

Управление обслуживанием клиентов



СУО ДАМАСК организовала обслуживание клиентов в многофункциональном центре оказания госуслуг г. Тамбов

Постановка задачи

МФЦ в г.Тамбова открывалось одним из первых в стране – открытие состоялось в 22 сентября 2008 г.Тогда, уже в день открытия центр посетило более 200 человек.

К 2010 году список государственных услуг предоставляемых МФЦ вырос до 230 позиций, а количество включенных в работу МФЦ достигло 35. Специалистам МФЦ Тамбовской области удалось оптимальным образом организовать межведомственное взаимодействие у себя в регионе. В рамках этой работы были последовательно реализованы все необходимые базовые элементы: мультисервисная сеть передачи данных, охватившая все госучреждения областного уровня, региональный центр обработки данных (ЦОД) и единая система документооборота тамбовских органов государственной власти и местного самоуправления.

МФЦ Тамбова изначально планировалось как весьма крупное учреждение – прием заявителей там идет в 110 окнах, ежедневная пропускная способность составляет 900 человек в день. За месяц МФЦ обычно обслуживает порядка 20 000 человек. Поэтому полноценное управление и распределение такого потока посетителей без автоматизированной системы управления очередью представлялось невозможным.

Решение

В МФЦ Тамбова была установлена одна из самых крупных систем управления очередью ДАМАСК в России – на 110 операторских мест. В здании было установлено порядка 20 центральных информационных табло, 110 табло операторов, звуковое оповещение и необходимая техническая инфраструктура, основанная на выделенном сервере. Поскольку в процессе обслуживания граждан в МФЦ большую роль играет предварительное информирование, то в системе были предусмотрены не только терминалы регистрации в очередь, но и инфоматы, расположенные в зонах ожидания.

На втором этапе реализации специалист по внедрению устанавливал и запустил программную составляющую решения. При конфигурировании перечня отчетов, по просьбе руководства МФЦ, особое внимание было уделено статистике обслуживания – посещаемости МФЦ, востребованности различных видов услуг и контролю работы сотрудников.

Отдельным важным элементом системы стало внедрение модуля Записи через Интернет. Модуль записи, интегрированный с системой предварительного информирования (вместе с талоном записи в очередь заявителю выдавался перечень необходимых для получения выбранной услуги документов) был призван сократить этап первичного консультирования заявителей и сократить количество посещений в МФЦ для граждан. Интерфейс записи в электронную очередь был интегрирован как в сайт самого МФЦ, так и в сайт Администрации области.

Результат

Традиционно терминал регистрации СУО является «лицом» всех МФЦ, это первое что показывают всем гостям и официальным лицам. Так Председатель Совета Федерации С.М. Миронов в ходе своего посещения Тамбовской области и осмотра МФЦ с интересом наблюдал за работой электронной очереди. Отметив, что «Это ноу-хау Тамбовской области, которое надо обязательно тиражировать во всех регионах России».

Как уже отмечалось, МФЦ Тамбова в день обслуживает до тысячи человек. При таком потоке людей СУО ДАМАСК обеспечила надежное распределение и управление этим потоком, что критически необходимо при работе по такому количеству услуг и окон приема.

Интеграция СУО ДАМАСК с информационной системой МФЦ вкупе с организацией консультативного колл-центра, дало возможность сократить этап первичного информирования заявителя. В конечном счете это вылилось в снижение издержек – сократилось время обслуживания одного заявителя, а так же появилась возможность сократить штат высококвалифицированного персонала (вместо юристов – простые операционисты), что в целом сократило затраты на функционирование МФЦ.

Запись на прием через Интернет также оказалась востребованной и эффективной. Через этот канал записывалось до 40% заявителей в месяц, что соответственно сокращало очереди – людям не нужно было совершать дополнительный личный визит в центр. Так же запись через Интернет значительно повысила доступность государственных услуг для жителей отдаленных поселений области.

В конечном счете, МФЦ Тамбова стал действительно выдающимся проектом в своей области, что и было отмечено на конкурсе МФЦ Министерства экономического развития РФ, где МФЦ Тамбова был признан лучшим многофункциональным центром Российской Федерации.

О компании ДАМАСК

Компания Дамаск занимается разработкой, продвижением и сопровождением оригинальной системы управления очередью Дамаск.

За шесть лет работы на рынке Компания Дамаск – приобрела значительный опыт и экспертные знания в сфере управления потоками посетителей, а ныне является лидирующим российским разработчиком этого направления.

В настоящее время системы электронной очереди ДАМАСК работают в 300 пунктах на территории 60 регионов, поддерживают 4 000 рабочих мест, и обслуживанию 100 000 посетителей ежедневно. Партнерская сеть компании насчитывает более 50 компаний от Калининграда до Иркутска.

Компания ДАМАСК входит в LETA Group.

О LETA Group

LETA Group – управляющая и инвестиционная компания в сфере передовых информационных технологий. Инвестиционная стратегия LETA Group основывается на создании, приобретении и управлении активами в различных сегментах российского ИТ-рынка.

В настоящее время под управлением LETA Group находятся следующие компании:

LETA IT-company, ESS Distribution, Group-IB, ДАМАСК, HamsterSoft ASK Labs и АСКОМ-строй. Всего в Группе компаний работает более 320 человек. Выручка LETA Group в 2009 году составила 2 920 млн. руб.



ООО «ДАМАСК»

Москва тел. (499) 703-20-26

Екатеринбург тел. (343) 286-21-30, 286-21-40

Email: info@damask.ru

www.damask.ru