

Разработка и внедрение Системы Голосового Самообслуживания в ЦОТО МФЦ России

О ЗАКАЗЧИКЕ

Центр обработки телефонных обращений (далее ЦОТО) – подразделение, обслуживающее многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ), в частности, обеспечивающее справочной информацией о расположении и режиме работы подразделений МФЦ, о порядке, способах и условиях получения государственных и муниципальных услуг.

Одной из основных целей создания МФЦ является повышение уровня удовлетворенности граждан предоставляемыми услугами. Этот уровень, в том числе, зависит и от качества работы операторов ЦОТО. За счет снижения нагрузки на операторов при обработке типовых запросов, высвобождается время на обработку сложных, которые автоматизации не подлежат.



По данным Минэкономразвития России, на момент принятия в 2010 году Федерального закона, регулирующего деятельность по организации МФЦ, функционировали 166 МФЦ в 49 субъектах РФ, в каждом предоставлялось от 100 до 200 наиболее востребованных государственных и муниципальных услуг.

В 2010 году в МФЦ обратились и получили услуги 2,5 млн. человек, а с начала 2011 года - уже свыше 9 млн. человек.

Заказчик: ЦОТО МФЦ

Отрасль: Государственный сектор

Производитель голосовой платформы:

Avaya Experience Portal 6

Число обрабатываемых вызовов: 1500-2000
вызовов в сутки

Число каналов записи: 30

ЗАДАЧА

Автоматизировать процесс обработки входящих вызовов

РЕШЕНИЕ

VoiceNavigator — высокотехнологичное решение для контактных центров, предназначенное для построения Систем Голосового Самообслуживания

РЕЗУЛЬТАТЫ

- Рост числа обрабатываемых звонков
- Сокращение числа звонков с типовыми запросами, переводимыми на операторов
- Повышение скорости ответа оператора по сложным вопросам
- Сокращение ФОТ
- Рост числа абонентов, решивших проблему с одного звонка
- Сокращение общего времени обслуживания
- Рост удовлетворенности граждан качеством обслуживания в ЦОТО
- Автоматизация обращений граждан в нерабочее время, выходные и праздничные дни

ПРОБЛЕМАТИКА

Ограниченные возможности операторов по обработке вызовов

Интенсивная работа МФЦ и их расширение приводили к тому, что штат операторов не справлялся с нагрузкой: количество принимаемых вызовов в будние дни составляло несколько тысяч, а объем вызовов в месяц достигал десятки тысяч звонков, что в итоге увеличивало время ожидания в очереди.

Поскольку операторы не имели возможности работать в режиме 365x24x7, использовался автоответчик, который только информировал заявителей и не решал их проблем.

Необоснованный расход рабочего времени операторов

Большой процент обращений в органы государственной власти и местного самоуправления касался ограниченного круга часто встречающихся вопросов и проблем, которые можно было обработать в рамках деятельности ЦОТО, не прибегая к помощи ответственных за обработку обращений.

Отвлечение квалифицированных сотрудников на предоставление телефонных информационных

услуг было нецелесообразным и влекло за собой необоснованные денежные затраты. Возможность более оперативно получить телефонную консультацию или справку позволила бы значительно улучшить как информационное обслуживание населения, так и его отношение к работе органов власти.

Недостатки имеющейся системы обработки входящих звонков

Помимо автоответчика для работы с входящими звонками применялась система маршрутизации вызовов, управляемая с помощью тонального набора (DTMF). Однако, она не могла решить проблему высокой загруженности операторов, так как поступало много звонков с фиксированных телефонов, когда граждане, в основном пожилые люди, элементарно не знали, как включить тональный набор и что это такое.

Все вышеуказанные причины поставили руководство перед задачей по внедрению высокотехнологичного решения для автоматизации процесса обработки входящих вызовов.

РЕШЕНИЕ

В 2011 году для одного из крупных ЦОТО МФЦ компания ЦРТ разработала и внедрила СГС на базе **VoiceNavigator**, что обеспечивало ряд преимуществ:

- 1 Рост надежности сервиса за счет работы Системы 24x7
- 2 Информирование граждан обо всех востребованных услугах МФЦ, которых насчитывалось около 40
- 3 Увеличение скорости первичной обработки запроса за счет передачи операторам идентификатора темы обращения
- 4 Самостоятельное управление, наполнение Системы информацией и слежение за ее работой

При звонке в ЦОТО МФЦ заявитель попадал в интерактивное меню (IVR), на первом уровне которого он мог сказать «Услуга», «Адрес» или «Оператор» для выбора раздела или перевода вызова на оператора. В разделе «Адрес» зачитывался список отделений, где можно было выбрать район и прослушать информацию об адресах и режиме работы центра. В разделе «Услуга» можно было голосом назвать конкретную услугу, а после выбрать один из пунктов: описание услуги, ее получатели, необходимые документы, порядок исполнения, результат.

Для распознавания голосовых команд заявителя и формирования ответа Системы использовались технологии, разработанные в ЦРТ: **синтез** и **распознавание речи**.

РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОЕКТА

- Число всех звонков, обрабатываемых в МФЦ, выросло в среднем до 80%. При этом число звонков со сложными и индивидуальными запросами граждан, которые переводятся на операторов, уменьшилось в среднем с 80-90% до 20-50% процентов всех звонков
- В 2,5 раза сократилось количество операторов в контактном центре при сохранении числа входящих и обработанных звонков
- Сокращение количества операторов позволило снизить операционные затраты на содержание контактного центра при сохранении качества обслуживания клиентов
- До 82% увеличилось число граждан, которые дозванивались с первого раза и получали нужную информацию
- Сократилось общее время получения государственной услуги
- Удобный и простой в обращении способ получения необходимой информации по телефону повысил лояльность граждан к МФЦ и удовлетворенность населения от работы электронного правительства. Независимое исследование показало, что 80% позвонивших граждан смогли получить необходимую информацию в автоматическом режиме и остались удовлетворены работой Системы

Узнать больше о возможностях решения **VoiceNavigator** для контакт-центров, предназначенного для построения Систем Голосового Самообслуживания Вы можете здесь:

<http://www.speechpro.ru/product/recognition/platform/vn>

Санкт-Петербург

196084, ул. Красуцкого, 4
Тел.: +7 812 325 8848
Факс: +7 812 327 9297
stc-spb@speechpro.com

Москва

109147, ул. Марксистская, 3, стр. 2
Тел.: +7 495 669 7440
Факс: +7 495 669 7444
stc-msk@speechpro.com



Центр
Речевых
Технологий