



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



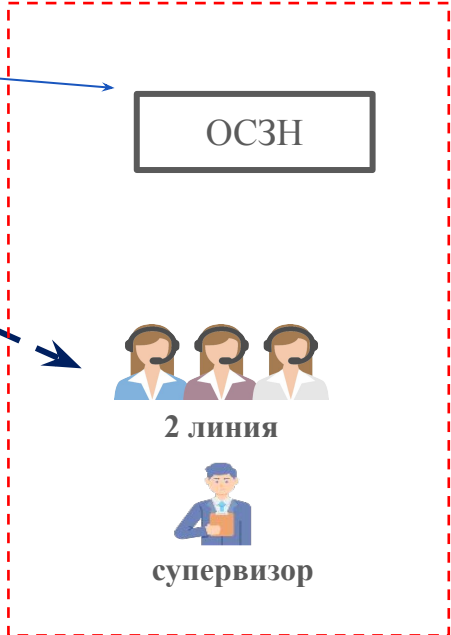
1 линия



2 линия



супервизор



ОСЗН



2 линия



супервизор



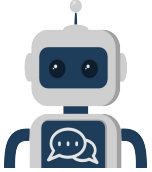
Технологическая цепочка работы ЕКЦ

ЕДИНЫЙ НОМЕР 8-800-6 000 000

ЧАТ-ВИДЖЕТ



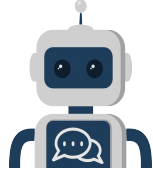
IVR, голосовой сервис



Звонок с накопленными данными

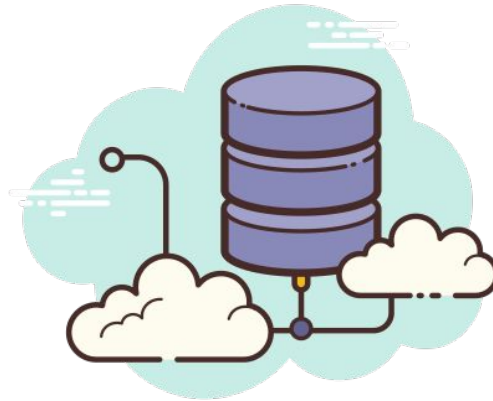


ЧАТ-БОТ



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

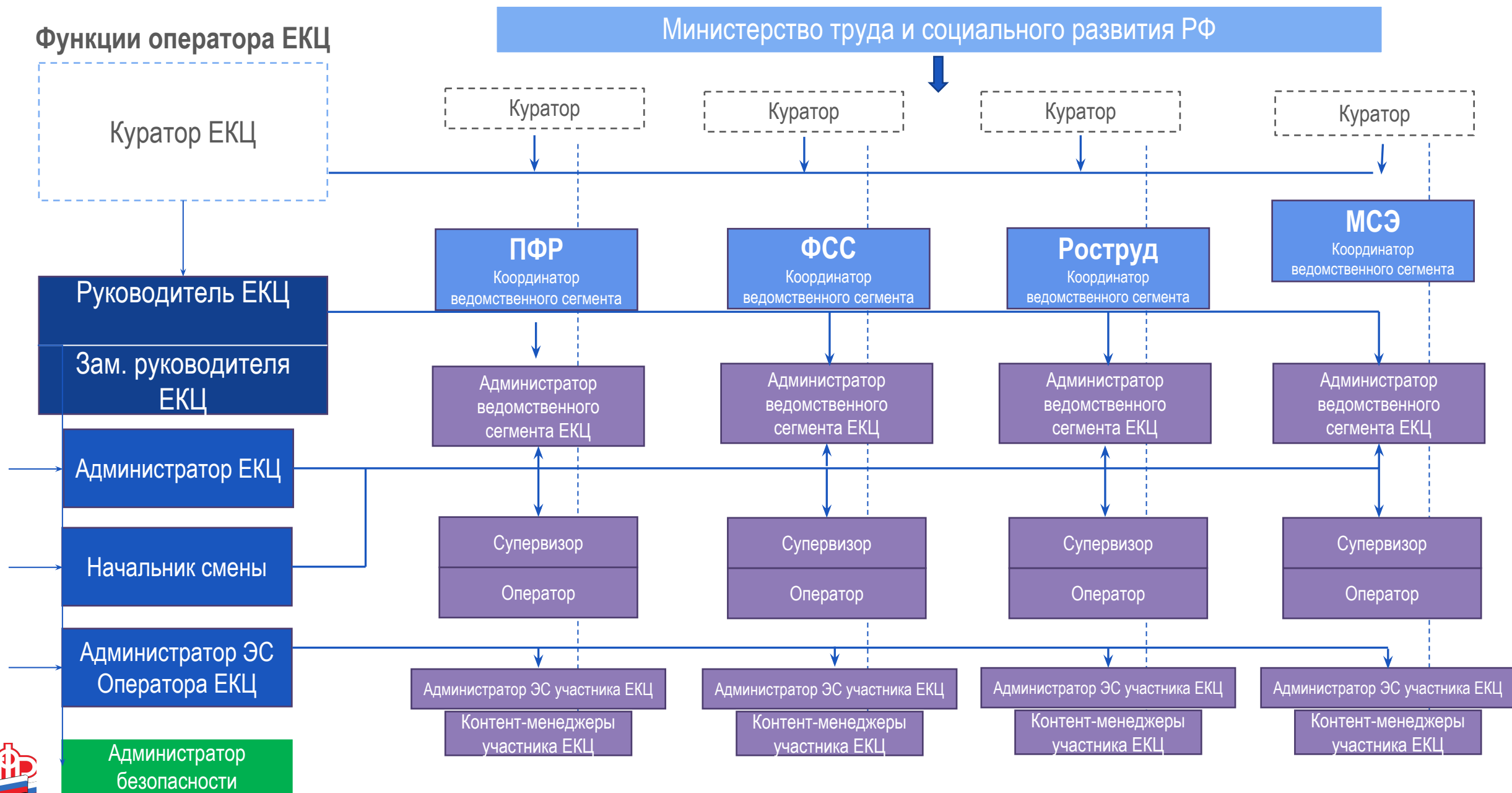


СУПЕРВИЗОРЫ

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	Назначение сотрудников на роли в соответствии с расчетом потребности	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	Наполнение экспертной системы	Заполнить запросы и ответы по своей компетенции; предложить часто задаваемые вопросы для создания автоматизированных сценариев
3	Обеспечение технической готовности	Подготовить рабочие места, оснастить гарнитурами, настроить подключение через Vip Net, заключить соглашение с ПФР о межсетевом взаимодействии
4	Обучение пользователей работе в ИС ЕКЦ	Пройти обучение, освоить функционал поиска ответа в экспертной системе ЕКЦ
5	Запуск работы	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!

