



ОТДЕЛЕНИЕ ПФР ПО ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ



Предоставление государственных услуг и информации по вопросам пенсионного (социального) обеспечения и обязательного пенсионного страхования по единому телефону

Ведешина Ольга Борисовна
заместитель управляющего ОПФР по Волгоградской области
Москва - июнь 2018



КОНТАКТ-ЦЕНТР В ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

Контакт – центр создан в составе клиентской службы УПФР в Центральном районе г. Волгограда с функциями по предоставлению населению государственных услуг и информации по вопросам пенсионного (социального) обеспечения и обязательного пенсионного страхования по единому телефону

Цель создания Контакт - центра



Повышение качества и доступности предоставления населению государственных услуг и информации по вопросам пенсионного (социального) обеспечения и обязательного пенсионного страхования с использованием современных информационных технологий



Сокращение обращений граждан в Клиентские службы территориальных органов ПФР



Организация информационно-разъяснительной работы по всем направлениям (СМИ, интернет-пространство, печатная продукция) на основании централизованных аналитических данных Контакт-центра



Повышения уровня информированности граждан и страхователей о порядке, способах и условиях получения государственных услуг



Формирование положительного имиджа Отделения ПФР

42 – УПФР
2 663 ТЫС. - ЗЛ
781 ТЫС.-
ПЕНСИОНЕРОВ
228,5 - ЕДВ
118,5 ТЫС. -
СТРАХОВАТЕЛЕЙ



Единый номер телефона **96-09-09**



КОНТАКТ-ЦЕНТР В ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

Проведение анализа в целях создания Контакт - Центра

Количество входящих вызовов в территориальные УПФР **305 208** за 2017 год

Иные вопросы
27%

Количество входящих вызовов по данным АТС за неделю, в том числе обработанных (абонент дозвонился):





Кадровый состав специалистов Контакт-центра:

Стаж в
системе
ПФР в
среднем
составляет
6 лет 6
месяцев

- 4 Клиентская служба УПФР
- 4 Отдел оценки пенсионных прав застрахованных лиц
- 3 Отдел персонифицированного учета и взаимодействия со страхователями
- 2 Отдел назначения и перерасчета пенсий

Подготовительные мероприятия в связи с созданием Контакт –центра

1. Обучение специалистов Контакт-центра (16 часов в ОПФР и самостоятельно)
 - изучение законодательства (по отдельному плану)
 - профильными подразделениями для специалистов Контакт - центра подготовлены типовые ответы на типовые вопросы
 - специалистами Контакт - центра изучены и используются в работе вопросы консультационного центра с сайта ПФР (более 1000 вопросов по тематике ПФР)
2. Изучение работы Программного обеспечения
3. Проведена тестовая эксплуатация на основе обращений, поступивших на «Горячую линию» Отделения и в Управление ПФР в Центральном районе
4. Текущее обучение специалистов Контакт-центра
5. Работа с психологом Отделения ПФР



КОНТАКТ-ЦЕНТР В ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

Этапы создания Контакт-центра

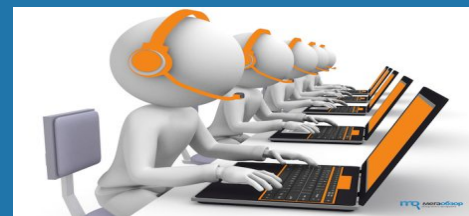
1 ЭТАП

11.02.2013
в Центральном районе г. Волгограда 13 специалистов производят обработку входящих вызовов, поступивших в 10 УПФР г.Волгограда и на номер «Горячей линии» ОПФР (451 тыс. пенсионеров, 79 тыс. страхователей)

2 ЭТАП



КОНТАКТ-ЦЕНТР



Переключение телефонов консультирования граждан, в том числе «горячих линий» из всех территориальных УПФР Волгоградской области на единый телефон

