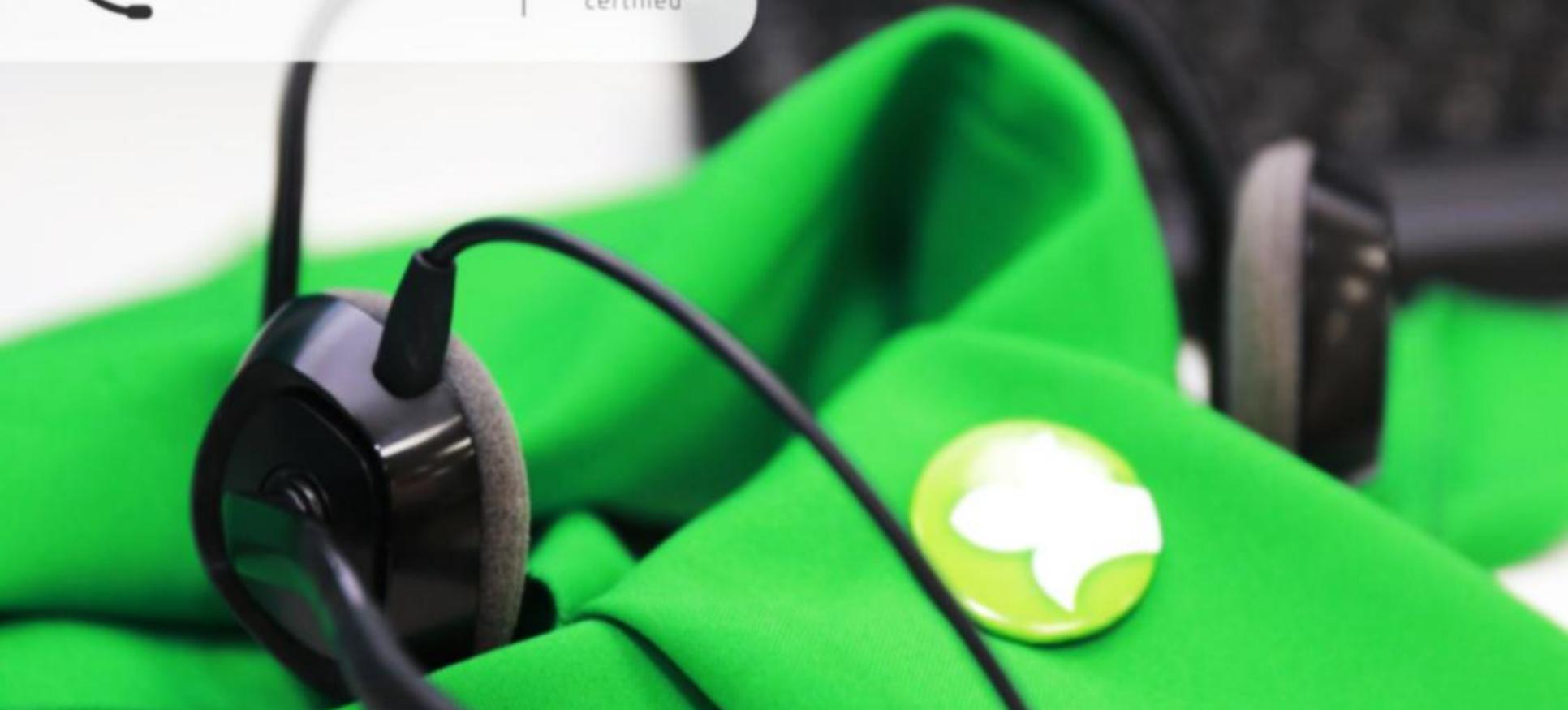




1414

БІРІНГАЙ БАЙЛАНЫС ОРТАЛЫҒЫ
ЕДИНЬИ 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

