



1414

БІРҮНҒАЙ БАЙЛАНЫС ОРТАЛЫҒЫ
ЕДИНЫЙ КОНТАКТ-ЦЕНТР

EN 15838



1414

**ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ЕДИНОГО
КОНТАКТ-ЦЕНТРА**

ЦЕЛЬ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ЕДИНОЙ ТОЧКИ ДОСТУПА
для получения информации по государственным услугам

НОРМАТИВНО-ПРАВОВАЯ БАЗА

Приказ Руководителя Администрации Президента Республики Казахстан от 29 ноября 2011 года № 01-38.121 «Об утверждении Плана мероприятий по контролю за исполнением поручений Президента Республики Казахстан, данных по результатам оценки эффективности деятельности государственных органов за 2010 год». *Единый контакт-центр создан в рамках исполнения пунктов 35 и 40 Плана мероприятий.*

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

Закон Республики Казахстан
"Об информатизации"
от 24 ноября 2015 г. № 418-V
Определение функций

Постановление Правительства Республики Казахстан
"Об определении Единого контакт-центра" от 26 февраля 2016 г. № 118
АО НИТ определен Единым контакт-центром

Приказ и.о. Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан
от 29 февраля 2016 г.
№ 13339
"Правила взаимодействия Единого контакт-центра с государственными органами"
Регламентировано взаимодействие ЕКЦ с ГО

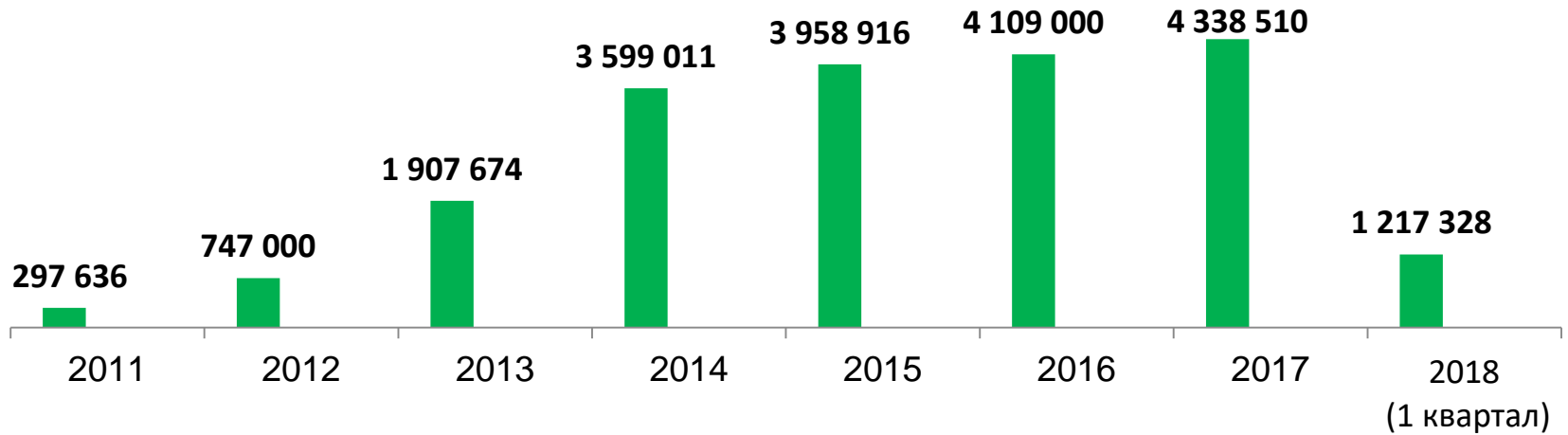
Приказ и.о. Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан
от 26 января 2016 г. №83
«Об утверждении Правил деятельности Единого контакт-центра»
Определены правила деятельности ЕКЦ

