

“最多跑一次”改革 简报

第 44 期

杭州市“最多跑一次”改革专题组办公室

2018 年 11 月 13 日

西湖区创建浙江政务服务网 “智能客服”咨询系统

在省委、省政府和市委、市政府的领导下,西湖区自 2017 年以来紧紧围绕“最多跑一次”改革工作的目标和任务,以群众需求为导向,在“网上办、移动办、简化办、就近办”服务新模式下不断探索发展,充分利用“互联网+”新技术、新思维、新方法,构建智能问答知识库,依托浙江政务服务网西湖区平台,首创智能客服咨询系

统,提供主动、全面、精准的事前咨询服务,让办事群众通过平台能够查的准、看得懂、问得到、不走歪路,让服务人员能够答得全、办得快、精准服务。

一、“智能客服”咨询系统的特色亮点

西湖区智能客服咨询系统,基于人工智能技术,将以往需要人工参与方能完成的咨询工作进行智能化综合输出,通过智能客服将事项及问题汇总成库,方便群众企业的咨询得到有效解答,进一步优化行政服务质量。另外,智能客服充分发挥数据库综合输出的优势,统一化、无差别化接受不同业务的受理前咨询,为办事者突破了跨部门跨层级沟通的障碍,实现办事咨询“一口问”。

(一)政务网数据无缝对接。西湖区智能客服咨询系统与浙江省政务服务网无缝对接,搭建整体业务框架,以权力事项库为基础,实时更新咨询服务内容、场景指南、问答知识库,确保线上线下信息同步。从办事群众的视角对数据进行全新的内容重组与逻辑重建,以全面、准确、快速、易理解的方式为用户提供咨询、引导、转办等工作,构造一体化、全过程、无缝隙的“智能问政”体系。同时通过咨询服务过程的可视化管理,辅助西湖区窗口人员提高咨询服务能力,确保用户办事难点、断点、堵点能及时处理。

(二)大数据奠基关键词搜索。西湖区智能客服咨询系统的后台数据,既包括政府各部门的专业事项名称,又整合了办事群众工作生活中常用的办事术语。基于这些数据,系统自动按照输入的关键词进行模糊搜索和联想,通过后台的“加工处理”,以“问

答”的形式,把用户需要办理的场景和事项反馈给办事群众,最大程度地提高办事群众搜索的准确性。目前,西湖区智能客服咨询系统已完成 15000 余个关键词的导入工作。

(三)场景引导精准化服务。西湖区全力整合各部门办事场景特点,形成便捷的咨询服务及简洁的业务流程,将办事服务的纵向和横向贯通,全面促进组合服务效率的提高。充分将“一件事情”应用于现实咨询场景服务中,将单一事项场景和多部门“一件事情”进行组合,并根据办事群众的实际办事条件进行全面、准确、快速的引导。目前智能客服已完成商事登记领域组合场景的建立,办事群众可快速了解“一件事情”所需材料和办理流程。同时坚持以群众体验为导向优化服务,在通过收集整理后台数据之后,不断扩充优化各类数据库,实现“静态服务指南”向“动态服务指南”的转变。

(四)咨询事项全覆盖。西湖区智能客服咨询系统已完成西湖区权力事项库中 3831 个办事事项(含行政许可、行政监管两大类)、564 个模拟场景及 1206 个常见问答的上线工作,确保所有办事咨询能问有所答。同时根据全省“无差别全科受理”工作指南,对全省“八统一”办事事项进行细化梳理,确保办事情形、办事材料达到“最小颗粒度”,并将其导入智能客服数据库。目前,西湖区智能客服咨询系统已通过颗粒化梳理录入市场监管、城管、教育等 23 个部门共计 783 个办事材料、1349 个收件要点。

二、“智能客服”咨询系统的开发过程

(一)加强组织领导,健全工作体系。一是成立工作专项小组。由区审管办牵头,各“最多跑一次”相关部门配合,成立工作专项小组,扎实推进工作。二是召开专题对接会。由区审管办牵头召开业务对接会30余次,不断简化咨询流程、明确收件要点、优化改进系统。三是加强沟通指导工作。各相关部门明确专人负责智能客服咨询系统开发对接工作,通过微信群、钉钉群进行业务和技术沟通对接,做到问题不过夜,处理不隔天。

(二)开展评审验收,持续优化改进。一是开展业务评审验收。由区审管办牵头,召集“最多跑一次”各业务部门开展业务评审验收,对智能客服中所有办事事项涉及的收件材料、问题回答等一一进行确认,保证政务咨询的准确性。二是开展用户模拟体验。在系统试运行期间,在区行政服务大厅邀请办事群众代表进行系统的模拟体验,对办事群众提出的意见建议进行分析整理,制定改进方案完善系统功能。

(三)线上线下结合,加快推广速度。一是通过线下实体大厅平台。在西湖区行政服务中心设立咨询推广窗口,并通过易拉宝、宣传海报等宣传片,向办事群众介绍智能客服系统特点与操作方法。二是通过线上网络媒体平台。制作简易操作指南,通过西湖行政服务中心官方微信公众号进行手机端的推广。同时,对来电咨询的群众针对“智能客服”系统进行简单介绍,最大程度地将智能客服系统进行推广。

三、“智能客服”咨询系统的努力方向

(一)优化百度搜索,拓展智能客服应用渠道。充分利用百度搜索便利和受众广的特点,设计关键词索引,使广大办事群众能通过百度搜索在第一时间搜索到西湖区智能客服咨询系统,无需二次跳转,提升政务咨询服务的便捷度。

(二)对接实名认证系统,保障智能客服精准服务。强化智能客服咨询系统与浙江政务服务网实名认证信息的有机融合,在确保个人隐私安全的前提下,实现公民认证信息的共享,即群众再次使用时,系统可显示该群众的联系方式和以往咨询问题,实现咨询流程可监管、未解决问题可跟踪。

(三)加速微信端应用开发工作,提升用户使用体验感。着力微信端开发工作,将“西湖行政服务”公众号作为智能客服手机端服务载体,使办事群众能随时随地查询办事材料,推进事前咨询“零次跑”。

(西湖区供稿)

本刊邮箱:195421667@qq.com

报:省“最多跑一次”改革办公室,周江勇书记,徐立毅市长,于跃敏主任,
潘家玮主席,许明秘书长,戴建平常务副市长,高国飞副秘书长,各
区、县(市)党政主要领导

发:市直各单位,各区、县(市)“最多跑一次”改革专题组办公室
