

ОБЩЕГОРОДСКОЙ
КОНТАКТ-ЦЕНТР



ДИТ

ОКЦ в эпоху «омикрона»



Общегородской контакт-центр сегодня

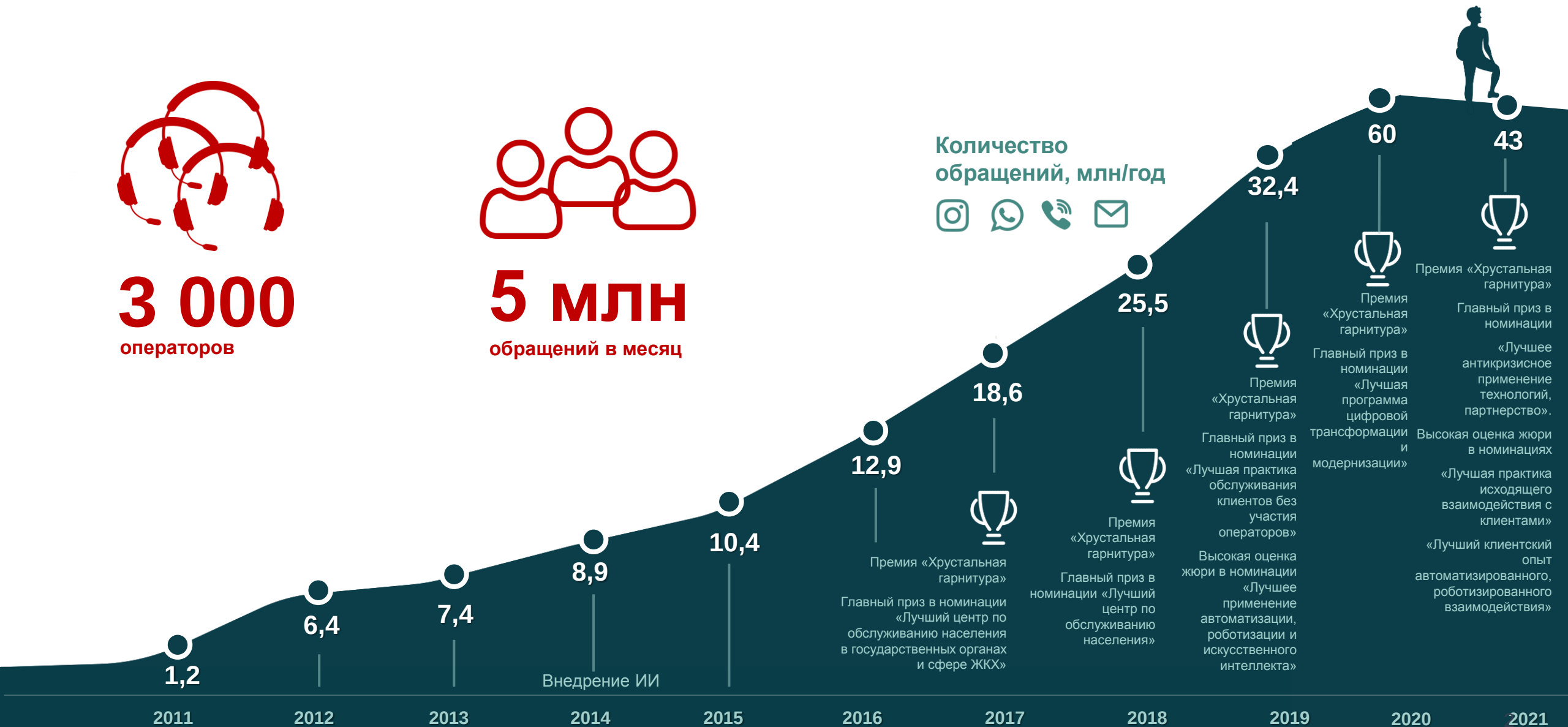


3 000
операторов



5 млн
обращений в месяц

Количество
обращений, млн/год



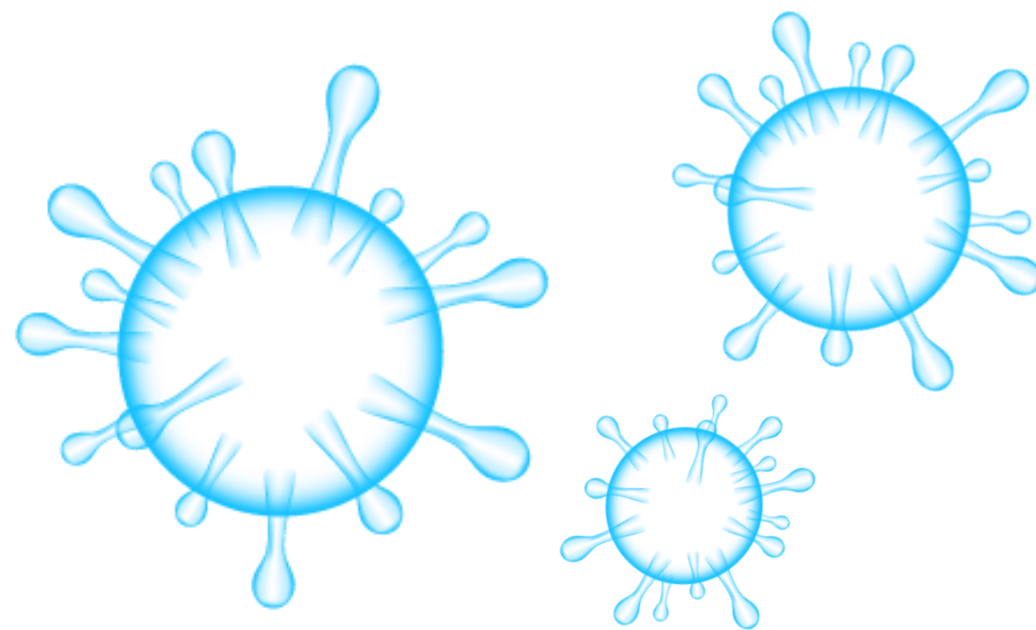
Основные проекты Общегородского контакт-центра



