Для немедленной публикации: 17.06.2022 **ГУБЕРНАТОР КЭТИ ХОКУЛ**

ГУБЕРНАТОР КЭТИ ХОКУЛ ОБЪЯВИЛА О ДОСТИЖЕНИИ ВАЖНОГО ЭТАПА МОДЕРНИЗАЦИИ ДЕПАРТАМЕНТА ТРУДА ШТАТА НЬЮ-ЙОРК

Департамент труда штата Нью-Йорк достиг середины 4-летнего плана внедрения технологий, направленного на обработку 100 процентов запросов клиентов

Сегодня губернатор Кэти Хокул объявила, что Департамент труда штата Нью-Йорк (New York State Department of Labor, NYSDOL) успешно выполнил половину своего 4-летнего стратегический плана модернизации, который позволит сократить количество звонков, улучшить качество обслуживания клиентов и обеспечить жителями Нью-Йорка быстрое получение пособий по безработице. В настоящее время Департамент NYSDOL сотрудничает с Управлением ИТ-услуг штата Нью-Йорк (New York State Office of Information Technology Services, ITS) для разработки и внедрения технологических решений, которые позволят оптимизировать процесс подачи заявлений на получение пособий по безработице, проверять статус заявлений и решать вопросы, связанные с заявлениями, с беспрецедентной эффективностью с целью обработки 100% запросов клиентов. Этот план осуществляется в рамках постоянных усилий Департамента DOL по повышению качества обслуживания клиентов и снижению уровня мошенничества.

«Проблемы, с которыми столкнулись работники Нью-Йорка во время пандемии, показали нам, насколько важно иметь возможность объединить тех, кто ищет работу, с работодателями, — **сказала губернатор Хокул.** — По мере восстановления экономики от последствий пандемии мы должны продолжать совершенствовать системы, которые позволяют нам направлять деньги жителям Нью-Йорка. Я благодарю Департамент труда за оперативную работу по оказанию помощи жителям Нью-Йорка, оказавшимся в трудной жизненной ситуации во время пандемии, и я надеюсь на продолжение нашего сотрудничества по устранению пробелов в нашей инфраструктуре».

Руководитель Департамента труда штата Нью-Йорк (New York State Department of Labor) Роберта Ирдон (Roberta Reardon): «Департамент труда уже занимался совершенствованием системы пособий по безработице, но пандемия заставила ускорить этот процесс, чтобы оперативно обеспечить

поддержкой в размере 105 млрд долларов почти 5 млн жителей Нью-Йорка. За прошедшее время Департамент внедрил ряд инновационных решений, и мы продолжаем развиваться, чтобы лучше обслуживать жителей Нью-Йорка. Благодаря нашей способности адаптироваться многие штаты по-прежнему ориентируются на наше лидерство в этом глобальном кризисе здравоохранения».

В течение следующих 24 месяцев Департамент NYSDOL, в партнерстве с Управлением ITS планирует:

- Разработать и внедрить новый многоканальный контакт-центр, в котором будет использоваться управляемая ботами технология, призванная отвечать на конкретные вопросы клиента.
- Внедрить модернизированную систему управления формами, которая будет работать с текущей системой, чтобы клиенты могли подавать корректные формы для быстрой обработки.
- Создать новую внутрикорпоративную систему для улучшения внутреннего обучения Департамент NYSDOL и оказания помощи сотрудникам Call-центра в оптимизации процесса рассмотрения заявлений для повышения эффективности.
- Продолжить реализацию проекта модернизации системы пользовательского интерфейса Департамента, который заменит устаревший устаревший мейнфрейм на современную систему, работающую в режиме реального времени.
- Создать новую операционную модель, которая обеспечит повышение операционной эффективности, улучшит и повысит вовлеченность агентов и клиентов.

Генеральный директор Бюро штата Нью-Йорк по информационно-техническому обслуживанию (New York State Office of Information Technology Services) Тони Риддик (Tony Riddick): «Под руководством губернатора Кэти Хокул штат Нью-Йорк в срочном порядке приступил к реализации стратегического плана модернизации, направленного на эффективное получение работниками пособий по безработице. Я хотел бы поблагодарить руководителей Управления ITS, которые смогли сделать шаг вперед, разработать и внедрить технологические решения, которые улучшат процесс подачи заявления на получение пособий по безработице для всех жителей Нью-Йорка. Приверженность губернатора Хокул технологиям и обновлению критически важной инфраструктуры нашего штата была одним из приоритетов с первого дня ее пребывания в должности».

