



ДЕПАРТАМЕНТ
ИНФОРМАЦИОННЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ
ГОРОДА МОСКВЫ



ОБЩЕГОРОДСКОЙ
КОНТАКТ-ЦЕНТР

Опыт применения AI- технологий в Общегородском контакт-центре

Андрей Савицкий



Проекты Общегородского контакт-центра



СОЦСФЕРА ЖКХ ОРГАНЫ УПРАВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАНИЕ ТРАНСПОРТ

Пособия Качество дорог
Субсидии Жалобы на лечение Эвакуация
Меры поддержки Долги Борьба с мусором Эвакуация
Доступная среда Запись к врачу Информирование
Соцзащита Вакцинация Ремонт Оплата услуг Доступность
ЗАГС Электричество Проездные

Зачем нужна автоматизация?

Снижение затрат



Робот



Оператор

Зачем еще нужна автоматизация?

Снижение непрогнозируемого шквала звонков



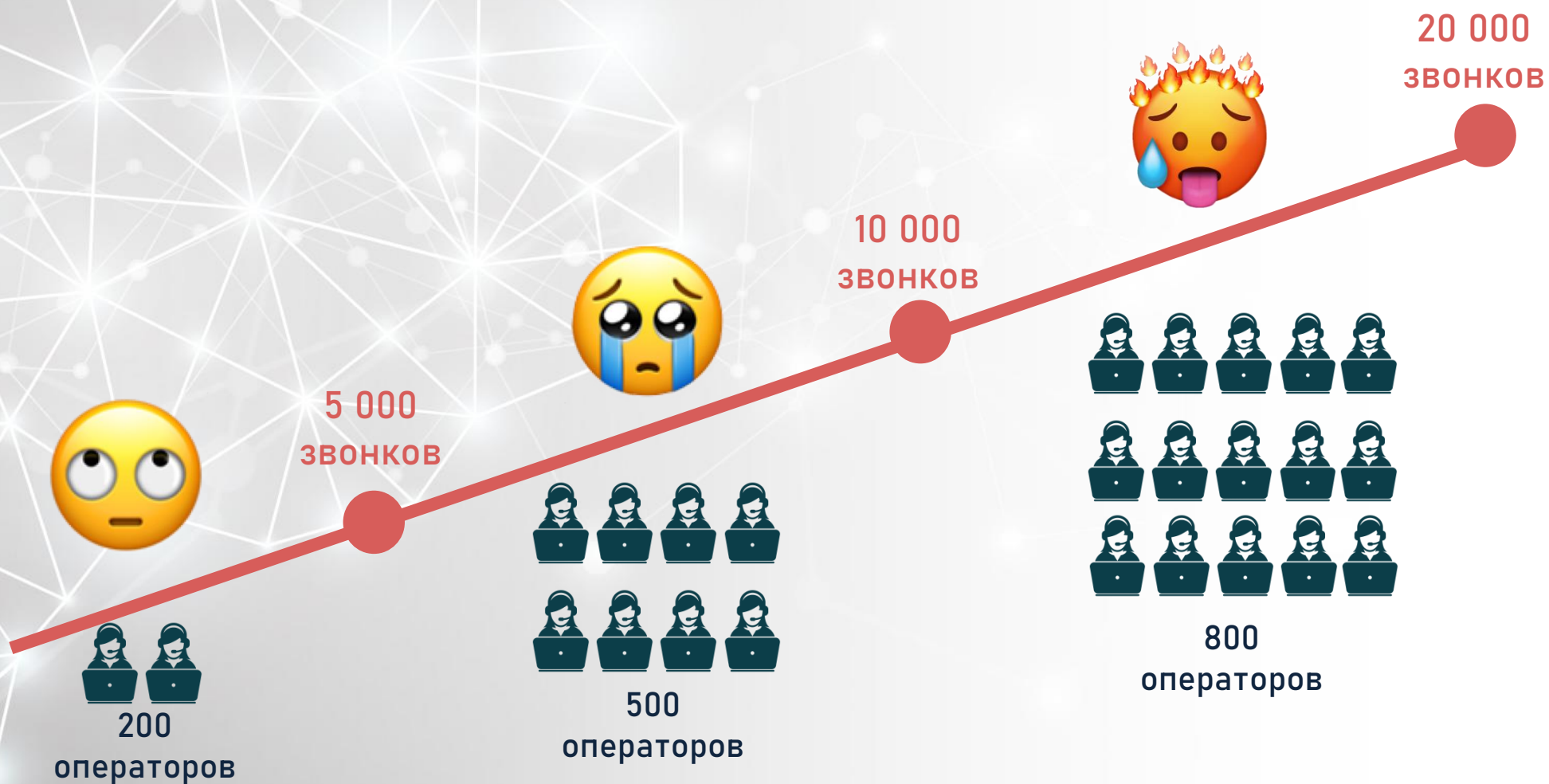
Зачем еще нужна автоматизация?