Входящие вызовы

Всего
УПФР



1 этап – г.
Волгоград



2 этап –
область





Принципы работы Контакт-центра

Единый номер телефона **96-09-09**

Распределение входящих вызовов (входящие вызовы передаются сотрудникам Контакт - центра через систему автоматического перераспределения вызовов, техническая возможность перераспределения звонков с телефонного номера Управления ПФР Волгоградской области)

Отображение на мониторе оператора информации о поступившем вызове

Запись разговоров и сохранение для дальнейшей работы

Регистрация вызовов, в том числе не дозвонившихся абонентов

Экстерриториальность обработки входящих телефонных вызовов

Хранение информации об абоненте с историей звонков

Получение статистических данных





КОНТАКТ-ЦЕНТР В ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

Структурная схема сервисов Контакт - центра

Контакт-центр развернут на платформе Avaya Aura на **12 операторов** и **1 супервизора** (диспетчер).

Используется базовый функционал:

- управляющий сервер Communication Manager R7,
- система статистики Call Management System R18,
- система записи разговоров Avaya Contact Recorder R15,
- рабочее место оператора Call Center Elite Multichannel v.6.5.3.



Телефонные
ВЫЗОВЫ



ООО
«ГОСТЕЛ»
gordeev@gor-tel.ru
+7 (903) 683-73-97
APM
оператора



APM
Супервизора
(диспетчера)

На рабочем месте специалиста используется телефонный аппарат Avaya с проводной гарнитурой и персональными компьютерами с двумя мониторами (на одном отображаются программные комплексы ПФР, а на другом ПО Контакт-центра).



КОНТАКТ-ЦЕНТР В ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

Оборудование КЦ (АТС и серверы с ПО) посредством подсистемы статического IVR оценивает возможность обработки с учетом ряда параметров (рабочее время, рабочий день, доступность операторов и т.п.)

1

Поиск свободного оператора

2

Свободный оператор с учетом наименьшей загрузки за сутки на текущий момент принимает вызов

Открывается карточка вызова с отображением истории обращений данного клиента и полями для заполнения

4

СХЕМА
КОНТАКТ-
ЦЕНТРА

Супервизор

IVR -
Интерактивный
голосовой
автоответчик

Система записи разговоров ведет запись вызова, и сохраняет ее для дальнейшего анализа

5

Оператор фиксирует данные клиента в карточке, при необходимости оператор может переадресовать звонок другому оператору или супервизору, при этом карточка так же будет переадресована

6

Система статистики сохраняет параметры вызова (время получения вызова, скорость ответа, продолжительность разговора и т.п.) для дальнейшего анализа супервизором

8

В случаях, когда оператор не может оперативно ответить на запрос клиента — он сохраняет контактные данные и согласовывает время обратного звонка.

После сбора необходимой информации Оператор в ручном режиме осуществляет вызов клиента и сообщает ему необходимую информацию.

Исходящие вызовы попадают в систему статистики. Информация по исходящим вызовам заносится в карточку клиента

9

После обработки вызова оператор сохраняет карточку

7



КОНТАКТ-ЦЕНТР В ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

Консультирование граждан посредством телефонной связи
по материалам выплатного дела
(Распоряжение Правления ПФР от 12.12.2016 № 679р)

Информация по материалам выплатного дела предоставляется
при определенных условиях:

Фамилии,
имени,
отчества

Данных документа,
удостоверяющего
личность

Кодового слова



**ФЗ от
27.07.2006г.
№ 152-ФЗ**

- В соответствии с **ФЗ от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»** не имеем права давать ответы на вопросы, содержащие **персональные данные** (в т. ч. **ФИО, год, месяц, дата и место рождения, адрес, семейное, социальное, имущественное положение** – например, о выплаченных суммах пенсии и др.)





