

Управление обслуживанием клиентов



СУО ДАМАСК улучшила качество обслуживания в Городском управлении Пенсионного фонда РФ г. Нальчика

Постановка задачи

Проблемы обслуживания населения в отделении Пенсионного Фонда РФ по г. Нальчика были типичны для всех отделений ПФР: специалистов по работе с гражданами было всегда меньше чем граждан; при этом каждое изменение в нормативных актах вызывало наплывы пенсионеров; которые лично приходили выяснять подробности; множество выполняемых функций требовали дифференцированного подхода к разным категориям граждан; что не всегда удавалось реализовать, помещения не отличались удобством и просторностью.

Прием граждан велся в 23 кабинетах расположенных на одном этаже, в каждом из которых специалисты занимались строго определенным кругом вопросов. Как следствие в одном коридоре образовывалось 23 слабоуправляемых очереди. Посетители – в основном пожилые люди, с трудом ориентировались в этой обстановке, часто занимали не те очереди или пропускали их. Окончательно ситуация осложнялась большим количеством льготных категорий граждан, которые претендовали на обслуживание вне очереди.

Таким образом, задача внедрения системы электронной очереди заключалась в упорядочивании процесса обслуживания граждан и повышении управляемости этого процесса. Ожидаемым результатом проекта должно было стать повышение комфортности всего процесса в целом, для обеих сторон.

Решение

На первом специалисты компании ДАМАСК на основе предоставленного плана помещения, перечня услуг и анализа направления основных потоков посетителей и составили оптимальную схему размещения элементов системы электронной очереди, включавшую – число и локализация регистрационных терминалов, места размещения

центральных информационных табло, которые должны были быть видны со всех точек зоны ожидания, и индивидуальные табло операторов.

На втором этапе реализации проекта все аппаратные элементы системы электронной очереди были установлены в помещениях инспекции, а специалист по внедрению ДАМАСК устанавливал и запустил программную составляющую решения.

Попутно была проведена интеграция программной части СУО ДАМАСК. В соответствии с дополнительными требованиями заказчика, модуль регистрации СУО ДАМАСК был интегрирован с базой данных отделения, что позволило, во-первых, вести именную историю обслуживания граждан, во-вторых, ускорить процесс выдачи из архива данных о конкретном гражданине, а так же ввести идентификацию граждан на этапе регистрации.

Каких-либо еще доработок программной части решения не понадобилось. Специализированная версия продукта ДАМАСК-ПФР разработанная компанией специально для отделений Пенсионного Фонда РФ учитывает и реализует все основные особенности работы с посетителями этих учреждений.

Также были произведены все требуемые настройки, в частности по просьбе руководства отделения был сконфигурирован перечень отчетов, позволяющий контролировать работу операторов – время присутствия на рабочем месте, длительность перерывов, число обслуженных за день граждан и т.д. Как выяснилось в ходе реализации проекта – ранее контроль работы персонала для руководства представлял некоторую сложность.

Результаты

После инсталляции и запуска системы (процесс занял 7 рабочих дней), посетителям и персоналу отделения понадобилось некоторое время для адаптации к новой схеме обслуживания. Выяснилось, что не все посетители ПФР, чаще всего пожилые люди, в состоянии справиться с процедурой регистрации на терминале. Поэтому, к терминалу был приставлен сотрудник, который помогал затрудняющимся гражданам с регистрацией, а так же следил за порядком. При этом с течением времени его роль снизилась, все больше и больше посетителей выбирали услуги и регистрировались самостоятельно, в чем им отчасти помогал активированный модуль голосового сопровождения.

Система электронной очереди взяла на себя функцию навигации граждан в учреждении – на талоне, который получал посетитель, указывался номер кабинета оказывающего услуг и его расположение. Это значительно снизило неопределенность и нервозность в зоне ожидания, а так же избавило сотрудников учреждения от однотипных справочных обращений.

За счет настройки расписания предоставления услуг и более равномерного распределения потока посетителей удалось сократить количество человек одновременно ожидающих обслуживания. Во-первых, у граждан отпала необходимость приходить «занимать очередь» с утра, и просиживать в ожидании приема целый день, а во-вторых, точно зная прогнозируемое время обслуживания, они могли отлучиться - выйти из помещения. Последнее сильно помогло родителям оформляющим получение материнского капитала, которые были вынуждены приходить в ПФР с детьми. §

Для руководства учреждения самым актуальным стало то, что управляемость процесса обслуживания ощутимо возросла. Система автоматически распределяла их по кабинетам и специалистам, выстраивая очередность с учетом приоритета льготных категорий. Руководитель отдела обслуживания с помощью контроллера площадки смог в режиме реального времени отслеживать число ожидающих посетителей и при необходимости перераспределять поток по свободным специалистам. Также для руководства значительно возросли возможности контроля работы персонала – система фиксировала сколько посетителей специалист принял за день, сколько времени находился на рабочем месте, а сколько отсутствовал. Это позволило создать систему мотивации персонала, основанную на реальных результатах работы сотрудников – доля премии персонала привязывалась к среднему числу принятых за день граждан. Что не замедлило сказаться на общей пропускной способности учреждения.

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 ACKOM-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