



ОТДЕЛЕНИЕ ПЕНСИОННОГО ФОНДА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(ГОСУДАРСТВЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ) ПО РЕСПУБЛИКЕ БУРЯТИЯ

Чат-бот ВКонтакте



Постановление Правления ПФР от 28.03.2017 № 268п



Научно-практическая конференция
«Актуальные вопросы оптимизации деятельности территориальных органов ПФР в современных условиях»

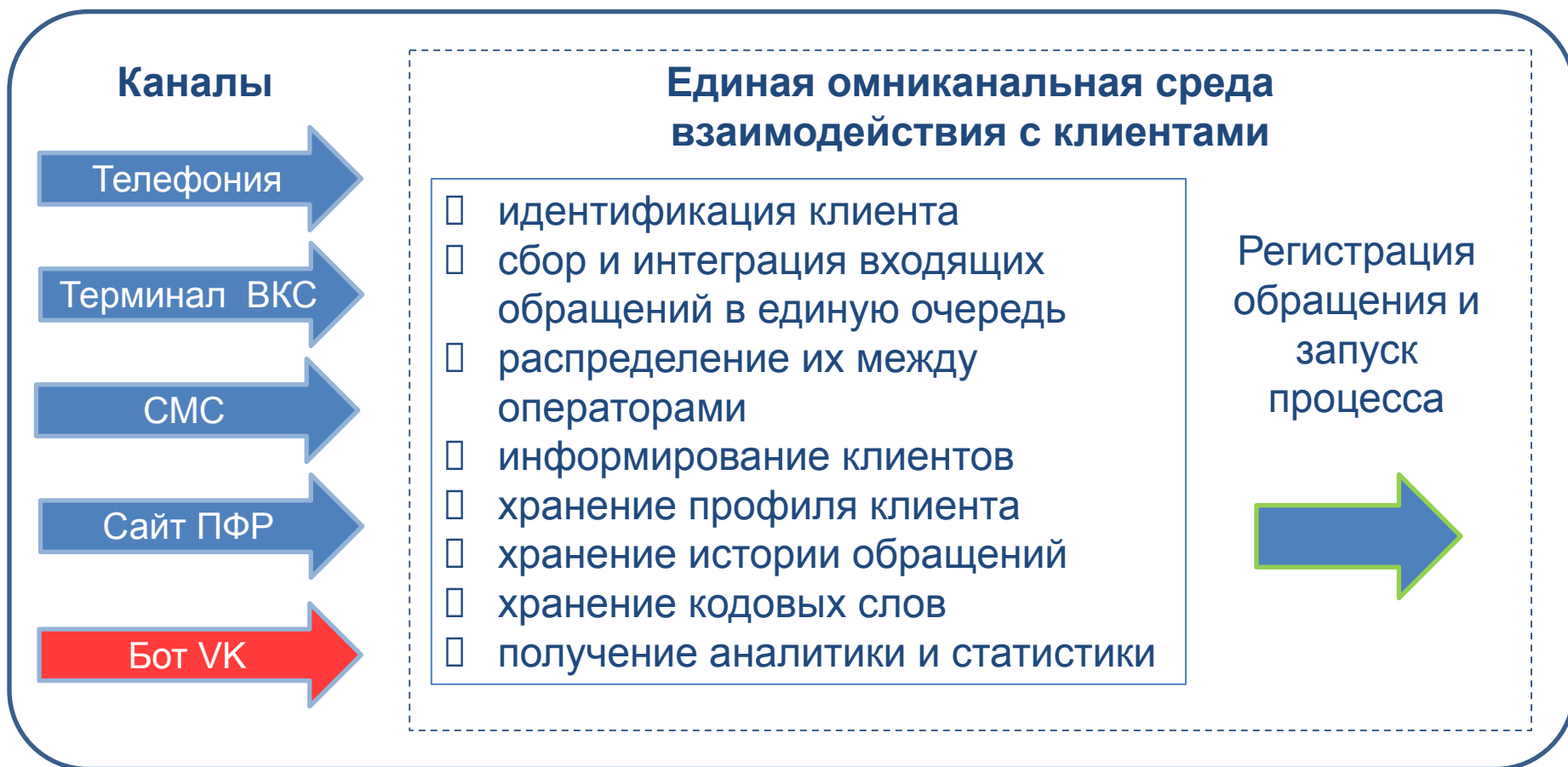
Журнал «Пенсия» №5-2017

«Виртуальная Клиентская служба (ВКС) – это центр дистанционного обслуживания граждан, в котором планируется обеспечить прием и обработку всех заявлений, поступающих в электронном виде, а также консультирование граждан, как при приеме заявлений, так и по выплатному делу...»



Что такое виртуальная клиентская служба?

Виртуальная клиентская служба – центр дистанционного обслуживания, который включает в себя каналы общения и омниканальную среду взаимодействия с клиентами





vkontakte

https://vk.com/bot_pfr

Следуя принципу **«Быстро-просто-удобно»** в рамках проработки вопросов по созданию **«Виртуальной клиентской службы»** был реализован чат-бот для консультирования клиентов в одной из самых популярных социальных сетей «ВКонтакте», посредством которого гражданин после идентификации может получить услуги персонального характера в автоматическом режиме.