Снижение непрогнозируемого шквала звонков



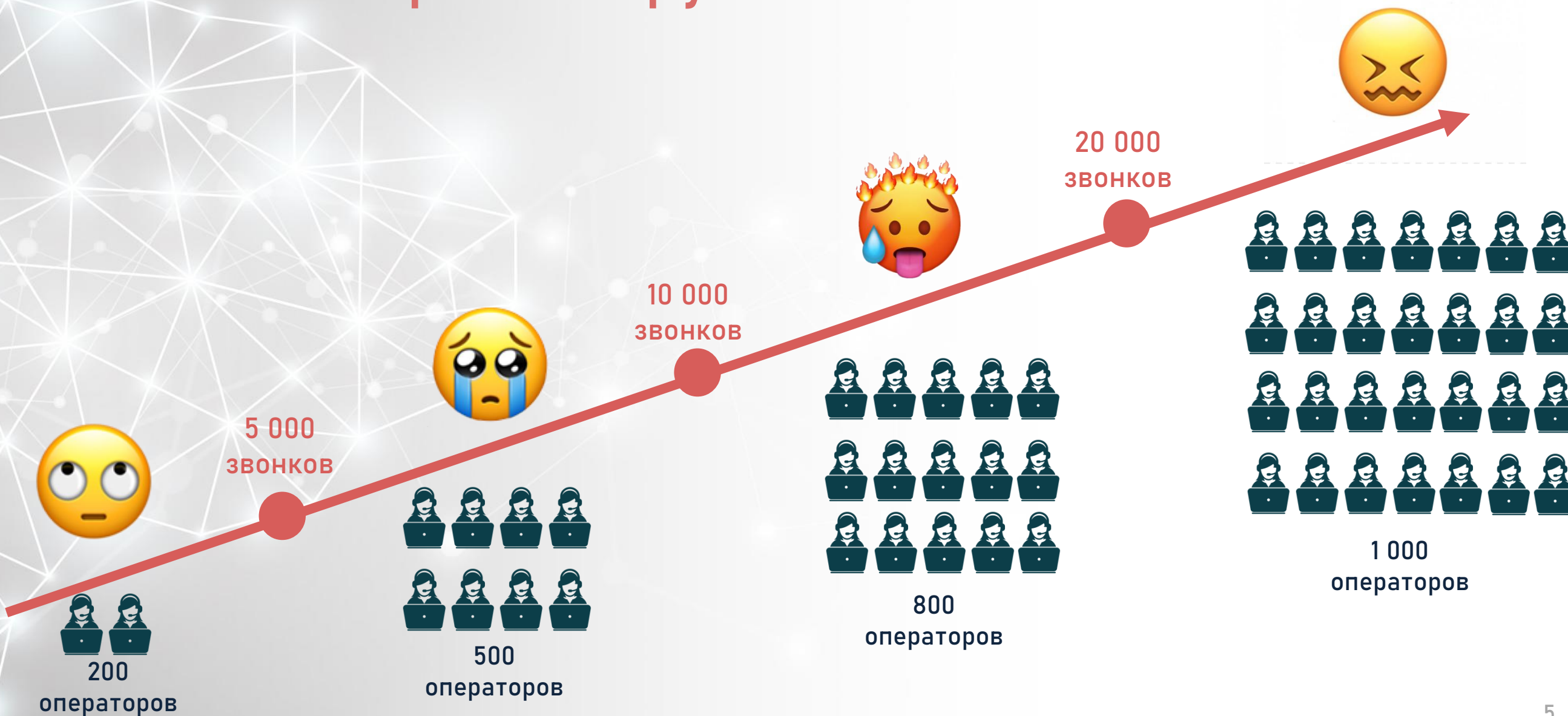
Зачем еще нужна автоматизация?