Отдел страхования по безработице Департамента NYSDOL (NYSDOL's Unemployment Insurance Division) финансируется Департаментом труда США (USDOL). Формирование бюджета определяется федеральными стандартами обработки заявлений на получение пособий по безработице в зависимости от объема работы и производительности. На сегодняшний день число звонков по

сравнению с началом пандемии COVID-19 резко сократилось и сократилось вновь после истечения срока продления федеральных льгот.

После того как пандемия COVID-19 впервые обрушилась на штат Нью-Йорк, Департамент NYSDOL столкнулся с беспрецедентным всплеском обращений за пособиями по безработице. В первую неделю пандемии Департамент NYSDOL получил более 1 734 100 звонков, что привело к перегруженности системы. Департамент NYSDOL быстро адаптировался к ситуации и расширил доступность центра обработки вызовов, выделил дополнительный персонал для ответов на звонки, нанял дополнительных сотрудников, оптимизировал процесс обработки заявлений и добавил дополнительные серверы для увеличения пропускной способности.

За период пандемии Департамент NYSDOL также внедрил следующие технологические новшества:

- **Обновленная истема телефонной связи:** Департамент NYSDOL запустил обновленную и усовершенствованную автоматизированную телефонную систему, которая позволяет безработным жителям Нью-Йорка получить необходимую помощь.
- **Perkins**: Департамент внедрил новую технологию с использованием ботов для повышения качества обслуживания клиентов. На своем веб-сайте Департамент NYSDOL запустил чат-бота «Perkins», названного в честь Фрэнсиса Перкинса, который может ответить на многие часто задаваемые вопросы жителей Нью-Йорка о том, как подать заявление и получить пособия. Хотя Perkins не может отвечать на вопросы по отдельным заявлениям, он использует искусственный интеллект для выявления новых вопросов. Perkins постоянно совершенствуется и может общаться на десятке языков, что крайне важно в таком многообразном штате, как Нью-Йорк.
- **Новое приложение в сотрудничестве с Google:** Департамент NYSDOL сотрудничает с Google Cloud в создании облачного приложения, которое может в любое время автоматически масштабироваться в зависимости от количества поступающих заявлений.
- **Инструмент управления взаимоотношениями с клиентами:** Этот инструмент, находящийся в процессе постоянного развития, помогает контролировать рабочую нагрузку, предоставляет агентам правильную информацию для передачи звонящим, а также помогает агентам решать проблемы клиентов. CRM также предоставляет клиентам доступ к большему количеству вариантов самообслуживания, что снижает количество звонков.
- **DocuSign:** Департамент NYSDOL запустил упрощенный процесс подачи сертификатов за предыдущие недели, также известных как сертификаты за прошедший период, с помощью DocuSign, что позволяет жителям Нью-Йорка получать выплаты проще и быстрее. Клиентам больше не нужно

звонить для подтверждения сертификата. Ранее подтверждение сертификата за прошедший период можно было получить только по телефону, общаясь с живым представителем. Новая система позволяет быстрее проходить сертификацию в режиме онлайн. С момента внедрения сервиса DocuSign в свои процессы, Департамент NYSDOL значительно расширил его использование для эффективной и безопасной помощи клиентам.

- **Усовершенствованные коммуникации:** Департамент NYSDOL внедрил процесс прямого текстового и электронного информирования заявителей о статусе их заявления по мере прохождения процесса утверждения. За весь период пандемии эта система отправила клиентам более 100 миллионов электронных писем и текстовых сообщений, включающих обновления статуса заявлений. Департамент также регулярно публикует сообщения в своих социальных сетях, чтобы познакомить жителей Нью-Йорка с актуальной информацией об изменениях, которые могут их коснуться, новыми инструментами поиска работы, а также помочь им в построении карьеры и получении доступа к тысячам доступных вакансий по всему штату.
- **Веб-сайт:** Департамент NYSDOL провел реорганизацию своего веб-сайта, чтобы облегчить жителям Нью-Йорка поиск важной информации о пособиях по безработице и ресурсов по трудоустройству. Реорганизация коснулась информационных бюллетеней, видеоматериалов, виртуальных семинаров и других регулярно обновляемых материалов.

Департамент NYSDOL продолжает проводить оценку своей деятельности и при необходимости вносить коррективы для защиты этой столь важной системы поддержки жителей Нью-Йорка. В условиях продолжающейся в штате Нью-Йорк пандемии COVID-19 Департамент NYSDOL продолжает искать новые возможности для модернизации своих систем.

###

Другие новости см. на веб-сайте www.governor.ny.gov
Штат Нью-Йорк | Executive Chamber | press.office@exec.ny.gov | 518.474.8418