

Искусственный интеллект как участник комитета по качеству:

от рекламаций к системным улучшениям

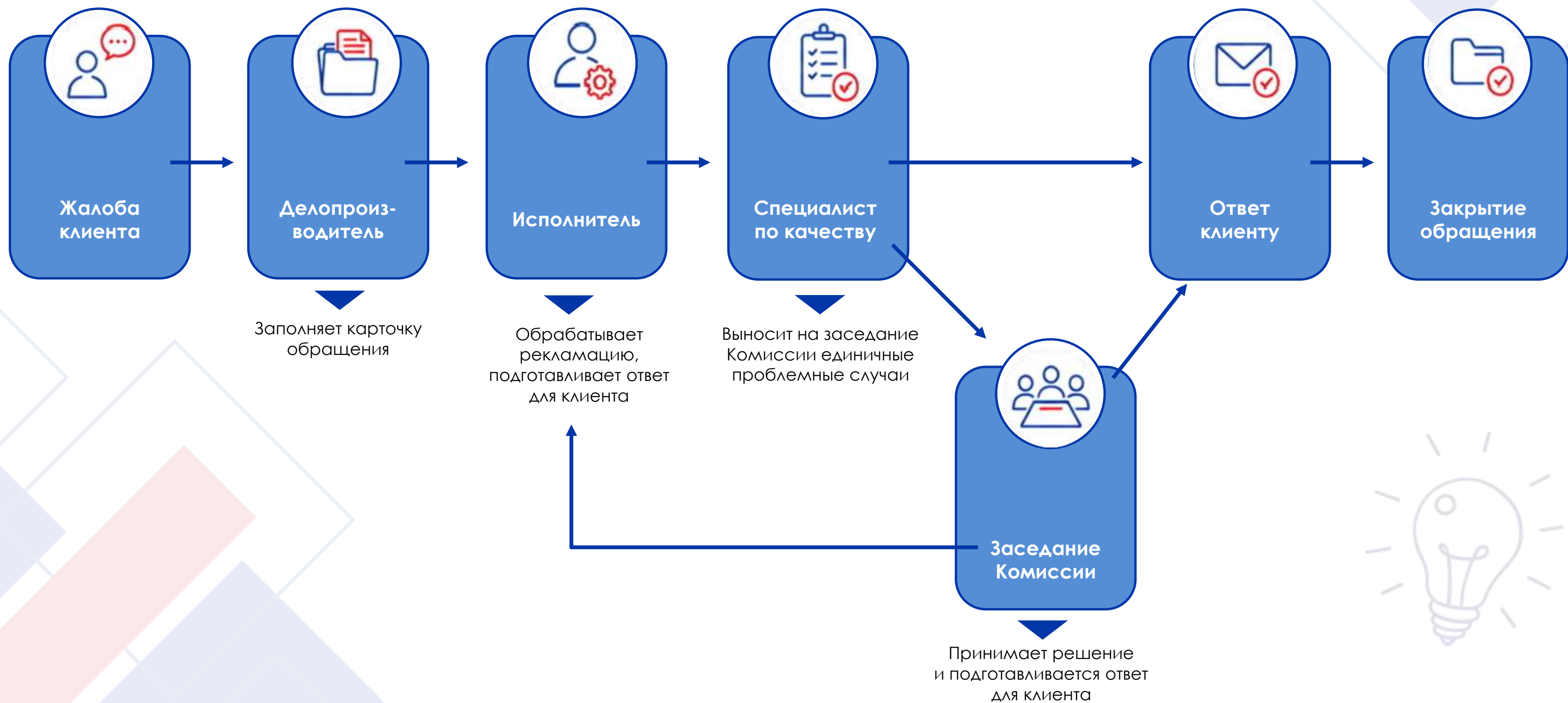
Усов Владимир Борисович,
Начальник Управления развития
МосгорБТИ

