



Анализ применения передовых технологий в работе контакт-центра города Москвы и других мегаполисов мира



I. Из 50 умных городов отобрали **20 городов – участников**

(с наиболее крупными и развитыми контакт-центрами)

Москва	Лиссабон
Санкт-Петербург	Мадрид
Астана	Атланта
Нью-Йорк	Чикаго
Сеул	Лос-Анжелес
Гонконг	Тайбэй
Торонто	Барселона
Париж	Берлин
Сан-Франциско	Лондон
Ванкувер	Кейптаун





II. Провели анализ деятельности контакт-центров по параметрам

1

По каким вопросам можно обратиться в контакт-центр

2

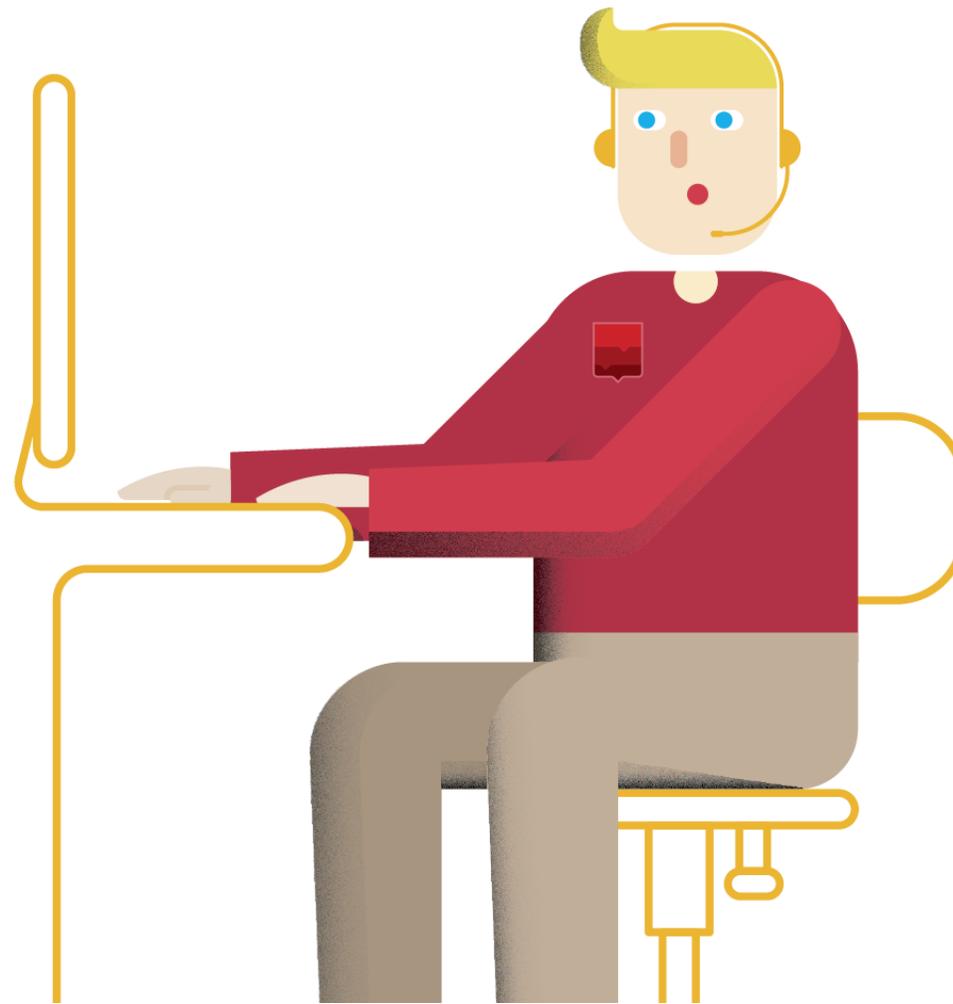
Используемые каналы коммуникации города и жителей

