



SIGURD
IT COMPANY

Истории
о социальных проблемах,
которые были решены
при помощи контактного
центра

Разрабатываем и внедряем
контакт-центры
с 2001 года



НЕМНОГО ИСТОРИИ:

от скандинавского эпоса

— до телефонной фабрики ЭРИКСОНЪ



ИСТОРИЯ

о прямой линии для Президента РФ



ОСОБЕННОСТИ СОЗДАНИЯ КОМПЛЕКСНОГО РЕШЕНИЯ:

для приёма вызовов на Прямую линию Президента РФ

- 1 600 647** общее количество принятых вызовов за две недели **до 16 000** вызовов одновременно
- Реализация аппаратно-программного комплекса – **2017 год**
- Сбор и обработка нагрузки по **IP** и **TDM** сетям со всех регионов РФ
- Круглосуточная работа** системы с онлайн-мониторингом со стороны технической поддержки вендора
- Несколько путей резервирования** с альтернативными маршрутами, дублирование всех, как программных, так и аппаратных модулей (в том числе собственного производства)



ОСОБЕННОСТИ СОЗДАНИЯ КОМПЛЕКСНОГО РЕШЕНИЯ:

для приёма вызовов
на Прямую линию Президента РФ



Публичное акционерное общество «Ростелеком»

ул. Гонимая, д. 30
г. Москва, Россия, 115172
тел.: +7 (499) 999-80-22, +7 (499) 999-82-83
факс: +7 (499) 999-82-22
e-mail: rostelecom@rt.ru, web: www.rt.ru

07.04.2018 № 0165/17.001-18

На № от

Об успешном сотрудничестве

Генеральному директору
ООО «Научно-Технический Центр
Протей»

Н.А. Апостоловой

(812) 449 47 29

Уважаемая Нина Анатольевна,

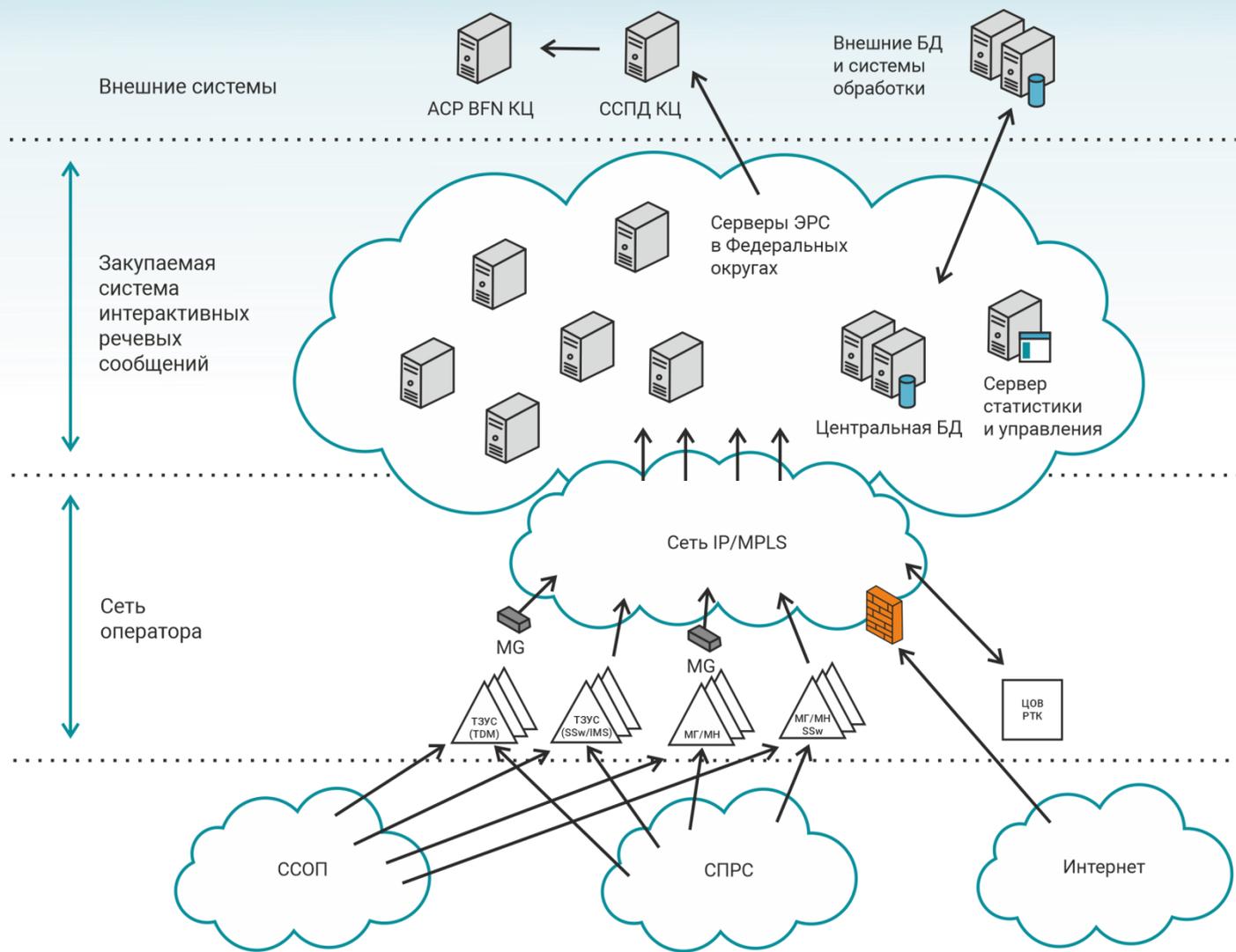
Выражаю искреннюю благодарность компании ООО «Научно-Технический Центр Протей» за качественное и своевременное оказание технической поддержки, направленной на обеспечение бесперебойной работы интерактивной системы голосовых сообщений IVR, в период проведения Мероприятия с трансляцией в прямом эфире.