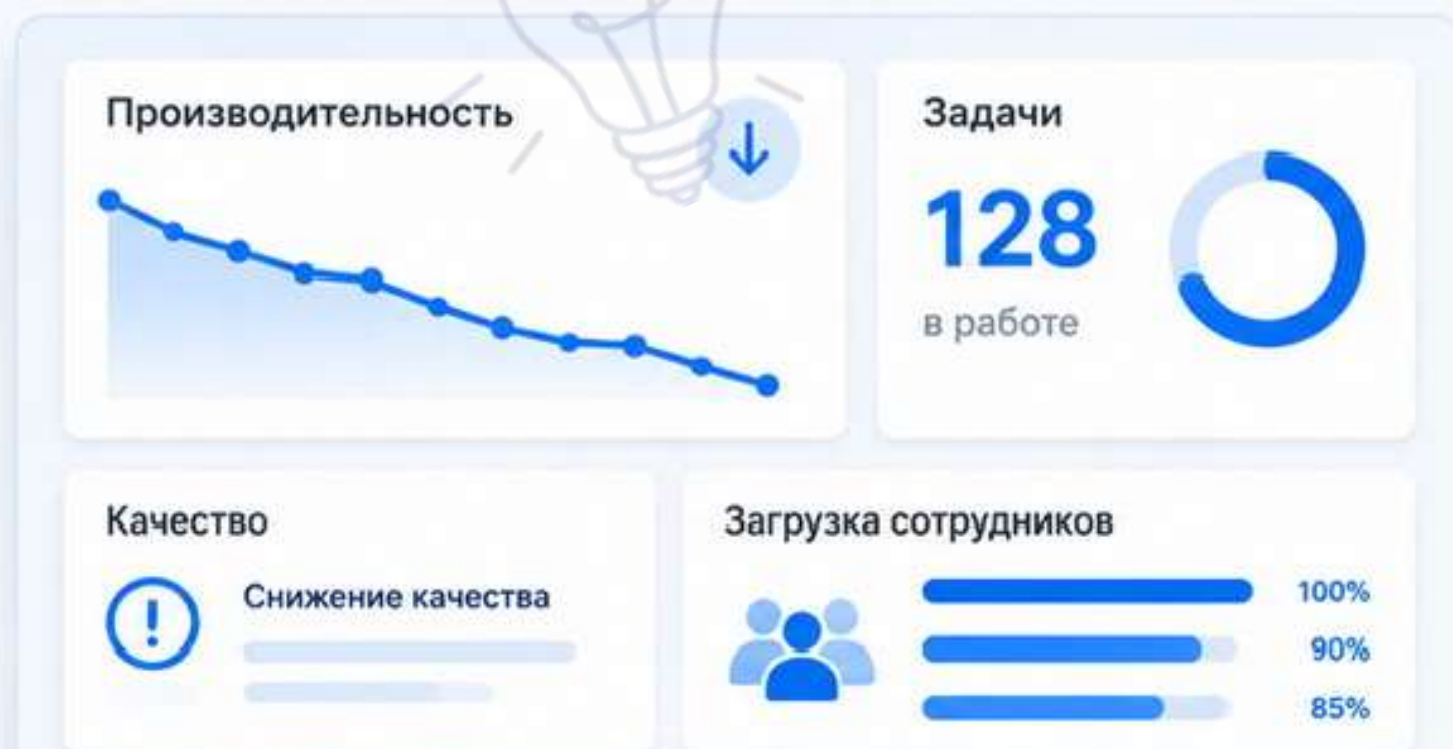


Понимать клиента. Выявлять системные проблемы. Усиливать решения с помощью искусственного интеллекта.



Процесс работы с обращением клиента





Что видно

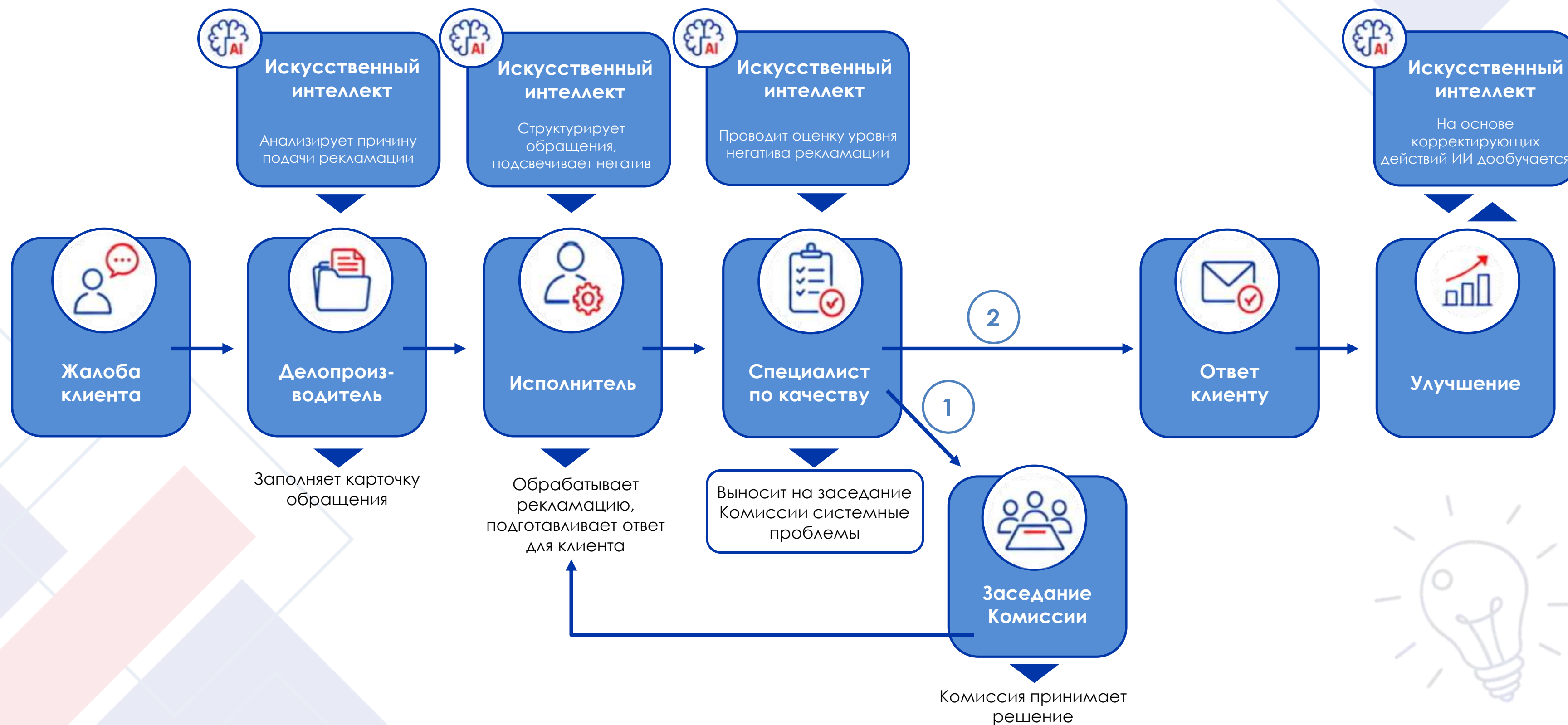
- Снижение качества работы
- Загруженность



