



ДЕПАРТАМЕНТ
ИНФОРМАЦИОННЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ
ГОРОДА МОСКВЫ

ОБЩЕГОРОДСКОЙ КОНТАКТ-ЦЕНТР

Савицкий А.А.

Единая справочная служба Правительства Москвы:

+7 (495) 7777777



ОБЩЕГОРОДСКОЙ КОНТАКТ-ЦЕНТР



24/7

режим работы



40%

ежегодный темп роста
количества вызовов



70

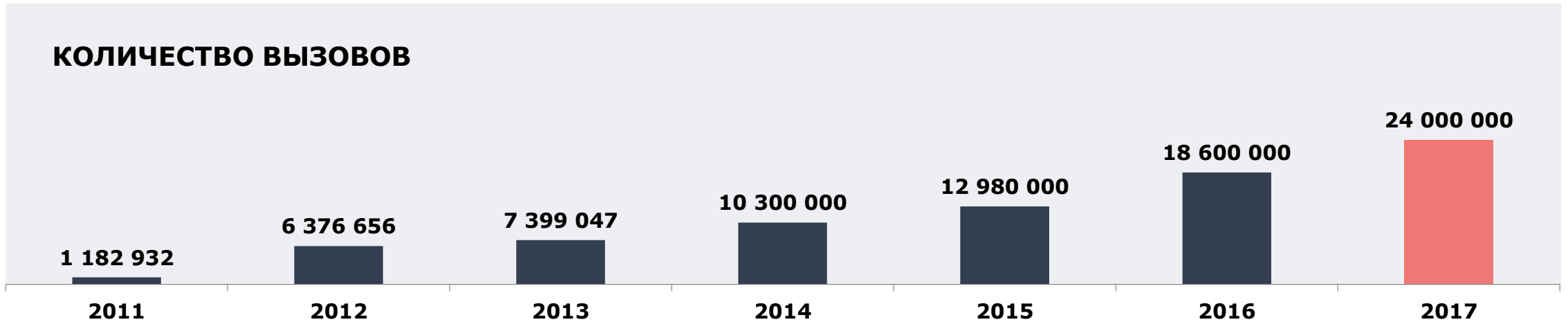
обращений
в минуту



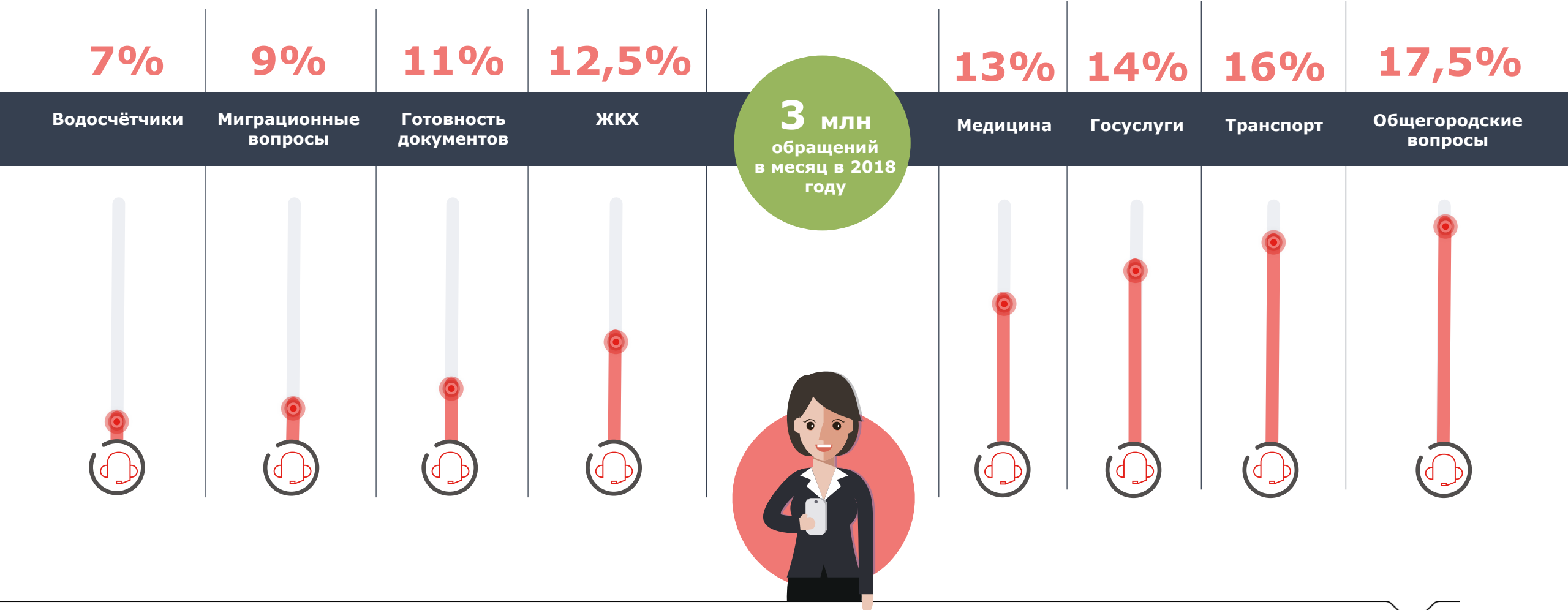
2 тыс.