Закон о государственных услугах

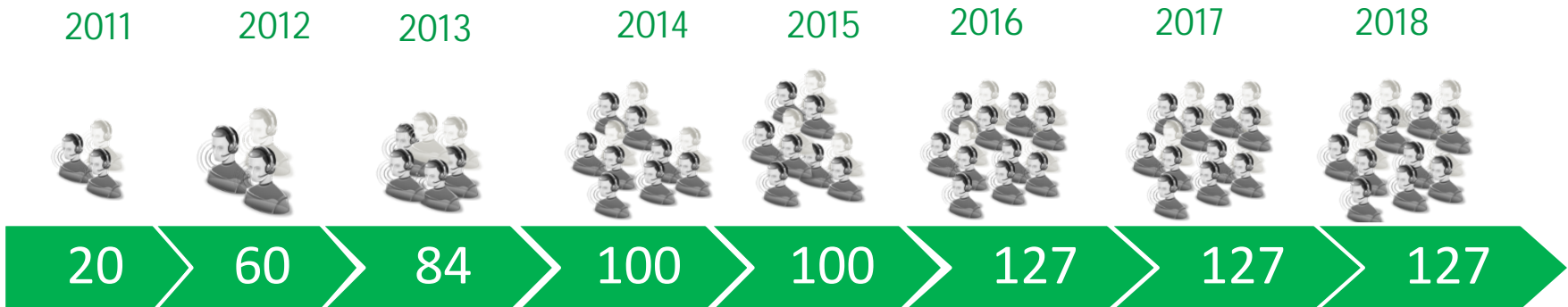
Единый контакт-центр – юридическое лицо, определённое Правительством Республики Казахстан, выполняющее функции информационно-справочной службы по предоставлению услугополучателям информации по вопросам оказания государственных и иных услуг, а также государственным органам – информации по вопросам оказания информационно-коммуникационных услуг.



Количество обращений



Количество операторов



РАЗВИТИЕ СЕРВИСОВ САМООБСЛУЖИВАНИЯ



Разработка и внедрение системы

Система установлена на отказоустойчивом кластере из 3- серверов, объединенных в гиперконвергентную среду
Разработаны и внедрены 10 SSS.

Фаза 1

Транскрибирование: классификация записей и преобразование в текстовый формат (ASR);

Внедрение омниканальности.

Интеграция возможна с любыми цифровыми текстовыми каналами связи, имеющими API

Фаза 2

Обеспечение резервирования инфраструктуры. Необходима предварительная разработка и согласование технического задания, создание резервированной инфраструктуры

Увеличение количества SSS

Необходим анализ потоков вызовов и определение категории, подлежащей приоритетной автоматизации

Фаза 3

Интеграция с внешними базами данных. Необходимый этап перед внедрением DSS и автоматизацией формирования и предоставления отчетности по работе системы Omilia

Внедрение DSS

целесообразно начинать после достаточно глубокой отработки и получения значительного эффекта от внедрения SSS, что демонстрируется метриками SICR и TCR

ПРОГНОЗИРУЕМЫЙ ЭФФЕКТ В РЕЗУЛЬТАТЕ МОДЕРНИЗАЦИИ ЕКЦ



01

АВТОМАТИЗАЦИЯ ГОЛОСОВОГО МЕНЮ

благодаря внедрению технологий анализа и распознавания человеческой речи позволит снизить нагрузку с операторов на **30%** путем ответов системы на тривиальные вопросы и перенаправления клиентов на необходимую им группу



Снижение нагрузки на оператора. Снижение доли потерянных вызовов.

02

ВНЕДРЕНИЕ СИСТЕМ РЕЧЕВОЙ И ТЕКСТОВОЙ АНАЛИТИКИ И КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА

обеспечит мониторинг поступающих обращений, формирование каталога тематики актуализации базы знаний, позволит оперативно выявлять вновь возникающие актуальные запросы от пользователей, автоматизировать оценку качества обслуживания

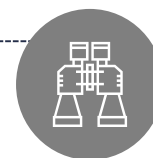


Анализ всех (100%) поступивших вызовов. Повышение качества оказания услуг: увеличение обратной оценки. Снижение времени ожидания вызова.

03

СОЗДАНИЕ ЕДИНОЙ ПЛАТФОРМЫ

позволит создать Единую точку сбора статистической информации по обращениям граждан



Снижение времени консультирования. Создание единой точки сбора статистической информации по обращениям граждан.

04

ТЕКУЩАЯ СИТУАЦИЯ ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

обратная оценка увеличится с **4,71** до **4,78**

СНИЖЕНИЕ ДОЛИ ПОТЕРЯННЫХ ВЫЗОВОВ

с **12%** до **5%**

СНИЖЕНИЕ ВРЕМЕНИ ОЖИДАНИЯ ВЫЗОВОВ

с **62** секунд до **30** секунд

СНИЖЕНИЕ ВРЕМЕНИ КОНСУЛЬТАЦИИ

с **3** минут до **2** минут

Что такое Фронт офис Государственных органов (ФО ГО).