Чего не видно

- Причины повторяются
- Знания теряются
- Дефекты возникают снова

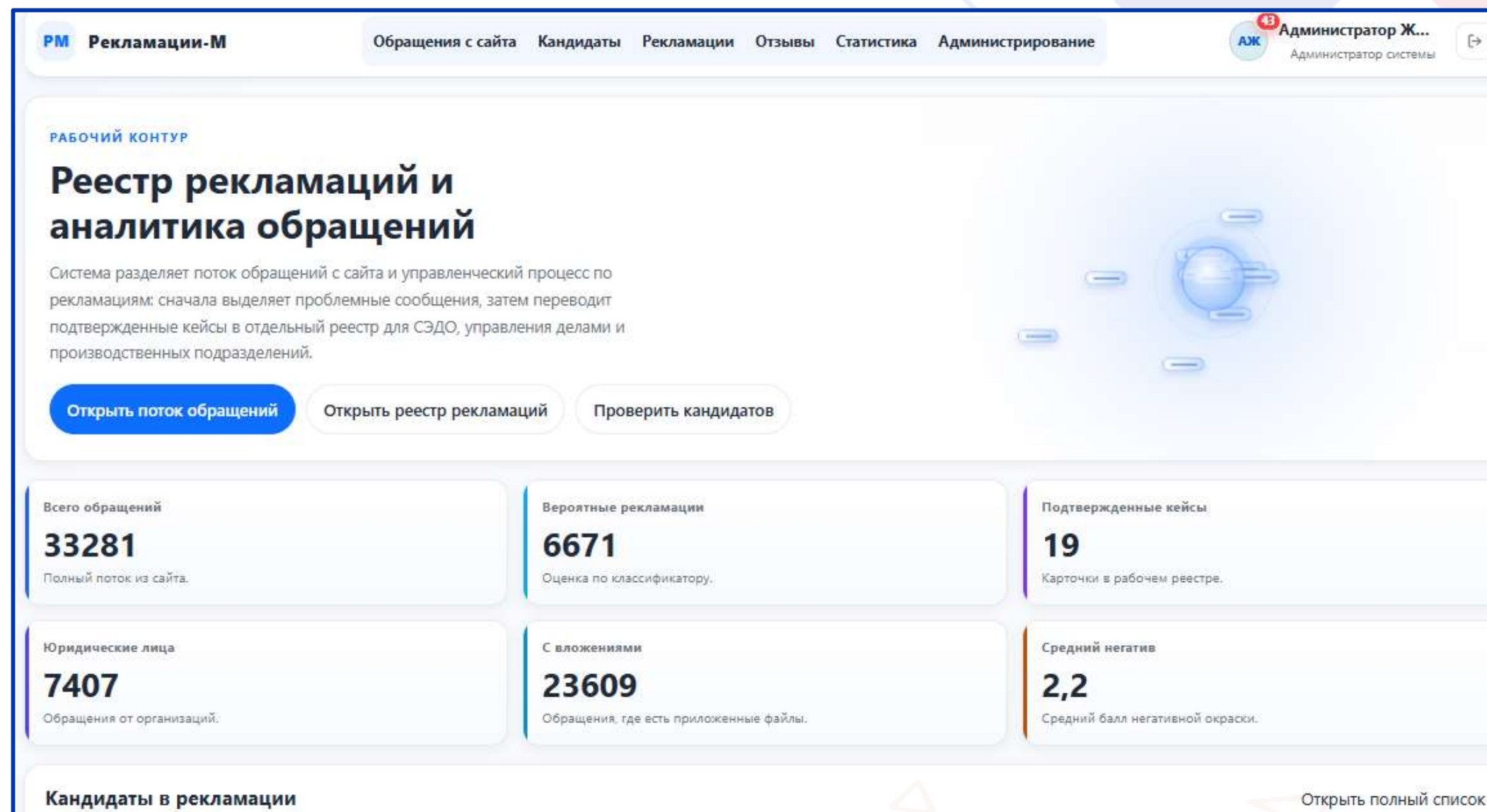
Новый процесс работы с обращением клиента





Система «Рекламации-М» объединяет следующее:

- Рекламации
- Отзывы
- Документы
- Исполнителей
- Аналитику



Цель – не регистрация обращений, а предупреждение проблем



Что видит делопроизводитель

Карточка обращения

Новое обращение

Тип заявителя

Физическое лицо

Канал обращения

Сайт

Дата обращения

22.07.2026 08:12

Фамилия

Иванов

Имя

Иван

Отчество

Иванович

E-mail

Ivanov@mail.ru

Телефон

+7 (999) 999-99-99

Почтовый индекс

111111

Почтовый адрес

город Москва, улица Иванова, дом 1, кварт

Текст обращения

Здравствуйте! Я заказывал технический паспорт для квартиры, которая находится по адресу: город Москва, улица Иванова, дом 1, квартира 1. Паспорт был предоставлен с рядом ошибок: а именно, во всех комнатах неверно указано расположение окон и дверей. Я крайне недоволен качеством работы. Прошу немедленно исправить все неточности и выдать корректный технический паспорт.

Вложения

Выбрать файлы

Файлы не выбраны

После сохранения обращение получит номер формата `M000001`, а автоклассификация выполнится автоматически.

Отмена

Сохранить обращение



Что видит делопроизводитель

PM Рекламации-М

Обращения с сайтаКандидатыРекламацииОтзывыСтатистикаАдминистрирование

46 АВАдминистратор В
Администратор системы

ПОТОК ОБРАЩЕНИЙ

Все обращения

Поиск по ID, ФИО, организации, контактам, ИНН, ОГРН и тексту обращения.

Обращения в работе+ Создать обращение

Поиск

ID, ФИО, организация, ИНН, ОГРН, email, телефон, текст

Тип заявителя

Все

Канал поступления

Все

Расширенные фильтры

Поддерживается поиск по номеру обращения: например, "33355", "#33355" или "M000001".

Сбросить фильтры

Найти

Найдено: 33287 Показано: 12 Страница: 1 / 2774

Назад123...2774Вперед

Сортировка

Сначала новые

На странице12

Обращение #M000032 · 22.07.2026 08:12

Иванов Иван Иванович

Физическое лицо

E-mail: ivanov@mail.ru

Телефон: +7 (999) 999-99-99

Канал: Сайт

Вложений: 0

Негатив

Возможна рекламация

ДФ

Здравствуйте! Я заказывал технический паспорт для квартиры, которая находится по адресу: город Москва, улица Иванова, дом 1, квартира 1. Паспорт был предоста...

Подробнее

Обращение #36291 · 10.06.2026 08:49

Негатив

Возможна рекламация

ДФ

Подробнее

Обращения #36290 · 10.06.2026 08:19

Нейтральное

Подробнее

Обращение #36289 · 10.06.2026 07:59

Нейтральное

Подробнее

Обращение #36288 · 10.06.2026 07:43

Нейтральное

Подробнее

Обращение #36287 · 10.06.2026 07:31

Негатив

Возможна рекламация

ДФ

Подробнее

Реестр обращений + перевод в рекламацию

Не в реестре рекламаций

Перевести в рекламацию

Перевести обращение в рекламацию

Номер СЭДО

Не указан

Произв.подр.

Второе территориальное упр

Срок отработки

30.07.2026

Плановая дата рассмотрения на заседании

02.08.2026

Вид рекламации определяется автоматически по тексту обращения.

Отмена

Сохранить



Что видит Исполнитель

Реестр рекламаций



Электронный реестр рекламаций

Подтвержденные кейсы после проверки и переноса реквизитов из СЭДО.

Поиск

ID, заявитель, контакты, услуга, причина

Расширенные фильтры

☐ Скрыть отработанные

Тип рекламации

Все

Статус

Все

Определение варианта решения проблемы

Выполнение работ

Исправление ошибки

Направлено уведомление клиенту

Завершено

Направление на комиссию

Подготовка и проверка шаблона типового ответа

Найдено: 20

Рекламация #46 · обращение #M000032 · 22.07.2026 08:12

Иванов Иван Иванович

Физическое лицо

E-mail Ivanov@mail.ru

Телефон +7 (999) 999-99-99

Канал Сайт

Вложений 0

Негатив SOS

Определение варианта решения проблемы

Дальнейший маршрут появится после выбора вида рекламации по типу решения.

Подробнее

Зарегистрировано в СЭДО

Рекламация #45 · обращение #M000028 · 22.05.2026 15:59

Негатив

Не определено

Определение варианта решения проблемы

Дальнейший маршрут появится после выбора вида рекламации по типу решения.

Подробнее

Зарегистрировано в СЭДО

На проверке администратора

Рекламация #43 · обращение #M000021 · 08.05.2026 11:31

Нейтральное SOS

Определение варианта решения проблемы

Дальнейший маршрут появится после выбора вида рекламации по типу решения.

