

ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №9944

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШЕЕ ПРИМЕНЕНИЕ ТЕХНОЛОГИЙ ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	ДИТ Москвы
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Москва
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	3000
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://www.mos.ru/dit/
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Общероссийской контакт-центр
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ЭССЕ НОМИНАНТА

Описание, цели и достижения (не более 3600 знаков с пробелами)

Общероссийской контакт-центр — важная часть столичной экосистемы взаимодействия с гражданами. Ежедневно на его горячие линии поступает более 263 тысяч звонков. С 2011 года вызовы обрабатывались исключительно операторами, однако во время резкого непрогнозируемого роста звонков, вызванных ситуациями в городе, когда стремительное наращивание операторского состава невозможно, но стоит задача по сохранению высоких показателей доступности линий, команда контакт-центра стала искать новые возможности обработки обращений.

Технология распознавания речи, функционирующая на базе искусственного интеллекта, открыла новый виток развития в сфере обслуживания жителей. Искусственный интеллект не только упрощает и ускоряет обработку запросов, но и анализирует большие объемы данных при взаимодействии с жителями, предоставляя ценные запросы и параметры для выделения и формирования новых тематик. За 2023 год количество обслуженных вызовов голосовым помощниками (без привлечения оператора) увеличилось на 3 миллиона благодаря расширению используемых тематик и горячих линий.

Автоматизация обработки вызовов позволила ускорить и оптимизировать процесс обработки стандартных запросов от граждан, таких как: информация об услуге, готовность документа, на

какой штраф-стоянке находится автомобиль, сроки поверки счетчиков воды и многое другое. Таким образом количество используемых голосовым помощником тематик постоянно расширяется, сейчас их реализовано 600 на всех горячих линиях Общегородского контакт-центра.

Уменьшение операционных затрат на операторов удалось достичь за счет частичной или полной автоматизации процессов, в зависимости от специфики горячей линии. Ранее линию по приему показаний счетчиков воды обслуживали только операторы, но благодаря внедрению искусственного интеллекта, 99% вызовов были успешно обработаны только с помощью робота. Это позволило свести среднее время ожидания вызова в очереди до 0 секунд (AWT) и снизить долю потерянных операторов до 0%(LCR).

Обеспечение более быстрого и точного реагирования на запросы происходит благодаря непрерывному машинному обучению голосового помощника. Также повышение качества работы сервиса и уровень удовлетворенности граждан удалось достичь за счет минимизации времени ожидания в очереди для получения консультации.

Возможность обслуживать горячую линию на круглосуточной основе позволило повысить клиентоориентированность и удобство работы сервисов крупного мегаполиса. Так, узнать на какую штраф-стоянку был эвакуирован автомобиль, какая процедура ее возврата и необходимые документы можно в контакт-центре «Московский транспорт» (495-539-54-54) в любое время суток без ожидания на линии.

На линии Общегородского контакт-центра реализована технология Brand voice, которая позволяет адаптировать цифровой голос под особенности проекта. Например, в Службе 122 робот знает 110 специальностей врачей и более 1000 врачебные процедур и исследований, робот правильно произносит Ф.И.О. врача и его специальность, учитывает правила произношения фамилий в зависимости от происхождения, а также обучен всем тонкостям оказания медицинских услуг с учетом всех особенностей и нюансов проекта.

Основной задачей внедрения голосового помощника на горячие линии Общегородского контакт-центра является создание для жителей города клиентоориентированного сервиса, в котором успешно сотрудничают искусственный интеллект и человек. Это повышает культуру взаимодействия с роботами в век современных технологий. Именно внедрение полезного и качественного сервиса формирует у жителей города понимание, что виртуальный помощник — это удобно, эффективно и быстро.

Влияние (не более 3600 знаков с пробелами)

На горячих линиях Общегородского контакт-центре с 2014 года реализован голосовой помощник, который благодаря работе системы синтеза и распознавания речи помогает гражданам получить качественную консультацию без ожидания на линии. С его помощью мы смогли автоматизировать почти 600 тематик и принять почти 130 миллионов звонков за последние 9 лет. Сегодня в Общегородском контакт-центре виртуальный ассистент внедрен на 11 горячих линиях, но их количество стремительно продолжает расти.

