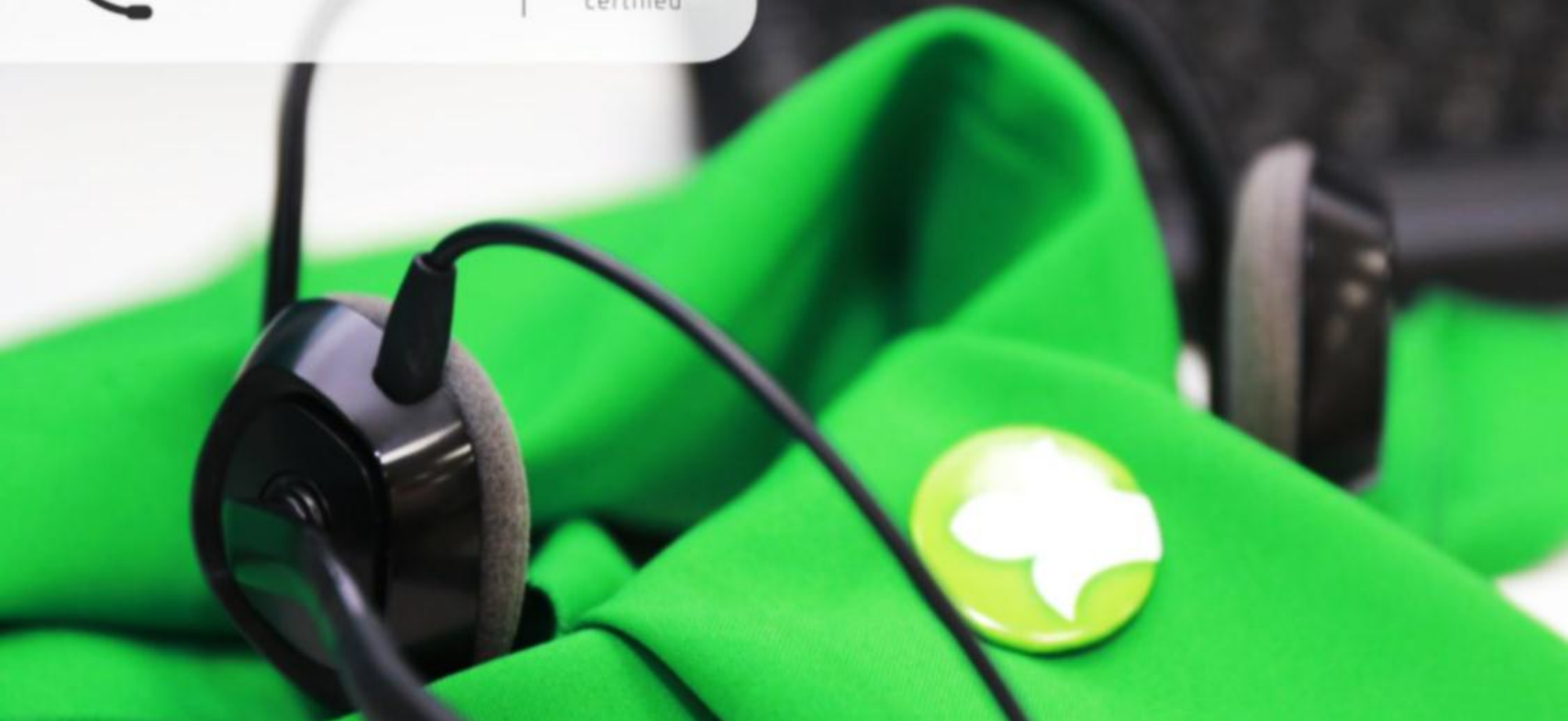




**1414**

БІРҮНҒАЙ БАЙЛАНЫС ОРТАЛЫҒЫ  
ЕДИНЬИЙ КОНТАКТ-ЦЕНТР



**1414**

**ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ЕДИНОГО  
КОНТАКТ-ЦЕНТРА**

## КАК ВСЁ НАЧИНАЛОСЬ

Функции работы контакт-центра были регламентированы на законодательном уровне:

- ✓ Закон «О государственных услугах»;
- ✓ Закон «Об информатизации»;
- ✓ Постановление Правительства «Об определении Единого контакт центра»;
- ✓ Приказ и.о. Министра по инвестициям и развитию «Правила взаимодействия Единого контакт-центра с государственными органами»;
- ✓ Указ Президента «Информационный Казахстан 2020».

