

ЕДИНЫЙ ДИСПЕТЧЕРСКИЙ ЦЕНТР В СФЕРЕ ЖКХ

Начальник отдела оперативно-диспетчерской
службы муниципального казенного учреждения
«Волгоградский инженерный центр»

Крикун Ирина Михайловна

Структура учреждения Организация работы

Иерархия

Департамент ЖКХ и ТЭК
администрации Волгограда



МКУ «Волгоградский
инженерный центр»



Единый диспетчерский
центр в сфере ЖКХ
Волгограда



Отдел оперативно-
диспетчерской службы

Начальник отдела



Старший диспетчер
отдела



Диспетчеры отдела

Диспетчер отдела ОДС

Основные функции диспетчера

- ▶ прием обращений через каналы связи
- ▶ информирование граждан о ситуации
- ▶ анализ и классификация инцидентов
- ▶ маршрутизация
- ▶ координация работы служб
- ▶ контроль исполнения заявок
- ▶ обратная связь с заявителями
- ▶ сбор статистических данных
- ▶ подготовка отчетности для органов власти



Обучение и развитие сотрудников

Навыки работы с
конфликтными
заявителями

Гибкость графиков,
возможность выбора типа
смены сотрудником

Контроль разговора
старшим диспетчером,
оказание помощи в
решении вопросов

Обучение через
рабочий процесс,
наставничество

Open space пространство
с соответствующим
оборудованием

Распределение нагрузки
в зависимости от
ситуации в сфере ЖКХ

Цифровая платформа ЕДЦ



ПРИЕМ ОБРАЩЕНИЙ ИЗ
РАЗЛИЧНЫХ ИСТОЧНИКОВ



СОЗДАНИЕ КАРТОЧКИ
ОБРАЩЕНИЯ



МАРШРУТИЗАЦИЯ



АКТУАЛИЗАЦИЯ СТАТУСОВ
СОБЫТИЙ



ЕДИНОЕ «ОЗЕРО ДАННЫХ»

УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ



КОНТРОЛЬ СРОКОВ ИСПОЛНЕНИЯ



ИНТЕГРАЦИЯ С ВНЕШНИМИ
СИСТЕМАМИ



СИНХРОНИЗАЦИЯ С IP-ТЕЛЕФОНИЕЙ



ОБЪЕДИНЕНИЕ УЧАСТНИКОВ
ИНФОРМАЦИОННОГО
ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ



Проблемы и решения

Технические

Организационные

Информационные
системы
Связь

Взаимодействие
Координация

Кадровые

Нехватка
квалификации
Текучность

Корректность
предоставляемой
от жителей
информации

Иные

Нестандартные ситуации



В позитивном ключе

Связаны с добротой, благодарностью заявителей и соответствующим поведением со стороны диспетчера, приводит к позитивному взаимодействию



В негативном ключе

Связаны с необоснованной агрессией заявителя, возникновением недопонимания между диспетчером и заявителем, приводит к негативному взаимодействию