За 2022 год в работе Общегородского контакт-центра на голосового помощника были дополнительно переданы более 40 новых тематик. Развитие горячих линий позволило увеличить трафик на линиях на 7% к прошлому году, что составило более 32 миллионов вызовов. Вместе с этим мы постоянно совершенствуем работу самого голосового помощника, расширяем базу знаний и качество распознавания речи.

За 2023 год количество новых реализованных кейсов увеличилось в 3 раза. Голосовой помощник

помогает не только оказать помощь и консультацию, но и получить обратную связь от граждан после общения с роботом. Так, на 8 горячих линиях в этом году был запущен голосовой помощник, который собирает фактуру удовлетворенности после общения с роботом в 100% коммуникаций. Ни один вызов не остается без анализа, проработки и оценки диалога. Голосовой помощник задает несколько уточняющих вопросов о качестве работы сервиса, уровне удовлетворенности заявителя от общения с виртуальным ассистентом. Это позволяет нам рассчитать показатель лояльности граждан, где индекс NPS не опускается ниже 78% по всем горячим линиям Общегородского контакт-центра. Плохие оценки голосовой помощник сразу отправляет сотрудникам отдела контроля качества через бота, который подсвечивает сводную информацию по каждому вызову. Далее идет проработка каждого (!) обращения для принятия мер по их исключению, например доработка сценария работы робота или изменение постановки вопроса. Данная автоматизация позволила нам увидеть и быстро реагировать на обратную связь от граждан.

Эффективность (не более 3600 знаков с пробелами)

В Общегородском контакт-центре, мы не относим традиционные показатели KPI голосовых помощников к нашему роботу. Среди наших показателей нет статуса диалог завершился на работе или перевели на оператора и другое. Мы применяем KPI оператора к нашему голосовому помощнику: среднее время диалога, решение вопросов при первичном обращении, оценка качества диалогов и ввели дополнительный собственный показатель - «Повторы текстовок» (сколько раз робот не понимал смысл фразы абонента и переспрашивал, повторял предыдущий вопрос или текстовку). На данный момент голосовой помощник полностью обслуживает 55% вызовов на всех горячих линиях. Стоит отметить, что на некоторых линиях 78-98% от всех звонков полностью успешно решается только роботом (без привлечения оператора). Так на горячей линии по приему показаний счетчиков воды голосовой помощник полностью обслуживает 99% вызовов. Робот может принять показания, проинформировать жителя о сезонном отключении горячей воды или необходимости проведения поверки счетчиков. Так среднее время обработки одного звонка (АНТ) - 80 секунд и потерянные звонки составляют 0%. В Службе 122 голосовой помощник работает круглосуточно и помогает жителям вызвать врача на дом, записаться, отменить или перенести запись к врачу или на анализы, получить консультацию или передать симптомы перед посещением врача. За 2022 год голосовым помощником было принято более 20 миллионов звонков, из которых полностью обслуживает более 78% вызовов.

Клиентский опыт (CX) (не более 3600 знаков с пробелами)

Наш голосовой помощник может за считанные секунды получить необходимую информацию об абоненте, если он обращался до этого. На линии по передаче счетчиков воды пользователю для авторизации требуется назвать номер кода плательщика и номер квартиры, но робот может запомнить номер телефона звонящего и при повторном звонке спросить он ли это. После получения подтверждения - процесс авторизации сокращается, и абонент переходит к следующей части сценария. Это значительно сокращает процесс передачи показаний и делает общение с роботом приятнее.

Искусственный интеллект в Общегородском контакт-центре не только помогает жителям в получении консультаций, но и работает над повышением качества сервиса через речевую аналитику и получение обратной связи у граждан.