Подробнее



Что видит Исполнитель

Разбор рекламации

Заявитель и исходные реквизиты

Физическое лицо

Заявитель	Иванов Иван Иванович
Канал обращения	Сайт
E-mail	Ivanov@mail.ru
Телефон	+7 (999) 999-99-99
Адрес	111111, город Москва, улица Иванова, дом 1, квартира 1111111
Номер СЭДО	Не указан
Дата регистрации в СЭДО	Не указана

Автоклассификация

Результаты анализа

Пересчитать

Редактировать

Негатив

SOS

Тональность	Негатив
Уровень	7
Услуга	Техническая инвентаризация
Пострадавшие ценности	Достоверность информации
Причина недовольства	Ошибка в результате
1 Типы дефектов	Конструктив и планировочные элементы
2 Подтипы дефектов	Конструктивный элемент
3 Краткое содержание	Заявитель заказал технический паспорт для квартиры по адресу: город Москва, улица Иванова, дом 1, квартира 1. В предоставленном паспорте выявлены ошибки: неверно указано расположение окон и дверей во всех комнатах. Заявитель выражает крайнее недовольство качеством работы и просит немедленно исправить неточности и выдать корректный документ.
Номера заказов	Не указаны
Адреса объектов	город Москва, улица Иванова, дом 1, квартира 1
Проанализировано	Текст обращения
Источник анализа ?	Нейросетевой анализ (LLM)

Текст обращения

Исходное сообщение с сайта

4

Здравствуйте! Я заказывал технический паспорт для квартиры, которая находится по адресу: город Москва, улица Иванова, дом 1, квартира 1. Паспорт был предоставлен с рядом ошибок: а именно, во всех комнатах неверно указано расположение окон и дверей. Я крайне недоволен качеством работы. Прошу немедленно исправить все неточности и выдать корректный технический паспорт.



Что видит Исполнитель

Оцифровка документов



ТЕХПАСПОРТ МОСГОРБТИ 18.09.24.pdf • Оцифровано

.pdf application/pdf Объем: 1,03 МБ Текст: 3214 симв.

Оцифровать текст Открыть текст Лог разбора

Инлайн просмотр

Открыть во вкладке

Скачать

ПП у [redacted] 6.pdf • Оцифровано

.pdf application/pdf Объем: 3,2 МБ Текст: 19946 симв.

Оцифровать текст Открыть текст Лог разбора

Инлайн просмотр

Открыть во вкладке

Скачать

ОТКАЗ Мосжилинспекция [redacted] 6.10.25.pdf • Оцифровано

.pdf application/pdf Объем: 454 КБ Текст: 2464 симв.

Оцифровать текст Открыть текст Лог разбора

Инлайн просмотр

Открыть во вкладке

Скачать

ОТКАЗ Мосжилинспекция [redacted] df • Оцифровано

.pdf application/pdf Объем: 424,59 КБ Текст: 2428 симв.

Оцифровать текст Открыть текст Лог разбора

Инлайн просмотр

Открыть во вкладке

Скачать

Переписка в ЛК 1.jpg • Оцифровано

.jpg image/jpeg Объем: 3,86 МБ Текст: 852 симв.

Оцифровать текст Открыть текст Лог разбора

Инлайн просмотр

Открыть во вкладке

Скачать

Переписка в ЛК 2.jpg • Оцифровано

.jpg image/jpeg Объем: 3,02 МБ Текст: 970 симв.

Оцифровать текст Открыть текст Лог разбора

Инлайн просмотр

Открыть во вкладке

Скачать

Открыть лог OCR-разбора

Переписка в ЛК 3.jpg • Оцифровано

.jpg image/jpeg Объем: 3,85 МБ Текст: 665 симв.

Оцифровать текст Открыть текст Лог разбора

Инлайн просмотр

Открыть во вкладке

Скачать

Переписка в ЛК 4.jpg • Оцифровано

.jpg image/jpeg Объем: 4,27 МБ Текст: 717 симв.

Оцифровать текст Открыть текст Лог разбора

Инлайн просмотр

Открыть во вкладке

Скачать



Что видит Исполнитель

Статус обработки рекламации

Статус отработки рекламации ?



Определение варианта решения проблемы

Дальнейший маршрут появится после выбора вида рекламации по типу решения.

Вид рекламации по типу решения ?

Необходимо устранение ошибки

Необходимо устранение ошибки

Ошибки по вине учреждения нет

Ошибку устранить невозможно

Для устранения нужен новый заказ

Клиент отозвал рекламацию

Будет направлен типовый ответ

Статус

Определение варианта решения пр

Дата заказа

ДД.ММ.ГГГГ



Причина ошибки

Выбрать из справочника

Кто допустил ошибку

Ответственный сотрудник

Уведомление

Отправлено

Дата уведомления клиента

ДД.ММ.ГГГГ



Отмена

Сохранить

Карточка рекламации

Редактировать

Номер СЗДО

Не присвоен

Подразделение

Второе территориальное управление

Курирующий заместитель

Дронова Г.В.