С 2011 года консультация по государственным услугам жителям страны стала доступна по круглосуточному бесплатному номеру 1414 с любого телефона из любой точки страны.





**"Хрустальная гарнитура" в номинации "Лучший центр по обслуживанию населения в государственных органах и секторе ЖКХ"**



**Номинация  
Чемпион WSIS**



**Международный  
сертификат EN  
15838**



**ISO/IEC-20000  
ISO-9001-2009  
ISO-9001-2008**

## ТЕХНИЧЕСКОЕ ОСНАЩЕНИЕ



- 405 каналов связи
- Программно-аппаратный комплекс, включающий в себя: систему управления персоналом, систему записи и прослушивания, систему управления взаимодействия консультанта с клиентами, виртуальный инф-консультант «Кенес», портал 1414

## ПЕРСОНАЛ



- 129 операторов
- 10 операторов с ограниченными возможностями
- 6 супервайзеров
- 17 методологов

## НОРМАТИВНО- ПРАВОВАЯ БАЗА



"О государственных услугах"  
**Закон Республики Казахстан**  
от 15 апреля 2013 г.  
№ 88-V

«Об информатизации»  
**Закон Республики Казахстан**  
от 24 ноября 2015 г.  
№ 418-V ЗРК

**Постановление Правительства Республики Казахстан**  
от 26 февраля 2016 г.  
№ 118 «Об определении Единого контакт-центра»

### **Постановление Правительства Республики Казахстан**

от 5 сентября 2004 г. N 929. Об утверждении перечня экстренной, медицинской, правоохранительной, пожарной, аварийной, справочной и других служб, соединение с которыми для пользователей услугами связи является бесплатным

**Приказ и.о. Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан** от 26 января 2016 г. № 81 "Правила взаимодействия Единого контакт-центра по вопросам оказания государственных услуг с государственными органами "

**Приказ и.о. Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан** от 26 января 2016 г. № 83 "Правила деятельности Единого контакт-центра"

**Регламент взаимодействия Единого контакт-центра Акционерного Общества «Национальные информационные технологии» и некоммерческого акционерного общества «Государственная корпорация «Правительство для граждан»**



**осуществлена** координация и взаимодействие с государственными органами для получения необходимой информации и формирования соответствующей базы знаний



**разработаны** программы обучения и проведено обучение операторского состава по актуальным вопросам государственных органов



**осуществлен** контроль качества оказываемых консультаций операторами путем получения статистических данных, организации прослушивания записей по оказанным консультациям