КОНТАКТ-ЦЕНТР В ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

Интерфейс рабочего места оператора Контакт - центра

Elite MultiChannel Desktop

Главная | Голосовая связь | Электронная почта | Чат | РСМС | ДМСС | Пользовательские

Принять | Поставить на удержание | Отключить и отсоединить | Управление вызовами | Вспомогательная работа | Работа после окончания вызова | Доступ | Автогекст | Код регистрации вызова | Рабочий элемент | Отправка двусторонних (DTMF) сигналов | Набрать номер | Перевод вызова | Конференция | Перевод вызова

КАРТОЧКА ВЫЗОВА

Информационный экран

Голосовая связь - [1]

ДАННЫЕ ОБРАЩЕНИЯ

СНИЛС

ФАМИЛИЯ

ИМЯ

ОТЧЕСТВО

ДАТА РОЖДЕНИЯ

РАЙОН

КОДОВОЕ

ОБРАТНЫЙ ВЫЗОВ

КОНТРОЛЬ

Тема: ТЕМА

Категория: КАТЕГОРИЯ

Телефон 1: ТЕЛЕФОН 1

Телефон 2: ТЕЛЕФОН 2

Телефон 3: ТЕЛЕФОН 3

Телефон 4: ТЕЛЕФОН 4

ДАННЫЕ О ЗВОНКЕ

ИДЕНТИФИКАТОР

НОМЕР

ТЕЛЕФОНА

ДАТА

ВРЕМЯ

СТАТУС

ВХОДЯЩИЙ ОПЕРАТОР

Локальное подключение двух компьютеров

Оператор: 00:00:20 | 1619 | CC 7119 (7119) <0>

По окончании обработки вызова после внесения всех данных оператор закрывает карточку вызова, данные записываются в базу



КОНТАКТ-ЦЕНТР В ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

История вызовов Контакт - центра

Главное меню

ЗАПИС
И
ОТЧЕТ
НАСТРОЙ
КА

ЗАПИС

ПЕРИОД

2018-06-06 - 2018-06-06

Категория

КАТЕГОР
ИЯ

Район

РАЙО
Н

Номер телефона

НОМЕР
ТЕЛЕФОНА

Фамилия

ФАМИЛИ
Я

Имя

ИМ
Я

Отчество

ОТЧЕСТ
ВО

СНИЛС

На контроле

Обратный вызов

Поиск

СНИЛ
С

ВС
Е

ВС
Е

Поиск

ID	Дата и время	Оператор	Направление	Тема	Категория	Район
8059	2018-06-05 08:00:58	7109	Входящий	Выплата и доставка пенсии и иных выплат		46_Советский
8060	2018-06-05 08:01:47	7108	Входящий			
8061	2018-06-05 08:01:51	7110	Входящий	Выплата и доставка пенсии и иных выплат	Застрахованное лицо	34_Волжский
8062	2018-06-05 08:01:52	7112	Входящий	Выплата и доставка пенсии и иных выплат	Застрахованное лицо	46_Советский
8063	2018-06-05 08:04:23	7103	Входящий	Выплата и доставка пенсии и иных выплат	Застрахованное лицо	34_Волжский
8064	2018-06-05 08:04:28	7107	Входящий	Общие вопросы		45_Тракторозаводской
8065	2018-06-05 08:06:19	7106	Входящий	Назначение и перерасчет пенсии	Застрахованное лицо	47_Центральный
8066	2018-06-05 08:06:29	7110	Входящий	Выплата и доставка пенсии и иных выплат	Застрахованное лицо	43_Красноармейский
8067	2018-06-05 08:06:38	7102	Входящий	Выплата и доставка пенсии и иных выплат		41_Дзержинский
8068	2018-06-05 08:07:01	7108	Входящий	Выплата и доставка пенсии и иных выплат	Застрахованное лицо	

Дополнительно поставщиком оборудования для Контакт-центра разработано веб-приложение с помощью которого можно отслеживать историю вызовов (выполнять поиск записей за определенный период по параметрам указанных на слайде). Также можно формировать отчеты по темам обращений и с каких районов поступали звонки (данные берутся на введенной информации в карточки вызовов предыдущий слайд).11