Без идентификации доступна справочная информация.



Консультирование клиентов с применением чат-ботов





- Консультация по вопросам предоставления документов
- Консультация по расписанию работы клиентских служб
- Просмотр истории обращений
- Распознавание естественно-языковых запросов о размере пенсии и дате доставки т.е. клиент может спросить у бота «Почему у меня уменьшилась пенсия» и бот ответит клиенту о размере и составных частях пенсии исходя из данных, содержащихся в профиле клиента, построенном на основе сведений из информационных ресурсов ПФР



Использование чат-бота в виртуальной клиентской службе



Телефо

Н



ТВКС



БОТ

Идентификация

ЕСИА

СНИЛС

ПРОФИЛЬ КЛИЕНТА

Голосов
ой
запрос

Ответ
клиент
у

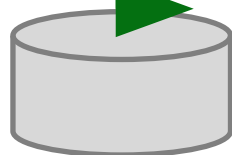
Подсказка
для
специалиста

Текстовы
й
запрос

Распознавание текстовых и голосовых
запросов

Компонент понимания высказываний и генерации
ответов

Запрос
данных



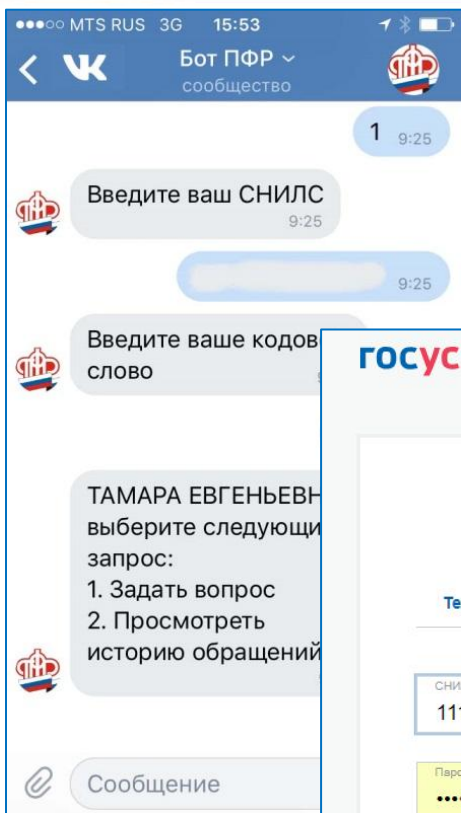
Информационные
ресурсы ПФР

Чат-бот
ВКС



Идентификация

На данный момент реализован способ
идентификации с помощью кодового слова.



госуслуги Единая система идентификации и аутентификации

Вход

для портала Госуслуг

Телефон или почта СНИЛС

СНИЛС
111-111-111 11|

Пароль
.....

☐ Чужой компьютер

Войти

[Забыли пароль?](#)

В процессе разработки:

- ✓ Идентификация мобильной электронной подписью
- ✓ Идентификация ЕСИА





Боту можно задать вопрос:



- ✓ напечатав его в простом сообщении;
- ✓ задать его при помощи голоса, используя голосовые сообщения «Вконтакте».

Распознавание речи происходит благодаря встроенной системе распознавания голоса, которая переводит голосовое сообщение в текст, для дальнейшего ответа пользователю.



Понимание запросов на естественном языке

- Распознавание запроса на естественном языке с помощью Томита-парсера
- Преобразование запроса в структурированный вид
- Анализ профиля на основании запроса
- Генерация ответа

Результаты расчёта пенсии

Назад Сохранить

173,166 ФЗ Доплата По внешним договорам

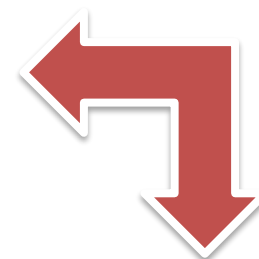
Общие данные

дата выполнения: 31.03.2002
рег. номер пенсионера: 022181
дата обращения: 31.07.2014
операция: ПЕР
дата назначения трудовой пенсии:
дата назначения государственной пенсии:
дата назначения второй гос. пенсии:
Период расчета с: 01.04.2002
по: 31.07.2002
Дата рождения: 05.12.1930
Районный коэффициент: 1,2
Работает: Нет

Пенсионный капитал

Отношение заработков: 0,0000
ПК на 2002-01-01: 0,00
Индекс ПК: 0,0000
Сумма валоризации: 74497,48
ПК на дату назначения: 0,00
Повышение по ст.110: 0,00
Ожидаемый период выплаты на дату назначения (Т): 144

НВП



Сервис «Генерация ответов»

Вы получаете выплаты 10 числа каждого месяца, доставка осуществляется через 671205 УФПС РБ - ФИЛИАЛ ФГУП "ПОЧТА РОССИИ".