Срок отработки

30.07.2026

Вид рекламации

SOS

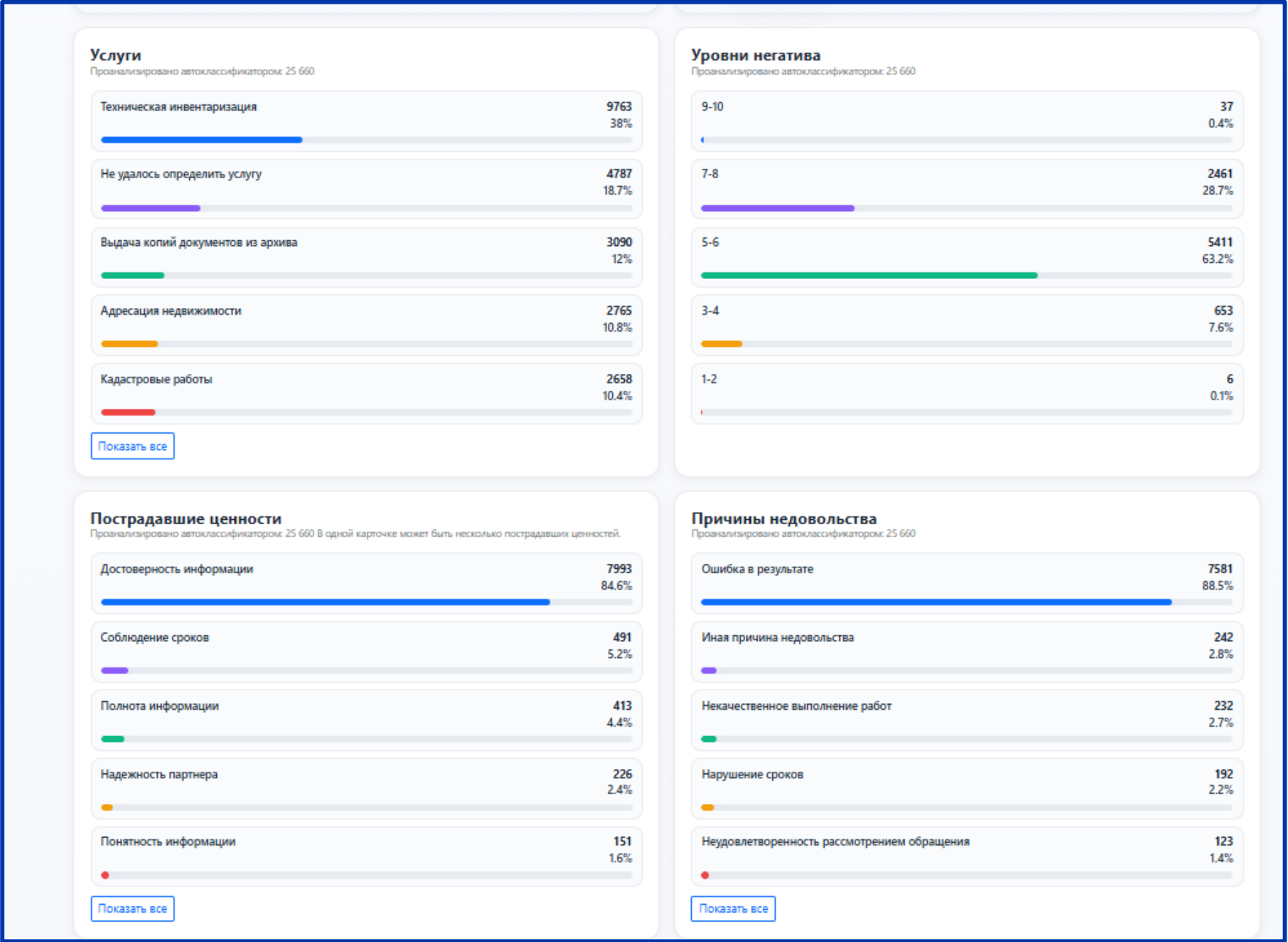
Вид ошибки

Не указан



Что видит Специалист по качеству

Анализ, проведенный искусственным интеллектом позволяет специалисту по качеству обратить внимание на системные проблемы, возникающие при выполнении заказов



ИИ не принимает решение



ИИ рекомендует



Решение принимает Специалист по качеству



Что видит Специалист по качеству

Анализ отзывов

Заявитель и реквизиты

★★★★★

Редактировать

Тип	Физическое лицо
Отзыв на...	Сайт (Вебмастер)
Площадка отзывов	Яндекс карты
Дата отзыва	24.05.2026
Оценка	★★★★★

Автоклассификация

Результаты анализа

Пересчитать

Редактировать

Негатив

Типовой ответ

Тональность	Негатив
Уровень	7
Услуга	Проектирование и перепланировки
Пострадавшие ценности	Понятность информации, Полнота информации, Надежность партнера
Причина недовольства	Ненадлежащая коммуникация с клиентом
Типы дефектов	Сервис
Подтипы дефектов	Качество ответа / обслуживания
Краткое содержание	Пользователь жалуется на качество консультаций по телефону и электронной почте, указывая на неполноту информации, непонятность ответов и навязывание лишних услуг. Клиент отмечает, что специалисты пытались продать разработку проекта для перепланировки, хотя сам заявитель является архитектором и не нуждается в таких услугах. Также отмечается ошибка в выставлении счета, где дважды пытались добавить оплату за проект, кот
Номера заказов	Не указаны
Адреса объектов	Не указаны
Проанализировано	Текст отзыва
Источник анализа ?	Нейросетевой анализ (LLM)