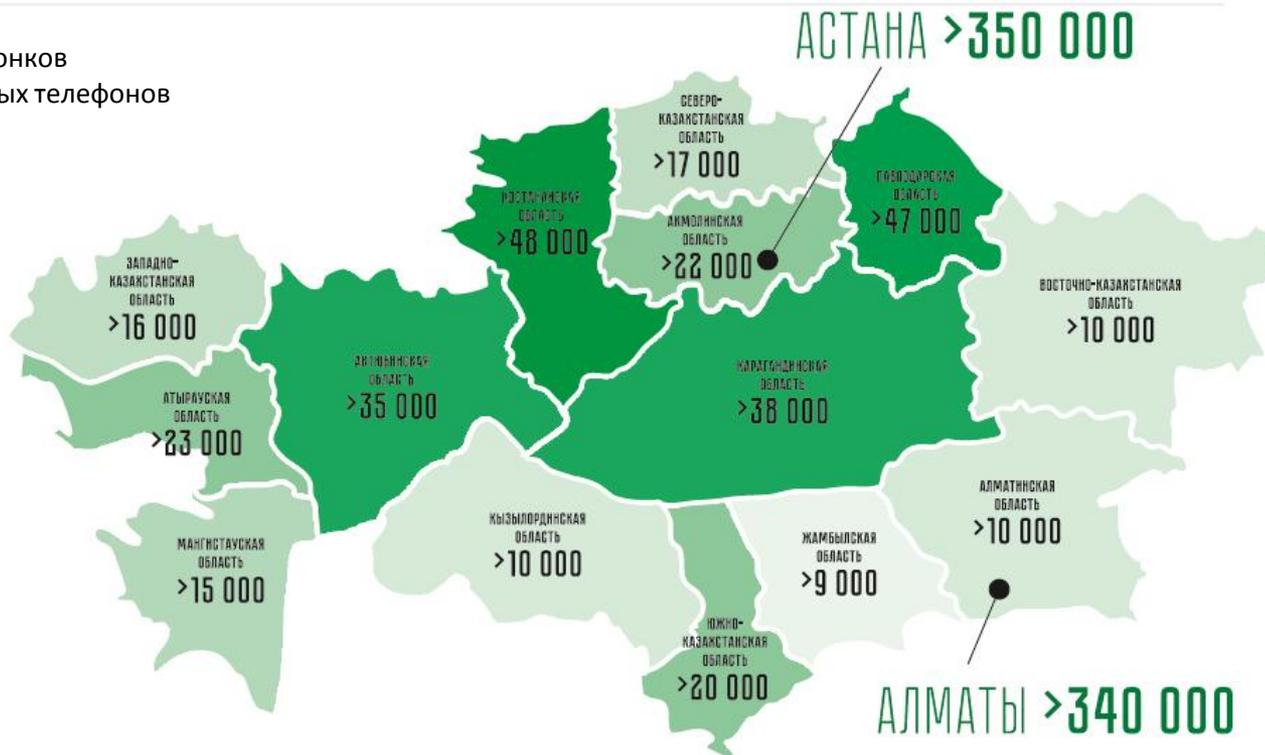


подключены все государственные услуги, включенные в реестр государственных услуг Республики Казахстан

