



Работа современного контакт-центра

в условиях нехватки персонала



ОБЩЕГОРОДСКОЙ
КОНТАКТ-ЦЕНТР

Андрей Савицкий,
руководитель ОКЦ ДИТ Москвы



Основные направления

 Госуслуги ↗

 Здоровоохранение ↗

 ЖКХ ↗

 Транспорт ↗

 Туризм ↗

КАНАЛЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

Телефон

Мессенджеры и соц. сети

Сайт и мобильное приложение

SMS

E-mail

НЕ ПРОСТО ЦИФРЫ



5 млн
звонков
в месяц



20
чат-
каналов



70 +
горячих
линий



3000
операторов



Основные горячие линии

90%

трафика

Единый
диспетчерский
центр
(495) 539-53-53

600 тыс. обращений
в мес.

Единая медицинская
справочная служба
122

1 млн
обращений в мес.

Служба тех. поддержки
портала Правительства
Москвы (mos.ru)
(495) 539-55-55

400 тыс.
обращений в мес.

Контакт-центр
«Московский транспорт»
(495) 539-54-54

600 тыс.
обращений в мес.

Единая справочная
Москвы
(495) 777-77-77

1 млн
обращений в мес.

Передача показаний
счётчиков
(495) 539-25-25

700 тыс.
обращений в мес.

Линия департамента
труда и социальной
защиты населения
(495) 870-44-44

500 тыс.
обращений в мес.



ОКЦ — самый крупный заказчик
услуг контакт-центра

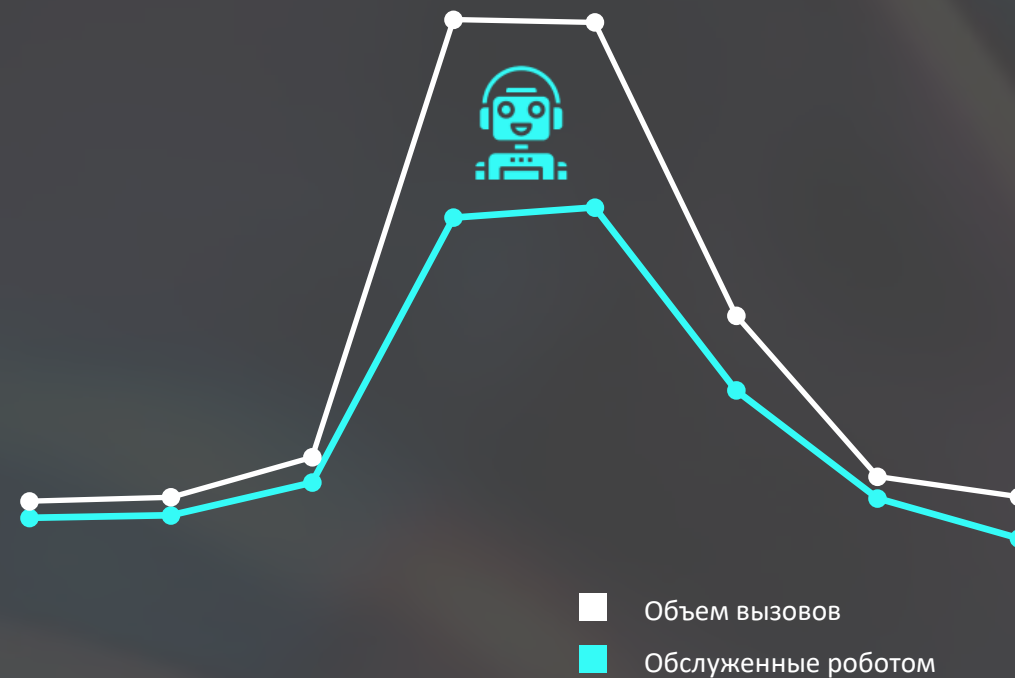
Минута диалога



Предпосылки внедрения искусственного интеллекта

- > Снижение постоянной нагрузки на операторов (повторяющиеся, рутинные, негативные вопросы)
- > Снижение непрогнозируемого количества звонков