КОНТАКТ-ЦЕНТР В ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

Отчеты Контакт - центра

Статистика звонков поступивших в Контакт-Центр с разбивкой по темам обращения

Период: 2018-06-13

2018-06-13

Тема обращения	Доп. тема	Количество звонков
Материнский семейный капитал	Выдача сертификата на МСК	8
Выплата и доставка пенсии и иных выплат	Доставка пенсии	58
Социальные выплаты	ЕДВ	16
Назначение и перерасчет пенсии	Иждивение	1
Назначение и перерасчет пенсии	Индексация пенсии	11
Назначение и перерасчет пенсии	Компенсация за уход	32
Назначение и перерасчет пенсии	Назначение пенсии	92
Выплата и доставка пенсии и иных выплат	Недополученные в связи со смертью	1
Социальные выплаты	НСУ	5
Общие вопросы	Организация работы в КС	3
Назначение и перерасчет пенсии	Перерасчет, корректировка	65
Персонифицированный учет	Порядок получения СНИЛС	14
Инвестирование	Правопреемники СПН	1
Общие вопросы	Предварительная запись на прием, заказ	101
Общие вопросы	Прочие вопросы	67
Государственные услуги	Работа в Личном кабинете гражданина	4
Назначение и перерасчет пенсии	Размер пенсии	19
Материнский семейный капитал	Распоряжение средствами (частью средств)	37
Персонифицированный учет	Состояние индивидуального лицевого	10
Выплата и доставка пенсии и иных выплат	Социальное пособие на погребение	4
Назначение и перерасчет пенсии	СПН	2
Выплата и доставка пенсии и иных выплат	Удержания	20
Социальные выплаты	ФСД	12

Статистика звонков поступивших в Контакт-Центр с разбивкой по районам

Период: 2018-06-13

2018-06-13

Наименование УПФР	Количество звонков
03_Городищенский	2
05_Дубовский	1
09_Калачевский	1
10_Камышинский	38
28_Среднеахтубинский	1
34_Волжский	48
40_Ворошиловский	40
41_Дзержинский	80
42_Кировский	31
43_Красноармейский	35
44_Краснооктябрьский	59
45_Тракторозаводской	62
46_Советский	59
47_Центральный	56





КОНТАКТ-ЦЕНТР В ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

Статистические данные, получаемые в автоматическом режиме

Количество входящих вызовов

Количество исходящих вызовов

Количество потерянных вызовов

Количество вызовов на одного оператора

Средняя скорость ответа оператора

Процентное соотношение принятых вызовов

Количество операторов, находящихся в системе (в реальном времени)

Количество операторов, находящихся на вспомогательной работе после окончания вызова (в реальном времени)

Количество операторов, находящихся в работе после окончания вызова (в реальном времени)

Количество вызовов, находящихся в очереди (в реальном времени)

Среднее время разговора операторов

Среднее время потерянных вызовов

Статистические данные, получаемые в ручном режиме

Количество обращений по каждой тематике (пенсионное обеспечение, МСК, социальные вопросы, ПУ, запись на прием, общие вопросы)