Вы являетесь получателем:

Страховой пенсии по инвалидности, 7289,66 руб.

ЕДВ по Инвалиды (3 группа), 1245,37 руб.

Итого выплат 8535,03 руб.

Размер фиксированной выплаты к страховой пенсии уменьшился с 6605,96 руб до 5813,39 руб на 01.01.2018 в связи с тем, что у Вас:

- снята 1 группа инвалидности;



Профиль клиента

21.01.2018

- Временной срез на дату

01.02.2018

- Временной срез на дату

...

- Временной срез на дату

01.08.2018

- Временной срез на дату

- Структура временных срезов одинакова
- Позволяет получить историческую информацию на любую дату среза
- Абстрагирование от структуры источника данных
- Удобная модель данных для использования другими сервисами



Структура временного среза профиля клиента

Дата среза
21.02.2018

Общая информация о клиенте

- СНИЛС
- ФИО
- Дата рождения
- Дата смерти
- Пол
- Номер дела

Правовая информация о пенсии

- Вид страховой пенсии
- Размер фиксированной выплаты
- Размер страховой части

Правовая информация о ФСД

- Размер ФСД
- Размер пенсий
- Размер ДЕМО
- Размер ДМО
- Размер социального обеспечения

Правовая информация о ЕДВ

- Категория ЕДВ
- Размер назначенной ЕДВ
- Размер ЕДВ с учетом НСУ

Информация об инвалидности

- Группа инвалидности
- Дата начала действия справки
- Дата окончания действия справки

Информация об адресе

- Почтовый индекс
- Регион
- Район
- Населенный пункт
- Улица
- Дом
- Квартира

Информация об иждивенцах

- СНИЛС иждивенца
- ФИО иждивенца
- Дата начала периода иждивения
- Дата окончания периода иждивения
- Количество иждивенцев

Информация о периодах работы

- Дата начала периода работы
- Дата окончания периода работы

Информация о доставке

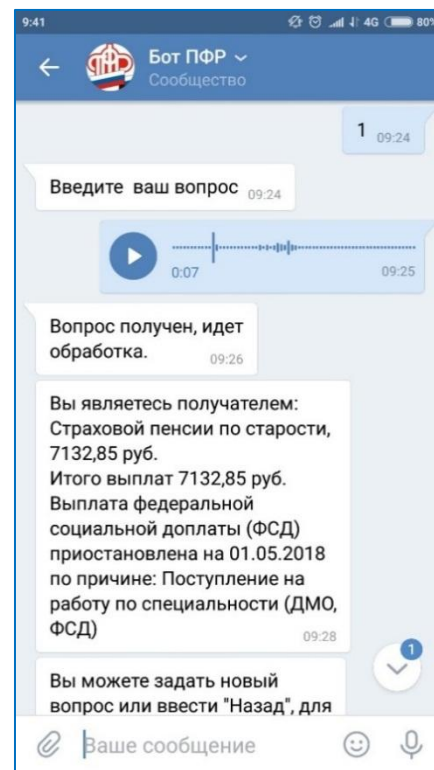
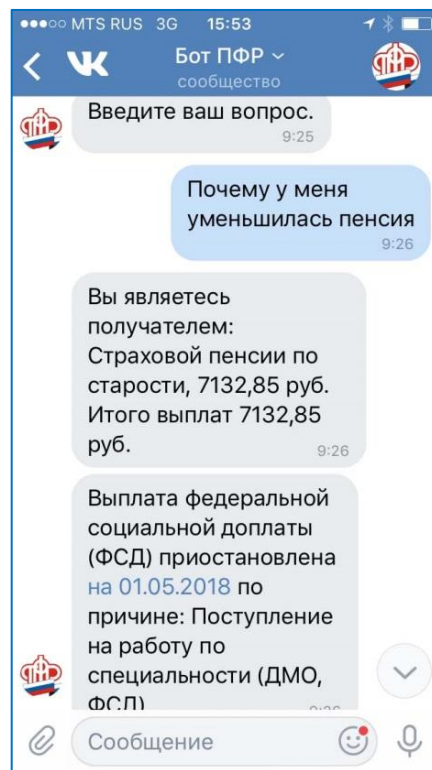
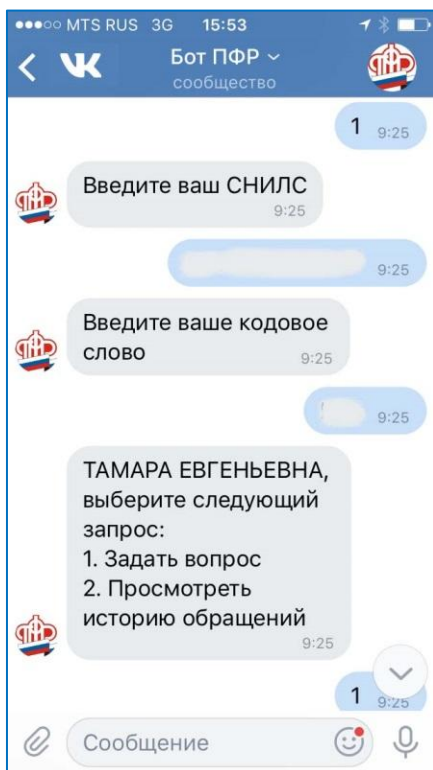
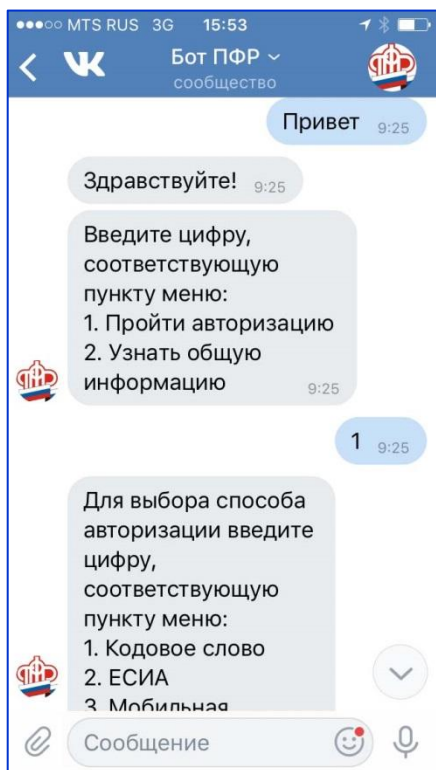
- Способ доставки
- Доставочная организация
- Дата доставки
- Номер счета