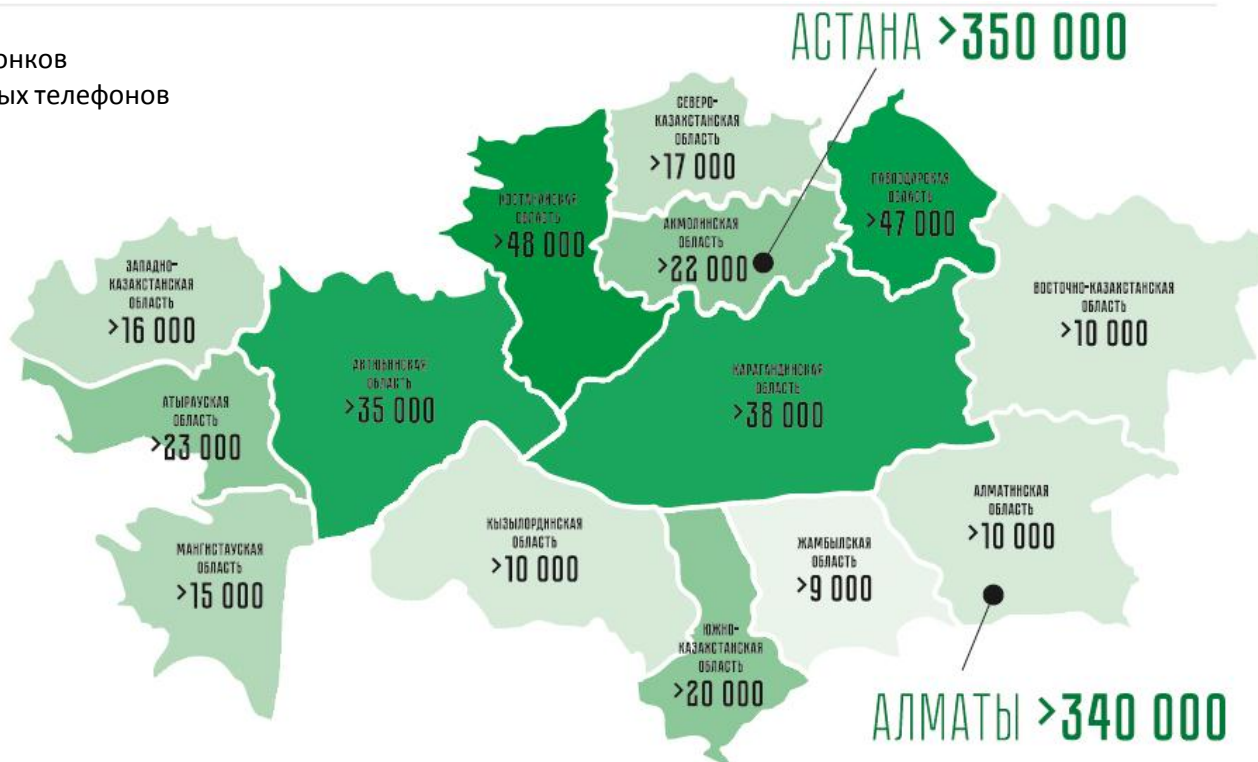


**подключены** все государственные услуги, включенные в реестр государственных услуг Республики Казахстан

# Показатели ЕКЦ



Количество звонков со стационарных телефонов (за 2016 год)