Так на нескольких горячих линиях был запущен кейс для получения индекса удовлетворенности жителей качеством работы голосовых помощников и операторов, который составляет 90%. Это

позволило собрать массив данных для дальнейшего анализа, который также выполняется с помощью искусственного интеллекта. После окончания предоставления услуги голосовым помощником или оператором, робот просил абонента пройти небольшой опрос для получения оценки качества. Благодаря сбору данного массива мы смогли решить некоторые нюансы и повысить уровень сервиса по всем горячим линиям, который на данный момент остаётся не ниже 96%, это на 8% к прошлому году.

Также с помощью подключения платформы речевой аналитики ко всем поступающим вызовам и чатами, мы смогли найти в работе операторов отклонения от сценариев и другие нарушения, работа на которых позволила улучшить качество обслуживания обращений от жителей. Были настроены разметки и более 77 метрик для аналитики вызовов. На каждый проект были выделены определенные методики оценки качества, сценарии проекта и критерии оценки качества. Искусственный интеллект позволяет проводить аналитику одновременно на нескольких горячих линиях, адаптируясь к стилю и конкретным параметрам каждого проекта. Система помогала выловить ошибки операторов, которые при разговоре повышали интонацию, перебивали или отходили от сценария. Одними из самых сложных критериев для оценки оказались завершение вызова по инициативе оператора и присутствие слов паразитов в речи оператора, но робот смог правильно их распознать. Автоматизация данного процесса позволила на 93% сократить наши трудозатраты и увеличить производительность в десятки раз.

Опыт сотрудников (ЕХ) (не более 3600 знаков с пробелами)

Продемонстрируйте высокий уровень удовлетворенности, вовлеченности и/или положительного влияния на опыт коллег, сотрудников во всей организации. В чем это заключается? В качестве доказательства приведите динамику соответствующих номинанту ключевых показателей ЕХ за последние 12 месяцев.

Внедрение искусственного интеллекта в горячие линии и чат-боты Общегородского контакт-центра позволили сделать работу нашего сервиса максимально удобной для граждан и сократить количество переводов на оператора до 22%, а суммарное количество самообслуженных вызовов (без подключения операторов к диалогу) возросло до 81%.

При получении таких высоких показателей в решении вопросов без подключения операторов была проведена работа по разработке стратегии по усовершенствованию и развитию заинтересованности сотрудника (ЕХ). Это позволило перевести стандартную «простую» работу, например уточнение статуса документа или график работы отделений на голосового помощника, а операторов освободить для решения более широких, важных и нетривиальных вопросов. Это привело к изменению подхода к обучению – теперь операторов не учат стандартным сценариям. Программа обучения построена таким образом, что на занятиях идет разбор различных интересных кейсов, деловая игра, персонализированное обучение по индивидуально подобранным трекам, микрообучение и другое. Всё это перестает делать работу оператора монотонной, а наоборот повышает заинтересованность сотрудников и сокращает текучесть кадров.

Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)

В Общегородском контакт-центре работает порядка 70 горячих линий, многие из которых обслуживают круглосуточно. Перед нами стояла задача в обучении большого количества операторов и их контроль при работе с гражданами. Было принято решение создать виртуальный

тренажер, позволяющий операторам отрабатывать скрипты в общении с роботом при прохождении обучения. На рынке такие решения мы не нашли, поэтому сделали его с нуля сами! Собственным инновационным решением Общегородского контакт-центра стал первый виртуальный помощник, который контролирует качество работы операторов. Это первый сотрудник контакт-центра, работающий полностью на искусственном интеллекте.