3

Количественные показатели эффективности

4

Полнота функционала контакт-центра

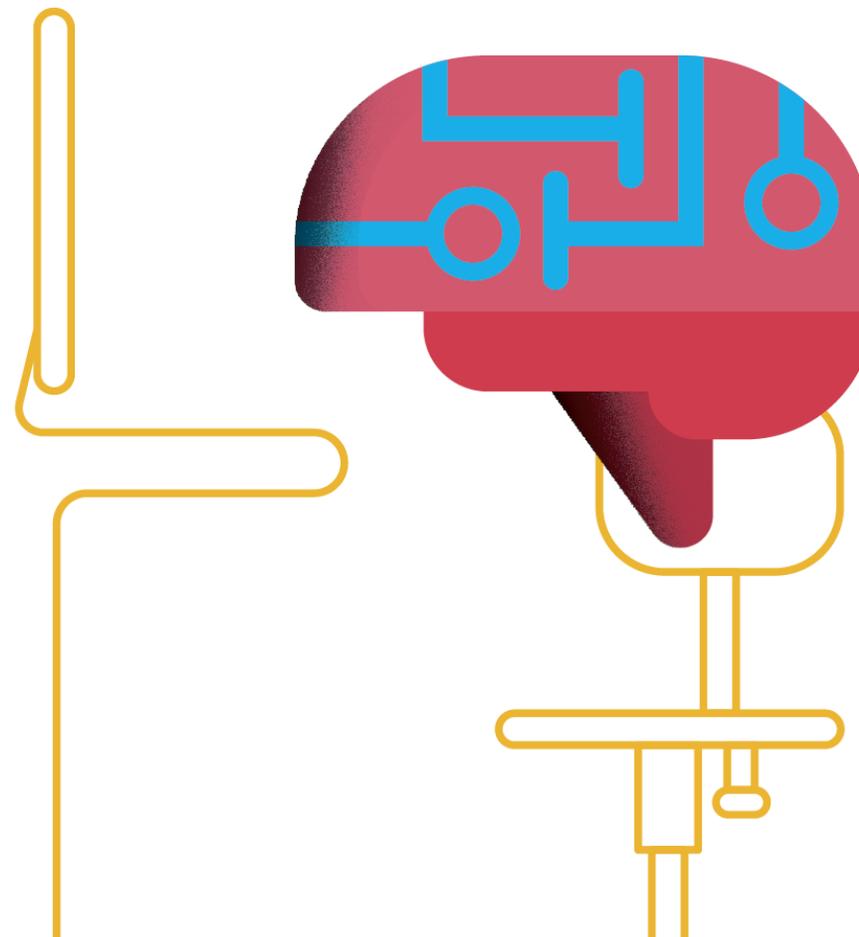




III. Отдельно рассмотрели параметр

5

Применение технологий умного города
(Искусственный интеллект, биометрия голоса,
аналитика больших данных, и т.д.)





По каким вопросам можно обратиться в контакт-центр



В любой точке мира:

100%
Справочная информация

100%
Жалобы и предложения

100%
Вопросы городского хозяйства

94%
Дорожное движение и транспорт

88%
Налоги, штрафы

82%
Коммунальные услуги

5-10 лет назад можно было получить только справочную информацию



Могут возникнуть проблемы:

71%
Образование

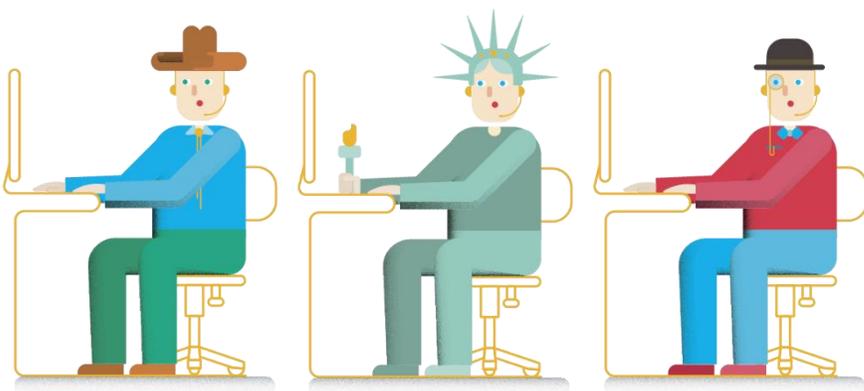
59%
Помощь мигрантам

59%
Помощь туристам

47%
Здравоохранение

41%
Чрезвычайные ситуации

Город часто вообще не занимается сферами, где работают преимущественно коммерческие компании



