



*ЕКЦ с заботой о
гражданах и
ведомствах: подходы
и технологии



digit:PROконтакт





 ЕКЦ – «техподдержка» граждан
региона

В единой связке с ведомствами

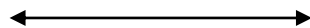


Гражданин



Операторы ЕКЦ

1-я линия, 2-линия



Ведомства

3-я линия



Соглашение ЕКЦ с ведомствами

- * ЕКЦ снимает нагрузку с ведомств, забирая все звонки
- * Ведомство обрабатывает обращения, которые не смог обработать ЕКЦ
- * ЕКЦ контролирует качество ответов и SLA



Нужно ли это ведомствам?



10

ведомств



84%

звонков обработано
на уровне ЕКЦ



0.6%

нарушений SLA со
стороны ведомств

Поддержка ЕКЦ

Обработка обращений - Открытые Закрытые Свод обращений Заявки на регистрацию

Исключить обращения

Дата создания	Номер	Приоритет	Тема	Ведомство	Статус	Тематика	Внесено... дата	Способ подачи	Процессинг	Иконки
25.10.2023 10:30:57	118529f4-a6da43ab	Без приоритета	ЗАГС_Регистрация актов гражданского состояния	ЗАГС	Работа завершена	ЗАГС_Регистрация актов гражданского состояния	25.10.2023 10:47:01	ЕКЦ	нет	☆ ⋮
25.10.2023 10:19:11	78867425-e4054572	Без приоритета	ЗАГС_Иное	ЗАГС	Передано на 2 лично	ЗАГС_Иное		ЕКЦ	нет	☆ ⋮
25.10.2023 10:05:05	57486713-f9214c90	Без приоритета	подтвердить дату регистрации	ЗАГС	Передано на 2 лично	ЗАГС_Регистрация актов гражданского состояния		ЕКЦ	нет	☆ ⋮
24.10.2023 16:49:19	e252bee-fbe443b0	Без приоритета	МинОБР_ЕДВ	МинОБР	Работа завершена	МинОБР_ЕДВ	24.10.2023 16:50:49	ЕКЦ	нет	☆ ⋮
24.10.2023 16:38:21	e6137207-9f864e72	Без приоритета	ЗАГС_Регистрация актов гражданского состояния	ЗАГС	Работа завершена	ЗАГС_Регистрация актов гражданского состояния	24.10.2023 17:03:29	ЕКЦ	нет	☆ ⋮
24.10.2023 16:04:57	4852ae2-89b14877	Без приоритета	ЗАГС_Иное	ЗАГС	Работа завершена	ЗАГС_Иное	24.10.2023 16:11:06	ЕКЦ	нет	☆ ⋮
24.10.2023 15:48:04	89f93646-368849e0	Без приоритета	ЗАГС_Регистрация актов гражданского состояния	ЗАГС	Работа завершена	ЗАГС_Регистрация актов гражданского состояния	24.10.2023 16:16:00	ЕКЦ	нет	☆ ⋮
24.10.2023 15:45:45	04bfc8f-6bd94caf	Без приоритета	МинОБР_ЕДВ	МинОБР	Работа завершена	МинОБР_ЕДВ	24.10.2023 16:52:00	ЕКЦ	нет	☆ ⋮
24.10.2023 14:35:06	5279acea-56aac4e9	Без приоритета	МинОБР_МП "Моя семья"	МинОБР	Работа завершена	МинОБР_МП "Моя семья"	24.10.2023 17:33:44	ЕКЦ	нет	☆ ⋮
24.10.2023 14:23:47	229754fa-ca204b59	Без приоритета	ЗАГС_Регистрация актов гражданского состояния	ЗАГС	Работа завершена	ЗАГС_Регистрация актов гражданского состояния	24.10.2023 16:27:15	ЕКЦ	нет	☆ ⋮
24.10.2023 14:15:01	863e1538-854746f8	Без приоритета	ЗАГС_Регистрация актов гражданского состояния	ЗАГС	Работа завершена	ЗАГС_Регистрация актов гражданского состояния	24.10.2023 16:29:39	ЕКЦ	нет	☆ ⋮

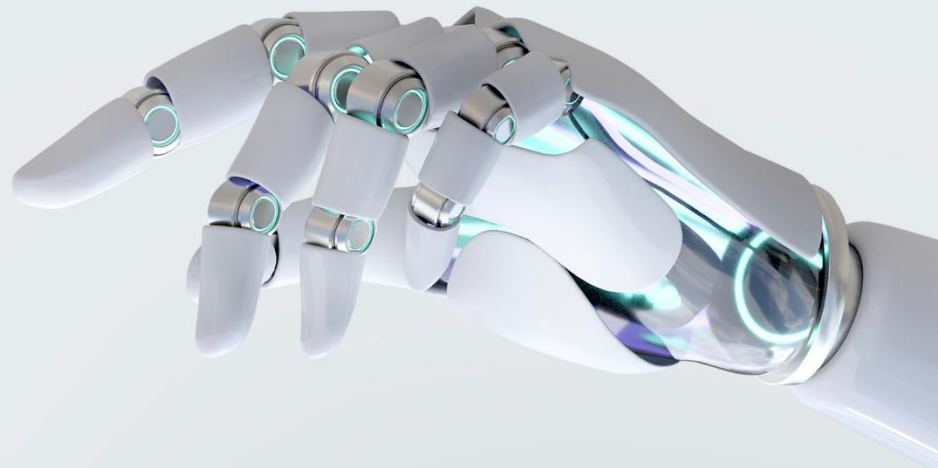




ЕКЦ – клиентоцентричность
несмотря благодаря
технологиям ИИ

Какой должен быть ЕКЦ?

- **Душевным**
- Живое общение
- Внимание к деталям



- **Технологичным**
- Минимум общения
- Типовые сценарии

Революция 2023 в ИИ



ChatGPT

Мы будем жить в мире больших языковых моделей (LLM):

*ChatGpt, LLAMA, Bard, Falcon,
Mistral, YaGPT, GigaChat,
Saiga,*



Самообучаемые чат-боты

что такое пушкинская карта 11:57 ✓

Ответ: Пушкинская карта - это специальная карта, которая предоставляет возможность молодым гражданам России от 14 до 22 лет посещать различные культурные мероприятия по всей стране. Карта имеет виртуальный и пластиковый варианты и позволяет приобретать билеты на мероприятия, указанные в афише Пушкинской карты.

11:57

я раздолбай и просрал карту. Что делать? 11:57 ✓

Ответ: Если вы потеряли или испортили карту, вам нужно обратиться на горячую линию: 8 (800) 100-06-45 для получения информации о возможности замены карты.

11:58

мне 20 лет. можно ли получить карту? 12:00 ✓

Ответ: Да, ты можешь получить Пушкинскую карту, так как она доступна гражданам России от 14 до 22 лет.

12:00

мне 45 , но я молод душой. Можно ли получить карту? 12:00 ✓

12:00 ✓

Ответ: Нет, Пушкинскую карту могут получить только граждане России от 14 до 22 лет.

12:00

как снять деньги с пушкинской карты 12:03 ✓

Ответ: Снять деньги с Пушкинской карты нельзя. Доступна только безналичная оплата в приложении, на сайте или в кассе организации культуры на мероприятия, посещение которых доступно по Пушкинской карте. Перевести деньги или пополнить счет не получится.

12:03

Неограниченная речевая аналитика

Оператор (Иванова О.М.)

Мои Документы, Ольга, здравствуйте.

Абонент (+7-932-424-44-33) 09:32

Ольга, добрый день. Подскажите, пожалуйста, мы хотим зарегистрировать договор аренды, вернее, доп. соглашение об увеличении оплаты по договору аренды. Что необходимо нам предоставить? Два юридических лица, ИП.

09:33

Оператор (Иванова О.М.)

По документам. Потребуется. Какая-то одна сторона подходит, будет регистрировать соглашение, или обе?

Абонент (+7-932-424-44-33) 09:34

Я так понимаю же, одной стороне можно подойти? Да, да, одна сторона.

09:35

Оператор (Иванова О.М.)

Можно одной, да. В таком случае подходит одна сторона. С собой паспорт, СНИЛС, доп. соглашение договора аренды и нужно будет оплатить гос. пошлину. Для ИП две тысячи рублей составляет.

Абонент (+7-932-424-44-33) 09:36

Ну хорошо, спасибо вам большое. До свидания.

09:38

Оператор (Иванова О.М.)

Пожалуйста. Всего доброго, до свидания.

Дата и время звонка

12.09.2023 09:32

Номер телефона

+7-932-424-44-33

Оператор

Иванова О.М.

Критерии анализа

- представился ли оператор?
- какая тематика обращения абонента?
- какие документы попросил принести оператор?
- был ли доволен абонент?
- попрощался ли оператор?

Анализ разговора

- Оператор представился в начале диалога.
- Тематика обращения абонента: регистрация дополнительного соглашения об увеличении оплаты по договору аренды.
- Оператор запросил предоставить следующие документы: паспорт, СНИЛС, дополнительное соглашение по договору аренды.
- Нет явных признаков недовольства абонента, предполагаем, что абонент был доволен.
- Оператор попрощался в конце диалога.

Данный диалог выглядит успешным, так как оператор предоставил необходимую информацию, ответил на вопросы абонента, и абонент остался доволен обслуживанием.

Свой «ChatGPT» в каждый регион

- * Речевые роботы и чат-боты
- * Речевая аналитика
- * Экспертные системы
- * Системы принятия решений
- * Системы обучения



* Спасибо за внимание!

Андрей Гельбер
+7-913-919-97-34
Телеграм @AndreyGelber

SMART[®]
CONSULTING

INFO@ SMART-
CONSULTING.RU
+7_383_363.0126