операторов

КОЛИЧЕСТВО ВЫЗОВОВ



ОСНОВНЫЕ ТЕМАТИКИ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН



БАЗА ЗНАНИЙ



Более **200** тыс. статей

Бизнес-кейсы реальных
жизненных ситуаций

ФОРМАЛИЗОВАННЫЙ ОТВЕТ



Зачитывание официальных
документов и инструкций



Наличие специфических терминов
и сокращений

30 ноября 2016 года — последний день подачи документов на единовременную выплату за счет средств материнского (семейного) капитала (25000 руб.). На данный момент выплата прекращена.

С 24 июня 2016 года в любом Центре предоставления государственных услуг «Мои документы» можно подать заявление на единовременную выплату за счет средств материнского (семейного) капитала в размере 25 000 руб.

Подать заявление можно одновременно с заявлением об оформлении сертификата на Материнский (Семейный) капитал. Граждане, получившие ранее выплату 20 000 руб. (выплата закончилась), так же имеют право на получение выплаты в размере 25 000 руб.

АДАПТАЦИЯ ИНФОРМАЦИИ ДЛЯ АБОНЕНТОВ



РЕДАКТИРОВАНИЕ БАЗЫ
ДАнных ПОЗВОЛЯЕТ
СДЕЛАТЬ ЕЁ БОЛЕЕ
ПОНЯТНОЙ ЗАЯВИТЕЛЮ



АДАПТИРОВАННЫЙ ОТВЕТ



Доступный язык, текст понятен
любому человеку



Простые ответы для типовых
вопросов

На данный момент единовременная выплата за счет средств материнского (семейного) капитала (25 000 руб.) прекращена.

30 ноября 2016 г - последний день подачи документов на данную выплату.

ТИПОВЫЕ ОБРАЩЕНИЯ



**ЛИНЕЙНЫЕ
ОБРАЩЕНИЯ**

20%

**СЛОЖНЫЕ
ОБРАЩЕНИЯ**

80%

Номер телефона
Что с отоплением
ЖКХ
Адресная информация
График работы

Образование
Реновация
Экология
Получение гражданства
Продажа квартиры
Эвакуация автомобиля
Рождение ребёнка
Запись к врачу
Транспорт
Прописка

Например:

Гражданин:

Хочу узнать готовность загранпаспорта?

Оператор:

продиктуйте пожалуйста номер заявления

Г.: 123456789

О.: Загранпаспорт готов! Вы можете забрать его в офисе «Мои документы», находящегося по адресу: ул. Орехова, д.5

Например:

Гражданин:

Какие документы нужны для продажи квартиры?

Оператор: паспорт, свидетельство...

Дети? Приватизирована? Срок владения? И еще множество уточняющих вопросов для ответа на данный вопрос

ПРОНИКНОВЕНИЕ ВИРТУАЛЬНОГО ОПЕРАТОРА

ВРЕМЕННЫЕ ПРОБЛЕМЫ



недоверие
специфика
произношения

**НЕЖЕЛАНИЕ
РАЗГОВАРИВАТЬ С РОБОТОМ**

отсутствие опыта
общения с роботом

требуется постоянная работа
специалиста по выявлению
проблем, наличия ответов
и сбора новых фраз

**СЛЭНГ (ЕПД, ЕПДЭШКА,
ПЛАТЁЖКА, ЖИРОВКА)**

этнические
особенности
произношения

несвязанная речь

**ЗНАЕТ ОТВЕТ НА 62 ВОПРОСА,
ИНТЕГРИРОВАН С ГОРОДСКИМИ
СИСТЕМАМИ**

ОГРОМНЫЕ
ПЕРСПЕКТИВЫ

**ВЫСОКАЯ
ЛОЯЛЬНОСТЬ
НАСЕЛЕНИЯ**

**НЕ
ТРЕБУЕТ
РАБОЧЕГО
МЕСТА**

**ведет статистику
обращений**

в сопряжении
с продуктом big data
способен уведомлять о
штрафах, необходимости
уплаты налогов, наличию
задолженностей и сроках
поверки счетчиков.