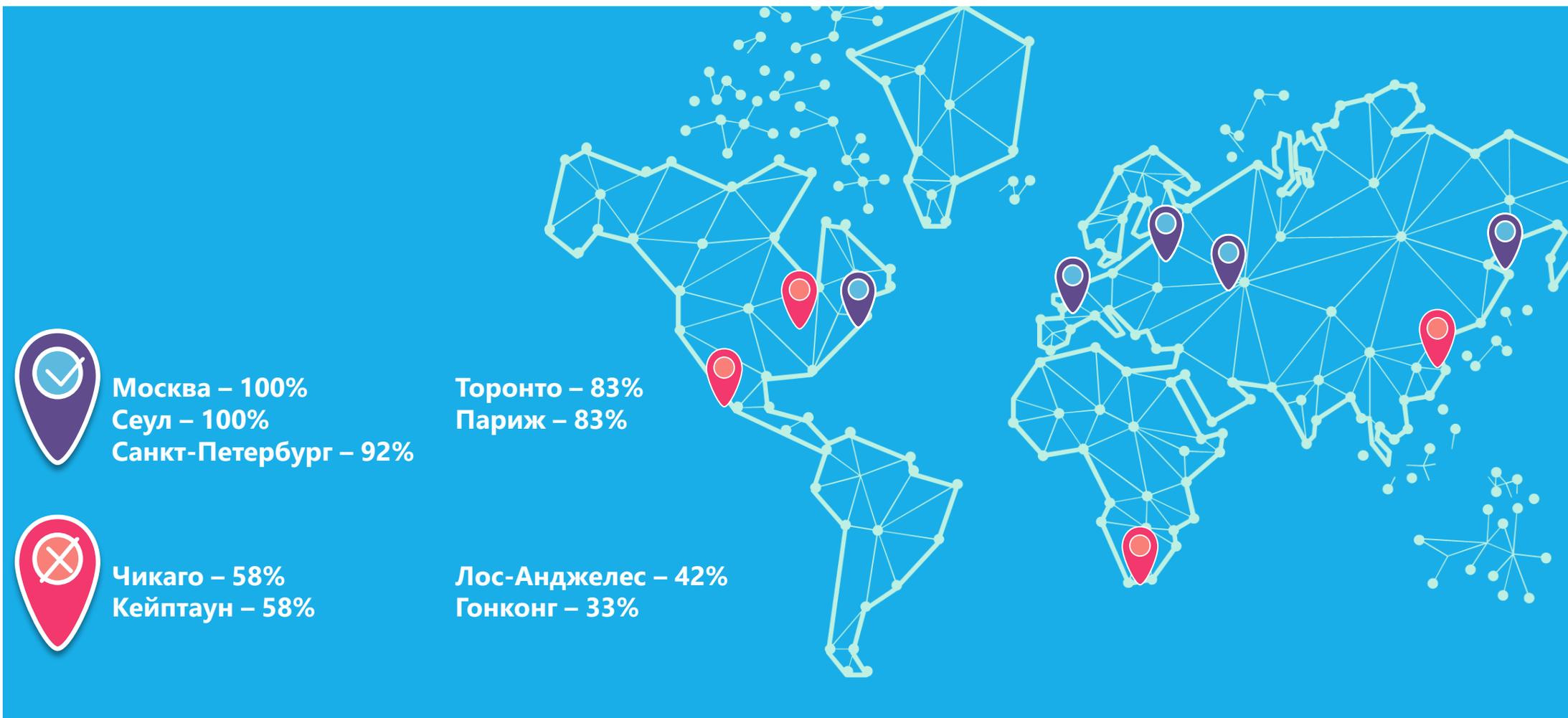
Выводы:

Городской контакт-центр потенциально может являться одним из ключевых звеньев получения жителями города услуг и сервисов, причем не только городских, но и коммерческих

Контакт-центр – единая точка входа для жителя для получения ответа на любые вопросы (потенциально – интеграция с бизнесом)



По каким вопросам можно обратиться в контакт-центр





Каналы взаимодействия «город-житель»



В любой точке мира:

100%
Телефон

100%
Сайт

89%
Социальные сети

Длительный и дорогой процесс, затрата времени на ожидание оператора



Реализованы не везде:

