



ОБЩЕГОРОДСКОЙ
КОНТАКТ-ЦЕНТР

ЦИФРОВОЙ АУДИТОР —

современный подход к контролю
качества работы операторов

Максим Тырнов,
начальник отдела цифровых сервисов и проектов



ОБЩЕГОРОДСКОЙ КОНТАКТ-ЦЕНТР 2023 ГОД



20 млн
звонков



70 +
горячих линий



20
Чат-каналов



3000
операторов

ОСНОВНЫЕ ГОРЯЧИЕ ЛИНИИ

90%
трафика

Единая справочная Москвы
(495) 777-77-77
1 млн обращений в мес.



Служба-122
122
1 млн обращений в мес.



Передача показаний водосчетчиков
(495) 539-25-25
700 тыс обращений в мес.



Единый диспетчерский центр
(495) 539-53-53
600 тыс обращений в мес.



Контакт-центр «Московский транспорт»
(495) 539-54-54
600 тыс обращений в мес.



Линия департамента труда и социальной
защиты населения
(495) 870-44-44
500 тыс обращений в мес.



Служба тех. поддержки портала
Правительства Москвы (mos.ru)
(495) 539-55-55
400 тыс обращений в мес.



ПРЕДПОСЫЛКИ СОЗДАНИЯ ЦИФРОВОГО АУДИТОРА



ПОИСК РЕШЕНИЯ

Анализ рынка.

Кто нам помог в реализации?

НИКТО

**ПОЭТОМУ МЫ СТАЛИ
ПЕРВЫМИ!**





ПОДВОДНЫЕ КАМНИ, С КОТОРЫМИ МЫ СТОЛКНУЛИСЬ



Операторов предупредили



Операторы понимали,
что с ними общается робот



Нескриптовые/уточняющие вопросы
от оператора вне сценария робота

ПАРАМЕТРЫ ОЦЕНКИ ДИАЛОГА



Корректность приветствия



Использование режимов «HOLD» или «Mute»



Общая длительность звонка



Нецензурные выражения



Соответствие ответа на поставленный вопрос



Общий фон диалога



Корректность действий в системе при оформлении звонка



Общая оценка контакт-центра по важнейшим показателям





КАК ЭТО РАБОТАЕТ

- » Основа — привычные технологии голосового помощника
- » Использование записи речи диктора с фоновыми шумами
- » Контрольные вопросы —реальные обращения граждан

Благодаря этому подходу теперь операторы не отличают робота от реального заявителя





ПРЕИМУЩЕСТВА

- ✓ Единовременно протестирует всех операторов
- ✓ Протестирует техническую сторону работы площадки и административный ресурс
- ✓ Не совершает ошибок, присущих человеку
- ✓ Может совершать звонки в автоматическом режиме круглосуточно
- ✓ Гибок в настройке и моментально выдаёт результат тестирования
- ✓ Быстро обучается новым проектам

РЕЗУЛЬТАТЫ РАБОТЫ ЦИФРОВОГО АУДИТОРА

223 000
ЗВОНКОВ

совершил цифровой аудитор
с января 2023 года

1500

операторов протестировано

150

кейсов знает

на 10

линиях используется

РЕЗУЛЬТАТЫ ТЕСТИРОВАНИЯ:

- ✓ 96 % операторов успешно прошли тестирование
- ✓ Для постоянного и массового использования цифрового аудитора необходимо много дикторов
- ✓ Чтобы «поймать преступника», нужно «думать как преступник»
- ✓ Настройка одного кейса занимает до двух часов

ВСЕГДА НА СВЯЗИ

 vk.com/ditmos

 mos.ru/dit

 ok.ru/ditmos

 [dit_moscow](https://t.me/dit_moscow)