

Microsoft Dynamics CRM для муниципальных органов власти



Последнее десятилетие совершило революцию в сфере услуг. Коммерческие службы оказывают услуги так, как это удобно клиентам: через веб-сайты, электронную почту и круглосуточные контактные центры. Получая подобный сервис от коммерческих предприятий, частные лица и организации вправе ожидать повышения уровня обслуживания и от государственных ведомств: они хотели бы взаимодействовать с государственными ведомствами в удобное для себя время и удобным образом. В то же время государство сталкивается с задачами оказания более качественных услуг при снижении затрат, соблюдении сложных законодательных норм и повышении эффективности работы своих ведомств.

Несовременные административные процессы и устаревшие, неинтегрированные технические средства являются препятствием на пути к улучшению качества обслуживания и повышению эффективности работы государственных организаций. Государственные организации, ориентированные на качественно новый уровень взаимодействия с населением и организациями, берут пример с коммерческих организаций и внедряют решения для управления взаимоотношениями с клиентами, или CRM.

Приобретение CRM-системы еще не гарантирует повышения качества обслуживания граждан, но является основой для развития новых возможностей оказания услуг населению. В этой брошюре рассказывается о том, как государственные организации используют CRM-системы для поддержки, модернизации и интеграции общественных услуг.

CRM-системы помогают государственным органам максимально полно и качественно оказывать услуги населению благодаря следующим возможностям:

- ведение единой базы данных граждан и организаций, полной истории обращений;
- обеспечение быстрого и беспрепятственного доступа к базе знаний организации для оперативной обработки запросов;
- автоматизация процессов обработки запросов и повышение эффективности работы персонала;
- полноценная статистика о жалобах и обращениях граждан, позволяющая выявлять «узкие места» в жизнедеятельности города;
- возможность обратной связи с гражданами, включая информационные рассылки, оповещения и т.д.;
- согласование задач как внутри организации, так и между ведомствами;
- интеграция с внутренними системами.

В частности, CRM-системы обеспечивают поддержку двух взаимосвязанных функций, выполняемых государственными организациями:

- **управление взаимодействием с гражданами и организациями** — способность организовать и управлять большим количеством контактов*, обращений, связей, запросов информации и услуг;
- **обработка запросов** — способность управлять обработкой обращений граждан и организаций, а также внутренними запросами и задачами.

* В сентябре 2009 года ООО «Майкрософт Рус» подало заявку в ФСТЭК на сертификацию Microsoft Dynamics CRM на соответствие Федеральному закону Российской Федерации № 152 «О персональных данных».

CRM-система обеспечивает государственным организациям эффективное взаимодействие с гражданами и юридическими лицами за счет качественной обработки обращений в информационные службы и контактные центры и уникальные возможности по обеспечению обратной связи и проведению информационных кампаний.

Регистрация запросов. В CRM-системе предусмотрены средства для регистрации и обработки информационных запросов, поступающих от граждан и организаций. При следующем обращении гражданина в данную организацию специалист может просмотреть историю предыдущих запросов и, при необходимости, сообщить о предпринятых действиях и достигнутых результатах. Сведения о гражданах заполняются один раз, что снижает нагрузку на персонал и исключает повторный запрос этих данных у граждан.

Доступ к базе знаний. CRM-система обеспечивает доступ к базе знаний государственной организации, поэтому сотрудники контактного центра и центра обработки вызовов смогут быстро ответить на вопросы «когда», «как», «где» и «почему».

Автоматический ввод информации. При обращении к сотруднику контактного центра часть информации в форме запроса заполняется автоматически из имеющейся базы данных, что существенно сокращает трудоемкость обработки запроса.

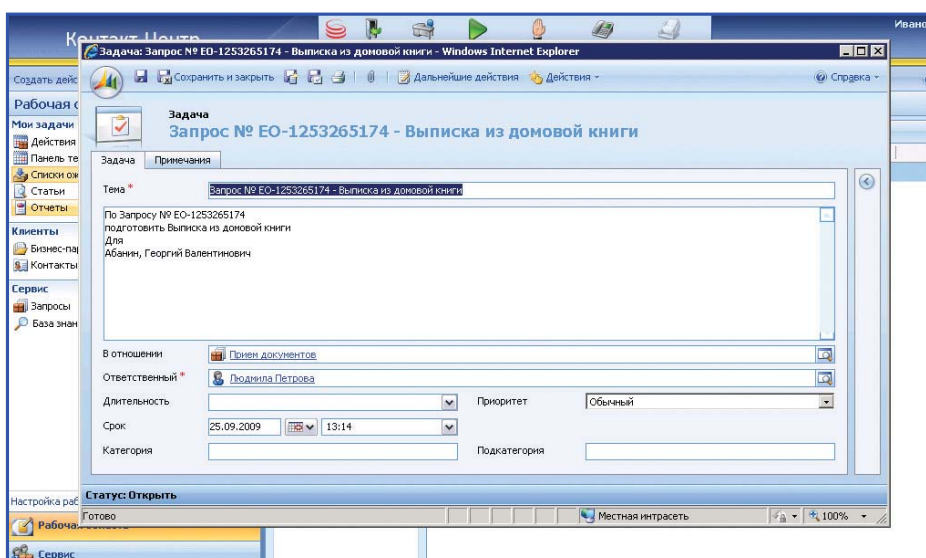
Оперативное информирование о статусе обработки запроса. Благодаря возможно-