ПОМОЩЬ РОБОТА ПРИ ПРИЕМЕ ЗВОНКОВ



Эффективность робота на городских горячих линиях

(САМООБСЛУЖЕНО ЗВОНКОВ)

30%

Единый
диспетчерский центр
(495) 539-53-53

50%

Единая медицинская
справочная служба
122

40%

Единая справочная
Москвы
(495) 777-77-77

99%

Передача показаний
счётчиков
(495) 539-25-25





Почему **нельзя** заменить всех операторов на ИИ?

- > Вопросы по сложным жизненным ситуациям
- > Часто меняющаяся база знаний
- > Нетиповые вопросы жителей

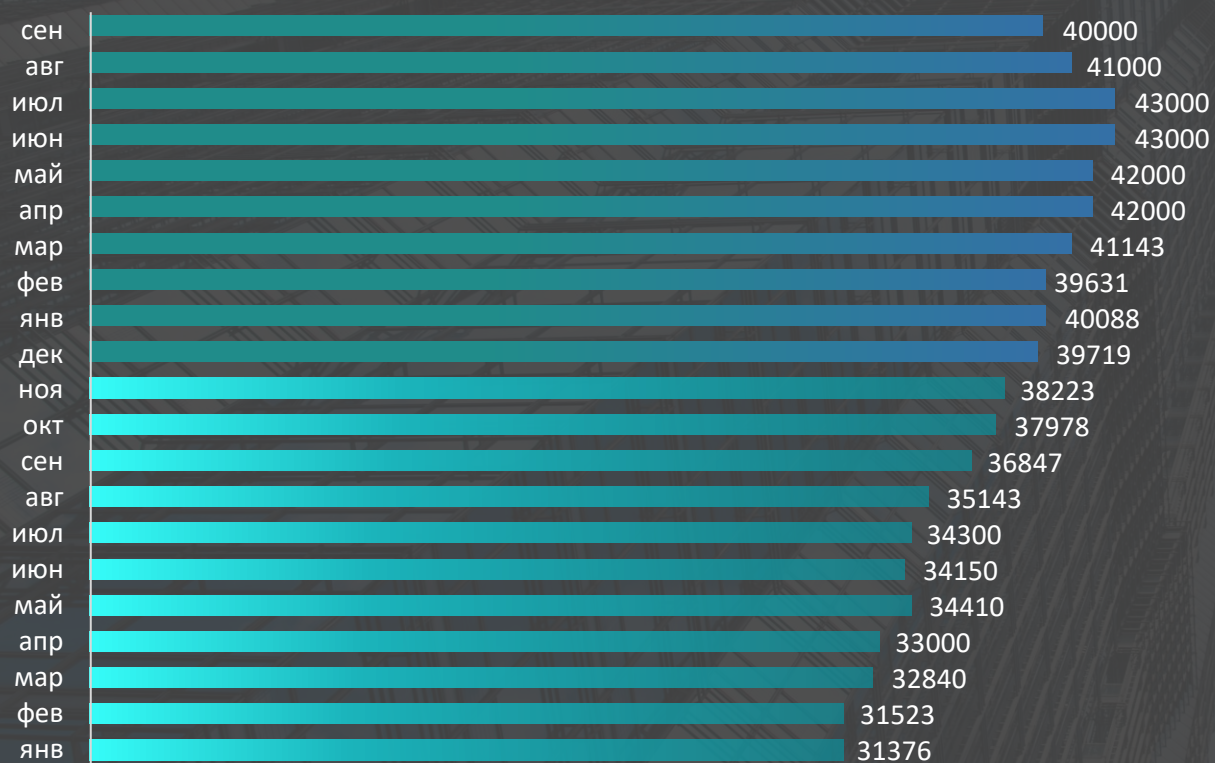
Специфика работы Общегородского контакт-центра

- Сервисная модель оказания услуг
- Заключение контрактов в рамках 44-ФЗ
- Срок реализации конкурсных процедур составляет от 6 месяцев



Зарплата для профессии «Оператор call-центра» в России 2023 — 2024 (руб.)