Цифровой аудитор выступает в роли реального человека, который звонит на горячую линию для уточнения своего вопроса и получения консультации. Данный кейс показал настолько эффективным, что мы запустили звонки на операторов, которые уже работают на линии с целью проверки качества их работы по сценарию. У робота были закреплены около 150 сценариев разговора. Например, перебивание, соблюдение речевых модулей, аналитика тона голоса оператора и другое. Это позволило улучшить работу наших сервисов и существенно увеличить объемы изученного материала. С начала 2023 года робот проанализировал около более 200 тысяч диалогов. Ранее прослушиванием и контролем работы операторов занимался только отдел контроля качества, где сотрудники самостоятельно звонили операторам по заданному сценарию. С помощью внедрения виртуального тренажера количество тестовых вызовов увеличилось на 87%. Аудит показал, что 96% процентов консультаций проводится правильно, среднее время ответа оператора составляет менее 45 секунд. Внедрение цифрового аудитора позволяет грамотно распределять нагрузку внутри отдела контроля качества работы горячих линий.

Лучшие практики (не более 1800 знаков с пробелами)

Обогащение горячей линии ИИ улучшает качество и удобство общения с роботом. Благодаря непрерывному машинному обучению и различным доработкам в сценарии робота средний показатель самообслуженных вызовов (без привлечения операторов) составляет 78%. По некоторым горячим линиям этот показатель стремится к 98%. К ним относятся линии по передаче показаний счетчиков воды, контакт-центра «Московский транспорт» (эвакуация автомобилей), Служба 122 и др.. Несмотря на это мы продолжаем развивать новые тематики для расширения работы сервиса. Использование методов и алгоритмов ML обучения ИИ позволяет добиться более точного распознавания человеческой речи и ее интонации, а семантический словарь робота постоянно обогащается. Благодаря этому с вероятностью в 97% робот поймет, что говорит абонент, даже если человек находится в шумном месте, заикается, имеет акцент или диалект. Процент абонентов, не желающих разговаривать с голосовым помощником, снизился с 27 до 9.

Работа нашего голосового помощника помогает городу работать с размещением незаконных рекламных конструкций на улицах, высотных зданиях и в общественном транспорте. С момента внедрения данного сервиса количество незаконной рекламы сократилось на 40%. Данные показатели достигаются благодаря автоматизации процесса информирования нарушителей, до этого этой работой занимались только операторы, которые не могли обработать такой большой объем. Также Общегородским контакт-центром был запущен чат-бот, который отвечает пользователям на 5 разных языках: Русский, Киргизский, Таджикский, Узбекский и Азербайджанский. Бот имеет богатую базу знаний, позволяющую полно и подробно дать ответ на любой интересующий вопрос.

Главным приоритетом работы Общегородским контакт-центром является комфорт и удобство жителей города в получении различных услуг

Дополнительная информация и итоги (не более 1800 знаков с

пробелами)

Искусственный интеллект на горячих линиях Общегородского контакт-центра с 2014 года помогает жителям столицы решать по телефону самые разные вопросы для комфортной жизни в мегаполисе.

Благодаря разработкам искусственного интеллекта с нуля наша команда повысила свои компетенции и ценность. Наши эксперты научилась новому подходу к процессам, их выстраиванию и оценке. Робот снижает нагрузку на операторов, связанную с однотипными простыми запросами. Благодаря этому операторы повышают свои компетенции в более сложных темах, быстрее ориентируются в нестандартных ситуациях. В период резкого увеличения обращений операторы знают, что искусственный интеллект поможет им справиться с нагрузкой.

Уважаемое жюри, мы считаем, что комплексное использование технологий искусственного интеллекта в Общегородском контакт-центре посредством применения голосовых помощников, чат-ботов и цифрового аудитора достоин считаться лучшим в номинации! Наши голосовые помощники справляются с резким непрогнозируемым ростом звонков, вызванного различными ситуациями в городе, когда стремительное наращивание операторского состава невозможно! Только за 2023 года мы получили более 32 миллионов звонков от граждан! Такого количества нет ни у кого в России, а может даже и в мире! Чат-бот готов помочь гражданам в получении консультации в удобной текстовой форме на нескольких языках и в круглосуточном режиме. А использование возможностей цифрового аудитора, которого нет на рынке, является современным подходом к решению многих внутренних бизнес-процессов контакт-центра!

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Сироткина
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Анастасия
ДОЛЖНОСТЬ	Руководитель проектов