63%
Мобильные приложения

37%
Входящие СМС

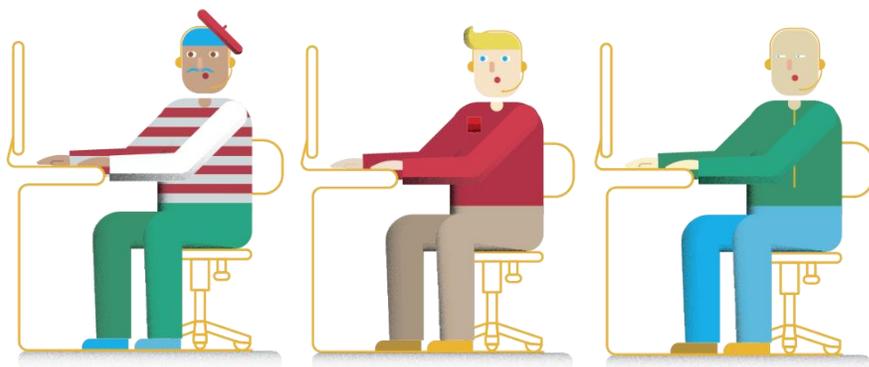
21%
Видеозвонки

11%
Мессенджеры

Смартфоны есть у 80% москвичей

Ниже себестоимость обработки одного запроса

Мессенджеры по популярности у пользователей обогнали социальные сети