Как всё начиналось

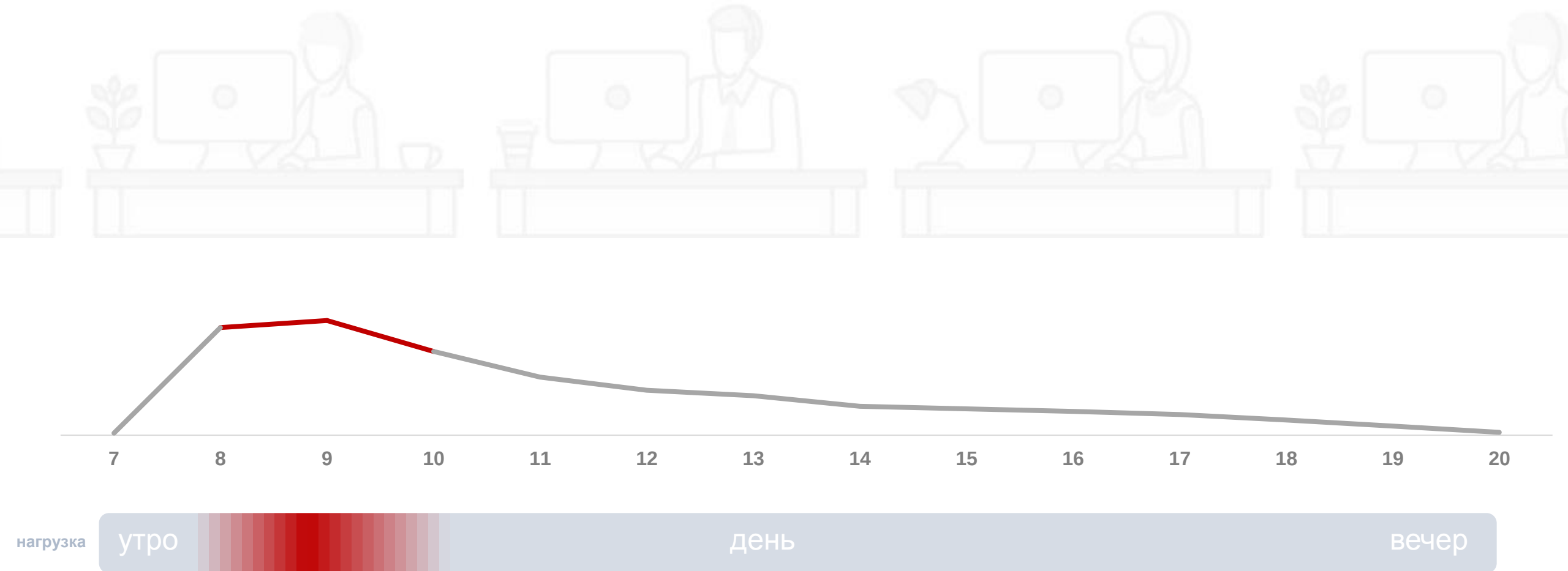
17 января 2022

рост звонков на «122»



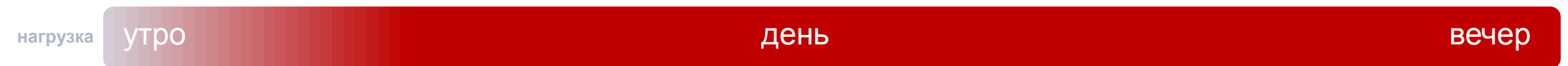
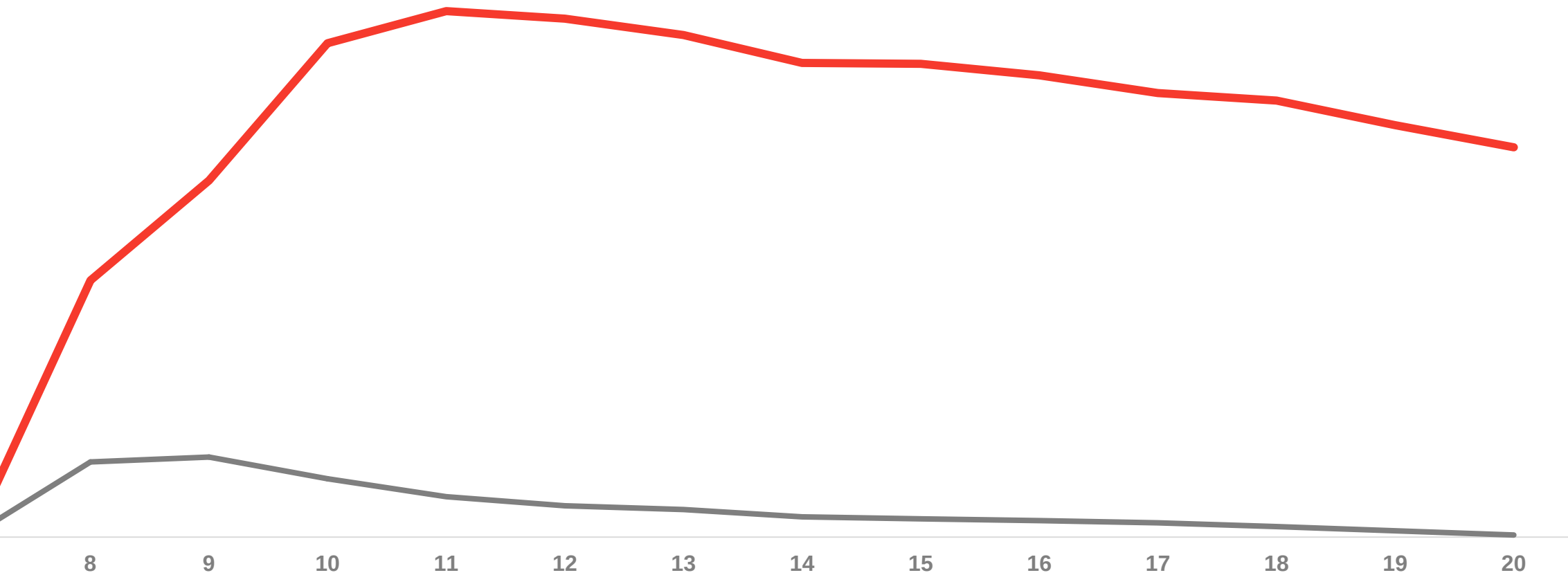
Объем звонков на горячую линию «122»

обычный день



Объем звонков на горячую линию «122»

Обычный день VS «омикрон» - день (17.01.2022)



Вызовы, которые нас ждали

СВЯЗЬ



Операторы сотовой связи:
нехватка линий



Планы: до конца 2022 года
обновить узел связи
и перейти на SoftSwitch

Факт: перешли
на SoftSwitch за 1 неделю

Количество линий увеличено
с 6 000 до 21 000

Железо



SBC-шлюзы.
Потребовалась тонкая
настройка для плавного
распределения трафика.