Надеюсь на продолжение успешного сотрудничества на благо наших общих интересов, а также на дальнейшее увеличение достигнутых показателей совместной работы.

Директор по мониторингу и
оперативно-техническому управлению
сетями связи

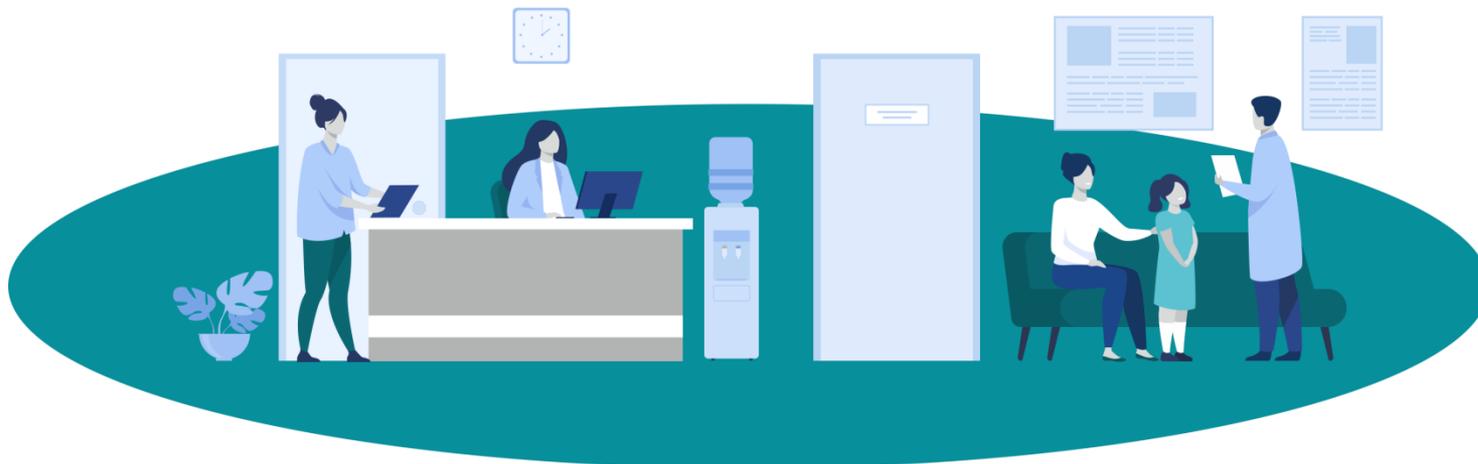
Г.И. Соловский

Архитектура Горячей линии



ИСТОРИЯ:

про детскую городскую
поликлинику
Санкт-Петербурга



ДО ВНЕДРЕНИЯ КЦ

До **10** утра если врача не вызвал,
то необходимо идти в поликлинику

Многие родители не дозванивались
и приходилось идти за больничным в поликлинику

Приходилось сидеть в очереди к врачу, фиксировать
болезнь ребенка и получать больничный лист
по его болезни

Таким образом в поликлинике копились
очереди из тех, кто не дозвонился, особенно сильная
нагрузка в сезон ОРВИ

Некоторые родители приходили
в поликлинику с больным ребенком

В очередях был высокий риск заражения
здоровых людей

ПОСЛЕ ВНЕДРЕНИЯ КЦ

Стали доступны прием и обработка **100%** вызовов

Выписывание больничного листа
без посещения пациента

Проведение мониторинга состояния пациента
в автоматическом режиме по заранее составленному
опросному листу

Автоматизированное оповещение пациентов
о времени записи/посещения
специалистов

Автоматизированное получение справочной
информации по поликлинике

Повышение удовлетворенности
жителей района

ИСТОРИЯ

про МФЦ 2.0



КОНТАКТ-ЦЕНТР

для МФЦ Санкт-Петербурга



ДО ВНЕДРЕНИЯ КЦ

Невозможность дозвониться до оператора

Отсутствие статистики по обращениям

Невозможность интеграции с ИС МФЦ

Отсутствие информационной связности между всеми МФЦ города

Отсутствие процессов автоматизации при входящих обращениях

Отсутствие интерактивного взаимодействия с гражданином

ПОСЛЕ ВНЕДРЕНИЯ КЦ

2018 г.

Обработка всех **100%** обращений граждан на единую горячую линию **+7 812 573 90 00**

Возможность получения единой статистики по всем МФЦ города

Поступающая нагрузка на момент запуска КЦ составила **16** тыс. вызовов в день

ИСТОРИЯ

про карту Петербуржца





Единая карта петербуржца – электронная смарт-карта на базе которой гражданин имеет возможности использовать ее, как банковскую, скидочную и бонусную карту, как проездной в общественном транспорте, а также имеет ЭЦП.

ДО ВНЕДРЕНИЯ КЦ

2019 г.

Карта бесплатная и ее легко получить



Как следствие – в короткой перспективе после старта проекта значительно увеличилось количество обращений в службу ТП

Постоянное увеличение количества гос. услуг, получаемых в цифровом формате и партнеров карты

Таким образом «поддержка» клиентов работала на бесплатном **РВХ** и срочно нуждалась в автоматизации обработки входящих и исходящих обращений

ПОСЛЕ ВНЕДРЕНИЯ КЦ

Прием и обработка **100%** обращений

Значительное сокращение (с **3** минут) до (**1** минуты) времени обработки входящих обращений за счет проведенной интеграции с ИС: Центр информационного сопровождения

Автоматизированы ответы на часто задаваемые вопросы за счет использования **Service builder**

Организованы дополнительные службы: Консультационный центр и Центр организации социального обслуживания; Городской центр жилищных субсидий