Информация об удержаниях

- Номер документа
- Дата документа
- Размер удержаний из пенсии
- Размер удержания из ФСД



Пример диалога пользователя и бота



Выбор интересующего вопроса



Идентификация по кодовому слову



Общение на естественном языке в том числе через распознавания голосовых сообщений пользователя



1. **Изменение размера ЕДВ из-за изменения категории ЕДВ, получаемых НСУ;**
2. **Изменение размера ФВ из-за изменения группы инвалидности, количества иждивенцев;**
3. **Изменение размера пенсии из-за изменения размера ФСД;**
4. **Информация о дате и способе доставки**



Интеллектуальный помощник операторам виртуальной клиентской службы

Предварительная подготовка информации о клиенте. Пенсия

ЦДО

Рабочий стол

Обращения

Профили клиентов

Терминалы ВКС

ИПКС

Консультант ПФР

Отчеты

Страницы

003-0820

Новое обращение

Номер:

Дата:

Тип:

Фамилия:

Тема:

Канал:

Имя:

Подразделение:

Новый номер телефона:

Отчество:

Результат обращения:

Кодовое слово:

СНИЛС:

Найти

Показать

Дата рождения:

Пол: ☐ Муж. ☒ Жен.

История обращений

Контактные данные

Проактивная информация

Правовая поддержка

Вы получаете выплаты 20 числа каждого месяца, доставка осуществляется через 670025 УФС РБ - ФИЛИАЛ ФГУП "ПОЧТА РОССИИ".

Вы являетесь получателем:
Страховой пенсии по старости, 7132,85 руб.
Итого выплат 7132,85 руб.

Выплата федеральной социальной доплаты (ФСД) приостановлена на 01.05.2018 по причине: Поступление на работу по специальности (ДМО, ФСД)

Документы:

- [Справка о размере пенсии](#)
- [Справка об удержаниях](#)

Пенсия

+ Законы

+ №: 428-ФЗ от 19.12.2016. О ПРИОСТАНОВЛЕНИИ ДЕЙСТВИЯ ЧАСТЕЙ 14 И 15 СТАТЬИ 17 ФЕДЕРАЛЬНОГО ЗАКОНА "О СТРАХОВЫХ ПЕНСИЯХ"

1 Статья 1. Приостановить до 1 января 2020 года действие частей 14 и 15 статьи 17 Федерального закона от 28 декабря 2013 года N 400-ФЗ "О страховых пенсиях" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, N 52, ст. 6965).

2 Статья 2. Установить, что Правительство Российской Федерации по итогам первого полугодия 2017 года с учетом ситуации, складывающейся в экономике и социальной сфере, представляет в Государственную Думу Федерального Собрания Российской Федерации предложения об установлении в период до 2020 года дополнительных мер социальной поддержки граждан, указанных в части 14 статьи 17 Федерального закона от 28 декабря 2013 года N 400-ФЗ "О страховых пенсиях".