стям современной CRM-системы граждане, обратившиеся с запросом в информационный центр, могут получать информацию о текущем статусе обработки их запроса по различным каналам связи, в частности по электронной почте, через SMS или зайдя на веб-сайт и проверив сведения в своем личном кабинете.

Информационное оповещение населения и организаций. Благодаря простому доступу к централизованной информации о контактах и услугах можно быстро оповестить пользователей услуг, относящихся к отдельным группам или проживающим в определенной местности, о различных событиях, например об отключении водоснабжения, изменении графика вывоза отходов или дорожных работах.

Оптимизация процессов выдачи и продления разрешений и лицензий. Автоматические процессы обработки запросов от момента регистрации запроса, прохождения внутреннего документооборота и выдачи результата создают дополнительные преимущества для предприятий и граждан благодаря уменьшению объема бумажной работы и отсутствию необходимости посещать разные ведомства для получения всех требуемых санкций.

Статистика и аналитика. Централизованное хранение максимально полной информации о поступивших запросах, сроках обработки и результатах позволяет оперативно получать статистику и аналитику обращений, а также иметь полную картину наиболее актуальных для населения вопросов.



Для повышения качества оказания государственных услуг важно соблюдать сроки исполнения запросов, снизить процент ошибок при ответах, предоставить гражданам удобные средства общения с органами государственной власти. Использование современной CRM-системы позволяет решить эти вопросы и обеспечить гражданам высокое качество обработки запросов.

Различные способы обращения. Современная CRM-система обеспечивает возможность регистрировать запрос любым удобным для гражданина способом, от наиболее традиционного — по телефону — до обращения по электронной почте, через веб-сайт или через систему обмена мгновенными сообщениями.

Автоматическое формирование запроса. Независимо от способа обращения в информационный центр запрос автоматически формируется в единой системе, по единым правилам.

Обработка согласно заложенным регламентам. Возможности настройки неограниченного количества регламентов обработки запросов, которые вызываются автоматически в зависимости от типа обращения, позволяют гибко настроить автоматическую обработку запроса: от назначения ответственного, определения стадий прохождения запроса с ответственными за промежуточные этапы до времени и метода оповещения гражданина о статусе обработки запроса.

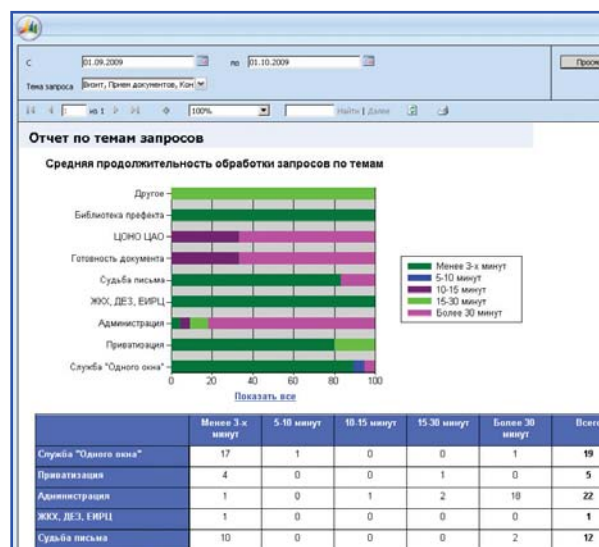
Система напоминаний. Заложенный в CRM-системе механизм напоминаний позволяет четко соблюдать сроки исполнения запросов.

При необходимости предпринять какое-то действие по обработке запроса ответственный сотрудник получит напоминание по электронной почте, напрямую из CRM или посредством отправки SMS-сообщения. При неисполнении задания в срок может быть настроено напоминание о задержке в обработке запроса руководителю сотрудника.

Актуальная информация о наличии ресурсов. CRM-система обеспечивает интегрированное представление расписания работы выездных сотрудников, возможных накладок в расписании и доступных на текущий момент ресурсов. Это позволяет эффективно планировать новые действия по оказанию услуг, например выезды сотрудников по вызовам населения.

Единство и целостность данных. Хранение и обработка всех запросов в единой системе информационного центра во много раз снижает риски ошибок при ответе на запрос, а также позволяет снизить нагрузку сотрудников информационного центра за счет исключения обработки дублирующих запросов.

Отчетность, статистика и аналитика. Полнота информации в базе данных информационного центра, возможность сегментации населения, организаций, обращений, ответов и т.д. предоставляет возможности для ведения статистики и аналитики любой степени детализации. Детальная информация о сроках обработки запросов, действиях ответственных сотрудников, статусах запросов и т.д. позволяет анализировать производительность и качество работы сотрудников.



В органах государственной власти существуют принятые процессы, цели и подходы к решению возникающих задач. Microsoft Dynamics CRM — это гибкое решение, легко настраиваемое в соответствии с текущими потребностями организации, и в то же время представляющее масштабируемую платформу для более эффективного управления отношениями с гражданами. С помощью решения Microsoft Dynamics CRM вы сможете:

- соблюсти все регламенты государственной организации благодаря гибкости настройки Microsoft Dynamics CRM для выполнения определенных задач. Интуитивные веб-инструменты позволяют легко изменять формы заявок, поля данных и связи;
- оптимизировать процессы благодаря их автоматизации, что позволяет государственной организации преобразовать типовые задачи в автоматизированные бизнес-процессы;
- объединить приложения и информацию с помощью веб-служб, создавая гибкие связи между системами и платформами, управлять информационными потоками внутри отделов и между ними, а также взаимодействием с гражданами;
- оценивать успешность программ с помощью современных и технологичных средств отслеживания показателей и аналитики, позволяющих создавать ключевые индикаторы производительности и анализировать данные в графическом представлении.

Основные преимущества и примеры внедрения

С помощью CRM государственные организации могут оказывать услуги населению на современном уровне. Основные преимущества использования Microsoft Dynamics CRM:

- **Доступность государственных услуг для граждан** за счет упрощения процедуры обращения.
- **Высокий уровень удовлетворенности населения**, поскольку граждане могут проще и быстрее получать нужную информацию и ответы на свои запросы.
- **Высокий уровень качества оказания услуг гражданам** благодаря современным средствам для отслеживания и выполнения запросов.
- **Повышение эффективности и снижение затрат** за счет улучшенного планирования и выделения ресурсов. CRM-системы помогают выделить разные степени интенсивности процессов, а также позволяют руководителям быстро выявлять проблемные участки, своевременно принимать решения по их исправлению.
- **Возможность интеграции** запросов, поступающих в отдел обслуживания клиентов, с внутренними системами государственных органов.
- **Более эффективное использование ресурсов** за счет снижения административных затрат и перевода большой группы сотрудников в отделы по работе с гражданами.
- **Значительное уменьшение числа избыточных контактов**, включая случаи, когда граждане, пытаясь отследить ход выполнения своих запросов, обращаются в различные ведомства и направляют свои запросы повторно.
- **Возможности оперативного анализа, статистики и отчетности** за счет ведения всех контактов, обращений, взаимодействия в единой базе данных и минимального использования информации на бумажных носителях. Это позволяет получать наиболее полную и правдивую отчетность о работе государственных структур в части обработки обращений, оценки деятельности государственных служащих, обращениях населения и т.д.

Развитие ИТ-инфраструктуры заставило многие ведомства всерьез задуматься об интеграции широкого спектра зачастую несовместимых приложений. CRM-системы обеспечивают стандартизацию и консолидацию информации, созданной или полученной из любых источников.

Microsoft Dynamics CRM позволяет снизить затраты на администрирование и эксплуатацию и повысить продуктивность пользователей благодаря стабильной производительности и оптимизированным процессам развертывания и управления. Гибкая платформа Microsoft Dynamics CRM позволяет с легкостью настраивать CRM-систему в соответствии с процессами и требованиями вашей организации. С помощью решений Microsoft Dynamics CRM вы сможете:

- обеспечить защиту информации, сохраняемой на высоконадежной платформе;
- быстро приступить к работе благодаря оптимизированным процессам установки и расширенным средствам диагностики и устранения неполадок, сокращающих время настройки;
- выполнять быстрый поиск по большим объемам информации, с возможностью создания запросов и просмотра данных в разных разрезах;
- повысить доступность системы благодаря высокой надежности и отказоустойчивости;
- отслеживать работоспособность среды CRM с помощью централизованных средств управления ИТ-инфраструктурой и оповещения.

Дальнейшее развитие

Какую бы CRM-систему вы ни выбрали, важно понимать, что CRM — это гораздо больше, чем просто система для записи данных о взаимодействии с гражданами и коммерческими компаниями. Это неотъемлемая часть развития любой организации, ориентированной на оказание услуг.

