



Единый call-центр Тюменской области на основе технологий искусственного интеллекта



Татьяна Беляева
Директор
ГАУ ДО ТО «РИО-Центр»
Департамент информатизации
Тюменской области



Предпосылки/ проблемы



Разрозненность «горячих линий» в регионе



20 «горячих линий» = 20 телефонных номеров



+ ведомственные телефоны ОИВ

Необходимость повышения качества и скорости обслуживания населения без увеличения штата ОИВ

Создание «горячих линий» за сутки



Оперативно



Техническая инфраструктура



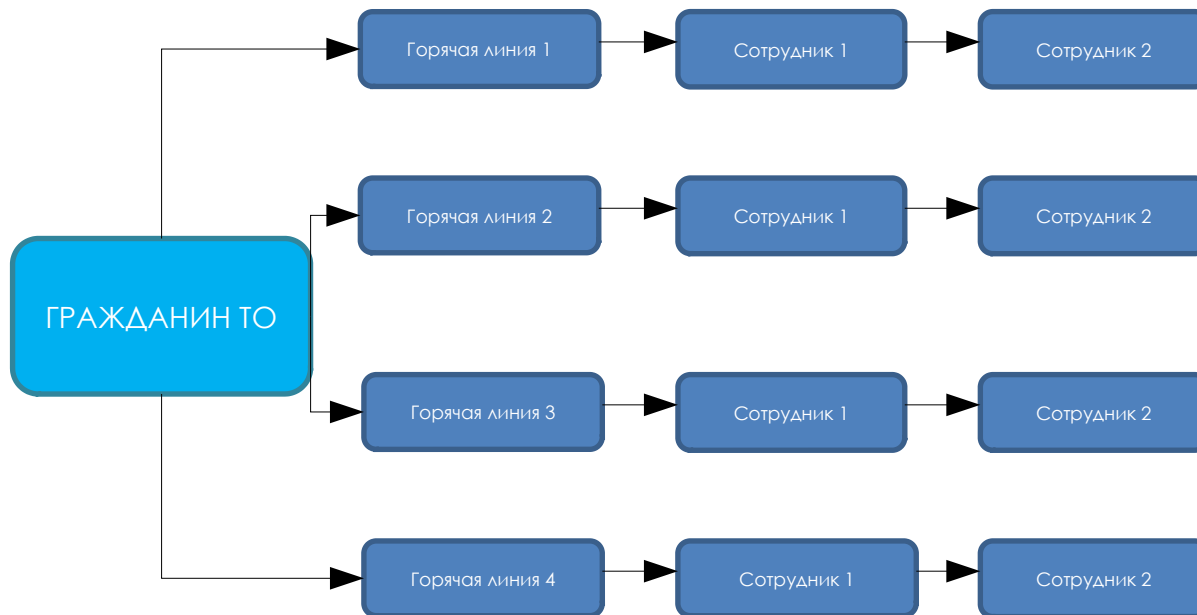
Квалифицированные специалисты

Единый call-центр Тюменской области



До

- Большое количество телефонных номеров
- Минимальная аналитика у владельца номера
- Отсутствие стандартов обслуживания

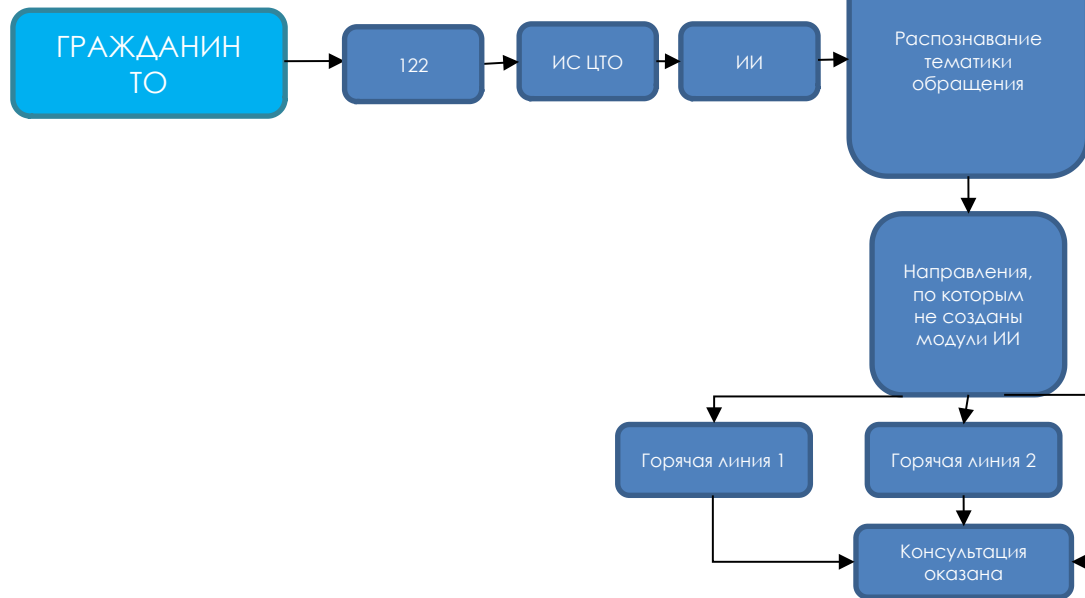


Единый call-центр Тюменской области



После

- Создание единой точки входа
- Предоставление необходимой информации гражданину в режиме 24/7
- Наличие детальной аналитики обращений



Технологии ИИ в ЦТО

- Диалоговая нейросетевая система искусственного интеллекта
- ИС Naumen Contact center
- ИС Naumen Service Desk
- ИС Naumen Erudite
- Центр развития компетенций

Финансовые затраты

Создание новых модулей;
Техническая поддержка действующих модулей.