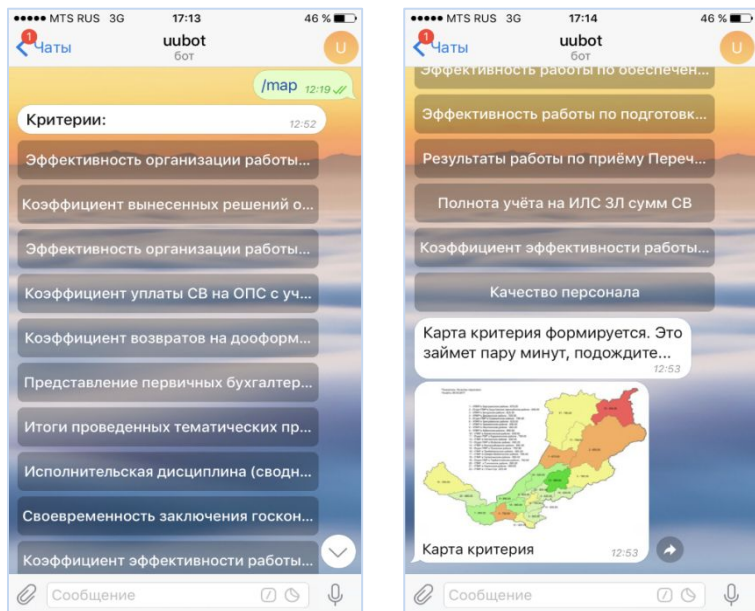
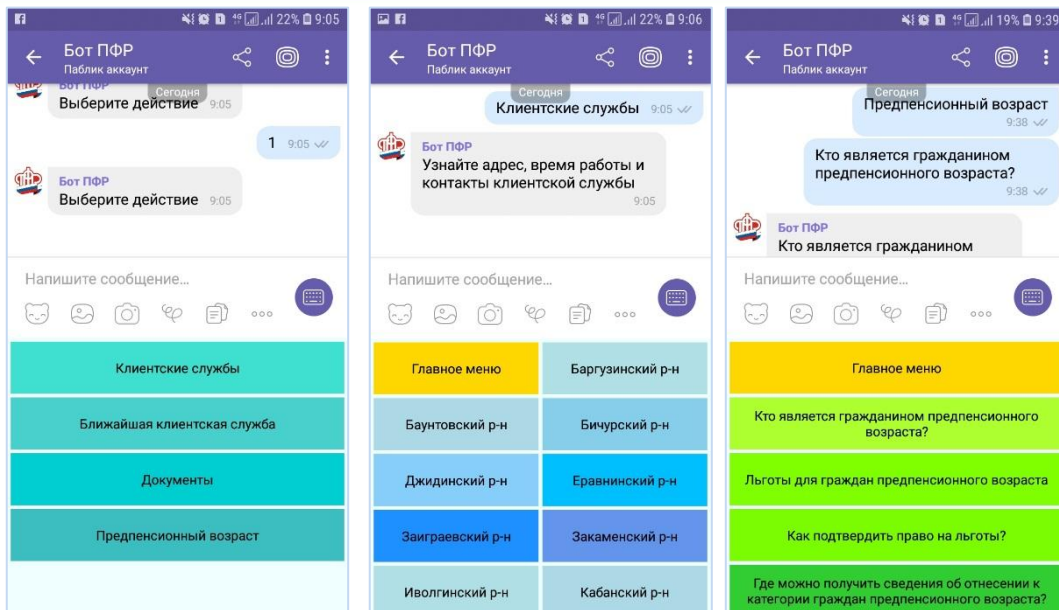
Получение информации о состоянии выплатного дела происходит при открытии вкладки «Проактивная информация» с помощью данных профиля клиента из ПК ЦДО



Использование чат-ботов по другим направлениям

Чат-бот по общим вопросам

Для удобства клиентов также реализован чат-бот в мессенджере Viber, через который предоставляется общедоступная информация



Чат-бот по показателям

Визуальное представление критерия на карте республики или в виде таблицы итогов можно получить посредством чат-бота в мессенджере Telegram



ОТДЕЛЕНИЕ ПЕНСИОННОГО ФОНДА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(ГОСУДАРСТВЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ) ПО РЕСПУБЛИКЕ БУРЯТИЯ

Терминал ВКС



Терминал виртуальной клиентской службы (ВКС)



Терминал ВКС предназначен для предоставления государственных услуг ПФР гражданам по принципу шаговой доступности

Перечень основных услуг:

- ✓ Доступ к электронным сервисам ЛКГ и ЕПГУ
- ✓ Видеосвязь с оператором Центра дистанционного обслуживания
- ✓ Помощь оператора при заполнении документов в режиме онлайн
- ✓ Предоставление справок и иных документов (лично и дистанционно с применением УКЭП)
- ✓ Справочная информация



Целевая аудитория терминалов ВКС



Основной целевой аудиторией терминала являются граждане, жители отдаленных от районных центров поселений, не имеющие смартфонов и доступа в Интернет

Размещение Терминалов ВКС:

- В отделении Сбербанка в пос. Усть-Баргузин (53 км от УПФР в Баргузинском районе)
- В администрации г. Бабушкин (113 км от УПФР в Кабанском районе)





Перечень услуг



Виртуальная клиентская служба ПФР

21.01.2019
11:26
понедельник

←  Главное меню

Выберите интересующую Вас услугу





Собираетесь
на пенсию?



