

[Дополнительная информация по кейсу](#)

КРАТКОЕ ОПИСАНИЕ РЕШЕНИЯ

Решение позволяет повысить качество обслуживания граждан в Многофункциональных центрах предоставления государственных услуг.

Решение позволяет уменьшить нагрузку на операторов МФЦ за счет:

- автоматизации обработки входящих вызовов;
- создания виртуальной операторской службы на сайте МФЦ;
- полного перевода на робота задачи напоминания о запланированном визите.

ПО разработано с учетом требований Единого реестра российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных



УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ И ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ДАННЫЕ

Условия: Требуется интеграция с АТС, сайтом и социальными сетями учреждения

Финансово-экономическая модель: госзакупка по 44-ФЗ или 223-ФЗ, контрактные работы напрямую с учреждениями или через авторизованных партнеров компании, лицензионное соглашение, гарантийная поддержка

Данные: голосовые и текстовые обращения граждан (получателей государственных и муниципальных услуг), расписание приема граждан, наборы типовых ответов на популярные вопросы, информация об оказываемых услугах

ПРОБЛЕМНАЯ СИТУАЦИЯ



- Существует проблема неэффективного использования рабочего времени специалистов МФЦ из-за непосещения гражданами МФЦ в назначенное время (изменились обстоятельства, забыл, не готов и т.п.).
- Задача заблаговременного обзвона граждан ложится на операторов МФЦ, что в целом снижает эффективность их работы (время для приема граждан приходится использовать для обзвона и подтверждения запланированных визитов)
- Не всегда удается заблаговременно обзвонить всех граждан, чей визит назначен на ближайшие дни по причине большого объема текущей работы специалистов МФЦ и отсутствия выделенных операторов
- Гражданину иногда не удается дозвониться в МФЦ
- Часто возникают ситуации недостаточной готовности гражданина к визиту и получению требуемой услуги по причине неполного пакета документов, неоплаты государственной пошлины за получение услуги, оплаты госпошлины по неверным реквизитам и т.п.

СТОИМОСТЬ И СРОКИ



От 1 дня

(на реализацию 1 сценария без учета процесса интеграции)

Бесплатно

(пилотирование на типовых сценариях обработки обращений)

От 2 млн рублей

(стоимость адаптации, внедрения и предоставления годовой лицензии и сервисной поддержки)

РЕЗУЛЬТАТЫ ЦИФРОВИЗАЦИИ

- Повышена эффективность использования рабочего времени специалистов МФЦ, поскольку снижен процент граждан, которые не доходят в МФЦ даже после подтверждения визита
- Увеличена заполняемость временных слотов специалистов МФЦ за счет заблаговременного обзвона граждан, которые в ходе звонка отменяют или перенесут запись на визит в МФЦ
- Виртуальный оператор успевает обзвонить всех клиентов в удобное для них время (работает без выходных и перерывов на обед), может делать неограниченное количество попыток дозвона
- Виртуальный оператор отвечает сразу, не заставляя гражданина ждать очереди
- Повышен уровень готовности посетителей к визиту за счет их информирования о необходимых для получения услуги документах



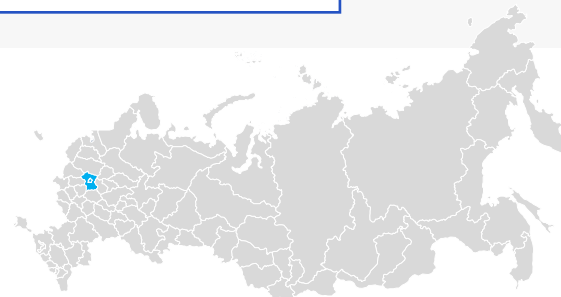
Сергей Черемисин

Директор по региональной политике АНО «Цифровая экономика»
scheremisin@data-economy.ru



Павел Кукушкин

Директор по развитию AI ООО «Юнистар»
p.kukushkin@unistar.ru



ОПЫТ РЕАЛИЗАЦИИ

Москва, Московская область