Высокая
экономическая
эффективность

**снижает нагрузку
на операторов
минимум на 30%**

**САМО
ОБУЧАЕМОСТЬ**

ГИБКОСТЬ

**быстро
масштабируем**

**РАБОТАЕТ
24/7**

понимает
естественную речь
абонента

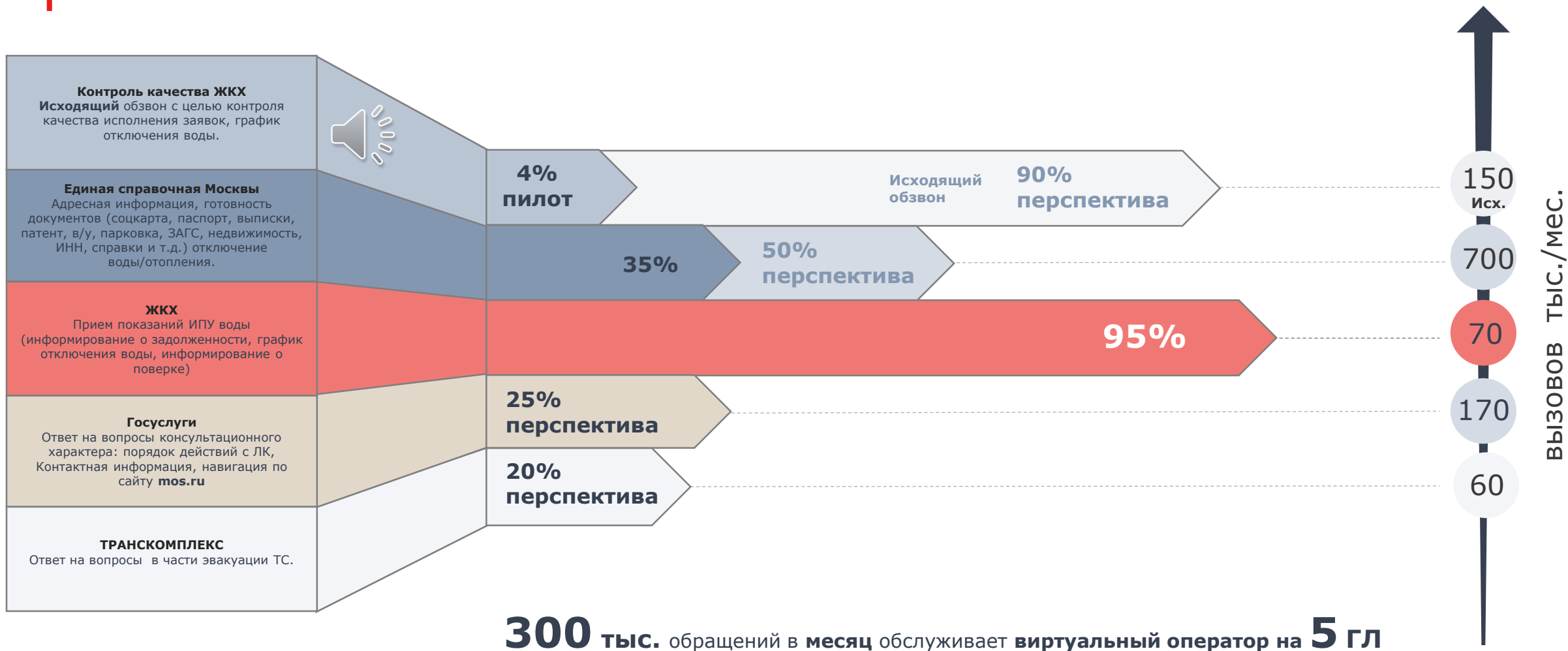
**НЕ ГРУБИТ,
СТРЕССОУСТОЙЧИВЫЙ**

**ГОЛОСОВАЯ
АНАЛИТИКА**

ПОСТОЯННЫЕ ПРЕИМУЩЕСТВА



ПРОНИКНОВЕНИЕ ВИРТУАЛЬНОГО ОПЕРАТОРА



ЧЕМПИОНАТ МИРА ПО ФУТБОЛУ



32 тыс.

ВЫЗОВОВ
В МЕСЯЦ

5 тыс.

ВЫЗОВОВ ОТ
ИНОСТРАННЫХ
БОЛЕЛЬЩИКОВ
ЗА ВСЁ ВРЕМЯ ЧМ



Горячая линия

совместно с Департаментом транспорта и развития дорожно-транспортной инфраструктуры города Москвы



08.06. - 18.07.

период работы
линии



5 ЯЗЫКОВ:

английский, испанский,
немецкий, французский,
китайский



45

иностранныхговорящих
операторов



24/7

круглосуточно