Вы пенсионер?



Осуществляете
уход?



Получили
инвалидность?



Родился
ребенок?



Потеряли
близких?



Фонд
социального
страхования



ЕГИССО –
получателям мер
соцподдержки



Вакансии для
граждан
предпенсионного
возраста

Видеовывоз
консультанта ПФР

**Все услуги в терминале для удобства клиентов
сгруппированы по возможным жизненным ситуациям
и описаны понятным и доступным способом**



Идентификация граждан

Виртуальная клиентская служба ПФР

21.01.2019
14:11
понедельник

← Главное меню Собираетесь... Получите... Идентификация...

Получить выписку из индивидуального лицевого счета

Вход
ПК Иффонат

Телефон или почта СНИЛС

Мобильный телефон или почта

Пароль

☐ Чужой компьютер

Войти

Я не знаю пароль

↑ Вверх

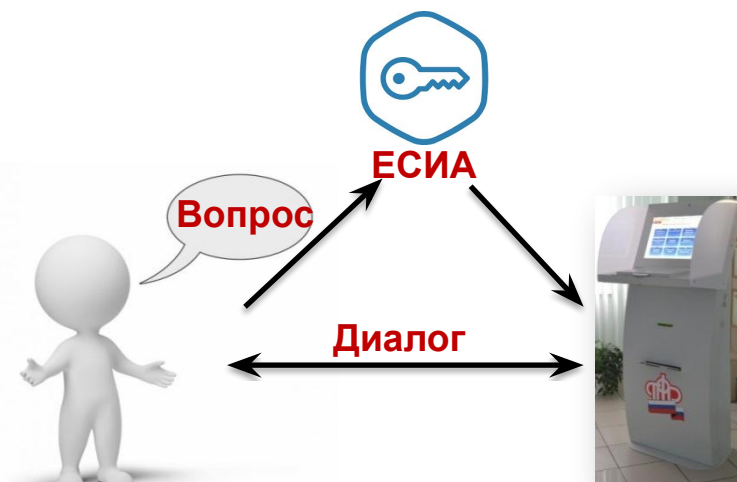
Клaviатура

+ Мышь

- Мышь

↓ Вниз

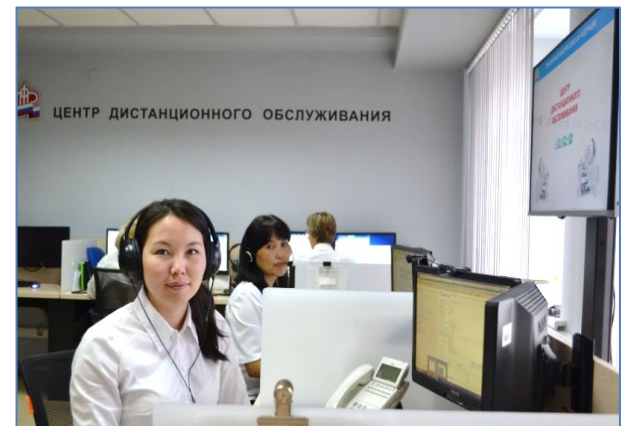
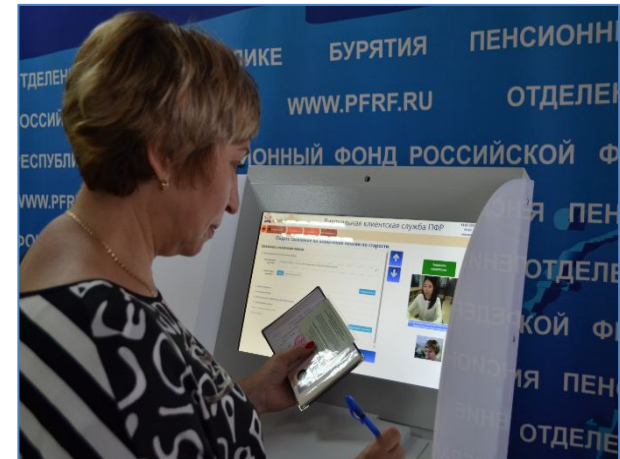
Видеовывоз консультанта ПФР



Доступ к услугам, связанным с персональными данными клиента, реализован через ЕСИА