(Данные: [ГородРабот.ру](https://www.gorodrabot.ru))



2024

2023

Потенциальные операторы трудоустраиваются на более высокооплачиваемую работу



(Данные: hh.ru)

Продавец

68 965 – 80 000 ₽ до вычета налогов

АО Евро Металл Групп

Самара

Отклик без резюме

Менеджер пункта выдачи заказов

60 000 – 105 000 ₽

WILDBERRIES

Воронеж

Отклик без резюме

Комплектовщик

85 000 – 110 000 ₽ на руки

ООО Аверон

Воронеж

Оператор колл-центра (без продаж)

40 300 – 53 300 ₽ до вычета налогов

бילайн: Контактные центры

Саратов

Отклик без резюме

Сборщик заказов Ozon Com

175 000 – 220 000 ₽

Ozon Производство

Ярославль

Товаровед на склад

от 59 000 ₽

Ozon Производство

Ярославль

Мы решили **удержать**
операторов
любым способом...



Обучение операторов



БЫЛО:

Государственное бюджетное учреждение
«Многофункциональные центры» г. Москвы

МОИ
документы
государственные
и муниципальные услуги



- формирует концепцию работы линии, наполняет, редактирует информацию, которой специалисты пользуются для консультации Заявителей, получает обратную связь от специалистов

Обучение операторов



БЫЛО:

СХЕМА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНОВ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ С ЖИТЕЛЯМИ ГОРОДА.



Обучение операторов



БЫЛО:

Вы попадаете в Единую Базу Знаний (БЗ):

The screenshot shows the interface of the Unified Knowledge Base (БЗ). At the top, there is a header with the text "Анкетирование: ИД-661 Тестовая версия (16578603780204)" and a navigation link "Единая база знаний". Below the header is a search bar with a magnifying glass icon and a "Очистить" button. Under the search bar, there are filter options: "Отмеченные" (with a link), "Глубина поиска" (with a dropdown menu set to "Везде"), "ОНВ" (with a dropdown menu), and "Тип вопроса" (with a dropdown menu). Three callout boxes with arrows point to specific elements: the first points to a button on the left, the second points to the search bar, and the third points to the filter dropdowns.

Кнопка для возвращения на главную страницу

Строка для ввода ключевого слова/фразы

После ввода параметров поиска необходимо нажать на кнопку «Лупа»

Фильтры, используя которые можно выбрать дополнительные параметры поиска.

Обучение операторов



СТАЛО:

Самое время вспомнить материалы второго дня обучения и ответить на вопросы Заявителей.

Открывай Базу знаний и нажимай "начать".

Начать



Обучение операторов



СТАЛО:



Голос должен быть:

- ✓ энергичным,
- ✓ выразительным,
- ✓ уверенным и заинтересованным.

Правильный темп речи:

- ✓ бодрый,
- ✓ уверенный,
- ✓ ровный.

Говорить следует не слишком быстро и не слишком медленно. Оператор не должен суетиться. Слушайте, как говорит собеседник, старайтесь соответствовать скорости его речи.



НАЖАТЬ



НАЖАТЬ



Обучение операторов



СТАЛО:

БАЗА ЗНАНИЙ

Алгоритм поиска и разбор статей

База знаний — хранилище всей информации, которая может понадобиться для ответа на вопросы Заявителей. Мы проводим консультации только по ней.



В БАЗЕ ЗНАНИЙ ЕСТЬ ТРИ СПОСОБА ПОИСКА ИНФОРМАЦИИ:

- 01 через строку поиска по ключевым словам или фразам;
- 02 по номеру статьи;
- 03 с использованием фильтров.