Эффективность и статистика

1100

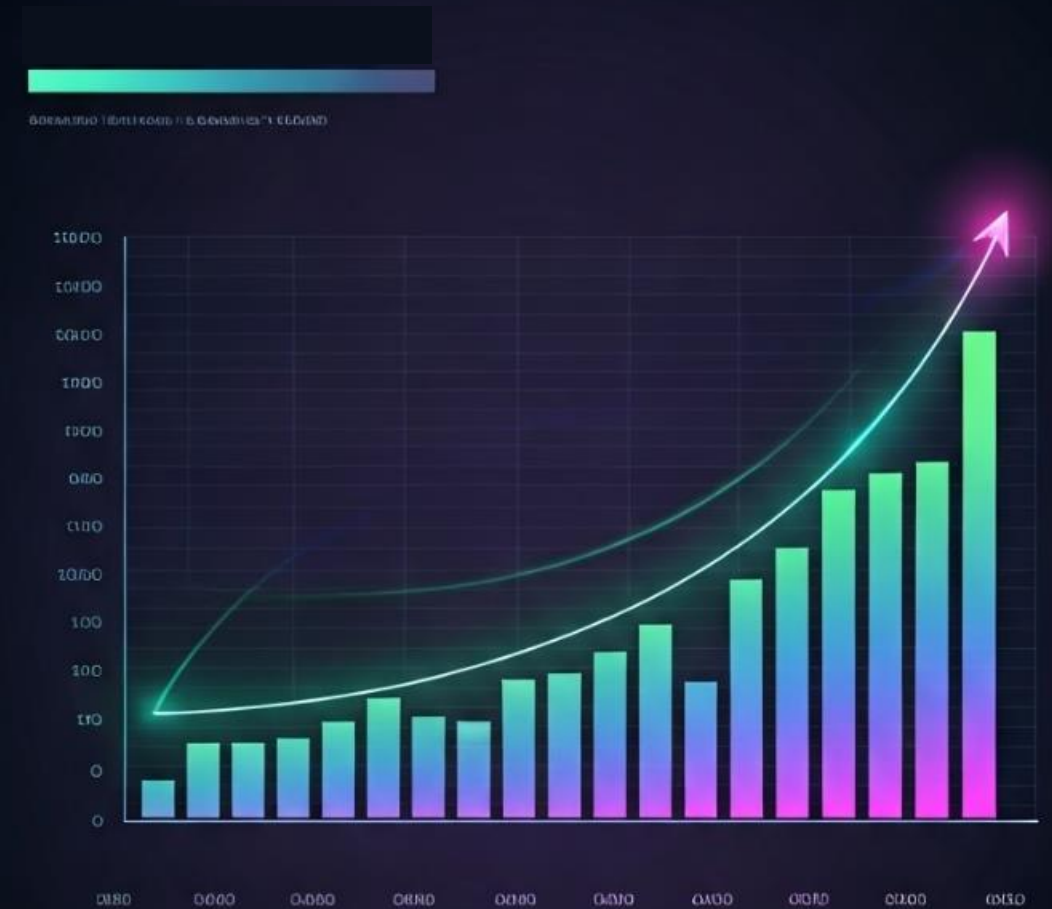
Обращений в среднем
принимается за сутки

35 000

Обращений поступает
в среднем за месяц

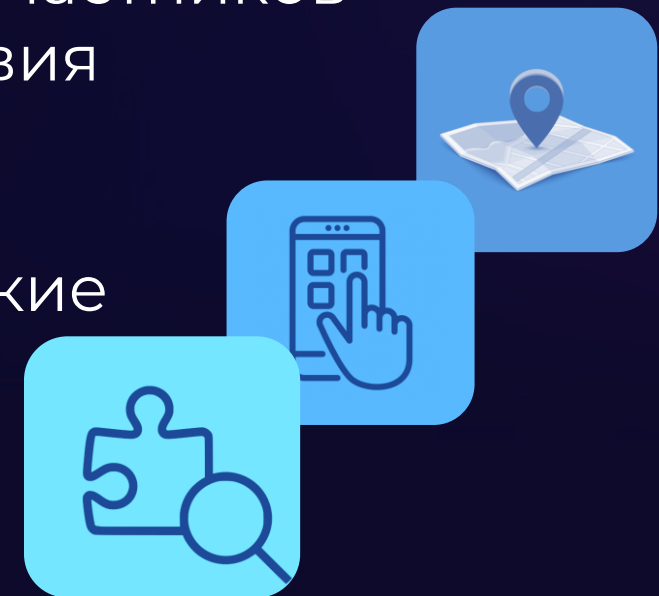
10% - 5.9%

Снижение уровня
пропущенных вызовов



Развитие и планы на будущее

- **Цифровой двойник**
отображение объектов, событий и инженерной инфраструктуры города в реальном времени на слоях интерактивной карты
- **Искусственный интеллект**
трансформация голосового обращения в текстовый формат
- **Мобильное приложение**
оперативное информирование участников информационного взаимодействия
- **BI-аналитика**
конструктор отчетов, динамические дашборды



ЕДИНЫЙ ДИСПЕТЧЕРСКИЙ ЦЕНТР В СФЕРЕ ЖКХ

Начальник отдела оперативно-диспетчерской
службы муниципального казенного учреждения
«Волгоградский инженерный центр»

Крикун Ирина Михайловна