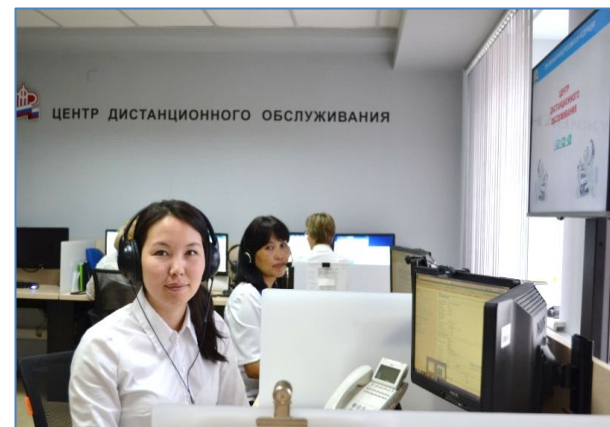
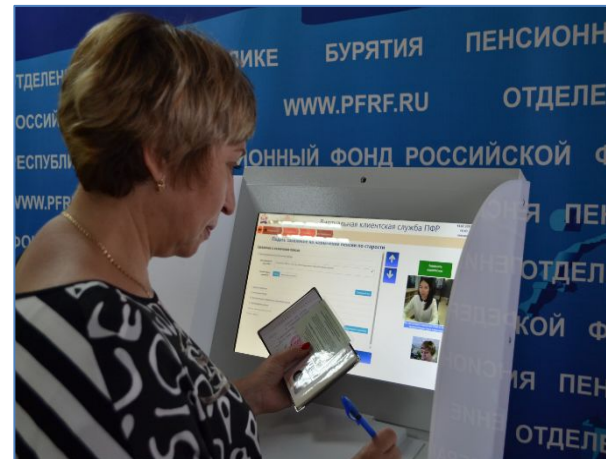
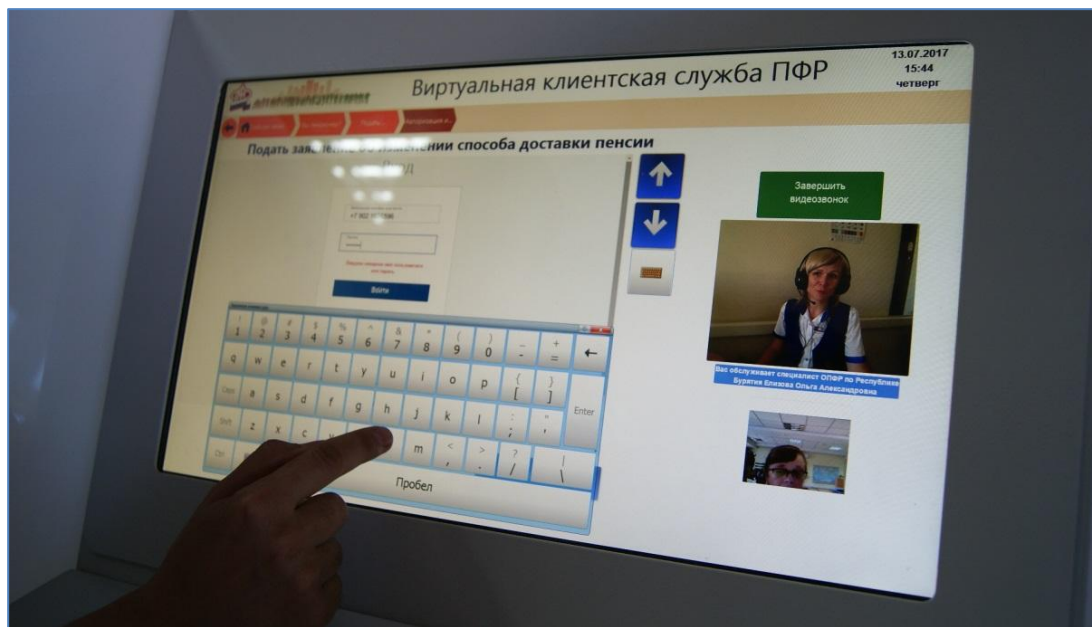
Видеоконсультирование



В случае возникновения у клиента сложностей с интерфейсом терминала или ЛКГ всегда есть возможность запросить помощь специалиста ЦДО и по видеосвязи получить консультацию



Видеоконсультирование



Оператор ЦДО может в оперативном режиме проконсультировать гражданина и ответить на его вопросы.



Дистанционная помощь



Виртуальная клиентская служба ПФР

21.01.2019
16:16
понедельник

 [Главное меню](#) [Собираетесь ...](#) [Подать ...](#) [Авторизация и...](#)

 **Подать заявление на назначение пенсии по старости**
Электронные услуги и сервисы ПФР

  История обращений  Выход

Заявление о назначении пенсии  Список сервисов

1. Отделение пенсионного фонда

2. Данные заявителя

3. Назначение пенсии

Вид пенсии: *

- ☒ Страховая пенсия
 - ☐ По старости
 - ☐ По инвалидности
 - ☐ По потере кормильца
 - ☒ По старости досрочно
- ☐ Доля страховой пенсии
- ☐ Пенсия по государственному пенсионному обеспечению
- ☐ Социальная пенсия
- ☐ Накопительная пенсия
 - В соответствии с Федеральным законом от 28.12.2013 № 424-ФЗ «О накопительной пенсии»
- ☐ Пенсия по старости, предусмотренная Законом Российской Федерации от 15 мая 1991 г. № 1244-1 «О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС»
- ☐ Пенсия, предусмотренная Законом Российской Федерации от 19 апреля 1991 г. № 1032-1 «О занятости населения в Российской Федерации»