Срок: 1 день

Софт



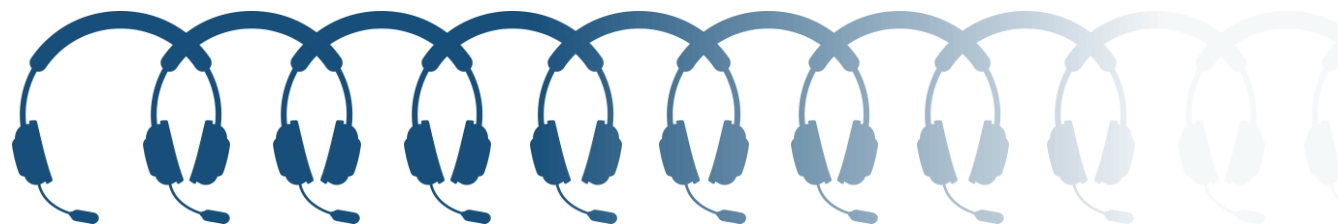
NAUMEN

✓ Отсутствие проблем

Где взять операторов?

Чтобы обработать
все поступающие
звонки нужно:

7 000
операторов



Варианты решения:

Нарастить в текущих
контакт-центрах

+1 000
человек

Привлечь
партнеров

+3 000
человек

1 путь

Создать
отдельные КЦ

+1 000
человек

Волонтеры

+2 000
человек

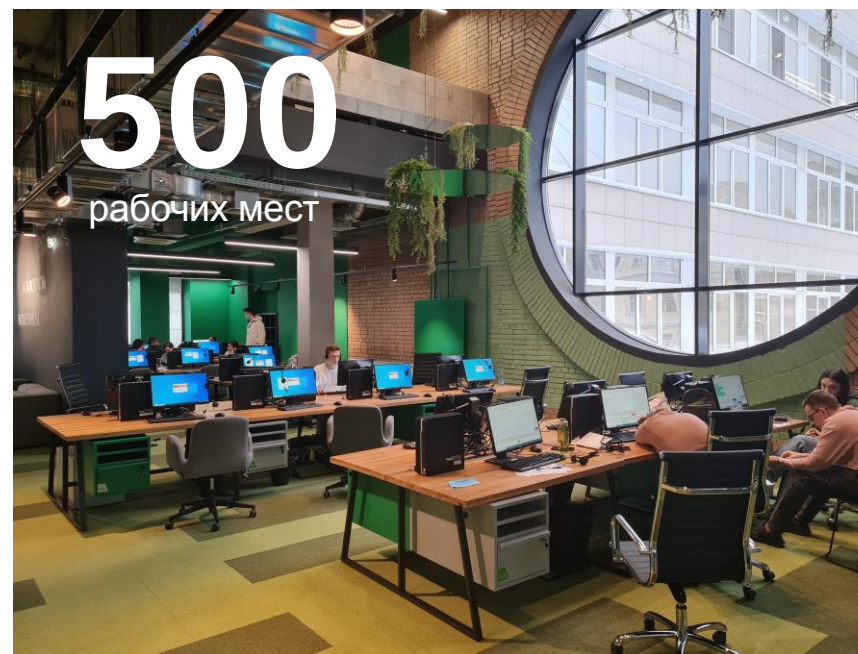
2 путь

Отдельные контакт-центры

Даниловская мануфактура



Новорязанская ул.