Обучение операторов

Как **БЫЛО**:

3,3

оценка обучения
участниками

40%

успешно завершили
обучение

Как **СТАЛО**:

4,9

оценка обучения
участниками

80%

успешно завершили
обучение

Обучение операторов



В АТТЕСТАЦИИ И ОБУЧЕНИИ НОВИЧКОВ ИСПОЛЬЗУЕМ:



Голосовой бот-тренажер — симулирует диалог, готовит операторов:

- к популярным вопросам от заявителей
- к вопросам, в которых с большой вероятностью новичок допустит ошибки
- к диалогам с конфликтными заявителями



Чат-бот в телеграмм часть концепции смешанного обучения. Позволяет операторам в удобном темпе:

- изучать западающие темы
- проходить обучающие курсы
- повторять материал
- проверять знания с помощью тестов

97%

пользователей отметили эффективность отработки навыков с тренажером

93%

составила доходимость участников до конца обучающего курса в телеграмм-боте





Управление знаниями

Наполнение базы знаний осуществляется силами редакторов-социологов, знающих специфику работы контакт-центра

ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ АДАПТАЦИИ ТЕКСТА
ДЛЯ УДОБСТВА ОПЕРАТОРОВ:

- Ударения в сложных и редко употребляемых словах и в географических названиях
- Расшифровка ссылок, английских слов, аббревиатур
- Инструкции, в которых кратко и чётко описан алгоритм действий оператора
- Подсказки с дополнительной информацией, которую может запросить заявитель
- Связаны статьи со схожей или родственной тематикой, которые могут понадобиться оператору для ответов на дополнительные вопросы заявителя

Пример **адаптации** статьи



Можно ли **обменять мобильный телефон** на другую модель, если с момента покупки не прошло 14 дней и сохранён товарный вид телефона?

Как **БЫЛО**:

«В соответствии со статьёй 25 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» потребитель вправе в течение 14 дней, не считая дня покупки, обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретён, если указанный товар не подошёл по:

- форме,
- габаритам,
- фасону,
- расцветке,
- размеру или комплектации.

Вместе с тем, статья 25 Закона «О защите прав потребителей» предусматривает возможность ограничения такого права потребителя. Возврату и обмену на аналогичный товар другого:

- размера,
- формы,
- габарита,
- фасона,
- расцветки или комплектации

не подлежат технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки не менее одного года.

Согласно Перечню технически сложных товаров, оборудование навигации и беспроводной связи для бытового использования, в том числе спутниковой связи, имеющее сенсорный экран и обладающее двумя и более функциями, является технически сложным товаром.

Таким образом, мобильный телефон надлежащего качества, на который установлен гарантийный срок не менее одного года не подлежит возврату и обмену»

СТАЛО:

«Мобильный телефон надлежащего качества, на который установлен гарантийный срок не менее одного года, не подлежит возврату и обмену.»



Эффект от адаптации статей БЗ

На 87%

Сократились увольнения операторов по причине «Сложность проекта»

На 97%

Сократилось нажатие операторами кнопки «Статья требует улучшения»

На 26%

Сократился отток с обучения по причине «сложновоспринимаемые тексты»

99%

Операторов довольны структурой статей и адаптацией речевых модулей.

УДАЛЁНКА



Стадии принятия удалёнки



Я не удалённый, я — домашний

30%

операторов
работают из дома

Контроль операторов, работающих удалённо:

Разработали оповещения, если долго не в разговоре, в постобработке и т.д.

Прослушиваем больше звонков

В методику оценки работы заложили критерии, которые не используем для офисных операторов



Всегда на связи

 vk.com/ditmos

 mos.ru/dit

 ok.ru/ditmos

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



ОБЩЕГОРОДСКОЙ
КОНТАКТ-ЦЕНТР



ДИТ

