УДК 349.41

Голотвина А.А.,
магистрант
3 курс, факультет «Кадастр недвижимости»
Государственный университет по землеустройству
Россия, г. Москва

РАЗВИТИЕ ВЕДОМСТВЕННОГО ЦЕНТРА ТЕЛЕФОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ РОСРЕЕСТРА

Аннотация: *Данная статья посвящена разъяснению понятия ведомственного центра телефонного обслуживания, а также рассмотрен процесс его развития.*

Ключевые слова: *ВЦТО, развитие, обращения, звонки, реинжиниринг.*

Annotation: *This article is devoted to explaining the concept of a departmental telephone service center, as well as the process of its development.*

Key words: *VTTO, development, requests, calls, reengineering.*

Ведомственный центр телефонного обслуживания Росреестра (ВЦТО) осуществляет консультационное телефонное обслуживание заинтересованных физических и юридических лиц, связанное с деятельностью Росреестра и Федеральной кадастровой палаты в сфере государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним, государственного кадастрового учета объектов недвижимости [1].

Ежедневно специалисты ВЦТО Росреестра рассказывают, как получить государственные услуги в сфере недвижимости, как заказать выписку из Единого государственного реестра недвижимости, и узнать текущий статус рассмотрения запроса на предоставление услуги, о составе пакета документов, сроках предоставления и стоимости государственных услуг, об адресах и

часах работы офисов Кадастровой палаты, ближайших МФЦ и о том, как записаться на прием (в том числе выездной), а также принимают жалобы, предложения и благодарности заявителей[2].

За I полугодие 2020 года работниками ВЦТО было принято свыше 2 миллионов электронных и телефонных обращений (Рисунок 1). Это на 12% больше обращений, чем за такой же период 2019 года. Более 48% звонков было связано с консультациями по услугам ведомств. Около 21% обращений было направлено с целью проверки готовности документов.

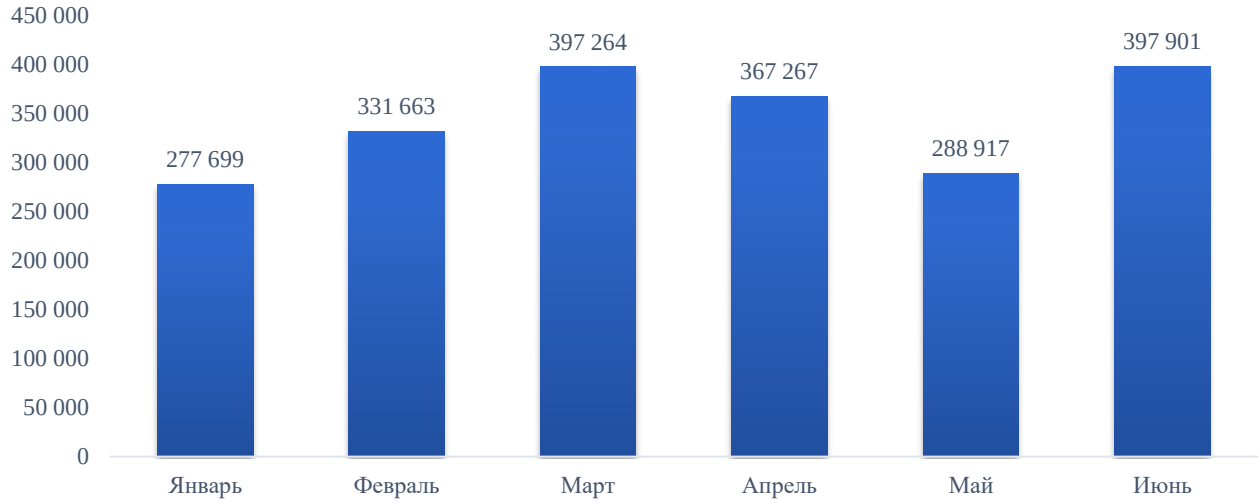

Рисунок 1 – Динамика поступивших обращений в ВЦТО за I полугодие 2020 года

В связи с повысившимся спросом заинтересованных лиц на получение государственных услуг в электронном виде, значительно увеличилось количество граждан, обращающихся в ВЦТО за получением консультаций по предоставлению таких услуг Росреестром, а также за получением навигационной помощи по сервисам портала государственных услуг Росреестра. Как следствие, увеличились нагрузка на операторов и время ожидания на линии при обращении в ВЦТО.

Данные обстоятельства позволили выявить слабые стороны в работе ВЦТО, а также сформировать четкий план по развитию и модернизации ВЦТО

с целью оптимизации работы, снижения нагрузки на операторов, и, как следствие, повышения эффективности работы ведомственного центра.

Основной целью мероприятий по реинжинирингу ВЦТО, проводимых в 2020 году, является повышение эффективности и надёжности работы ведомственного центра телефонного обслуживания.

Стоит отметить, что реинжиниринг ВЦТО затрагивает всю инфраструктуру контакт-центра. Платформу ВЦТО предлагается модернизировать с использованием современного программного обеспечения от ведущих производителей с возможностью наращивания функционала, масштабированием, открытыми интерфейсами для интеграции и действующей сервисной поддержкой. Также на платформе контакт-центра выстроить автоматизированное взаимодействие информационных систем ВЦТО и граждан.

