

Внедрение голосового и текстового бота, речевой аналитики

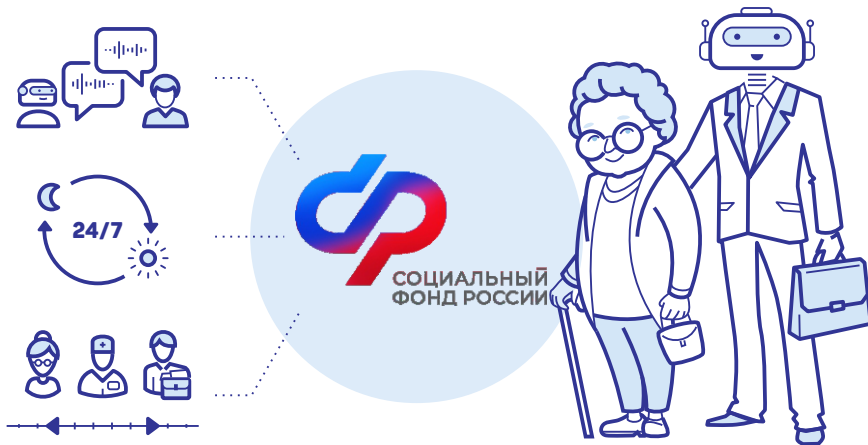
в рамках проекта по созданию Единого контакт-центра СФР по взаимодействию с гражданами

Цель проекта

Повышение автоматизации услуг дистанционного обслуживания для улучшения доступности, оперативности и качества обслуживания граждан

Единый контакт-центр СФР

Информационная система ведомств социального блока, СФР РФ, Минтруд, Роструд, Фонд социального страхования РФ, Федеральное бюро медико-социальной экспертизы. Планируется подключение органов соцзащиты субъектов РФ



Заместитель министра труда и соцзащиты РФ
Алексей Скляр

«Запуск в Пенсионном фонде РФ виртуального ассистента в голосовом и текстовом канале, а также речевой аналитики превзошли самые смелые ожидания. Достигнутые показатели и реальная работа виртуального ассистента в едином контакт-центре впечатляют.

Сервис речевой аналитики дает ценную и важную для работы контакт-центра и обслуживания клиентов информацию. Он позволяет проводить оперативный анализ работы ЕКЦ, контролировать качество обслуживания, выявлять узкие места.

Мы гордимся этим проектом и считаем, что он позволит нам повысить качество и эффективность обслуживания клиентов, а гражданам даст возможность получать информацию и услуги быстрее, проще, легче».

Основные требования

Диалоговый бот:



15% автоматизации – обработка не менее 15% обращений граждан по общим вопросам без участия операторов



100 сценариев обслуживания более 15 тематик

Текущие результаты:



Диалоговый бот (текстовый бот и голосовой помощник) запущен более чем в **20 регионах СФР**, а также отделениях ФСС, МСЭ, Роструд

Реализованы **более 100** сценариев в голосовом и текстовом каналах для СФР по основным тематикам:

- Консультации по пенсиям
- Консультации по соц. выплатам
- Консультации по получению мат. капитала

Реализован ряд сценариев в голосовом и текстовом каналах для др. участников **ИС ЕКЦ: МСЭ, ФСС, Роструд**

Поддержка **до 800 сессий** обслуживания одновременно

До 130 000 обращений в сутки

Сокращение продолжительности разговоров:

- первая линия с 8 до 2,5 минут
- вторая линия с 12 до 5 минут

Речевая аналитика:



Контроль за обращениями граждан по вопросам соцзащиты



Анализ качества обслуживания граждан



Разработка стандартов и процедур обслуживания граждан операторами

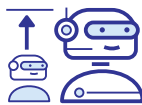


Выявление проблемных вопросов в сфере соц. защиты и по вопросам СФР



Наполнение экспертной системы по выявленным проблемным вопросам

Дальнейшие планы:



Диалоговый бот

Достижение **25% автоматизации**
Повышение качества обслуживания
Добавления **сервиса персональных консультаций**
Реализация **записи на приём** на всю территорию РФ



Речевая аналитика

Реализация **автоклассификации**
Внедрение **динамической отчетности** на основе маркеров и скриптов