Что сделано:



Поставка и
подключение
оборудования



Установка ПО
NAUMEN
Срок: 2 суток

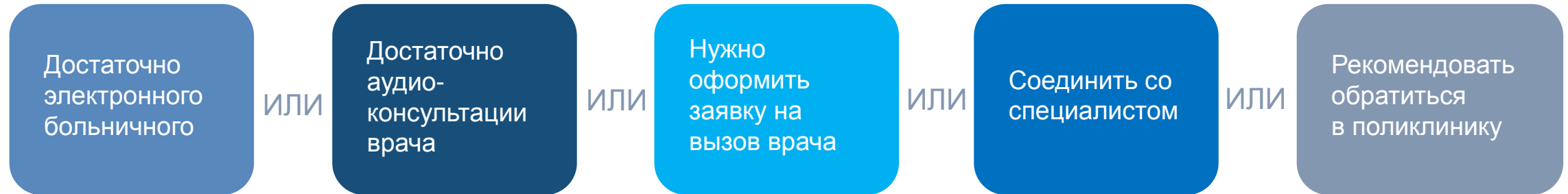


Обучение операторов.
Срок обучения сокращен
с 4 дней до 4 часов

А как же робот?

При создании робота учитывалась вариативность принятия решения.

Матрица принятия решений:



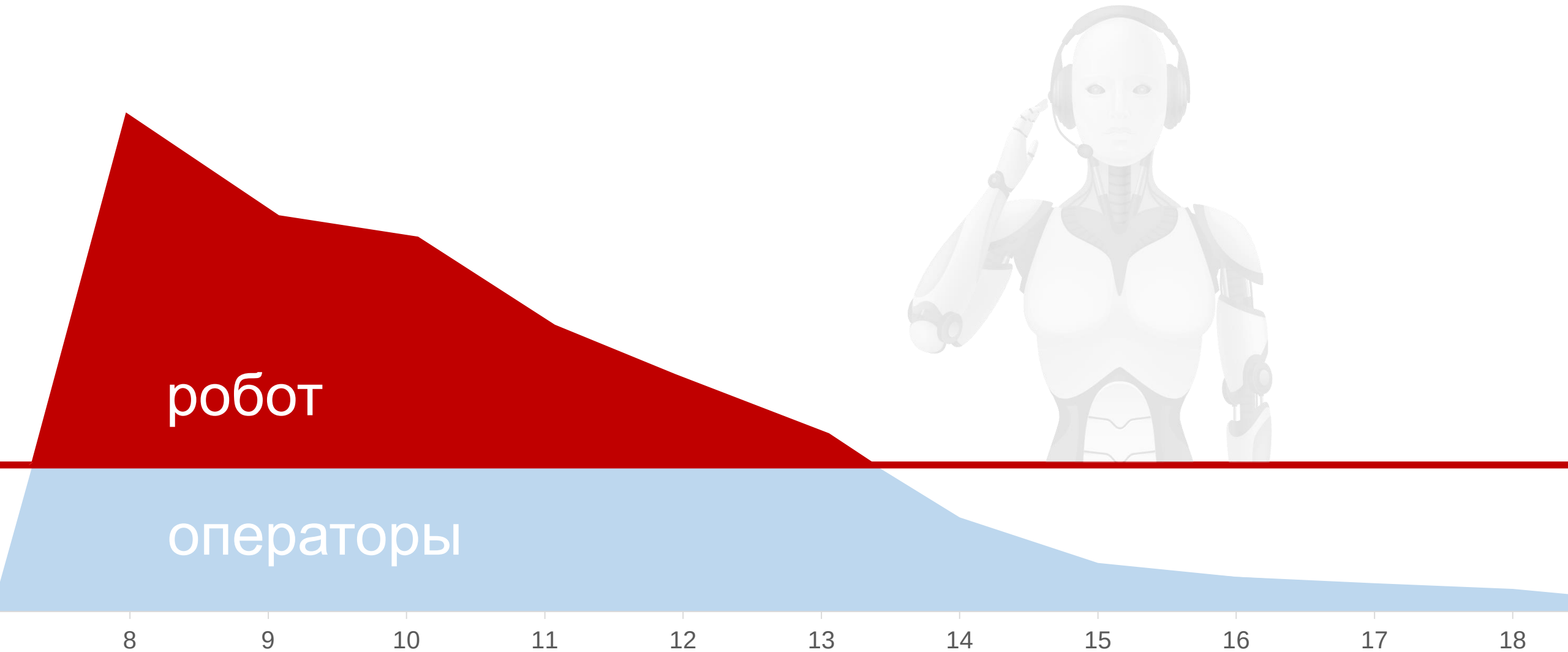
14 версий создано до выхода первого оптимального релиза голосового помощника

