

Кейс: «Криза комунікації в місті»

Міська рада великого обласного центру стикається з кризою комунікації. Гарячі лінії перевантажені, особливо під час аварійних відключень світла чи води. Громадяни скаржаться на неможливість додзвонитися, паперові звернення обробляються до 30 днів. Рівень довіри до місцевої влади стрімко падає. Мерія ініціює **створення аналітичної записки** для вирішення цієї проблеми.

- ✓ Населення міста: ~700 000 осіб.
- ✓ Поточний стан кол-центру міської ради – працює 15 операторів.
- ✓ Середнє навантаження: 45 000 дзвінків на місяць у звичайному режимі.
- ✓ Пікове навантаження (аварійні відключення світла/води, опалювальний сезон) – до 120 000 дзвінків на місяць.
- ✓ Статистика втрат: у пікові періоди 65% абонентів не можуть додзвонитися (кидають слухавку після 15 хвилин очікування).
- ✓ Паперові звернення – близько 3 000 на місяць.
- ✓ Термін обробки та надання відповіді – 25 –30 днів.
- ✓ Рівень незадоволеності громадян (за даними останнього соціологічного опитування): 72% мешканців вважають комунікацію з міськими службами «неефективною» або «дуже неефективною».
- ✓ Демографічний та цифровий зріз - 78% мешканців віком від 18 до 55 років щодня користуються месенджерами (Telegram, Viber).
- ✓ Лише 30% пенсіонерів (вікова група 60+) мають смартфони та вміють ними користуватися, решта віддають перевагу кнопковим телефонам.

**Характеристика альтернатив (для розрахунків та аналізу)*

Альтернатива 1: Розширення існуючого кол-центру (+25 операторів)

- ❖ **Капітальні інвестиції (закупівля техніки, меблів, ліцензій ПЗ):** 850 000 грн (одноразово).
- ❖ **Операційні витрати (зарплата з податками, оренда додаткового приміщення):** ~650 000 грн / місяць.
- ❖ **Час на впровадження (найм, навчання, облаштування):** 2–3 місяці.
- ❖ **Пропускна здатність:** Дозволить обробляти до 90 000 дзвінків на місяць (закриє базову потребу, але не впорається з піковими навантаженнями під час масштабних аварій).

Альтернатива 2: Розробка власного мобільного додатку міста (iOS + Android)

- ❖ **Капітальні інвестиції (розробка з нуля, дизайн, тестування безпеки):** 3 500 000 грн.

- ❖ **Операційні витрати (технічна підтримка, хостинг, оновлення):** 80 000 грн / місяць.
- ❖ **Час на впровадження:** 9–12 місяців.
- ❖ **Пропускна здатність:** Необмежена.
- ❖ **Особливості:** Найвищий рівень захисту персональних даних (інтеграція з Дією). Проте, за статистикою інших міст, додатки завантажують лише 15-20% мешканців через небажання встановлювати зайві програми на телефон.

Альтернатива 3: Запуск офіційного чат-боту в Telegram та Viber

- ❖ **Капітальні інвестиції (розробка логіки, інтеграція з існуючими базами даних ЖКГ міськради):** 450 000 грн.
- ❖ **Операційні витрати (оплата серверів, технічна підтримка підрядником):** 25 000 грн / місяць.
- ❖ **Час на впровадження:** 1,5–2 місяці.
- ❖ **Пропускна здатність:** Необмежена (бот може одночасно розсилати сповіщення про аварії десяткам тисяч людей).
- ❖ **Особливості:** Не потребує встановлення нових додатків. Однак є ризики залежності від політики сторонніх платформ (Telegram) та питання зберігання даних.

Проаналізуйте ці цифри та напишіть аналітичну записку, де Ви маєте:

1. Довести міському голові, що залишати все як є – політично та фінансово не вигідно.
2. Зробити порівняльний аналіз альтернатив за критеріями: бюджет, швидкість реалізації, охоплення населення.
3. Запропонувати гібридне рішення (наприклад, чат-бот для молоді/середнього віку + оптимізований старий кол-центр виключно для пенсіонерів).
4. Описати ризики обраного варіанта та шляхи їх мінімізації.

ШАБЛОН АНАЛІТИЧНОЇ ЗАПИСКИ

Тема: Подолання кризи комунікації міських служб з мешканцями в умовах підвищеного навантаження.

1. Резюме (Executive Summary)

(Інструкція: Напишіть 3-4 лаконічні речення. Яка головна проблема? Яке рішення ви пропонуєте? Який очікуваний результат? Увага: цей розділ завжди пишеться останнім, після аналізу всіх даних!)

- **Ваша відповідь:** _____

2. Опис проблеми та контекст

(Інструкція: Використайте вхідні дані. Доведіть за допомогою цифр, чому залишати все як є політично неприйнятно. Згадайте про статистику втрачених дзвінків під час аварійних ситуацій та рівень незадоволеності громадян).

- **Ваша відповідь:** _____

3. Аналіз альтернативних варіантів

(Інструкція: Проаналізуйте три запропоновані альтернативи. Заповніть порівняльну таблицю на основі вхідних даних).

Альтернатива	Необхідний бюджет (Капітальні + Операційні витрати)	Термін реалізації	Головна перевага (Плюс)	Головний ризик (Мінус)
1. Розширення кол-центру (+25 осіб)				
2. Власний мобільний додаток міста				
3. Офіційний чат-бот (Telegram/Viber)				

4. Висновки та Рекомендації

(Інструкція: Який варіант або гібридну комбінацію варіантів ви пропонуєте обрати для впровадження? Чому саме цей вибір є оптимальним з точки зору економії бюджету та охоплення різних вікових груп (молоді з месенджерами та пенсіонерів з кнопковими телефонами)?)

- **Ваша відповідь:** _____

5. План впровадження та пом'якшення ризиків

(Інструкція: Визначте 3 перші кроки для реалізації вашого рішення. Які існують ризики (наприклад, технічні збої, витік даних, опір посадовців старої формації) і як ви пропонуєте їх мінімізувати?)

- **Ваша відповідь:** _____