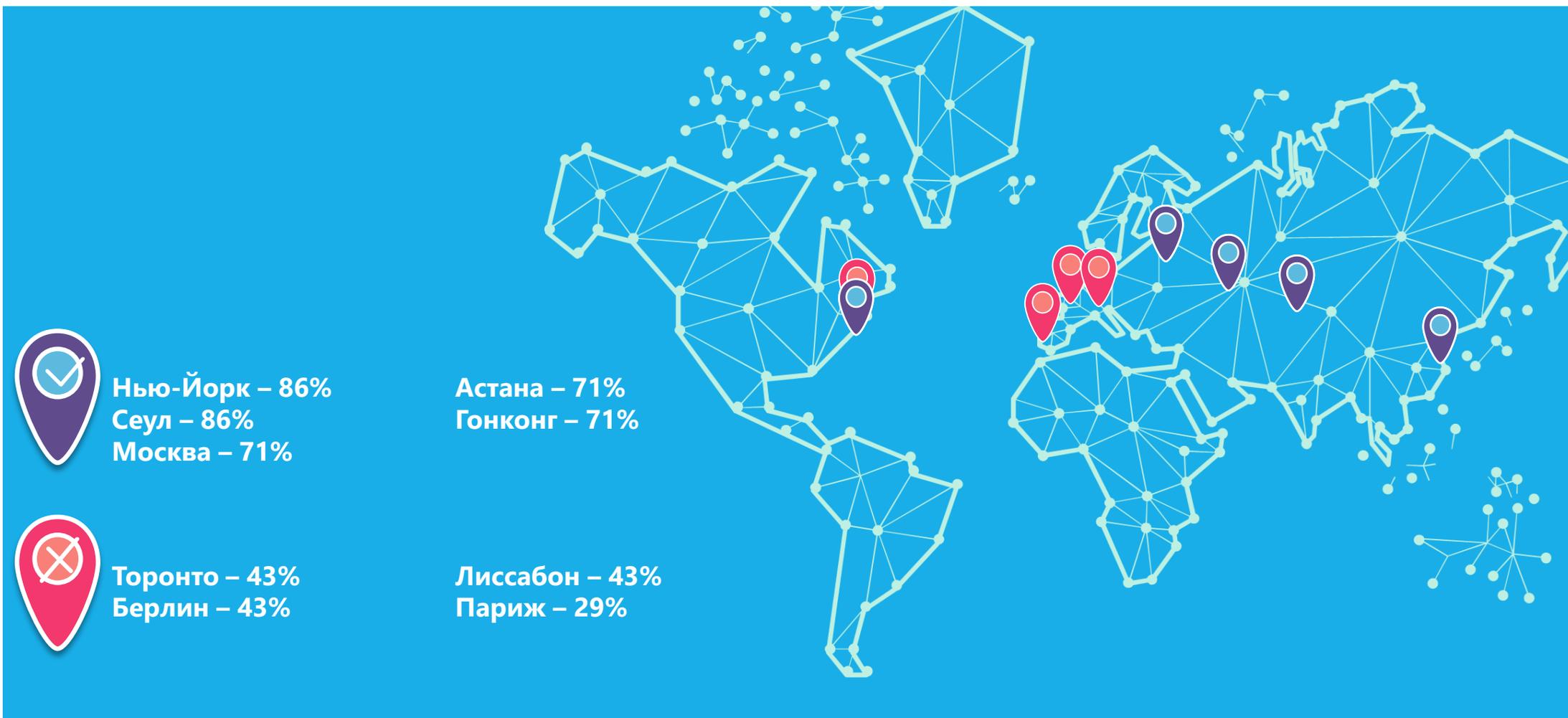


Выводы:

При общении с жителями городу важно обеспечить удобные для них каналы взаимодействия

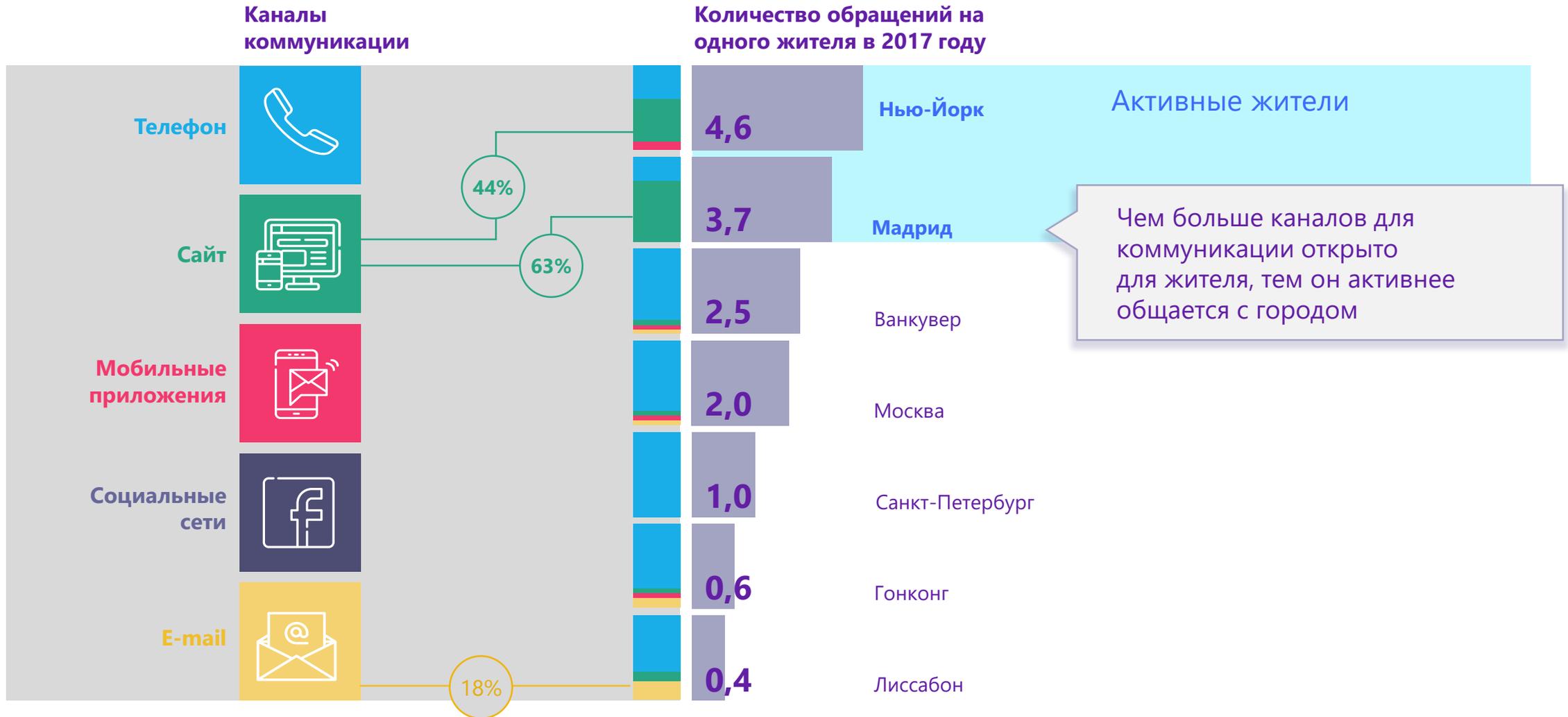


Каналы взаимодействия «город-житель»