Текст отзыва

Редактировать

Исходный комментарий с площадки

Комментарий	Консультироваться надо только по телефону, потому что письменно отвечают неправильно, не полную информацию и вообще не понятно. По телефону хорошо консультируют. Есть навязывание лишних услуг. Хотели навязать разработку проекта для согласования перепланировки. Стоимость 30.000 р. Но проект я сделала сама, тк являюсь архитектором и имею допуски и печати на проектирование. Только с третьего раза выставили счет без учета проекта, а до этого два раза пытались добавить оплату за проект.
-------------	--

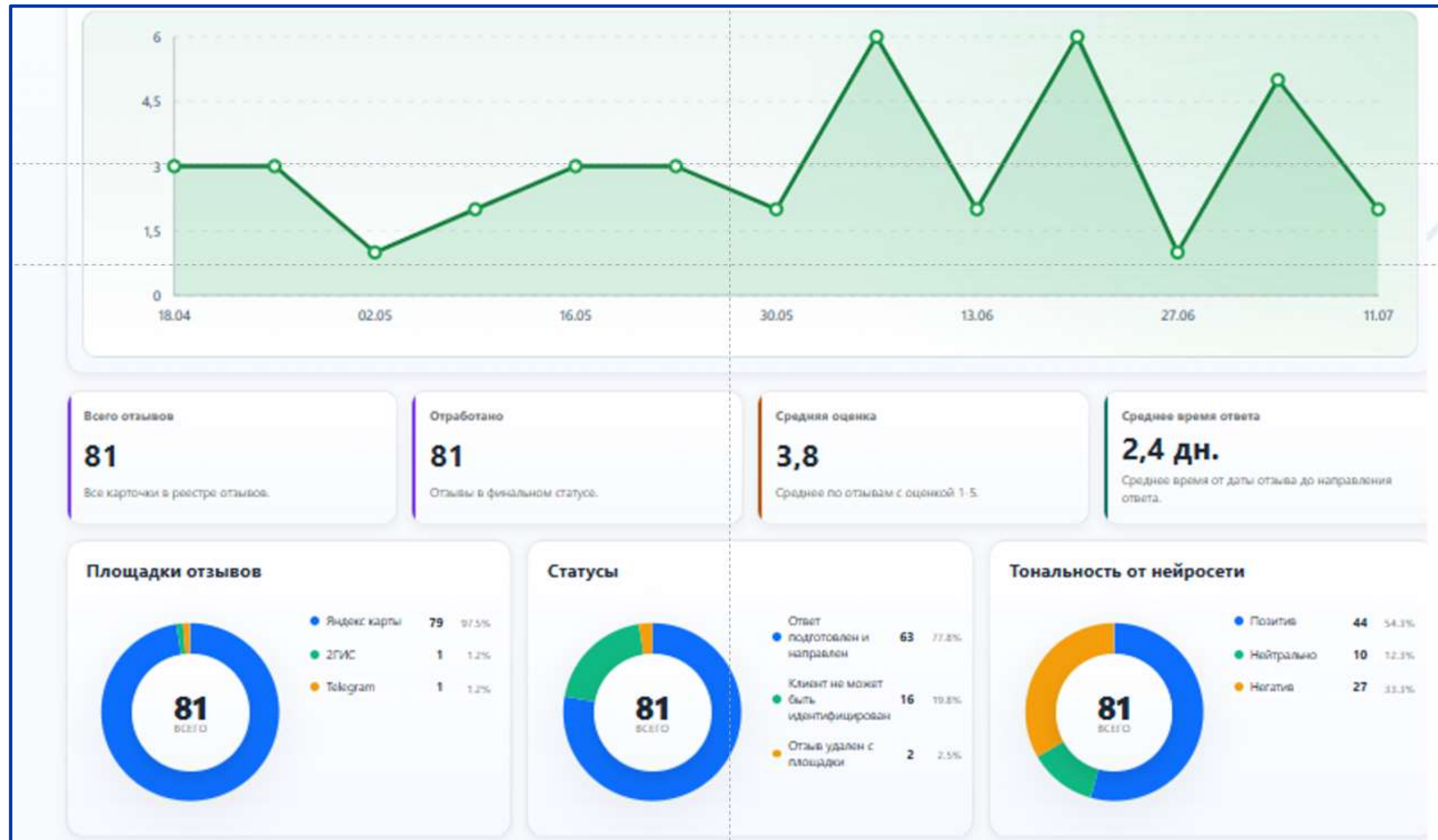
Ответ на комментарий

Редактировать

Дата ответа	26.05.2026
Текст ответа	Добрый день, Марина! Сожалеем, что у Вас остались негативные впечатления от обращения к нам. Действительно, бывают ситуации, когда специалист может не совсем точно понять вопрос. Однако наши сотрудники не предлагают заведомо неподходящие услуги и документы для наших клиентов. Для нас важно, чтобы Вы были удовлетворены нашим сервисом и возвращались к нам как к добросовестному исполнителю. Возможно, возникло недопонимание. В любом случае, мы хотим разобраться в произошедшем. Будем признательны, если Вы подробнее расскажете о Вашем визите в ответ на комментарий или в электронной приемной на официальном сайте https://www.mosgorbti.ru/online-question.aspx . В обращении укажите, пожалуйста, когда именно Вы обращались к нам, с каким специалистом взаимодействовали и что именно произошло. Надеемся, в следующий раз Вы останетесь довольны нашим сервисом!