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.**

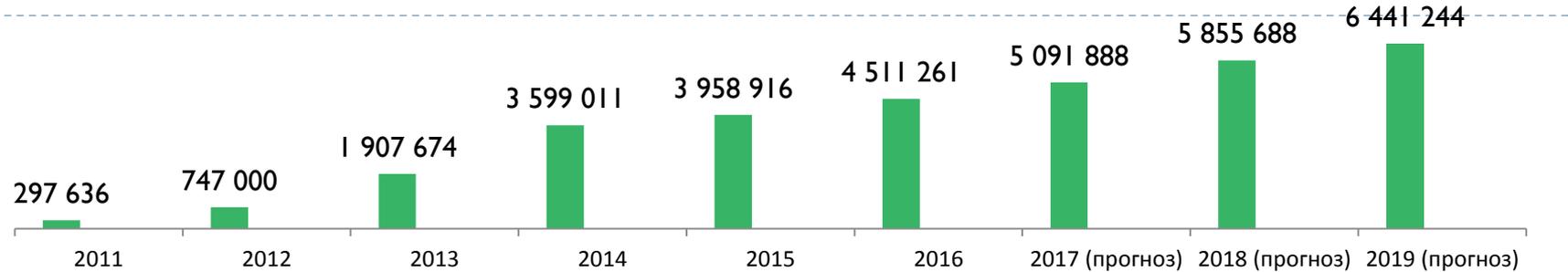


Удовлетворенность качеством обслуживания **4,72**

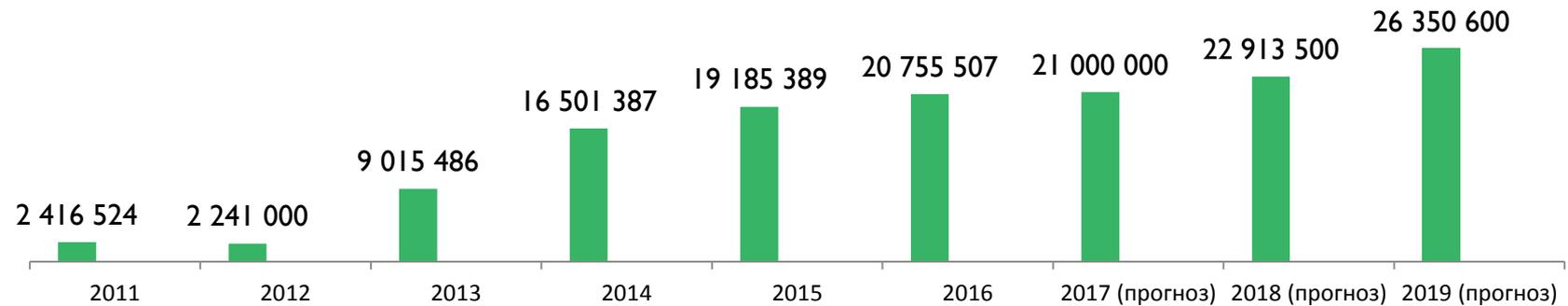


