



立即發佈：2022 年 6 月 17 日

凱西·霍楚爾州長

## 凱西·霍楚爾州長宣佈紐約州勞工廳的現代化工作取得重要進展

### *紐約州勞工廳 4 年技術實施計劃進度過半 計劃目標是處理所有的客戶諮詢*

凱西·霍楚爾州長今天宣佈，紐約州勞工廳 (New York State Department of Labor, NYSDOL) 的 4 年戰略現代化計劃進度已經過半。這項計劃是一項長期舉措，旨在減少來電數量、提升客戶體驗，以及推進紐約民眾獲得失業保險福利的速度。紐約州勞工廳目前正與紐約州資訊技術服務辦公室 (New York State Office of Information Technology Services, ITS) 合作，共同開發和實施技術解決方案，以此改進失業福利申請流程、檢查索賠狀態，同時提升索賠問題的處理速度，旨在處理所有的客戶查詢。這項計劃是紐約州勞工廳的長期工作內容，旨在提升整體客戶體驗並減少欺詐事件。

「從紐約勞動力在疫情期間所經歷的困境可以看出，為求職者與僱主建立聯繫確實非常重要。」**霍楚爾州長表示**。「在擺脫疫情的經濟影響並實施重建之際，我們必須繼續改進可以將資金回饋給紐約民眾的系統。我要稱讚勞工廳在疫情期間所採取的敏捷工作，以此為陷入困境的紐約民眾提供幫助，我亦期待著與勞工廳合作，繼續解決基礎設施的差距問題。」

**紐約州勞工廳廳長羅伯塔·利爾登 (Roberta Reardon)** 表示，「勞工廳之前已經致力於改善失業系統，但疫情令其加速進度，以便快速向近 500 萬紐約民眾提供 1,050 億美元的援助。疫情爆發之後，勞工廳採取了創新的解決方案，與此同時，我們也在繼續努力，務求為紐約民眾提供更好的服務。我們的適應能力非常出色，因此國內多個州在這場全球健康危機中繼續期待我們能夠引領前路。」

在接下來的 24 個月中，紐約州勞工廳將與紐約州資訊技術服務辦公室合作實施以下工作：

- 設立和實施新的全渠道聯繫中心，利用機器人技術回答客戶與索賠相關的特定問題。
- 推出升級表單管理系統，將升級系統與當前系統配合使用，幫助客戶提供正確表單，以便快速處理。
- 建立新的內聯網系統，以提高紐約州勞工廳的內部培訓，同時協助呼叫中心員工簡化理賠流程，提高效率。

- 推進勞工廳的失業保險系統現代化專案。這項專案將會利用先進的實時系統取代過時的舊版大型機。
- 設立新的運營模式，提高運營效率，改善和提高代理和客戶的參與度。

紐約州資訊技術服務辦公室首席資訊官安吉洛·托尼·雷迪克 (Angelo 'Tony' Riddick) 表示，「在凱西·霍楚爾州長的領導下，紐約州已經採用緊急措施以推進其戰略現代化計劃，以便提升工人獲得失業保險福利的效率。我要感謝資訊技術服務辦公室的領導，這些領導加強、開發和實施技術解決方案，以改善所有紐約民眾的失業保險福利申請流程。霍楚爾州長自上任以來就一直致力於將技術和更新州內的重要基礎設施作為首要事項。」

紐約州勞工廳的失業保險部門由美國勞工部 (United States Department Of Labor, USDOL) 提供資金。處理失業保險索賠的預算根據聯邦標準確定（基於工作量和生產量）。與 2019 冠狀病毒病疫情爆發時相比，目前的呼叫量急劇下降，同時隨著聯邦福利延長期限到期而再度下降。

2019 冠狀病毒病開始襲擊紐約州時，紐約州勞工廳所收到的失業保險索賠數量創下新高。在索賠受到疫情影響的首週，紐約州勞工廳一共接到 1,734,100 多個電話，令系統不堪重負。紐約州勞工廳快速採取應對措施，擴大了呼叫中心的覆蓋範圍，增加了接聽電話的專屬員工，同時增加員工、簡化理賠流程，並增加伺服器以擴大頻寬。

紐約州勞工廳在疫情期間也採取了以下技術措施：

- **電話系統升級：**紐約州勞工廳新推出升級的簡化自動電話系統，可以方便紐約的失業民眾獲得所需協助。
- **珀金斯 (Perkins) 機器人：**勞動廳利用新的機器人技術改善用戶體驗。紐約州勞工廳在[紐約州勞工廳網站](#)推出「珀金斯」聊天機器人。這一機器人的名字源於弗朗西絲·珀金斯 (Frances Perkins)，可以回答眾多紐約民眾提出的關於申請和獲得福利的常見問題。雖然珀金斯無法回答有關個人索賠的問題，但可以使用人工智慧來識別新的問題。珀金斯不斷發展，可以使用十幾種語言與人交流，這在多元化的紐約州內是一大發展趨勢。
- **新的 Google 應用程式：**紐約州勞工廳與 Google Cloud 合作，共同建立了雲端應用程式，可以根據接入的索賠數量隨時自動擴展規模。
- **客戶關係管理工具：**這個工具在持續開發的過程中有助跟蹤和管理工作負載，為代理提供正確資訊以傳遞給呼叫者，並協助代理解決客戶問題。客戶關係管理工具還為客戶提供更多的自助服務選項，從而減少呼叫量。
- **DocuSign 電子簽章：**紐約州利用 DocuSign 電子簽單啟動簡化流程，用於提交數週前的認證（也稱為回溯認證），幫助紐約民眾簡化和加速收取薪酬的流程。客戶無需回電即可獲得認證。以前，回溯認證只能透過電話與現場代表共同完成。新的系統令客戶能夠以更快的速度在線完成認證。紐約州勞工廳將 DocuSign 電子簽單融入運營流程之後，已經擴展流程的應用範圍，以高效安全的方式為客戶提供協助。

- **改進通訊：**紐約州勞工廳推出流程，在審批流程中向申請人直接發送簡訊和電郵，告知索賠狀態。在疫情期間，這一系統已向客戶發送了逾 1 億封電郵和簡訊（包括狀態更新）。勞工廳還定期在社交媒體平台上發佈貼文，告知紐約民眾與其相關的最新資訊，同時推廣求職工具、職業發展支援和全州數千個工作機會。
- **網站：**紐約州勞工廳重新建設網站，方便紐約民眾找到重要失業保險福利資訊和工作資源。包括情況說明書、視訊、虛擬研討會和其他定期更新內容。

紐約州勞工廳繼續評估流程並根據需要進行調整，同時為紐約民眾保障這一關鍵的支援系統。在紐約州繼續應對 2019 冠狀病毒病疫情現狀之際，紐約州勞工廳仍然致力於探索實現系統現代化的機會。

###

可造訪網站 [www.governor.ny.gov](http://www.governor.ny.gov) 瀏覽更多新聞  
紐約州 | 州長辦公室 | [press.office@exec.ny.gov](mailto:press.office@exec.ny.gov) | 518.474.8418