

Управление обслуживанием клиентов



СУО ДАМАСК улучшила качество обслуживания в Межрайонной Инспекции Федеральной налоговой службы г. Нижний Тагил

Постановка задачи

Межрайонная инспекция Федеральной Налоговой Службы г. Нижнего Тагила является основным налоговым учреждением города. Подобная централизация приводит к тому, что все налогоплательщики города обслуживаются фактически в двух операционных залах, прием в которых ведут 30 специалистов ФНС. В обычный день поток посетителей в Налоговой службе Нового Тагила составлял 300 – 400 человек, но в дни окончания сроков сдачи отчетности возрастал до 1200 – 1500 человек в день. Ситуация усугублялась дифференцированным приемом разных видов отчетности, в результате чего средний посетитель был вынужден занимать и отстаивать несколько очередей, приумножая число ожидающих обслуживания. На практике это выливалось во множество неуправляемых очередей в залах обслуживания, столпотворение, неопределенность и нервозность обстановки в целом. Время прохождения очереди колебалось от 1,5 до 4 часов. Все это приводило к серьезному недовольству населения. Сложности испытывали и сами работники инспекции: в дни пиковой нагрузки специалисты ФНС в принципе не могли обработать весь поток посетителей, поэтому руководство было вынуждено продлять рабочий день до 10 часов и объявлять сверхурочные работы в выходные.

Поэтому в целях организации физического обслуживания налогоплательщиков руководство инспекции приняло решение о привлечении компании ДАМАСК.

Решение

Проект по внедрению системы управления очередью ДАМАСК проходил в два этапа. На первом специалисты компании ДАМАСК составили план помещения, проанализировали направления основных потоков посетителей и составили организационную схему обслуживания. В соответствии с этими данными налоговой инспекции была рекомендована оптимальная схема размещения элементов системы электронной очереди – число и локализация регистрационных терминалов, места размещения

центральных информационных табло, которые должны были соответствовать сложившимся зонам ожидания, табло операторов и так далее.

Каких-либо доработок софтверной части решения не понадобилось. Специализированная версия продукта ДАМАСК-ФНС разработанная компанией специально для инспекций Федеральной налоговой службы учитывает и реализует все основные особенности работы с посетителями в этих учреждениях.

На втором этапе реализации проекта все аппаратные элементы системы электронной очереди были установлены в помещениях инспекции, а специалист по внедрению ДАМАСК устанавливал и запустил софтверную составляющую решения. В софтверной части были произведены все требуемые настройки, в частности по просьбе руководства инспекции был сконфигурирован перечень отчетов, позволяющий контролировать работу операторов – время присутствия на рабочем месте, длительность перерывов, число обслуженных за день налогоплательщиков и т.д. Как выяснилось в ходе реализации проекта – контроль работы персонала для руководства представлял некоторую сложность.

Результаты

Процесс монтажа и запуска системы электронной очереди ДАМАСК в Межрайонной Инспекции Федеральной налоговой службы г. Нижний Тагил занял 4 дня. За это время элементами системы было оснащено 30 рабочих мест, запущено и настроено программное обеспечение и проведено обучение персонала.

Адаптация посетителей к новой схеме организации обслуживания заняла несколько дней, однако сразу же посетители и работники налоговой инспекции ощутили значительное улучшение обслуживания, причем для обеих сторон.

Во-первых, упростился процесс информирования налогоплательщиков. О перечне услуг и местах их оказания люди узнавали на информационном терминале при регистрации, что во многом избавило работников от справочной функции.

Во-вторых, полностью изменилась атмосфера ожидания и обслуживания – исчезла конфликтность ситуации, обслуживание стало спокойным и цивилизованным.

В-третьих, повысилась управляемость процесса. Начальник отдела обслуживания получила возможность отслеживать в он-лайн режиме число человек в очереди, число принимающих специалистов и оперативно предпринимать необходимые действия – перенаправлять поток посетителей или вызывать дополнительных операторов.

Появилась возможность объективного контроля работы персонала. Уже по результатам первых отчетов стали очевидны направления повышения эффективности его работы и четко обрисовались критерии для введения системы мотивации. Поскольку система электронной очереди фиксирует все временные характеристики обслуживания, у работников налоговой инспекции появился неопровержимый инструмент работы с жалобами и претензиями.

Все это привело к тому, что за счет предварительного информирования, оптимизации алгоритма сложносоставных услуг (когда посетитель обращается в 2 и более окон), и общего улучшения организации обслуживания на 20% увеличилась скорость обслуживания одного посетителя, что сократило очереди и привело к повышению общей пропускной способности учреждения на 30%.

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