Голосовой
помощник

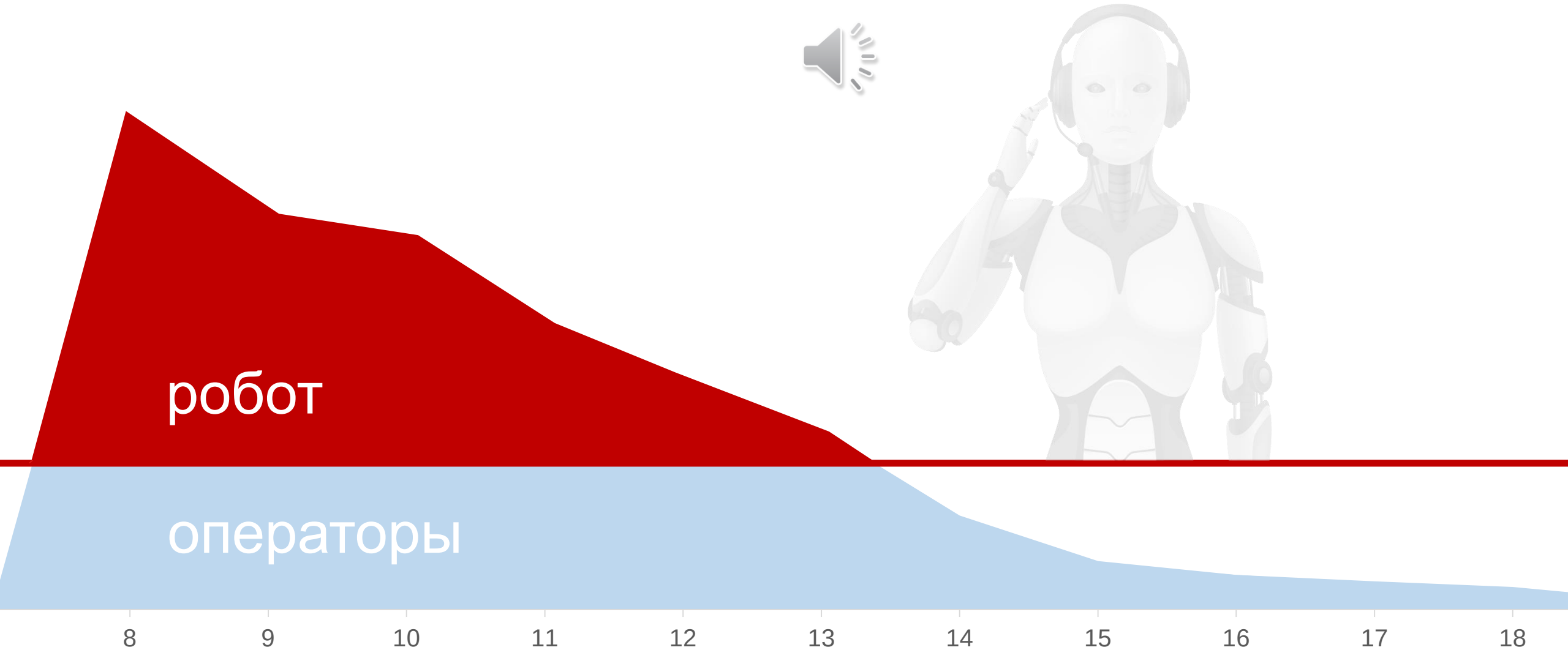
линия
122



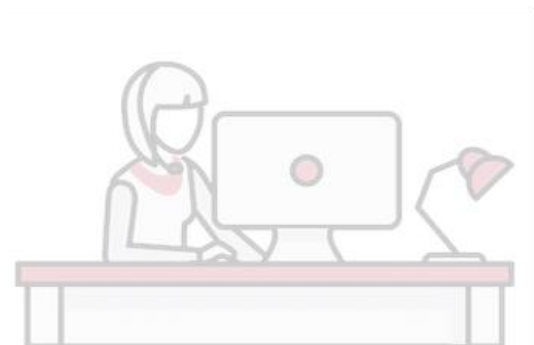
Ситуация после внедрения робота (в разрезе дня по часам)



Ситуация после внедрения робота (в разрезе дня по часам)



Всегда на связи



 vk.com/ditmos

 mos.ru/dit

 ok.ru/ditmos

 t.me/dit_moscow