Для этих целей предлагается использовать автоматизируемые системы на базе искусственного интеллекта и нейронных сетей. Это позволит минимизировать вовлечение оператора в процесс обработки обращений и максимизировать эффективность работы систем ВЦТО. Применение средств искусственного интеллекта позволяет обеспечить автоматизацию управления контакт-центром на основе поведенческой аналитики. Определение причины обращения клиента, «понимание» его предпочтения и особенностей характера, как результат – искусственный интеллект совершенствует логику обработки вызовов, помогает снизить среднее время обработки обращений и улучшает показатель необработанных вызовов в контакт-центре.

Также для повышения отказоустойчивости контакт-центра предлагается путём минимизации использования аппаратных компонент, вместо аппаратных решений задействовать максимально виртуализационную платформу и программные компоненты, которые помимо встроенных также будут зарезервированы виртуализационной платформой.

Следует отметить, что в рамках внедрения платформы голосового самообслуживания планируется автоматическое обслуживание заявителей посредством голосового помощника (IVR), который в режиме входящего в ВЦТО звонка будет предоставлять информацию заявителю.

Помимо вышеперечисленного планируется внедрение автоматизированного рабочего места (АРМ) для операторов ВЦТО, которое будет интегрировано с основными информационными системами ВЦТО и Росреестра. Переход на новое решение АРМ позволит повысить производительность работы операторов и сократить время обработки вызовов.

Схема взаимодействия программно-аппаратного комплекса контакт-центра с информационными системами Росреестра и Кадастровой палаты представлена на Рисунке 2.

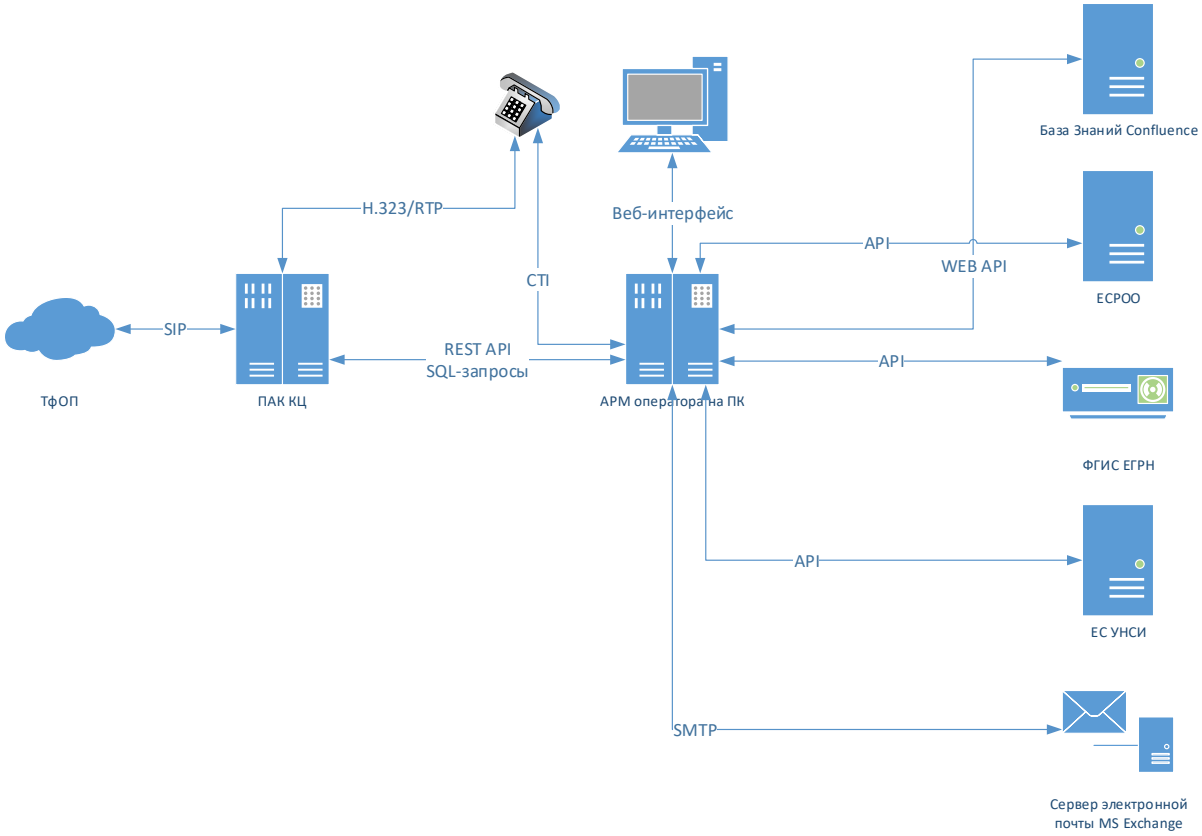

Рисунок 2 – Схема взаимодействия программно-аппаратного комплекса ВЦТО с информационными системами Росреестра и Кадастровой палаты

Таким образом, модернизация технологической платформы контакт-центра с использованием современного программного обеспечения с возможностью наращивания функционала, масштабирования позволит повысить уровень обслуживания заявителей и сократить время ожидания ответа операторов ВЦТО.

Использованные источники:

1. Приказ ФГБУ «ФКП Росреестра» от 30.12.2016 П/533 (в ред. от 15.07.2020) «Об утверждении положений о филиалах федерального государственного бюджетного учреждения "федеральная кадастровая палата федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии» / [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс»
2. Приказ Росреестра от 04.08.2015 № П/413 (в ред. от 01.03.2017) «О порядке организации и координации деятельности ведомственных центров телефонного обслуживания Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии» / [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс»