№ 09/112 2018

Я работаю в ПФР

ГАЗЕТА ДЛЯ СОТРУДНИКОВ ПЕНСИОННОГО ФОНДА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ТЕХНОЛОГИЯ

Искусственный интеллект

В Бурятии разрабатывают пенсионный бот, который сможет общаться с пенсионерами

Стремительно развивающиеся ИТ-технологии предоставляют ПФР возможности автоматизировать сложные пенсионные процессы, упрощать работу специалистам, передавая часть своих обязанностей роботам. Речь идет не только об обработке больших массивов данных в назначении и выплате пенсий, а о сфере взаимоотношений с клиентами Пенсионного фонда, где без сотрудника клиентской службы, казалось бы, обойтись просто невозможно.

Однако успешные примеры применения элементов искусственного интеллекта в работе Фонда уже появляются. К примеру, бот ПФР для консультирования по вопросам материнского капитала. Еще один из образцов бота разрабатывается сейчас для виртуальной клиентской службы, которая в рамках пилотного проекта работает в Бурятии с августа прошлого года.

Продолжение на стр. 3

ЦИТАТА

В связи с реализацией проекта, направленного на повышение пенсионного возраста, в данный момент в регионах ведется активная информационно-разъяснительная работа.

Лилия Чижик,
Первый заместитель Председателя Правления ПФР:

Проводятся различные мероприятия: и общественными организациями, и депутатами. Соответственно, большая просьба к управляющим, руководителям, Отделениям ПФР, пресс-службе принимать в них активное участие. Для этого необходимо иметь исчерпывающее представление о планируемых изменениях в пенсионном законодательстве, полностью владеть материалом, чтобы аргументированно доводить свою позицию до граждан.

БУДЕТ СДЕЛАНО

Что у вас в планах на октябрь?

Владимир Федоров, управляющий ОПФР по Волгоградской области:

В октябре в Волгограде состоится 18-я межрегиональная специализированная выставка, посвященная вопросам здравоохранения, материнства и детства. В рамках форума мы уже традиционно представляем свою экспозицию. Ежегодно выставка привлекает большое количество участников и около 8 тысяч посетителей. Специалисты Пенсионного фонда не только рассказывают о пенсионном обеспечении и изменениях в данной сфере, но и консультируют гостей мероприятия: как получить материнский капитал, назначить пенсию, воспользоваться электронными сервисами ПФР и многое другое.

Алексей Тщедушнов, руководитель группы по взаимодействию со СМИ Отделения ПФР по ЕАО:

Мы планируем принять участие в 8-километровом велопробеге в честь Международного дня пожилого человека. Велопробег ко Дню пожилого человека проводится в Биробиджане третий год подряд. В этом году он объединит более 30 человек.

Перед началом мероприятия с напутственными словами к участникам обратится управляющий региональным ОПФР Виктор Тугаринов. Старт будет дан от здания областного Отделения Пенсионного фонда.

ЦИФРА НОМЕРА

Около 400 тыс. телефонных консультаций для россиян провел федеральный Центр консультирования ПФР за первую половину 2018 года

ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ

О внешних формальностях и внутреннем содержании

Главное украшение любой компании – ее сотрудники. То, как они себя ведут, как общаются между собой, как работают друг с другом и клиентами, как они одеты, как выглядят и т. д., – все это говорит о каждом из них и о компании в целом, создает ее репутацию и позитивный имидж. Пенсионный фонд России – не исключение. Сотрудникам такой большой организации особенно стоит заботиться о своем имидже и помнить о правилах делового этикета.

Дейл Карнеги, американский педагог, писатель, лектор:

85% экономического успеха зависит от умения общаться, и лишь 15% – от профессиональных навыков.

ФАКТ

Хорошие манеры прибыльны

Этикет является универсальным инструментом эффективного делового общения. В сфере деловых отношений этикет считается экономической категорией.

В бизнес-школах многих стран мира обучают деловому этикету и придают этому огромное значение. В Японии, например, на обучение хорошим манерам и консультации по вопросам этикета тратят 700 млн долларов в год.

Есть правила

Соблюдайте субординацию, здоровайтесь со всеми независимо от ранга и служебного положения.

Поддерживайте порядок на столе, рабочее место – главный показатель организованности.

Умейте готовиться к телефонному разговору, всегда четко формулируйте тему звонка и первую фразу. Следите за голосом и дикцией. Сведите к минимуму личные звонки и разговоры.

Высокая культура речи, умение грамотно писать и говорить – одно из непременных условий профессионального успеха.

Никогда не опаздывайте. Будьте точны и последовательны в своей работе, делайте все вовремя.

Умейте работать в команде. Оказывайте внимание своим деловым партнерам и коллегам, поздравляйте их с праздниками и днями рождения.

Старайтесь быть приветливыми и терпимыми. Не будьте мрачными и суровыми. Не обижайтесь на критику.

Умейте хранить тайны, цените оказанное вам доверие. Будьте дипломатичны.

Не отказывайтесь от корпоративных мероприятий, умейте дружить с коллегами, учитесь правильно общаться в неформальной обстановке, но не забывайте о субординации.

Ксения ГОРЕЛОВА

ЦИФРА

88%

конфликтов

на работе происходит из-за несоблюдения или нарушения этикета служебного поведения.

ЭКСПЕРТ

Внимание к мелочам

Алена Гиль, специалист по этикету:

Практическое значение этикета состоит в том, что он дает возможность без особых усилий использовать готовые формы общепринятой вежливости для общения с различными группами людей, на разных социальных уровнях.

Он регламентирует возрастные, статусные и половые различия между людьми.

ТЕХНОЛОГИЯ

Прототип программы, автоматически отвечающей на вопросы клиента, продемонстрировали Председателю Правления ПФР Антону Дроздову и главе республики Алексею Цыденову во время посещения Отделения ПФР по Бурятии в июле 2018 года.

Искусственный интеллект

Продолжение. Начало на стр. 1.

ЕСТЬ ПОРУЧЕНИЕ

Новейшие разработки Отделения были продемонстрированы в ходе недавнего визита руководителя ПФР Антона Дроздова в Бурятию. Вместе с главой республики Алексеем Цыденовым он ознакомился с результатами проектного управления ОПФР. В 2017 году проекты Отделения получили 3 призовых места всероссийского конкурса «Проектный Олимп», в том числе первое место в главной номинации «Лучший проект года» с проектом «Виртуальная клиентская служба Пенсионного фонда России». Совершенствуя работу по дистанционному обслуживанию граждан, в 2018 году Отделению ПФР по Бурятии было поручено проработать возможность применения искусственного интеллекта при оказании услуг клиентам, а также создать программу-«помощника» для специалиста на приеме.

ПРОГРАММА ОТВЕТИТ

В скором времени наряду с электронными сервисами, телефонным обслуживанием, СМС-информированием и терминалами виртуальной службы клиенты смогут обратиться за консультацией по пенсионным вопросам и к роботу виртуальной клиентской службы (ВКС). Автоматическая программа сможет ответить на вопросы человека о размере пенсии, социальных выплатах в простой и доступной форме.

Робот виртуальной клиентской службы для консультирования граждан разрабатывается в мессенджере одной из самых популярных соцсетей. При этом бот будет консультировать не только по общим вопросам. После идентификации, к примеру, по кодовому слову клиент сможет получить персонализированную информацию, которую бот запросит из информационных баз ПФР.

Разработчики уверены, что общаться с ботом-консультантом смогут люди всех возрастов, не владея пенсионными терминами. Человеку достаточно будет направить вопрос через соцсеть даже с опечатками. По ключевым словам робот ВКС сам распознает тематику обращения и составит запрос в «Базу знаний ПФР», после чего автоматически направит полный ответ пользователю.

Ирина САНДАКОВА

НА ПРАКТИКЕ

Есть вопрос к пресс-службе:

Как использовать современные технологии в информационно-разъяснительной работе?

Алла Ткачева, руководитель пресс-службы ОПФО по ХМАО – Югре:

В этом году мы впервые планируем провести урок пенсионной грамотности среди старшеклассников одновременно во всех школах Ханты-Мансийского автономного округа, используя видео-конференц-связь. Более 7,5 тысячи старшеклассников смогут стать участниками урока, который проведут директор Департамента образования ХМАО – Югры Алексей Анатольевич Дренин и управляющий Отделением Пенсионного фонда по Ханты-Мансийскому автономному округу – Югре Татьяна Сергеевна Зайцева.

Ирина Шамова, руководитель пресс-службы ОПФР по Республике Татарстан:

Мы начали сами записывать видеокомментарии. Для создания своей телестудии нам понадобилась камера, штатив, свет, баннер, микрофон и немного креатива. Наши видеозаписи охотно берут в работу все телеканалы и интернет-СМИ республики.

Мы даже создали свой канал на YouTube. За полтора года работы мы смогли набрать более 2 тысяч подписчиков и порядка 60 тысяч просмотров. Видео с нашего канала «репостят» к себе в новости региональные СМИ.

Екатерина Иванова, руководитель пресс-службы ОПФР по Пензенской области:

В Пензенской области дистанционные приемы в режиме видеозвонка стали регулярными. С февраля 2018 года проведено уже 126 видеоприемов, на которые обратились 170 человек. Жители отдельных населенных пунктов Пензенской области могут обратиться в сельские администрации, где есть специально оборудованные рабочие места, позволяющие в режиме видеозвонка связаться со специалистами или руководителями территориальных органов ПФР. График проведения видеоприемов размещается в администрациях населенных пунктов.

Анна Белова, руководитель пресс-службы ОПФР по Тульской области:

Для приема отчетности от страхователей в электронном виде с ними налажены электронные каналы связи, которые можно использовать не только по прямому назначению, но и для распространения наших информационно-разъяснительных материалов.

Так, в ближайшее время Отделением ПФР по каналам Бесконтактного приема информации около 29 тысячам страхователей Тульского региона будут направлены информационные листовки, посвященные законопроекту об изменении пенсионного возраста.

ПРОГРАММЫ

Свободный IP-адрес

Отделение ПФР по Тульской области перешло на электронный журнал учета IP-адресов на базе бесплатного программного обеспечения PHP IP-address Management.

Журнал могут просматривать и вносить в него изменения одновременно несколько сотрудников, а новые IP-адреса автоматически регистрируются в журнале. Также ведется учет изменений и можно видеть, кто назначил IP-адрес устройству.

Специалисты могут найти нужное оборудование, узнать, какие IP-адреса ему назначены, в какой серверной стойке и каком серверном помещении оно находится.

Павел ТАРАСЕНКО, главный специалист – эксперт Отдела информационных технологий ОПФР по Тульской области

На автомате

В ОПФР по Ульяновской области заработал специальный программный модуль «Переплата», который позволит значительно сократить средние затраты по времени.

Раньше формирование решения об обнаружении ошибки, расчет переплат и составление протокола о выявлении излишне выплаченных гражданину сумм, а также решение о взыскании формировались вручную. Теперь это происходит автоматически. В режиме контроля можно посмотреть все данные о переплатах, как в разрезе территориальных органов, так и в целом по области. Раздел «Статистика» показывает, по каким переплатам не проведена работа: нет решения об обнаружении ошибки, не сформирован протокол расчета переплаты и др.

Ольга ЛАПШОВА, специалист – эксперт группы по взаимодействию со СМИ ОПФР по Ульяновской области

РЕПОРТАЖ

Один день из жизни ITшника Максима Александровича

Просто был такой будний день, напряженная работа, я таскал аппаратуру и подумал, как нужно бы описать все тонкости работы IT-специалиста – одним днем. Конечно, можно описывать все десять лет работы, а можно описать только один день человека этой профессии с утра до вечера. И будет все.

Как вы себе представляете один день из жизни айтишника? Сидит целый день за компьютером и что-то там себе стучит по клавиатуре? В наших глазах это или сотрудник с другой планеты, так как разбирается в том, в чем не разбираетесь вы, или стереотипный образ: лохматый, небритый, в очках и свитере. Мы решили исправить эту несправедливость и посмотреть на повседневную жизнь и работу глазами одного из сотрудников – Максима Шамова, начальника отдела технических, общесистемных и телекоммуникационных средств ОПФР по Республике Татарстан.

ИЗ БАЙКЕРА В РУКОВОДИТЕЛИ

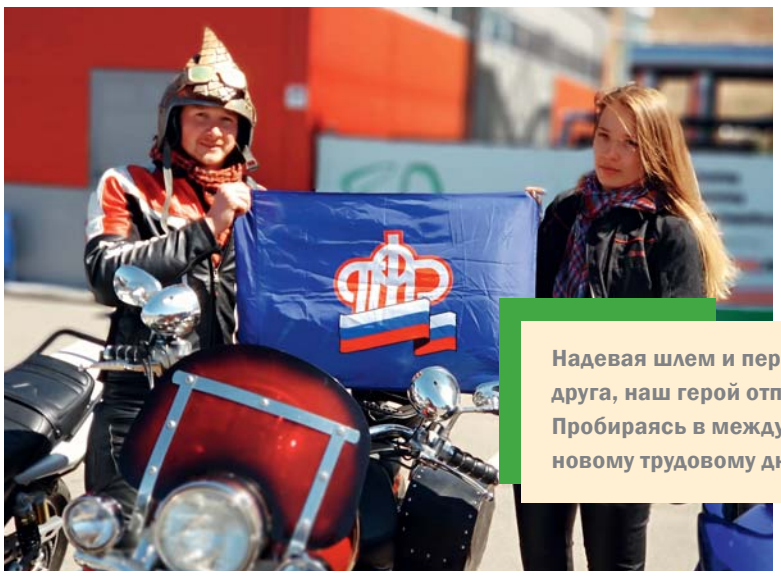
В пять часов утра, как всегда, прозвенел будильник… Быстро собравшись, Максим добирается до первого пункта сегодняшнего дня – тренажерного зала.

Четыре колеса возят тело, а два колеса – душу. Надевая шлем и усаживаясь на двухколесного друга, наш герой после тренировки отправляется на работу. Припарковав железного коня, он не спеша подходит к зданию и смотрит на часы. «8.30, да, сегодня что-то задержался», – сказал Максим и ускорил шаг. Вот из обычного веселого парня-байкера он превращается в серьезного руководителя: костюм, рубашка, галстук.

Герой располагается на своем рабочем месте и начинает просматривать ежедневник, выбирая дела, исполнение которых должен проконтролировать.

ВЫСЛУШАТЬ И ПОМОЧЬ

Весь рабочий день Максим нарасхват, его телефон не умолкает, все звонят с проблемами: у одних принтер не печатает, у других телефон не работает, третьим надо сетевой диск создать для работы с управлениями. Тут же звонят сами управления с просьбой выдать новую технику. Всем надо помочь, выслушать, принять правильное решение, подсказать, как лучше организовать работу с техникой. У него в подчинении 11 профессионалов своего дела, на каждого он может положиться и доверить исполнение важнейших задач.



Надевая шлем и пересаживаясь на двухколесного друга, наш герой отправляется на работу. Пробираясь в междурядье, его байк мчит навстречу новому трудовому дню. Фото автора

> МЫ РАЗВИВАЕМСЯ ВМЕСТЕ С ТЕХНОЛОГИЯМИ И РАЗРАБАТЫВАЕМ НЕКИЙ ПРОЕКТ ПО ИСПОЛЬЗОВАНИЮ ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА И НЕЙРОННОЙ СИСТЕМЫ ОБРАБОТКИ ДОКУМЕНТОВ ПРИ ПРЕДСТАВЛЕНИИ УСЛУГ ПФР. НА САМОМ ДЕЛЕ ЗА ЭТИМ – БУДУЩЕЕ.

ПОСЛЕ ПЯТИМИНУТНОГО ОБЕДА

Наступило время обеда. Максим – спортсмен, сторонник правильного питания, поэтому носит еду в контейнерах.

После пятиминутного обеденного променада наш герой вновь возвращается на свое рабочее место, где телефон уже разрывается от звонков. Каждый требует вникнуть в его ситуацию и проблему, дать разъяснения, просят организовать проведение видеоконференции или семинара, и все это одновременно. И тут же на проверку ему несут технические задания к государственным контрактам. А ведь еще необходимо проверить состояние технических средств, наличие на складах необходимой техники… и это только сжатый список дел начальника технического отдела.

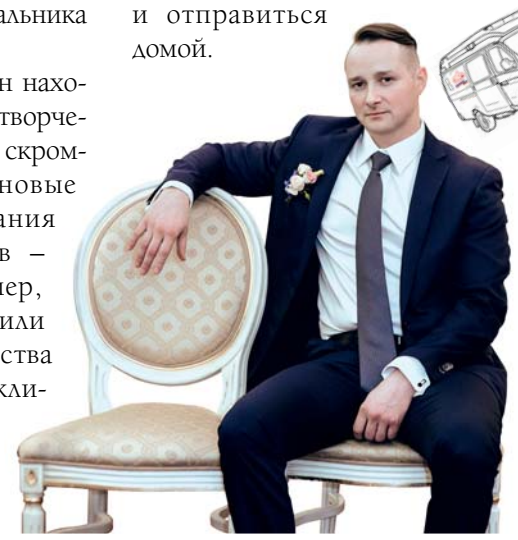
На вопрос, где же он находит время для рабочего творчества, Максим отвечает скромно: «Придумывать новые способы использования технических средств – моя работа. Например, в том году мы внедрили систему оценки качества работы сотрудников клиентских служб ПФР. У каждого в окошке или кабинке стоит планшет, на нем два смайлика – «радостный» и «грустный». После консультации гражданину предлагают оценить качество приема. Вся информация аккумулируется в единое целое, и мы можем видеть, как работает тот или иной сотрудник во всех КС».