Количество принятых звонков в день в среднем **12 000**

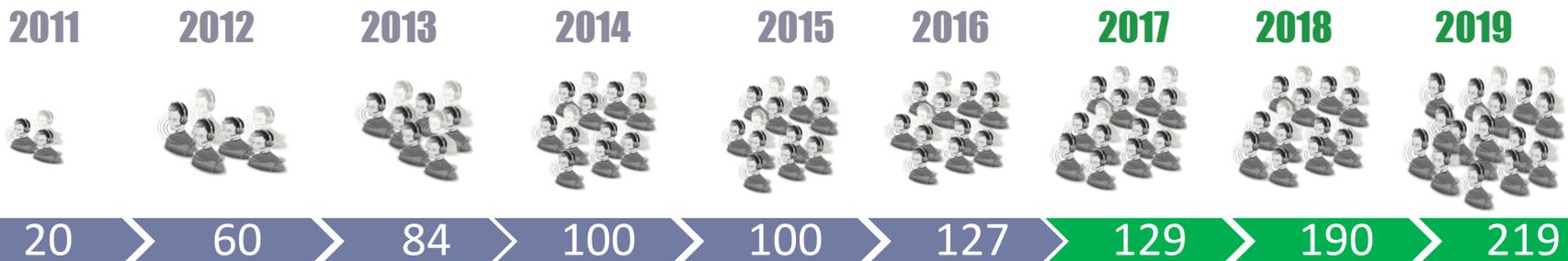
Количество обращений

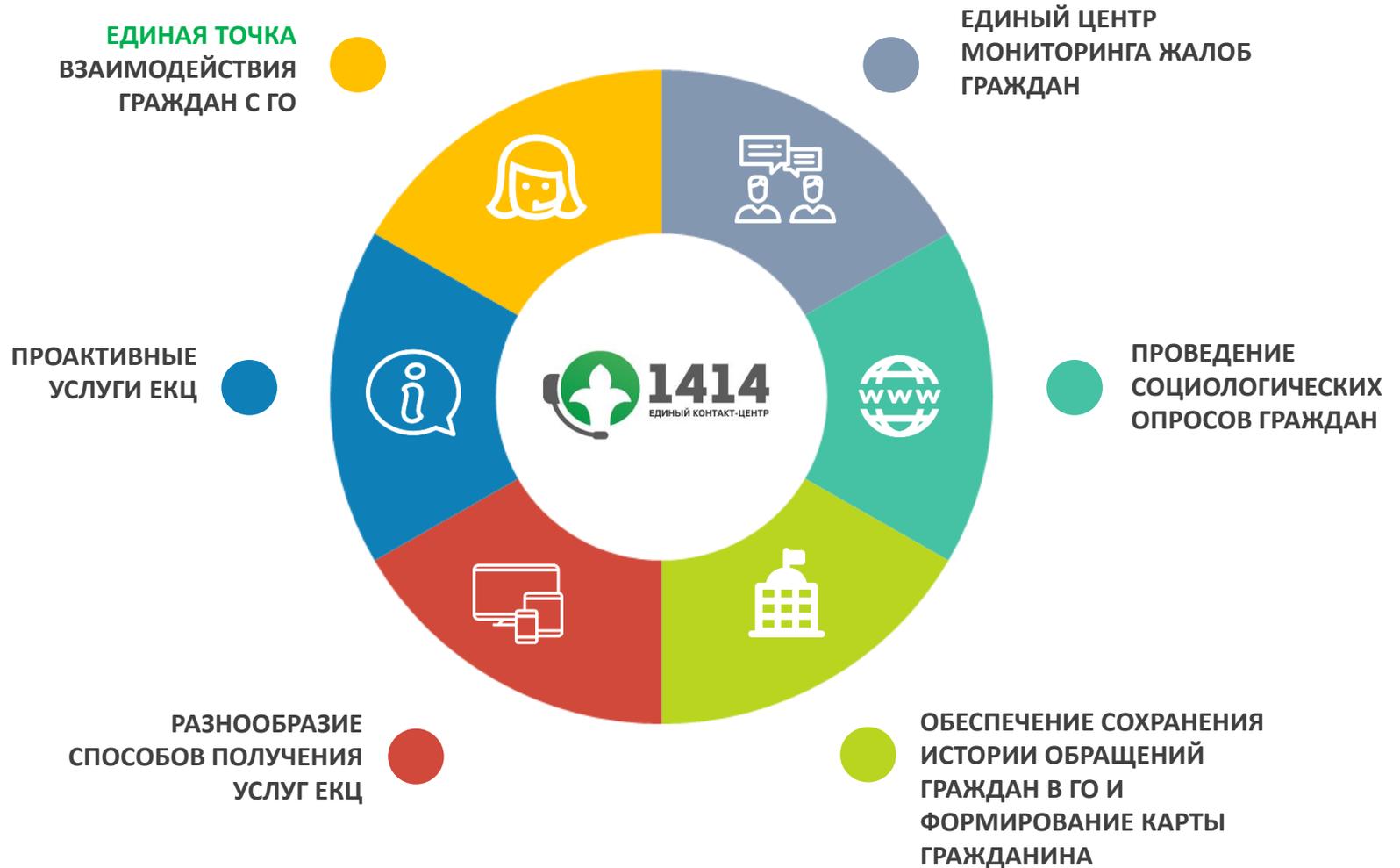


Количество минут

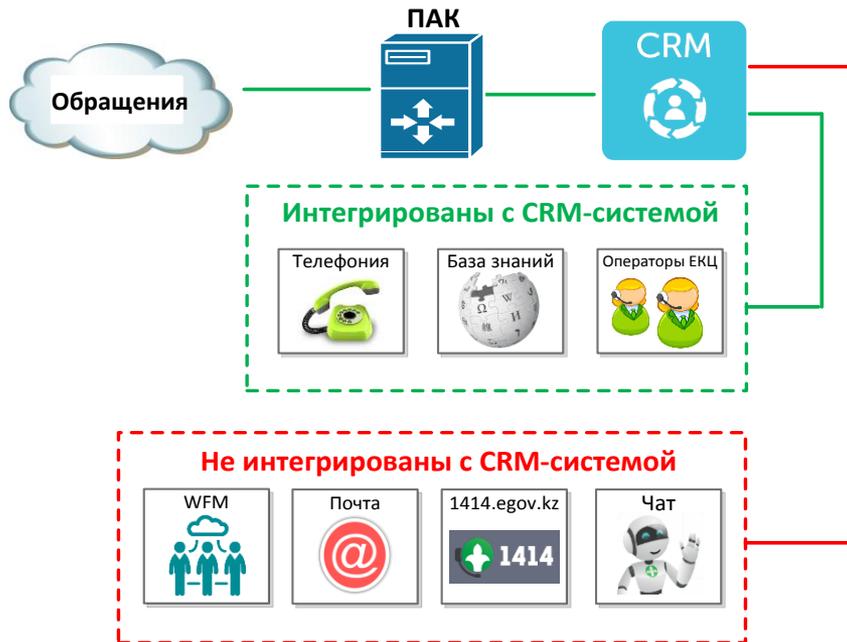