Каналы взаимодействия «город-житель»





Показатели производительности контакт-центра

Удовлетворенность
клиентов, %
CSAT (Customer Satisfaction)

Доля контактов,
разрешенных
с первого раза, %
FCR (First Contact Resolution)

Среднее время
обслуживания
звонка, сек.
CHT (Call Handling Time)

Среднее время
ожидания, сек.
ToA (Time to Answer)

	Москва	Санкт-Петербург	Астана	Нью-Йорк	Гонконг	Торонто	Берлин	Чикаго	Ванкувер	Атланта	Париж	Сеул	Тайбэй
	Общегородской контакт-центр	Наш Санкт-Петербург	Интеллектуальный контакт-центр 109	NYC311	1823 Call Center	Toronto 311 / Toronto 211	115	311	311	ATL311	3939	Dasan 120	HELLO TAIPEI
Удовлетворенность клиентов, % CSAT (Customer Satisfaction)	90%	81%	нет	84%	90%	90%	н/д	н/д	н/д	88%	92%	89%	92%
Доля контактов, разрешенных с первого раза, % FCR (First Contact Resolution)	96%	93%	70%	85%	99%	82%	65%	н/д	71%	н/д	н/д	86%	н/д
Среднее время обслуживания звонка, сек. CHT (Call Handling Time)	180	161	180	н/д	444	276	158	45	н/д	445	355	н/д	179
Среднее время ожидания, сек. ToA (Time to Answer)	45	103	15	30	31	43	30	45	49	20	86	н/д	5



Полнота технических возможностей контакт-центра



В любом контакт-центре:

100%
IVR

100%
История обращений

86%
Автоматический расчет KPI

79%
Адаптация для людей с ограниченными возможностями

Более 1,1 млн человек в Москве



Могут возникнуть проблемы:

64%
Переключение жителя на другой канал с сохранением истории обращения

Позволяет сократить время обслуживания запроса

36%
Голосовое управление IVR

Есть в любом крупном банке

36%
Пост IVR

14%
Идентификация личности

Будет внедряться по мере получения городом большего объема информации о жителе

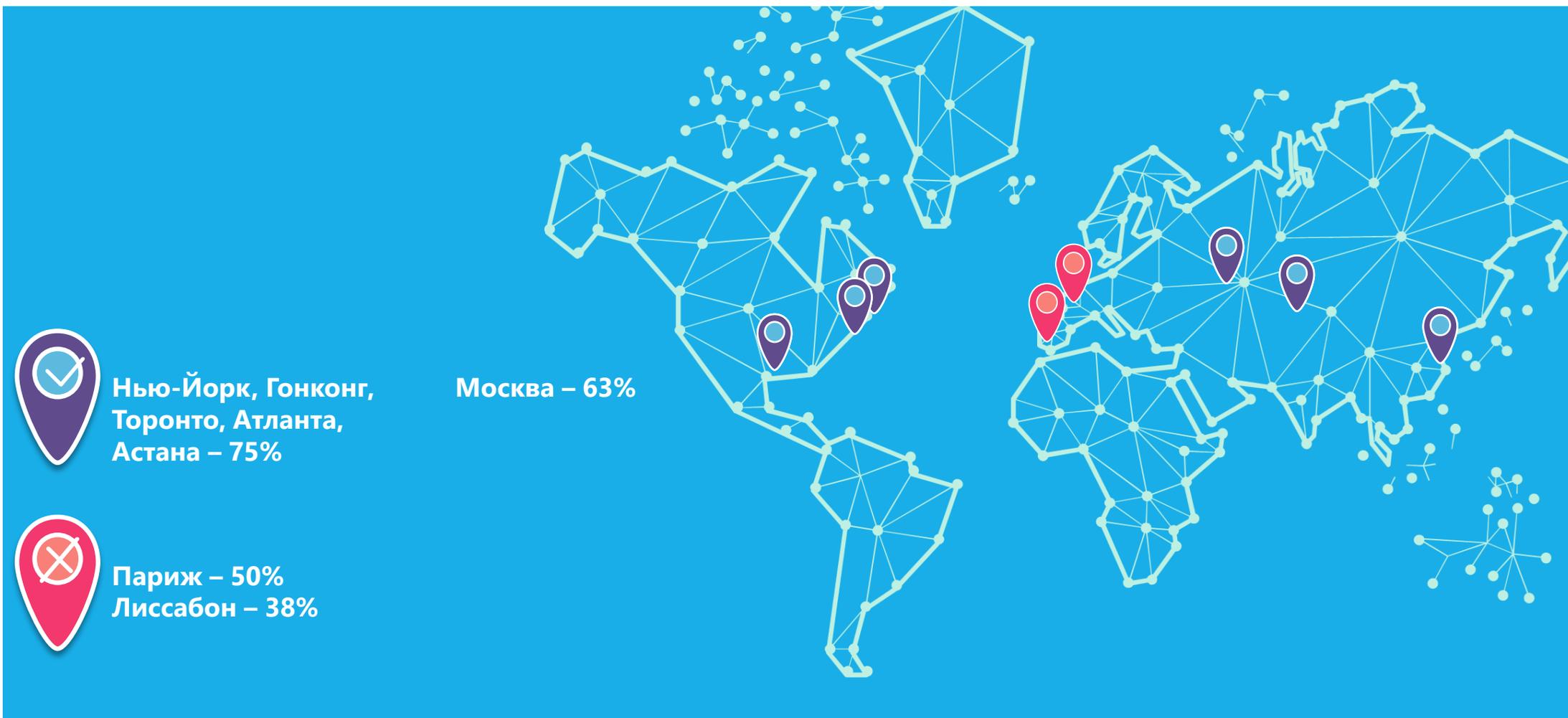


Выводы:

По полноте технических возможностей городские контакт-центры отстают от лучших коммерческих аналогов. Крупные банки и телеком-операторы используют голосовое управление и идентифицируют клиента при общении



Полнота технических возможностей контакт-центра





Городские контакт-центры в условиях цифровизации

	Москва	Нью-Йорк	Гонконг	Сан-Франциско	Лиссабон	Санкт-Петербург	Торонто
Оmnikanальность	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Робот-оператор	✓	✓				✓	
Идентификация личности по голосу	✓	✓					
ИИ оптимизирует процессы	✓	✓			✓		✓
Анализ Больших данных	✓	✓	✓	✓			
Распознавание эмоций по голосу	✓		✓				✓
Видеозвонок с сурдопереводом		✓					
ИТОГО ТЕХНОЛОГИЙ	6	6	3	2	2	2	2

реализована только одна из перечисленных технологий: Астана, Атланта, Чикаго, Барселона, Лондон, Лос-Анжелес



Технологии умного города в городском контакт-центре

Качество
сервиса



Видеозвонок с
сурдопереводом



Распознавание
эмоций по голосу



Омниканальность



Анализ
Больших данных



Идентификация
личности по голосу



ИИ оптимизирует процессы



Робот-оператор

Экономическая
эффективность



Рейтинг городских контакт-центров

ПЕРВОЕ МЕСТО

Москва
Нью-Йорк
Гонконг

Житель может решить любой вопрос при помощи удобного канала коммуникации. В работе контакт-центра активно применяются сквозные цифровые технологии

ВТОРОЕ МЕСТО

Астана
Санкт-Петербург
Торонто
Сан-Франциско
Лиссабон
Сеул

Житель может решить большинство вопросов, задействованы практически все каналы взаимодействия, но сквозные цифровые технологии только начинают внедряться

ТРЕТЬЕ МЕСТО

Ванкувер	Париж
Мадрид	Атланта
Тайбэй	Чикаго
Кейптаун	Лос-Анджелес
Берлин	

Решаются не все жизненные ситуации. В основном только через телефон, цифровые технологии внедрены точечно



ДЕПАРТАМЕНТ
ИНФОРМАЦИОННЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ
ГОРОДА МОСКВЫ



ДИТ
АНАЛИТИКА
moscowanalytics.ru

Все материалы доступны на портале
moscowanalytics.ru