Количество представляемой информации по кодовому слову

Количество ответов, данных операторами самостоятельно

Количество обращений операторов за консультацией в территориальные органы ПФР

Анализ количества звонков из конкретных районов



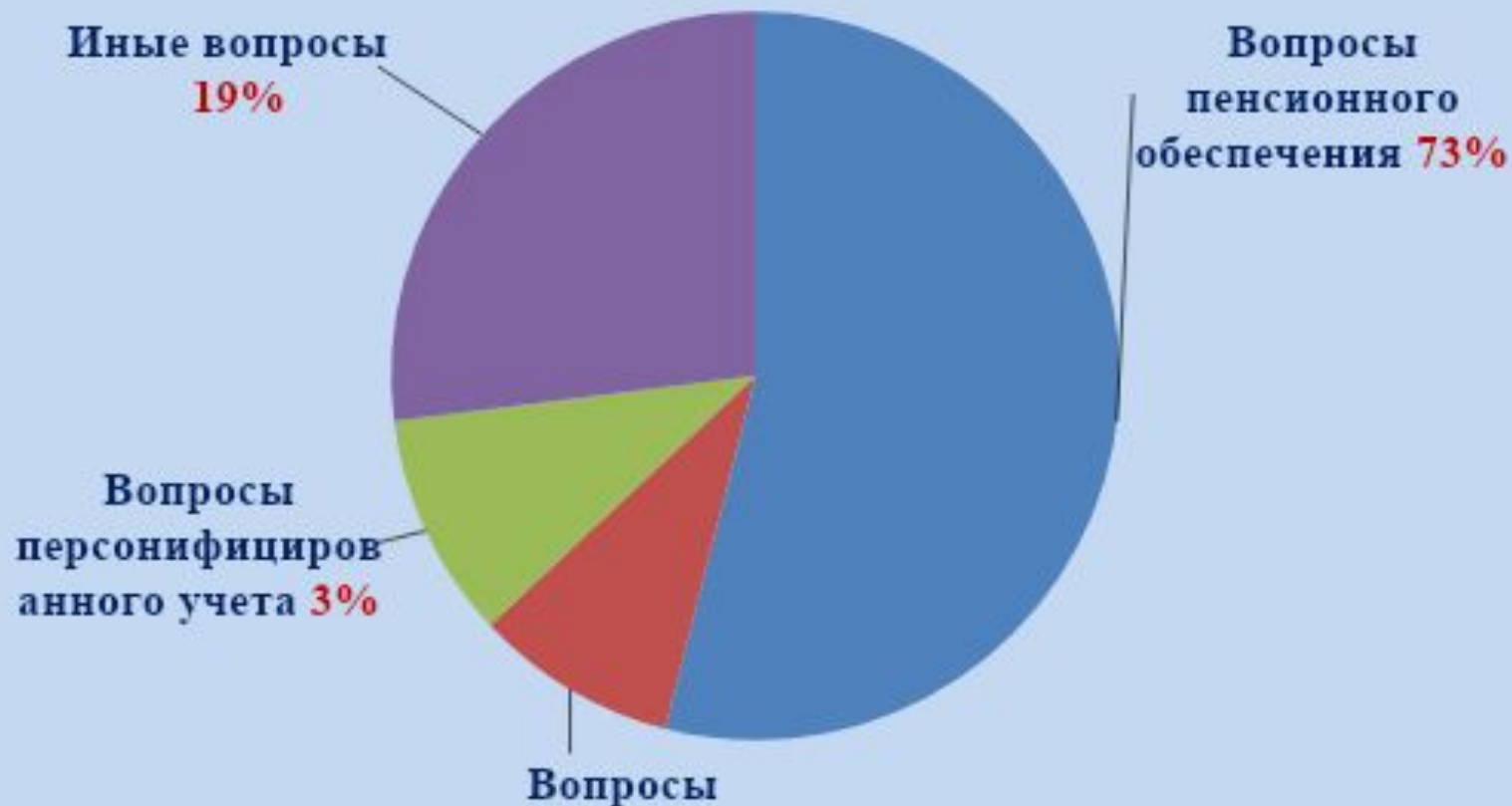
КОНТАКТ-ЦЕНТР В ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

Статистика по тематике обращения по результатам работы Контакт – Центра

с 01.02.2018 по 01.06.2018

Входящие звонки

■ Пенсионное обеспечение ■ Социальное обеспечение ■ Персонифицированный учет ■ Иные вопросы