Количество операторов





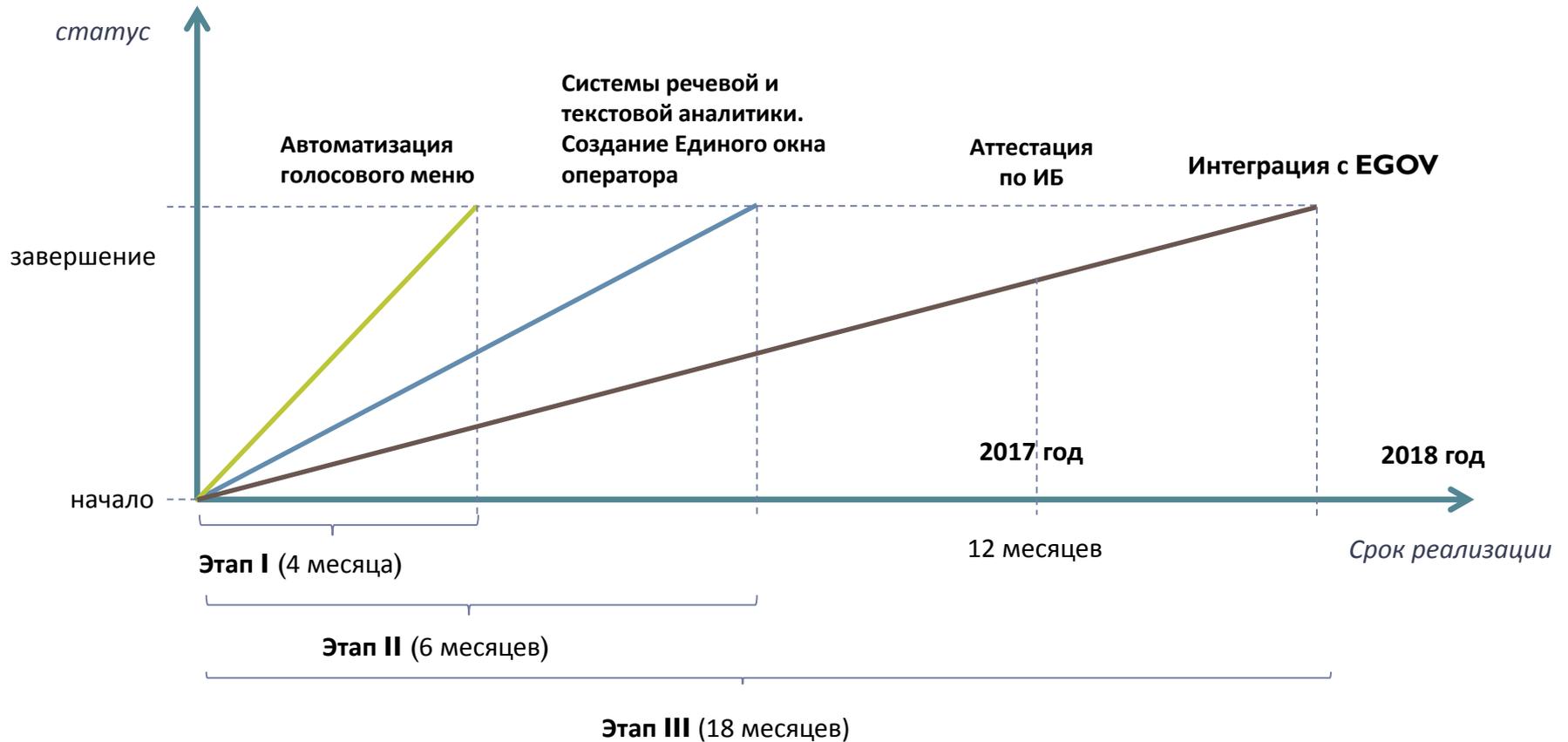
СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ КЛИЕНТАМИ НА СЕГОДНЯШНИЙ ДЕНЬ



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