ИСТОРИЯ

про Службу-122



35%



Медицина

25%



Самоизоляция

13%



Соцобеспечение

6%



Заграница

 **122** **ЕДИНАЯ СПРАВОЧНАЯ СЛУЖБА**
САНКТ-ПЕТЕРБУРГ. ЗВОНОК БЕСПЛАТНЫЙ

Общие вопросы по коронавирусу:
о тестах, диагностике и профилактике

Меры и режим самоизоляции,
особенности получения
больничных листов

Организация работы детских садов,
школ, колледжей, ВУЗов

Работа волонтеров, выплаты, льготы,
обеспечение продуктами наборами

Возможности передвижения
по городу и доступность транспорта

Прочие вопросы, связанные
с коронавирусом



246-5-122
С ГОРОДСКОГО ТЕЛЕФОНА



ЕДИНАЯ ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНАЯ СЛУЖБА

«122» Санкт-Петербурга

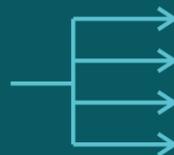
Автоматическая
маршрутизация
вызовов



Житель города
голосом произносит
свой запрос

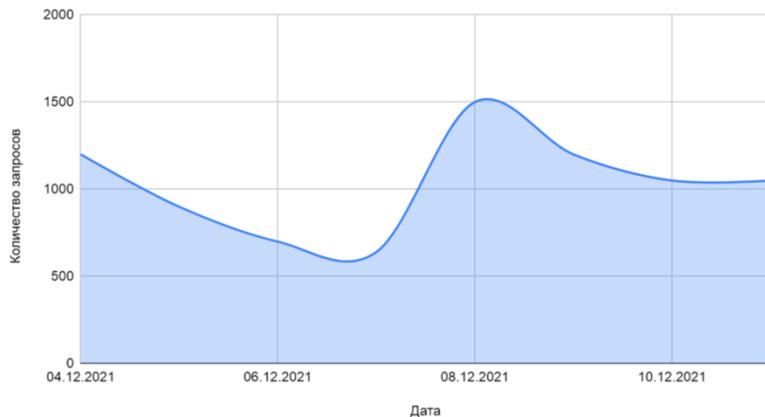


Его вызов
маршрутизируется
на нужную службу

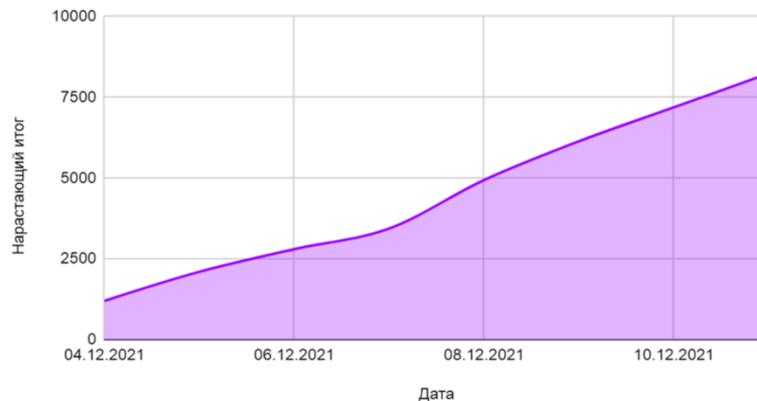


Вакцинация
Запись к врачу,
Отслеживание заявки
Прочее

Количество запросов по дням

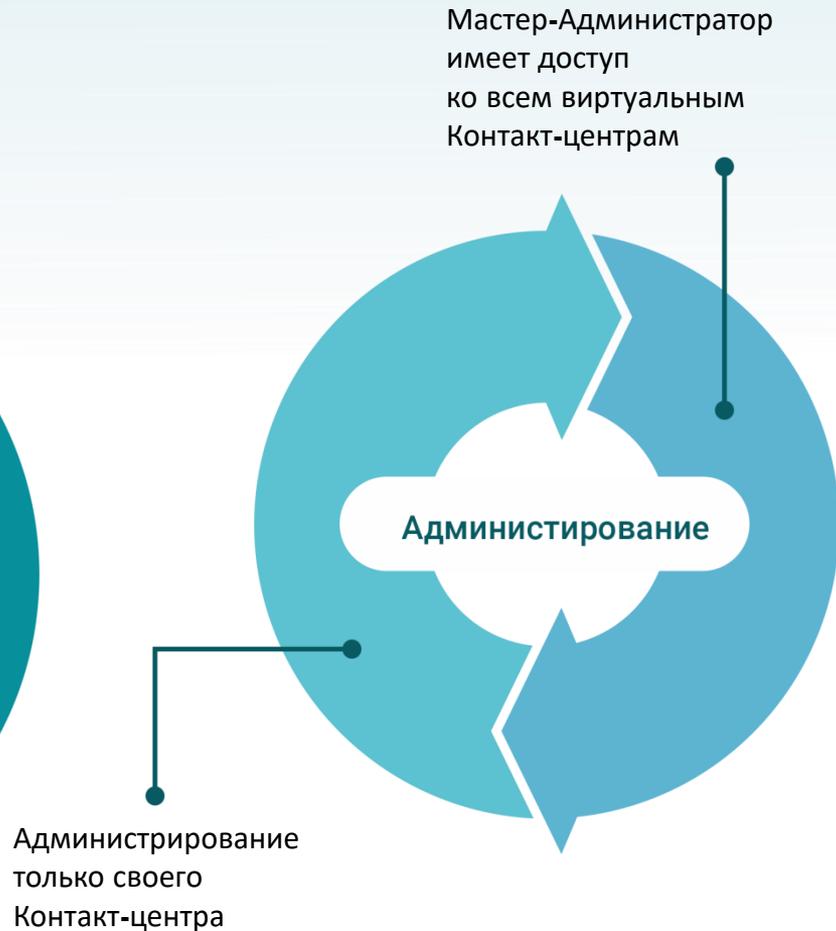


Нарастающий итог по запросам



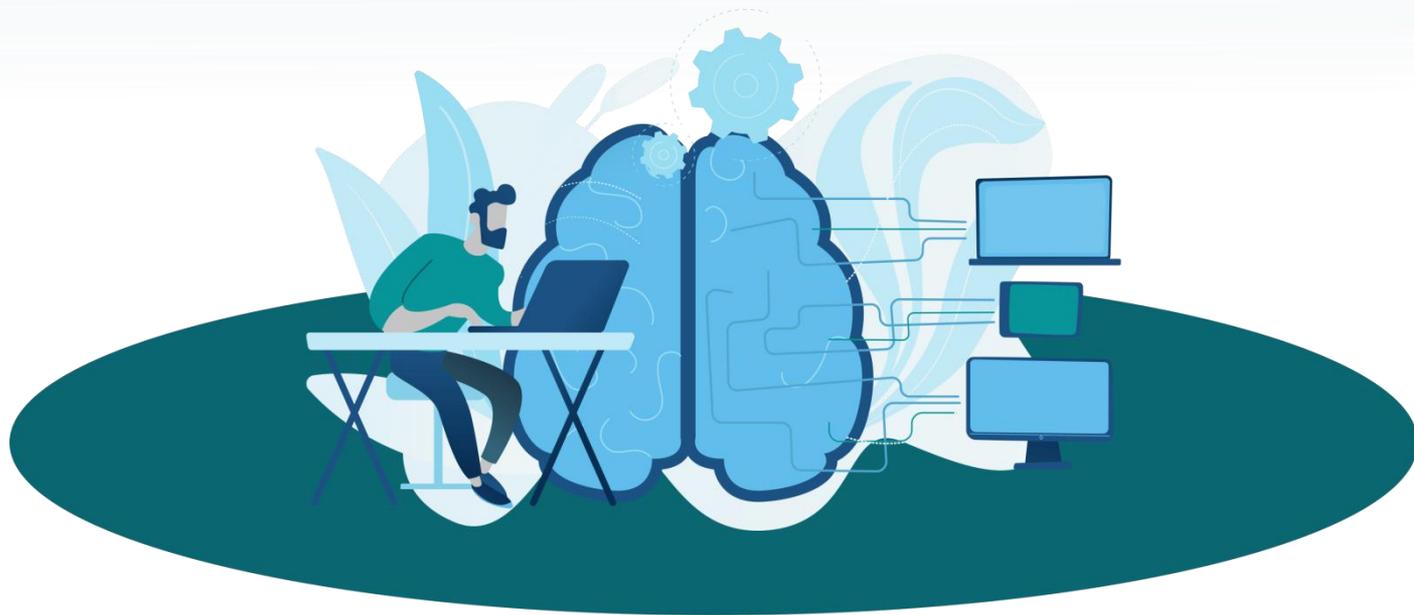
ОСОБЕННОСТИ ФУНКЦИОНАЛА

виртуального контакт-центра



ИСТОРИЯ

про Искусственный интеллект



ЦЕЛИ ВНЕДРЕНИЯ ГОЛОСОВОГО БОТА

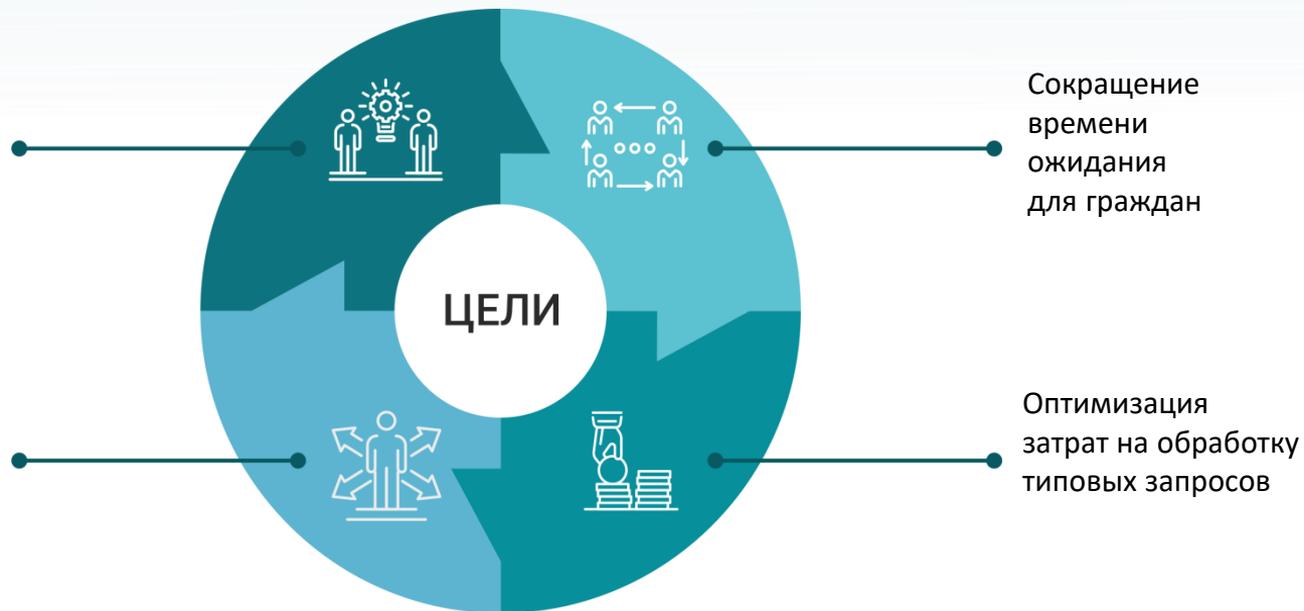
для государственной организации

Мастер-Администратор
имеет доступ
ко всем виртуальным
Контакт-центрам

Сокращение
времени
ожидания
для граждан

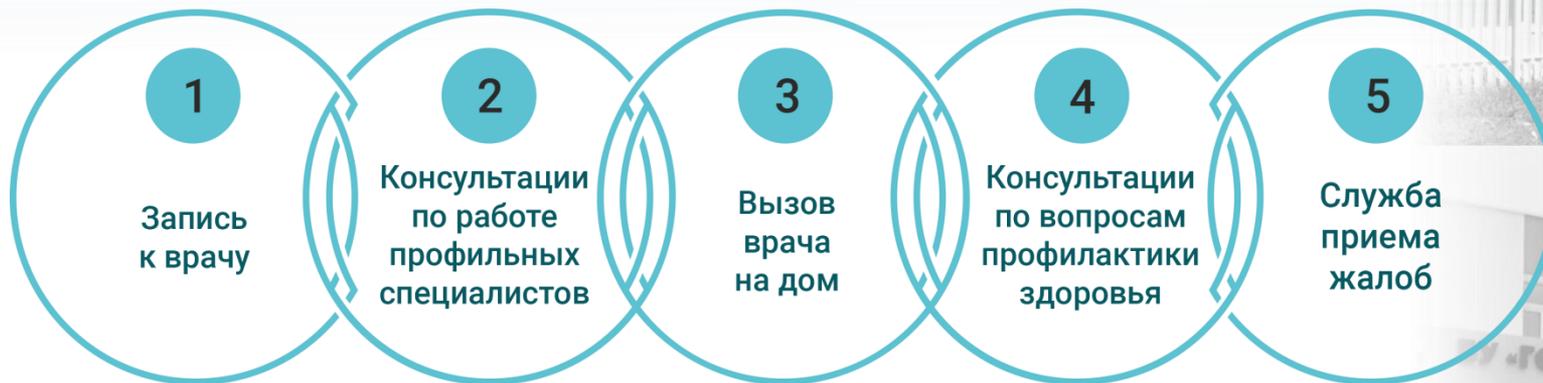
Увеличение
пропускной
способности
Контакт-Центра

Оптимизация
затрат на обработку
типовых запросов



ОБРАБОТКА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

в городской поликлинике по вопросам:



СПАСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ!



SIGURD
IT COMPANY

Разрабатываем и внедряем
контакт-центры с **2001** года



+7 (911) 294 12 36

+7 (985) 970 09 98