В ЗАГС СО ЗНАЧКОМ ПФР

Максим настоящий фанат своей работы. Вот и жену встретил в Пенсионном фонде.

«Конечно, я патриот организации, я даже в загс надел значок «ПФР» *(смеется)*, а человек десять гостей-сотрудников приехали к Дворцу бракосочетания на газельке с надписью «Пенсионный фонд».

Рабочий день с нашим героем подходит к концу. Он уже пошел переодеваться в экипировку и чистить шлем, чтобы вновь сесть на железного коня и отправиться домой.



ФРАЗЕОЛОГИЯ

А вот и несколько фраз из лексикона системщика

- ✓ Не трогай то, что работает
- ✓ Быстро удаленное отправленным не считается
- ✓ Как сервер назовешь, так он и будет работать
- ✓ Если что-то может сломаться, то оно ломается в пятницу после обеда

Своими словами

– Над каким проектом сейчас работаете?

– Мы разрабатываем проект по использованию искусственного интеллекта и нейронной системы обработки документов при представлении услуг ПФР. Он позволит сократить время и трудозатраты наших сотрудников по выдаче сертификатов на МСК, а также предоставлять услугу без личного обращения в клиентскую службу. То есть владелец сертификата сможет подать заявление через Личный кабинет гражданина и там же получить сам сертификат, без посещения КС для представления оригиналов.

– Нейронные системы, искусственный интеллект – дух захватывает от всего этого! Но простому обывателю сложно понять эти слова.

– На вопрос, какие языки еще знают IT-специалисты, все отвечают – птичий, ведь когда они начинают объяснять что-то о работе компьютера специалисту непрофильного отдела, речь для собеседника становится похожа на птичьи трели – очень складно, но ничего не понятно *(смеется)*.

СЛОВАРИК

На каком языке общаться с ITшником

Баг – ошибка в программе или в системе.

Ламер – человек, плохо умеющий обращаться с компьютером.

Мамка – материнская плата.

Мануал – инструкция по настройке.

Модератор – человек, который следит за порядком.

Персоналка – персональный компьютер.

Пофиксить – исправить ошибки.

Проапдейтить – обновить, заменить часть составных частей чего-либо на более новые.

Сервер – объект, предоставляющий сервис другим объектам по их запросам.

Спам – нежелательная информация, рассылаемая в рекламных или иных целях широкому кругу адресатов.

Трафик – поток данных, передаваемых по сети.

Юзер – рядовой пользователь компьютера.

Наименование издания (газеты) — «Я работаю в ПФР»
Зарегистрировавший СМИ орган — Федеральная служба по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций (Роскомнадзор)
Номер свидетельства о регистрации (регистрационный номер) — ПИ № ФС77-36427 от 28 мая 2009 года
Учредитель — Государственное учреждение — Пенсионный фонд Российской Федерации
Фамилия, инициалы главного редактора — Синицына Ю.Г.
Порядковый номер выпуска — № 09/112
Дата выхода номера в свет — «10» октября 2018 года
Время подписания в печать, установленное по графику — 16 часов 00 минут
Время подписания в печать фактическое — 16 часов 00 минут
Газета (издание) не распространяется через предприятия связи
Тираж — 9 977 экземпляров
Распространяется бесплатно
Адрес редакции: 119991, г. Москва, ул. Шаболовка, д. 4
Адрес издательства (ООО «Селадо»): 117461, г. Москва, ул. Каховка, д. 30, пом. 1, комната 13
Адрес типографии (ООО «Полиграфический комплекс»): 125315, г. Москва, ул. Часовая, д. 28, к. 4, этаж 3, комната 42В
Знак информационной продукции в случаях, предусмотренных Федеральным законом от 29 декабря 2010 года № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» — 6+