Разработчик

Тесное взаимодействие с командой разработчиков ИС на всех этапах реализации проекта.

Центр развития компетенций



- Координация комплекса работ по внедрению ИС
- Актуализация базы знаний АИС ДНС
- Разработка сценариев обслуживания
- Прослушивание и анализ аудио записей
- Тестирование новых интерфейсов
- Анализ проблем
- Формирование перспективных планов развития

Штат сотрудников центра:

Руководитель

Ведущий инженер

Инженер — 2 человека





Экономический эффект

Сокращение затрат на содержание штата операторов

Система заменяет 20 операторов

9 млн. рублей - ежегодная экономия за счет использования системы



Социальный эффект

Повышение доступности и качества оказания информационных услуг населению

Обработка 100% вызовов, поступающих в контакт-центр

Высвобождение сотрудников ОИВ от решения типовых вопросов (доступность для решения индивидуальных сложных вопросов)

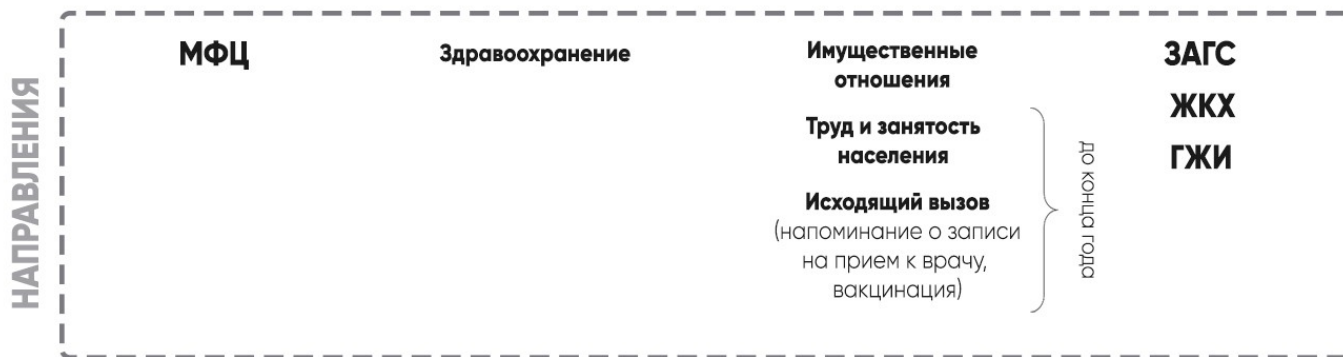
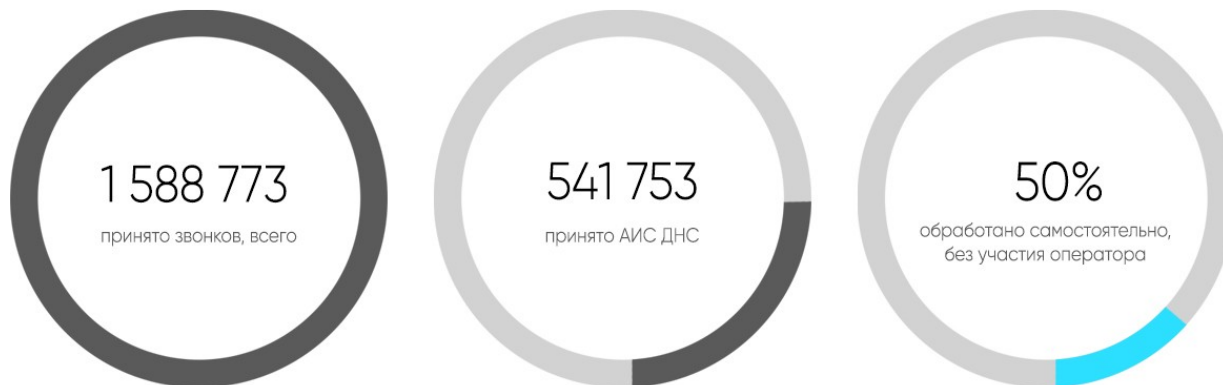


Инновационность

Использование ИИ в качестве первой линии единого регионального контакт-центра, с возможностью регулярного пополнения базы знаний и дообучения новым сценариям

Использование нейросети, способной успешно распознавать искажение голоса в телефонных сообщениях и разговорную речь

Статистика и направления



Повышение доступности и качества оказания информационных услуг населению



пропущенных вызовов по проектам, которые обслуживает система



отсутствие очереди на линии, оказание услуг в режиме 24/7



качественное решение сложных комплексных обращений. Операторы освобождены от консультирования по типовым вопросам



минимизация человеческого фактора, вызванного эмоциональностью и усталостью операторов

Преимущества Единого call-центра



- **Повышение доступности получения информации**
- **Удобство обращения и запоминания единого номера**
- **Отсутствие затрат для ОИВ на содержание ведомственного call- центра**
- **Профессиональная техническая инфраструктура**
- **Ведение единой статистики и мониторинга вопросов граждан**
- **Мониторинг качества обслуживания**
- **Гарантированный ответ и доступность ожидания ответа специалиста**

Спасибо за внимание!