Снижение непрогнозируемого шквала звонков



Зачем еще нужна автоматизация?

Снижение непрогнозируемого шквала звонков



Зачем еще нужна автоматизация?

Снижение постоянной нагрузки на операторов

Тематика «Вызов врача на дом».
Дневная нагрузка в разбивке по часам.

980 операторов с 8:00 до 10:00
500 операторов с 10:00



Зачем еще нужна автоматизация?

Снижение постоянной нагрузки на операторов



Операционная эффективность работа

Линия по приему показаний
счетчиков воды
(495-539-25-25)

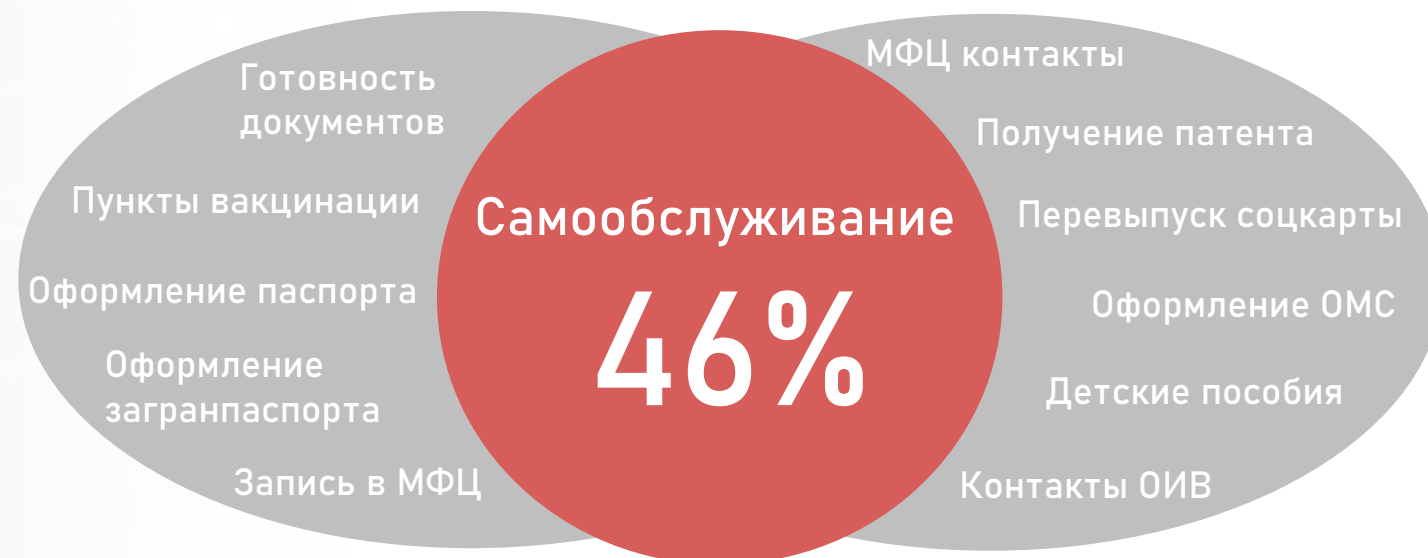
~400 ТЫС.
обращений в месяц

Самообслуживание

93%

Единая справочная служба
Правительства Москвы
(495-777-77-77)