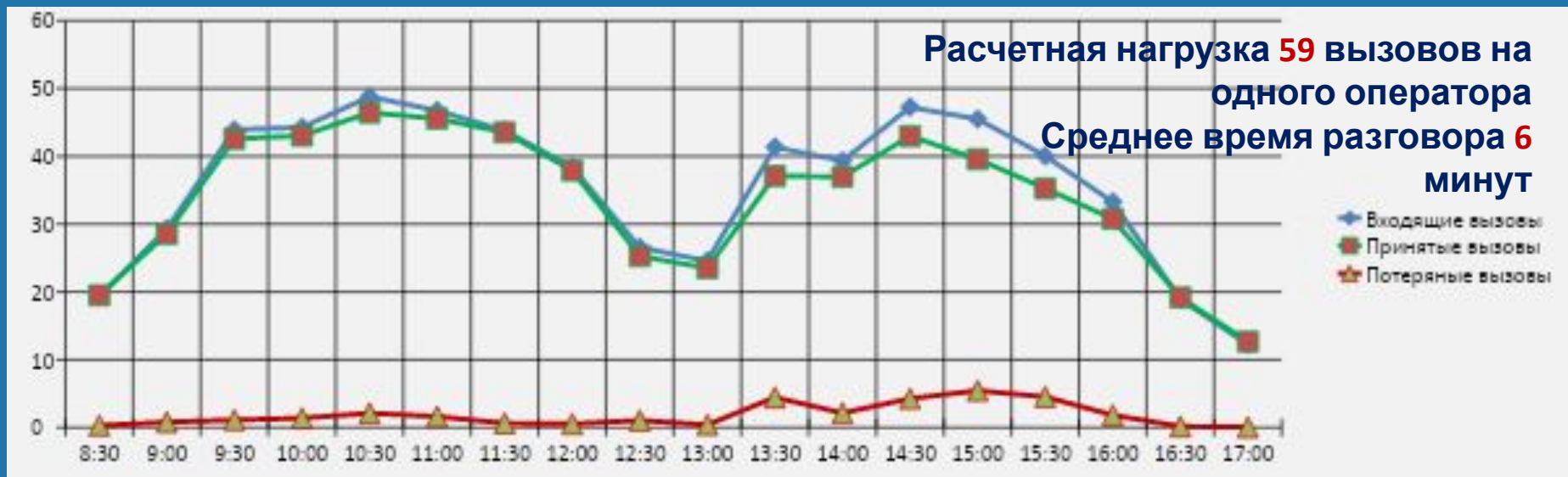
КОНТАКТ-ЦЕНТР В ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

Статистика поступивших вызовов в период с 01 февраля по 01 июня 2018г



По всем потерянным вызовам осуществляется дозвон специалистом Контакт-Центра в этот же день

Среднее количество поступивших вызовов в Контакт-центр за день





КОНТАКТ-ЦЕНТР В ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

Работа психолога со специалистами Контакт-центра

Для анализа соответствия

утвержденным требованиям специалистов территориальных органов ПФР, осуществляющих взаимодействие с

клиентами

психолог участвует в подборе кадров для работы в Контакт - центре на основании собеседования и тестирования составляет заключения по результатам диагностики деловых и личных качеств кандидата

Для повышения качества обслуживания и степени удовлетворенности клиентов услугами ПФР

психолог проводит ежемесячные беседы со специалистами Контакт-центра о правилах ведения телефонных переговоров, развития навыков эффективного взаимодействия с клиентами, приемах саморегуляции, повышения стрессоустойчивости специалистов и т.д.

Для повышения эффективности работы операторов

психолог еженедельно осуществляет прослушивание и анализ аудиозаписей телефонных переговоров с формированием практических рекомендаций по ведению диалога

Результаты прослушивания

1

- Оформляются в виде таблицы с указанием ФИО специалиста, даты и времени разговора, наименования государственной услуги, кодированием ошибок, допущенных оператором

2

- «Кодификатор основных ошибок при ведении телефонных переговоров» разработан для удобства регистрации и анализа аудиозаписей и сравнения ошибок с предыдущими замечаниями

3

- Анализ аудиозаписей позволяет поощрять сотрудников за высокое качество обслуживания клиентов путем материального стимулирования и морального поощрения (благодарность, грамота, размещение информации о лучших сотрудниках на интернет портале, учет результатов работы при проведении аттестации, при включении в резерв на вышестоящую должность)



