

Единая экосистема предоставления услуг



Сергей Мармоленко

Corporate Business Systems

(IBM Business Partner)

123181, Россия, Москва, ул. Исаковского, 33/3

Тел./Факс: +7 (495) 234-68-51

Что такое ООО «Corporate Business Systems»:

- ❑ ООО «CBS» существует на рынке ИТ услуг с 1998 года и образовалось, как сервисная компания на базе IBM.
- ❑ Крупнейший сертифицированный Бизнес партнер IBM по предоставлению сервиса в Казахстане. С 2008 года присвоен статус IBM Premier Business Partner.
- ❑ В 2007 году создана дочерняя компания «CBS Engineering» (построение Центров обработки данных любой сложности).
- ❑ Сегодня «CBS» - группа компаний, предоставляющих услуги в области системной интеграции, с численностью работников более 200 человек.
- ❑ Центральные офисы компании в странах СНГ – Россия, Казахстан, Украина.
- ❑ Наши партнеры: IBM, EMC, Cisco Systems, SAP, Oracle, Microsoft, Lenovo, Vmware, Huawei, RedHat и другие.

Требования к интеграции АИС МФЦ с ЦТО

методических рекомендаций утвержденных приказом Министерства экономического развития от 22 января 2014 года №21

Интеграция АИС с центром телефонного обслуживания осуществляется для взаимодействия с заявителями в целях предоставления данных о статусе предоставления услуг и информирования заявителей:

- инициация звонка заявителю по мере изменения статуса обрабатываемой услуги;
- прием звонка заявителя с последующей возможностью предоставления ему информации о текущем статусе предоставления услуг;
- организация голосового меню посредством приема тональных сообщений для управления личным кабинетом заявителя;
- оповещение о наличии дел в работе посредством голосового меню с возможностью выбора конкретного заявления;
- оповещение о состоянии выбранного дела при выборе его из голосового меню.

В АИС рекомендуется реализовать возможность записи контактной информации (функционал CRM) заявителя и фиксации факта уведомления заявителя о готовности результата оказания услуги по телефону.

Программы для call-центров



IVR и маршрутизация

Самообслуживание, автообзвон,
распознавание и генерация речи



Операторские скрипты

Сценарии разговора с
диалоговыми карточками



Автоматический обзвон

Предиктивный и прогрессивный
методы автоматического набора



Контроль процессов

Управление нагрузкой
операторов, линий и очередями



Рабочее место в браузере

Операторы могут работать в
любой операционной системе



Оценка персонала

Отчеты по показателям работы
операторов, расчет оплаты



Обнаружение автоответов

Распознавание голосовых
почтовых ящиков



Интеграция и API

Интеграция с базами данных, 1С,
CRM и ERP системами

Этапы внедрения

1. Аудит существующей инфраструктуры (АИС МФЦ, телефония, серверная и сетевая инфраструктура).
2. Модернизация телефонии (IP).
3. Внедрение call-центра (contact-центра).
4. Построение единой информационной экосистемы на базе модернизированной инфраструктуры МФЦ.

Мониторинг и предиктивность

«Переезд» на облачные ЦОД с сертификацией ФСТЭК

МФЦ для бизнеса:
Облачные сервисы для малого бизнеса, и сервисы
для бизнеса в целом (ISO, BI)

Виртуальные кабинки – инфокиоски на ТОСП (Почта России, Сбербанк)

Экспертная площадка с вебинарами – возможности
от вендоров и потребности от МФЦ
(Мой офис – ближайший вебинар)

Вопросы ? ? ?