~900 ТЫС.
обращений в месяц



Клиентский опыт

Ожидание

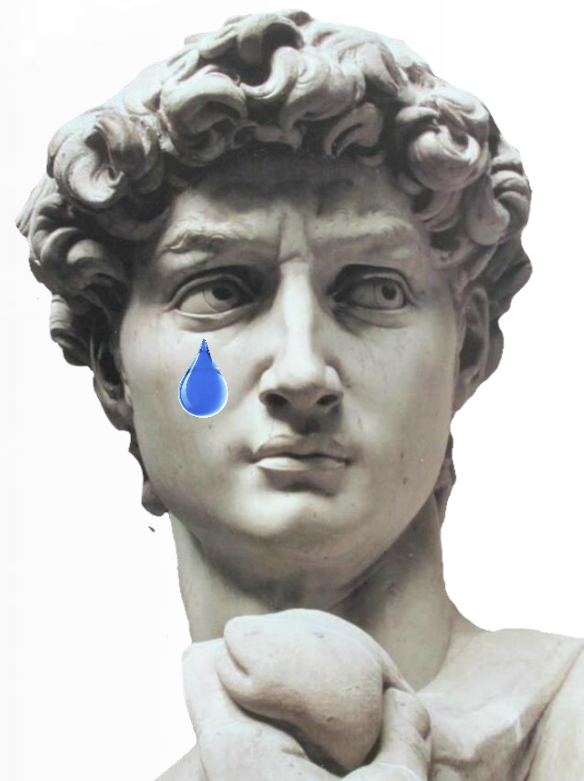


Клиентский опыт

Ожидание



Реальность



Как решить проблему?

Подделка записи ака «живой оператор»

- А важно ли это для жителей/клиентов?
- Диктор на вес золота
- Переменные

Идеи?



Применение технологий

SUPERсинтез

40% → 50%

самообслуживание

Применение технологий

SUPERсинтез

40% → 50%
самообслуживание

SUPERраспознавание

99%
уровень
распознавания
речи роботом



Планы развития ИИ

2021-2022гг.

Отдаем ИИ

3 МЛН

(60%)

обращений в месяц

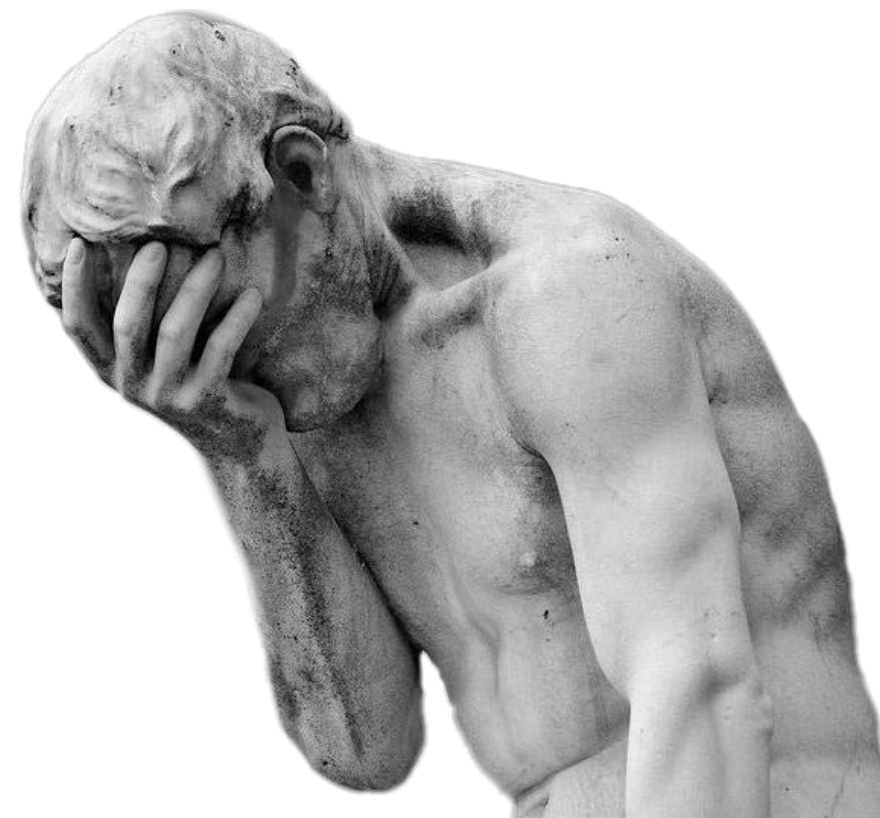
- Эксклюзивный голос
- Предиктивное обслуживание
- Мультивендорность
- Цифровой контроль качества
- Кроссплатформенное машинное обучение
(голосовой помощник «учит» чат-бота и наоборот)

Сначала был чат. И что-то пошло не так...