Среднее время ожидания звонка не более **40 секунд**



Среднее время обслуживания клиента **3 мин 40 сек.**

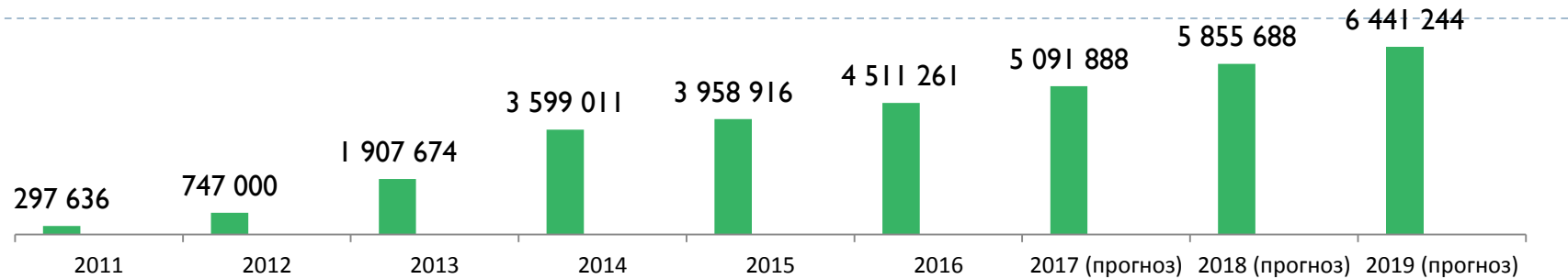


Удовлетворенность качеством обслуживания **4,72**

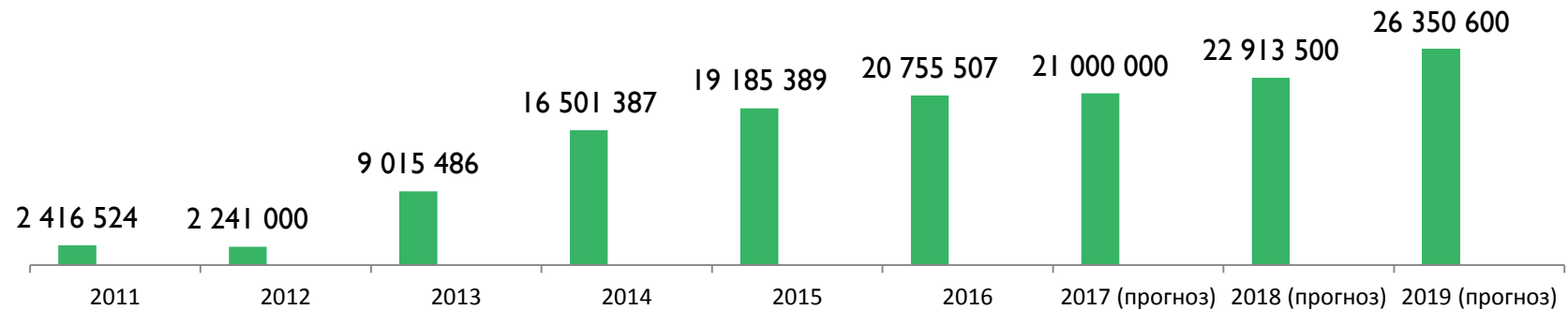


Количество принятых звонков в день в среднем **12 000**

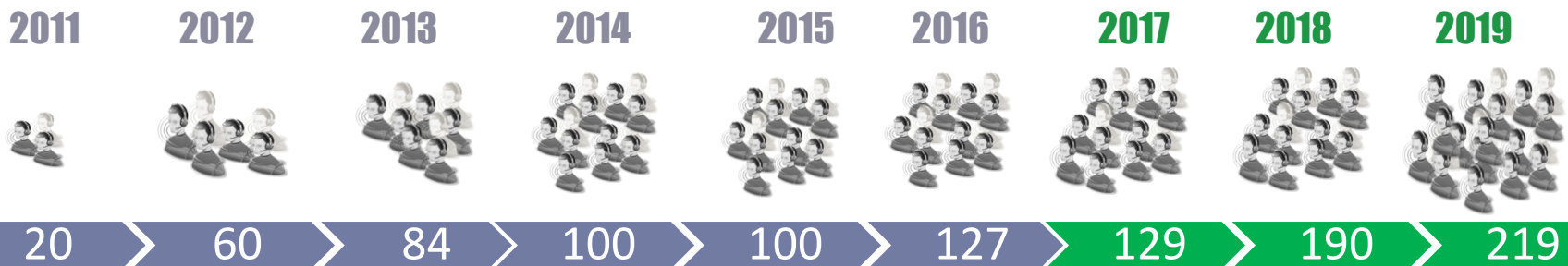
## Количество обращений

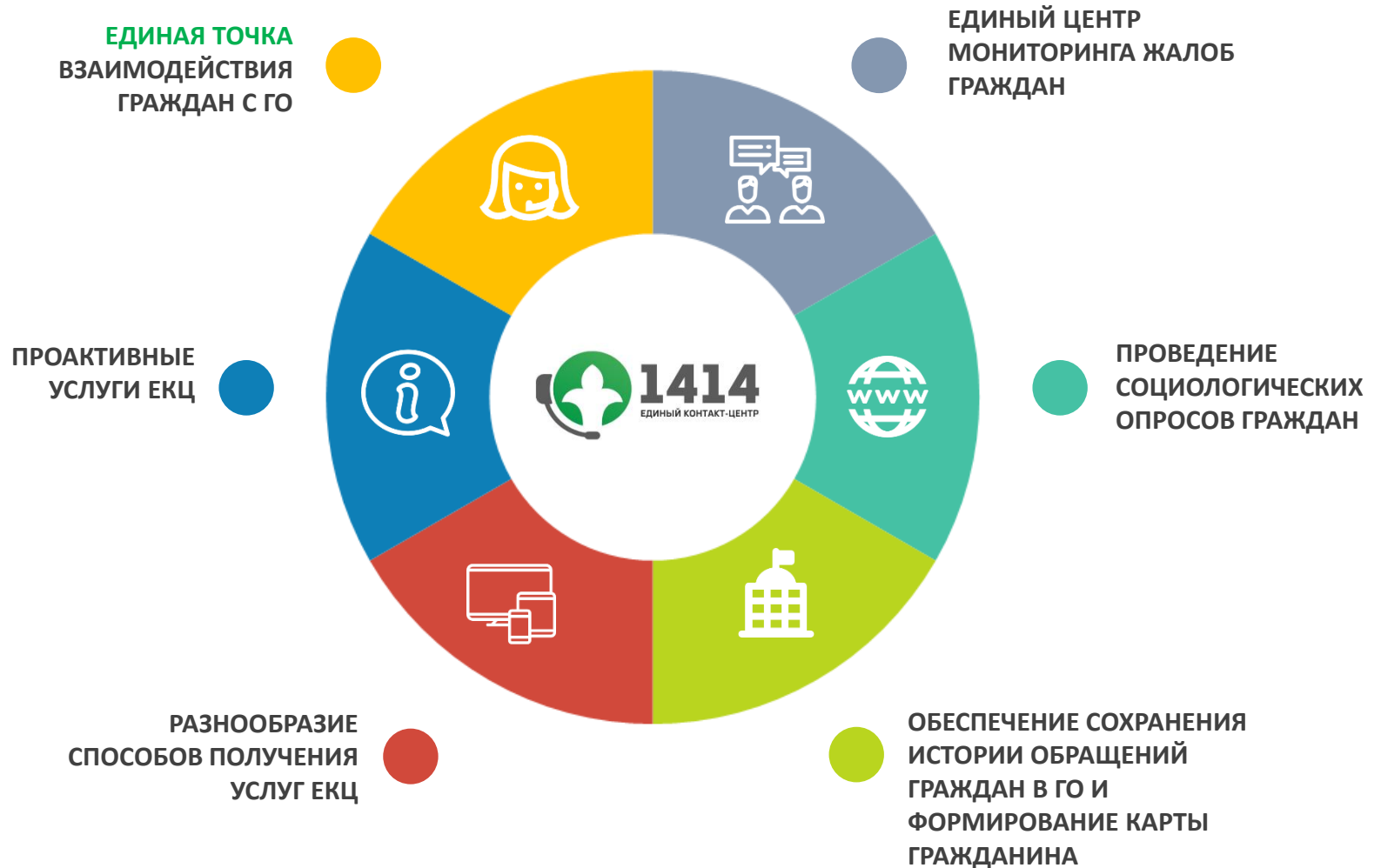