Что видит руководитель



Аналитические данные по отзывам/рекламациям

ИИ позволяет:

- Выявлять повторяемость
- Находить причины
- Прогнозировать риски
- Формировать зоны внимания



Искусственный интеллект выполняет следующие функции:

- Аналитика
- Наблюдателя
- Эксперта
- Помощника

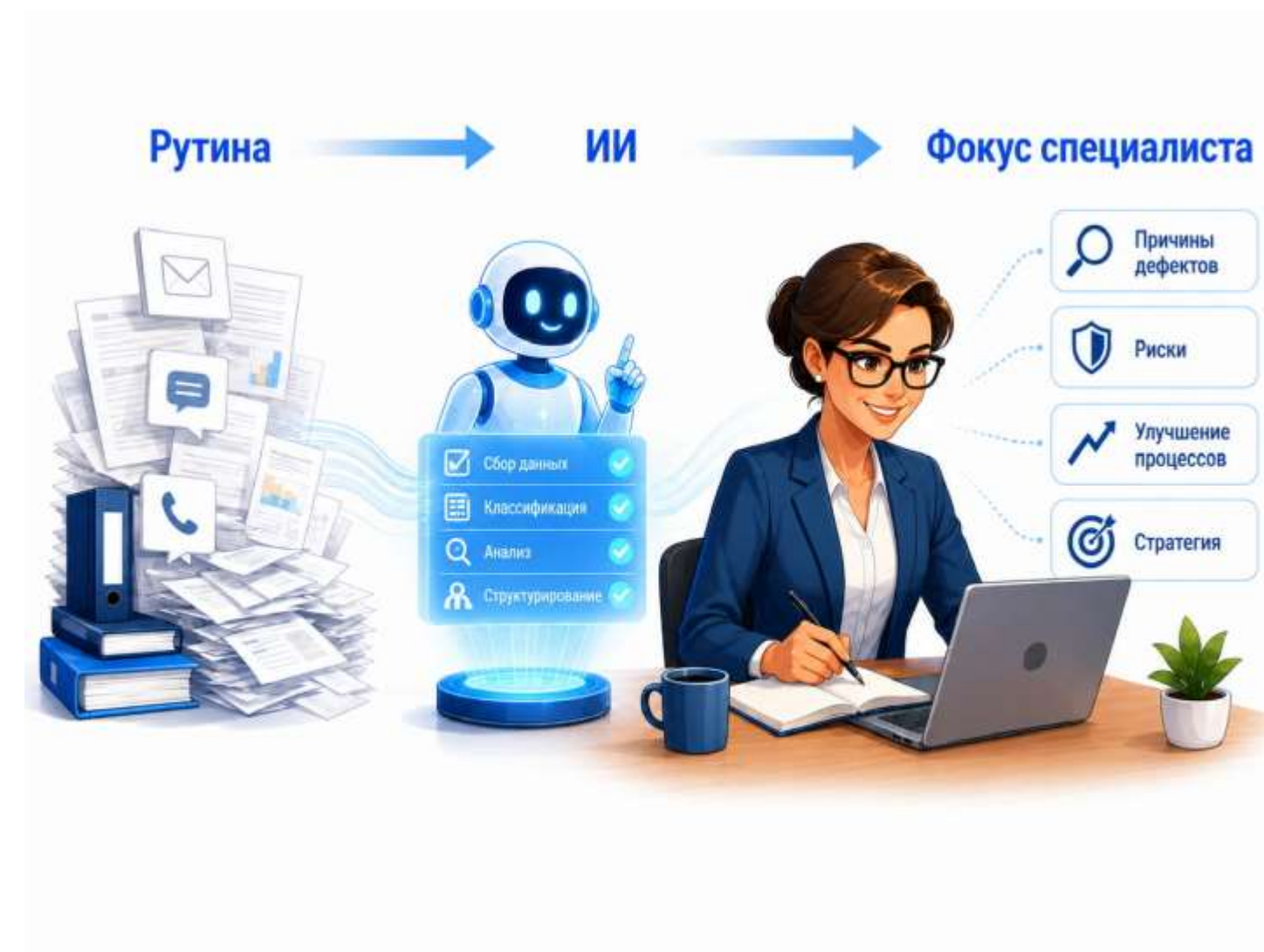


ИИ анализирует следующее:

- Эмоциональную окраску
- Услугу
- Причины обращения
- Повторяемость



ИИ не заменяет специалиста –
он усиливает его возможности





Следующий этап развития систем менеджмента – это переход от регистрации несоответствий к их прогнозированию.

**БЛАГОДАРЮ
ЗА ВНИМАНИЕ**