КОНТАКТ-ЦЕНТР В ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

Работа психолога со специалистами Контакт-центра



№ п/п	Правовые ошибки (согласно кодификатору)	Эмоционально-речевые ошибки (согласно кодификатору)	Рекомендации
1	Истребование лишних документов от гражданина (в частности, СНИЛС)	Речевые (например, грамотность речи, неправильная постановка ударений в словах, использование непонятных собеседнику терминов)	Понимать и принимать основную суть сервиса — обслуживание и выполнение государственных функций (предоставление госуслуг)
2	Предоставление некорректной информации в связи с отсутствием проверки наличия права в программно-технических комплексах	Эмоциональные (например, громкость голоса, тембр голосового тона, темп речи, нечеткость произношения слов, интонация, неумение выразить сочувствие, по необходимости извиниться)	Анализировать замечания и постоянно повышать квалификацию, самостоятельно и на занятиях по профессиональной учебе
3	Предоставление некорректной информации в части выплат, предусмотренных ПФР в 2018г	Этические (например, отсутствие модуля приветствия, прощания, просьбы об ожидании, обращение к клиенту по имени отчеству)	Использовать стандартные речевые модули для специалистов Контакт центра
4	Предоставление некорректной консультации в части способов подачи заявлений	Временные (затягивание времени разговора, долгие паузы)	Соблюдать правила делового этикета при ведении телефонных переговоров



КОНТАКТ-ЦЕНТР В ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

Перспективы развития Контакт -

ЦЕНТРА



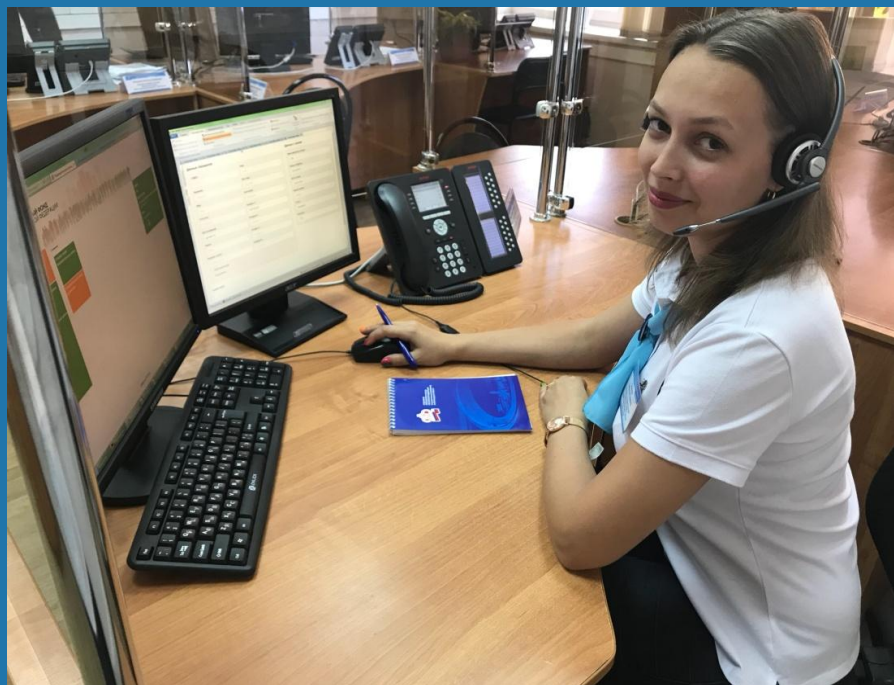
Более детальная статистика в рамках развития Контакт - центра



Возможность интеграции программного обеспечения ПФР с программным обеспечением Контакт - центра



Аналитика в рамках развития Контакт - центра



КОНТАКТ-ЦЕНТР В ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

Перспективы развития Контакт – центра

Внедрение голосового чат - бота в целях снижения нагрузки на специалиста Контакт –Центра (голосовой бот понимает голос и может отвечать на типовые вопросы, в случае, если бот не знает ответа, то обращение направляется на специалиста)





ОТДЕЛЕНИЕ ПФР ПО ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!



ВОЛГОГРАД, 2018