## Количество минут



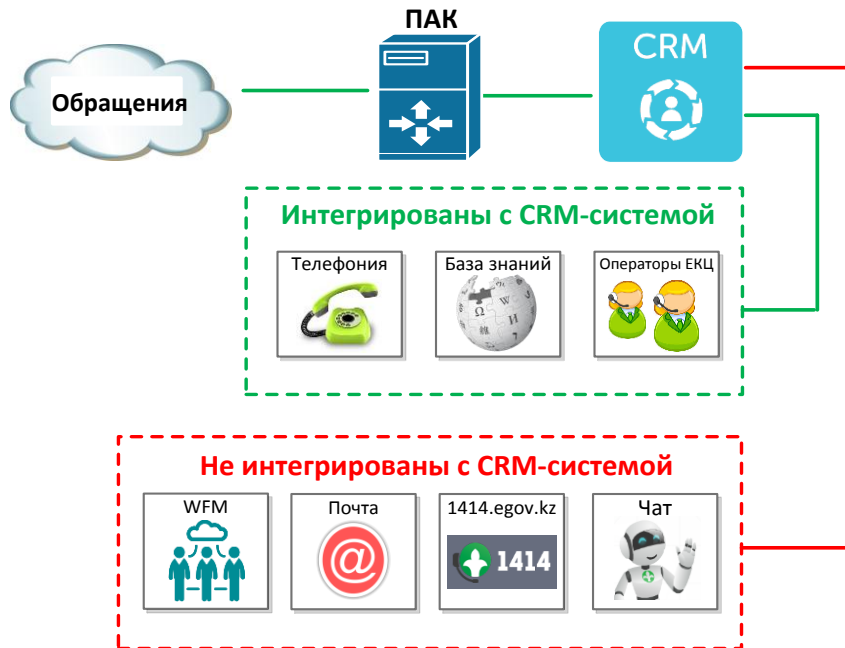
## Количество операторов



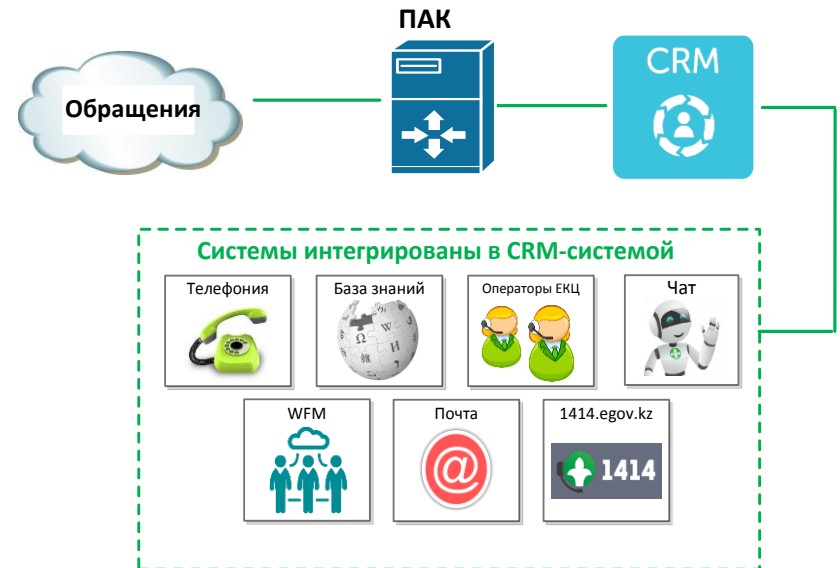




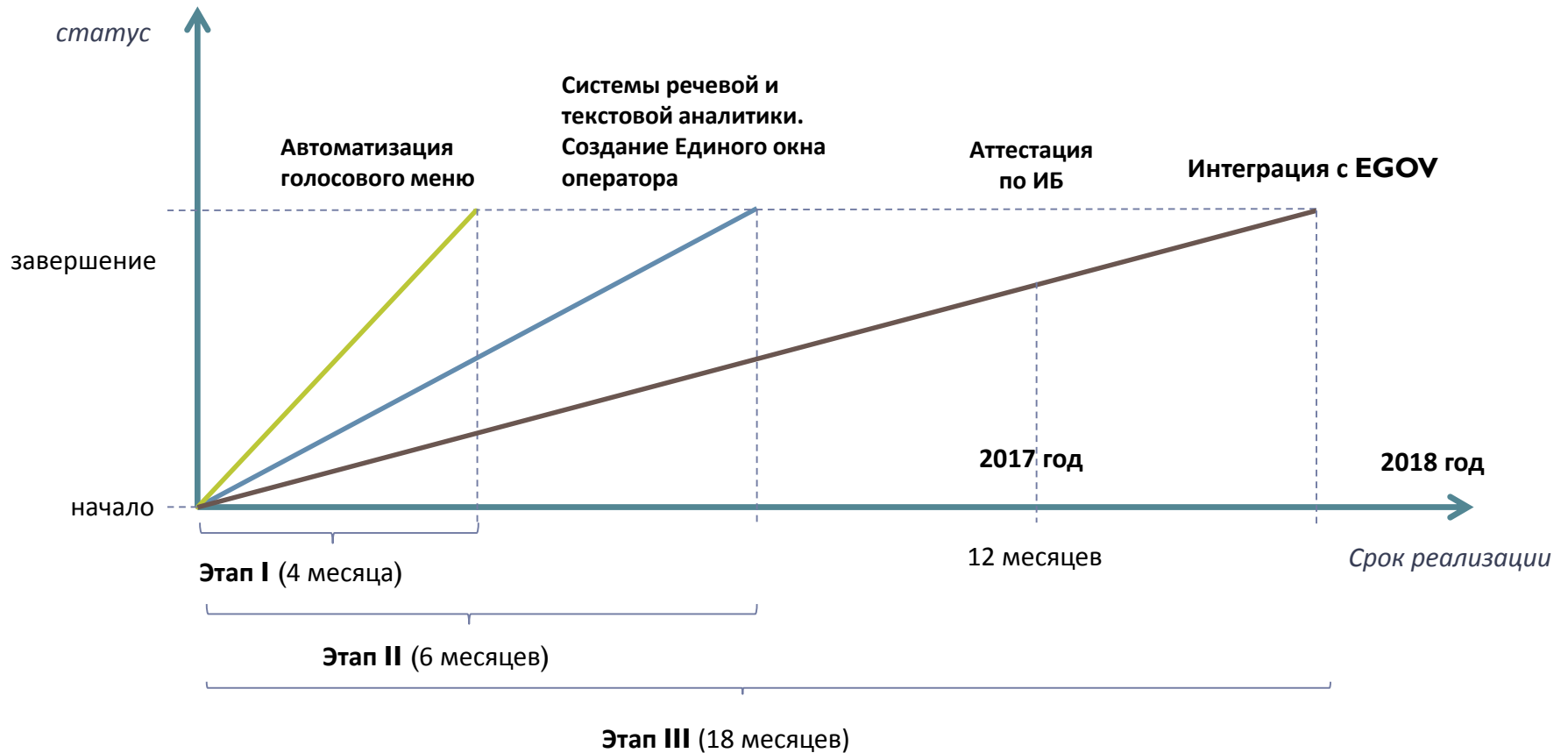
## СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ КЛИЕНТАМИ НА СЕГОДНЯШНИЙ ДЕНЬ



## СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ КЛИЕНТАМИ НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ СОЗДАНИЯ СОВРЕМЕННОГО КОНТАКТ-ЦЕНТРА



# Сроки реализации этапов модернизации ЕКЦ





**ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА  
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ (УЛУЧШЕНИЕ  
ОЦЕНКИ С 4,72 ДО 4,78)**



**СНИЖЕНИЕ ЗАТРАТ НА  
СОДЕРЖАНИЕ КОНТАКТ-ЦЕНТРОВ  
ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ**



**СНИЖЕНИЕ ВРЕМЕНИ  
ОЖИДАНИЯ ВЫЗОВОВ С 40 ДО  
30 СЕКУНД**



**ВОЗМОЖНОСТЬ  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ ПО  
ТЕЛЕФОННОМУ ОБРАЩЕНИЮ  
ЗАЯВИТЕЛЯ**



**СНИЖЕНИЕ ДОЛИ ПОТЕРЯННЫХ  
ВЫЗОВОВ С 5% ДО 4,5%**



**ЕДИНАЯ ТОЧКА СБОРА  
СТАТИСТИЧЕСКОЙ ИНФОРМАЦИИ**



**ОПТИМИЗАЦИЯ РЕСУРСОВ ЗА  
СЧЕТ АВТОМАТИЗАЦИИ  
ГОЛОСОВОГО МЕНЮ**

***Благодарим за внимание***