Зачем внедряли:

- Разгрузить горячую линию

+ 200 ТЫС.
новой аудитории



Привет, чат-бот!

Запущенные каналы:



Идет запуск

Обработка обращений

50 000+

В МЕСЯЦ

77%

эффективность
самообслуживания

Чат-бот. Топовые вопросы – в кнопки

Здравствуйтесь 🙌

Сотрудники службы поддержки mos.ru ответят на вопросы о работе портала, окажут помощь в получении госуслуг и поиске информации

Вакцинация от коронавируса

Программа «Миллион призов»

Центры госуслуг «Мои документы»

Вопросы по Личному кабинету

 Найти ответ в базе знаний

 Введите сообщение...

70%

пользователей
получили ответ
кнопкой

Голосовой помощник в приложении «Моя Москва»

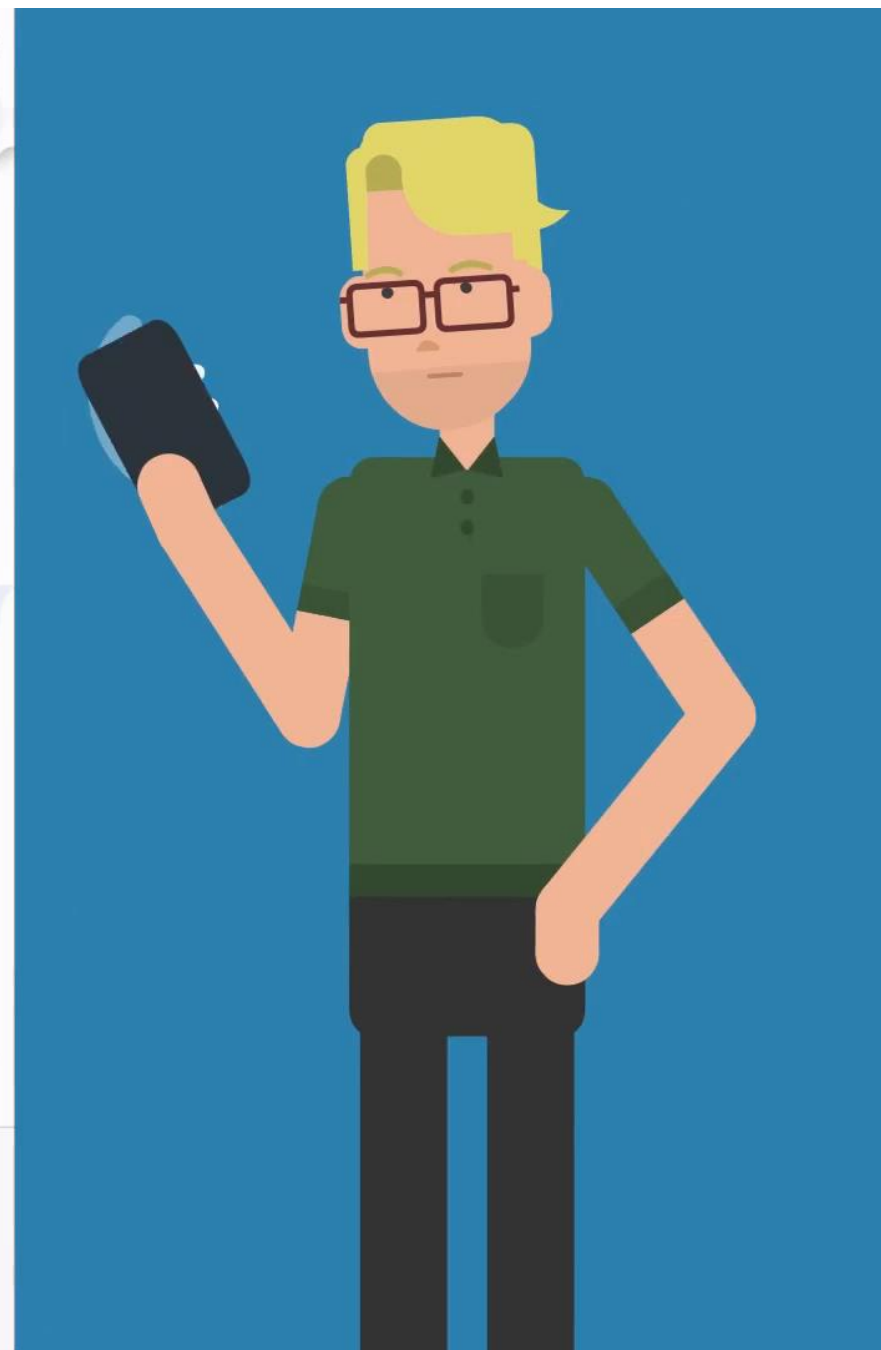
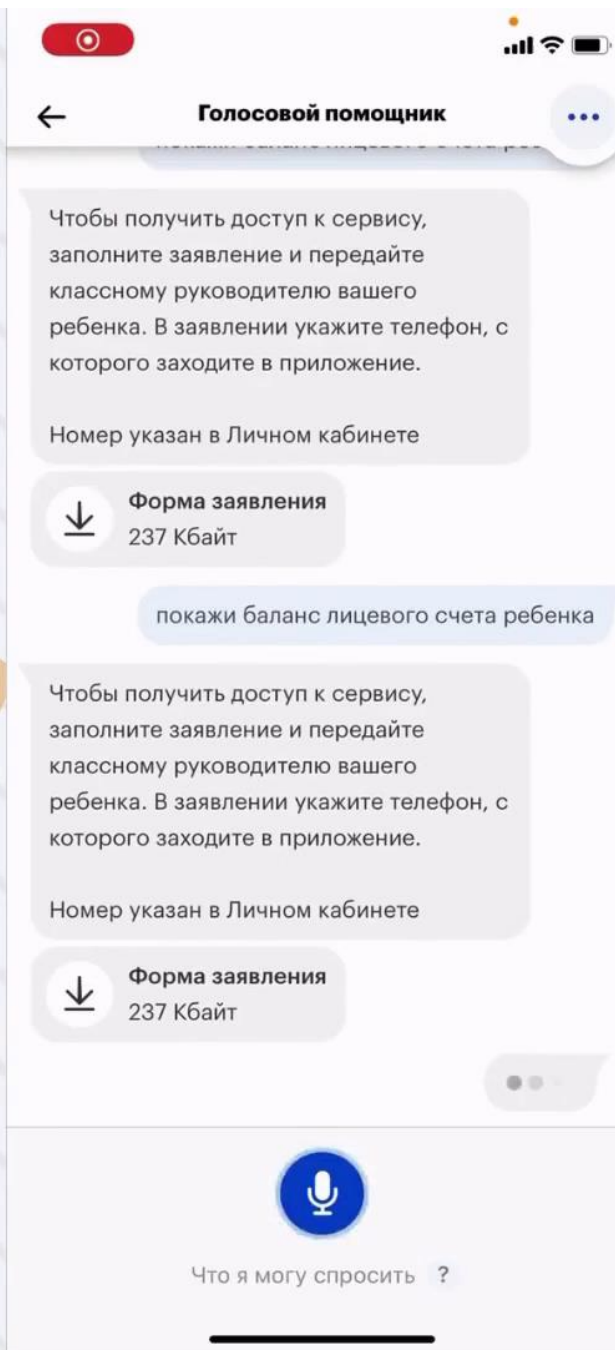
8 услуг
+
ответы на
вопросы по
инструкциям



40 тыс.
обращений
в месяц

68%
пользователей,
активировавших
микрофон
получают ответ

Голосовой помощник «Моя Москва»



Потребности AI-рынка



- **Сценаристы**
- **Специалисты по управлению знаниями**
- **Специалисты по клиентскому сервису**
- **Специалисты по контролю качества**
- **Руководители цифровых продуктов**

Всегда на связи!



ОБЩЕГОРОДСКОЙ
КОНТАКТ-ЦЕНТР



twitter.com/ditmos



vk.com/ditmos



facebook.com/ditmos



mos.ru/dit



ok.ru/ditmos