Основная идея создания проактивного фронт офиса государственных органов заключается в создании единой точки доступа для граждан по вопросам деятельности государственных органов РК.

ФО ГО – это то место, куда гражданин, обратившись, сможет получить необходимую информацию, несмотря на способ подачи обращения; гражданин, не задумывается о поиске необходимых контактов ГО.

Изучение статистических данных, аналитика обращений граждан РК с дальнейшей корректировкой тех или иных государственных услуг совместно с ответственным ГО РК для повышения удовлетворенности конечного клиента – пользователя услуги.

ФО ГО - единая платформа с расширенным функционалом, позволяющим формировать распределенные точки первой, второй и третьей линии поддержки для оперативного решения обращений граждан РК.

Выгоды создания ФО ГО для граждан РК.

Единая точка для получения консультации по государственным услугам и мониторинга за ходом исполнения обращений.

Единая точка урегулирования спорных вопросов в отношениях между гражданами РК и ГО РК, регистрация жалоб на сотрудников ГО.

ФО ГО отслеживает все обращения гражданина, формируя карту клиента, специалисты ФО ГО будут понимать темы, наиболее интересующие клиента и в дальнейшем оповещать его в связи с внесением изменений в стандарты государственных услуг, либо другими действиями со стороны ГО по часто используемым им услугам.

Выгоды создания ФО ГО для РК.

Независимый инструмент для получения статистической информации по всем вопросам, поступающим от граждан РК. Использование ФО ГО как инструмента по сбору аналитических данных.



1

ИНТЕГРАЦИЯ ПЛАТФОРМЫ С СОЦИАЛЬНЫМИ СЕТЯМИ И МЕССЕНДЖЕРАМИ

ПОЗВОЛИТ ОХВАТИТЬ ШИРОКИЕ СЛОИ НАСЕЛЕНИЯ. ЧАТ-БОТ, ИСПОЛЬЗУЯ БАЗУ ЗНАНИЙ, СМОЖЕТ ОТВЕЧАТЬ В АВТОМАТИЧЕСКОМ РЕЖИМЕ

2

ВНЕДРЕНИЕ ЧАТ-БОТА

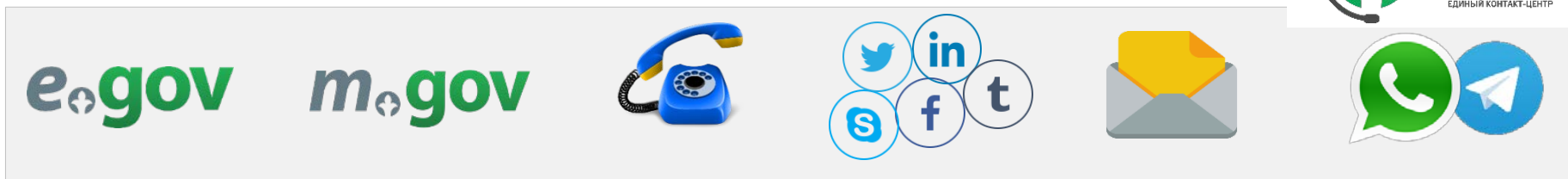
ЧАТ-БОТ, ИСПОЛЬЗУЯ БАЗУ ЗНАНИЙ, СМОЖЕТ ОТВЕЧАТЬ В АВТОМАТИЧЕСКОМ РЕЖИМЕ. ВНЕДРЕНИЕ ЧАТ-БОТА – ОДНО ИЗ МЕРОПРИЯТИЙ ЦИФРОВОГО КАЗАХСТАНА

3

ПРОВЕДЕНИЕ ОПРОСОВ И АНКЕТИРОВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ

ПОЗВОЛИТ ОПРАВШИВАТЬ НАСЕЛЕНИЕ ПРИ ВНЕДРЕНИИ ИНИЦИАТИВ ГОСУДАРСТВА





ЕДИНАЯ ПЛАТФОРМА НА БАЗЕ ЕКЦ