 Вверх

 Клавиатура

 Масштаб

 Масштаб

 Вниз

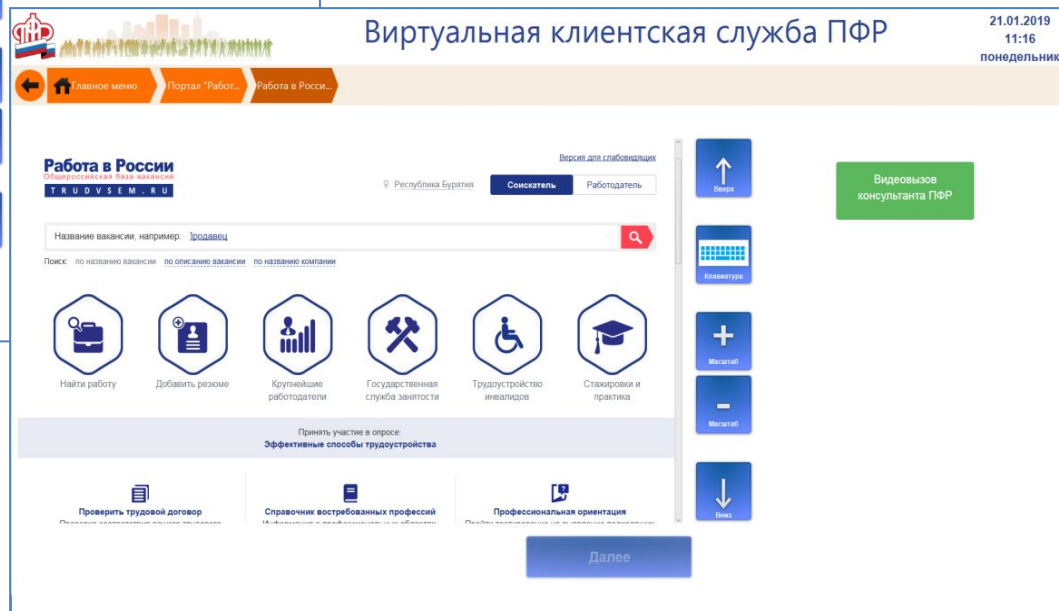
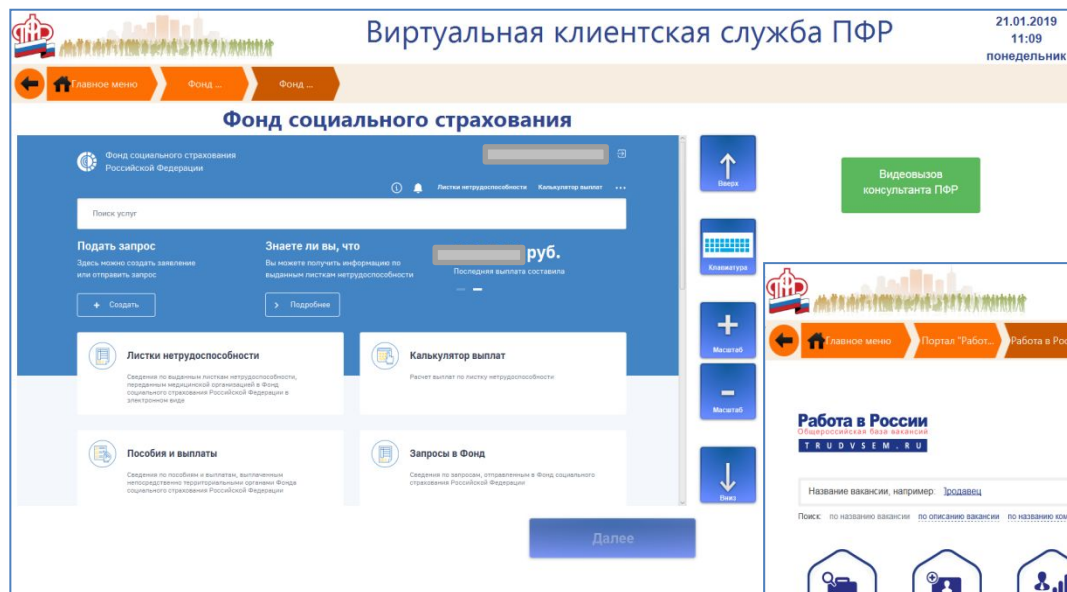
Видеовызов консультанта ПФР

Далее

При возникновении трудностей с заполнением форм в ЛКГ или ЕПГУ специалист ЦДО может удаленно подключиться к терминалу и помочь клиенту с заполнением форм спрашивая его по видеосвязи



Межведомственные услуги



В целях повышения удобства для клиентов на уровне региона прорабатывается вопрос создания терминалов с возможностью предоставления услуг разных ведомств (сейчас подключены услуги ФСС и ЦЗН)



ОТДЕЛЕНИЕ ПЕНСИОННОГО ФОНДА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(ГОСУДАРСТВЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ) ПО РЕСПУБЛИКЕ БУРЯТИЯ

Спасибо за внимание!