦ

## ОПЕРАТОР ПЕРВОЙ ЛИНИИ

- выполняет функции по приему и обработке обращений граждан с использованием экспертной системы ЕКЦ
- своевременно эскалирует на супервизора вопросы об инцидентах в ЕКЦ, связанных с невозможностью приема и обработки обращений граждан, а также предоставления им соответствующей информации
- осуществляет исходящие вызовы, в том числе по не отвеченным обращениям в адрес операторов первой линии

## ОПЕРАТОР ВТОРОЙ ЛИНИИ

- выполняет функции по приему и обработке входящих вызовов с использованием персональных данных гражданина, а также по вопросам, требующим специальных знаний по компетенции участника информирования
- при необходимости выполняет функции оператора первой линии по назначению супервизора
- осуществляет исходящие вызовы, в том числе по не отвеченным вызовам, поступившим в адрес операторов второй линии
- готовит предложения супервизору для внесения изменений и дополнений в экспертную систему ЕКЦ
- своевременно эскалирует на супервизора вопросы об инцидентах в ЕКЦ, связанных с невозможностью приема и обработки обращений граждан, а также предоставления им соответствующей информации



# Проект Плана - графика внедрения ИС ЕКЦ в субъектах Российской Федерации

Очередность	Срок внедрения	Количество площадок ЕКЦ
1 очередь	15.10.2021 – 22.11.2021	27
2 очередь	23.11.2021 – 19.12.2021	17
3 очередь	16.12.2021 – 15.02.2022	32
4 очередь	16.02.2022 – 31.03.2022	53
5 очередь	01.04.2022 – 17.05.2022	54
6 очередь	18.05.2022 – 01.07.2022	49



# Основные этапы внедрения ЕКЦ в субъекте Российской Федерации

№	Мероприятия по внедрению ЕКЦ	Что нужно сделать
1	<b>Назначение сотрудников на роли в соответствии с расчетом потребности</b>	Представить информацию в ПФР о назначенном администраторе участника ЕКЦ и получить учетную запись администратора участника ЕКЦ; администратору участника ЕКЦ создать учетные записи для сотрудников
2	<b>Наполнение экспертной системы</b>	Заполнить запросы и ответы по своей компетенции; предложить часто задаваемые вопросы для создания автоматизированных сценариев
3	<b>Обеспечение технической готовности</b>	Подготовить рабочие места, оснастить гарнитурами, настроить подключение через Vip Net, заключить соглашение с ПФР о межсетевом взаимодействии
4	<b>Обучение пользователей работе в ИС ЕКЦ</b>	Пройти обучение, освоить функционал поиска ответа в экспертной системе ЕКЦ
5	<b>Запуск работы</b>	Переключить действующую «горячую линию» на единый номер ЕКЦ 8 800 600 00 00

# Схема работы ЕКЦ с 2022 года

600 операторов 1 линии

10 Центров компетенций ЕКЦ – ПФР

Центр компетенций ЕКЦ  
- 2 линия МСЭ  
(в одном субъекте)

Центр компетенций ЕКЦ -  
2 линия Роструд  
(в одном субъекте)

Центр компетенций ЕКЦ - ФСС  
2 линия  
(в Санкт-Петербурге)

2 линия ПФР  
(в 83 отделениях ПФР)

Линия 2.1 МСЭ  
(в каждом субъекте)

2 линия Роструд  
(в одном субъекте)

2 линия в субъектах РФ  
(ОСЗН)



**Спасибо за внимание!**