Эффективная CRM-система в государственной организации помогает быстро и эффективно отвечать на запросы, а также поддерживает различные функции для управления обработкой запросов. Кроме того, решение должно полностью интегрироваться с внутренними системами и настольными системами и быть совместимо со средствами бизнес-аналитики, рабочими процессами, картографическими системами и мобильными устройствами. Иными словами, CRM-система должна стать частью интегрированной технической платформы, а не изолированной системой.

В этом документе мы рассмотрели решения Microsoft Dynamics как часть более широкой программы по работе с государственными организациями. Сегодня корпорация Microsoft оказывает помощь различным государственным организациям в создании надежных, безопасных и интегрированных решений, основанных на существующей ИТ-инфраструктуре и адаптируемых к меняющимся потребностям. Такие изменения требуют тщательного планирования и согласования с заинтересованными лицами и различными государственными организациями. В сотрудничестве с партнерами Microsoft помогает государственным организациям оценивать свои текущие потребности и успешно реализовать надежные, интегрированные решения, ориентированные на обслуживание граждан. Узнайте больше о том, как решения Microsoft помогают повысить эффективность работы организаций и качество обслуживания населения, посетив веб-сайты www.microsoft.com/rus/csp и www.microsoft.com/rus/dynamics/crm.

ГУП Ростовской области ИВЦ ЖКХ повышает скорость обслуживания граждан на 25%

О компании

Государственное унитарное предприятие Ростовской области «Информационно-вычислительный центр Жилищно-коммунального хозяйства» существует на территории Ростовской области с 1972 г. Предприятием разработаны и поддерживаются учетные системы, функционирующие в различных учреждениях органов государственной и муниципальной власти Ростовской области. Помимо этого, ГУП РО ИВЦ ЖКХ осуществляет обслуживание населения по расчетам и приему платежей за жилищно-коммунальные услуги в Ростове-на-Дону.

Ситуация

Как физическим, так и юридическим лицам для решения своих вопросов приходится регулярно обращаться в государственные и муниципальные организации. Традиционно взаимодействие этих структур с посетителями сводилось к принципу «одна задача — одно окно», т.е. обслуживание было разрознено по территории и по распорядку. Это приводило к тому, что граждане вынуждены были при решении каких-либо вопросов обращаться в различные ведомства и тратить на это много времени и сил.

Даже когда ведомства, осуществлявшие обслуживание, принадлежали к смежным областям, они были слабо связаны информационно. Для заказа или получения услуги гражданам или представителям организаций приходилось стоять в очередях.

В декабре 2007 г. Правительством РФ были приняты постановления «О некоторых мерах по обеспечению информационного взаимодействия государственных органов и органов местного самоуправления при оказании государственных услуг гражданам и организациям» и «О некоторых мерах по повышению качества государственных и муниципальных услуг на базе создаваемых многофункциональ-

ных центров предоставления государственных и муниципальных услуг». Новые постановления стали поводом для повышения эффективности обслуживания граждан и организаций по предоставлению услуг в сфере ЖКХ, соцзащиты и других муниципальных вопросов за счет разработки системы межведомственного взаимодействия. В Ростовской области была принята «Областная целевая программа развития и использования информационных систем и телекоммуникационных технологий в Ростовской области на 2008–2010 гг.». В 2008 г. администрацией Первомайского района Ростова-на-Дону было принято решение о создании в рамках пилотного проекта многофункционального центра (МФЦ) обслуживания населения района по оказанию государственных и муниципальных услуг.

«На наш взгляд, наиболее удачная технология и реализация системы предоставления услуг по принципу „одного окна“ оказалась в Зеленоградском административном округе Москвы. Технология обслуживания физических и юридических лиц была позаимствована у них, но выполнена в собственной программной реализации».

Галина Егорова,
начальник отдела программирования,
ГУП Ростовской области ИВЦ ЖКХ

Для решения поставленных задач в районе был создан многофункциональный центр на базе ГУП Ростовской области ИВЦ ЖКХ. Внедрение системы оказания государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» имело статус пилотного проекта и проводилось в августе–сентябре 2008 г. собственными силами и средствами ГУП Ростовской области ИВЦ ЖКХ.

Помимо ГУП Ростовской области ИВЦ ЖКХ, участниками системы «одного окна» в Первомайском районе Ростова-на-Дону стали: администрация района, муниципальное учреждение социальной защиты населения района, МУ «ДМИБ Первомайского района», УК ООО «Коммунальщик Дона» и «Управляющая компания «Филипп».

Решение

Перед проектом новой информационной системы, основной целью которой было улучшение обслуживания клиентов, были поставлены следующие задачи:

- наладить межведомственный информационный обмен с целью сокращения количества документов, требуемых у клиентов для оказания услуги;
- создать для населения и хозяйствующих субъектов комфортные условия, исключающие длительные и неудобные походы по инстанциям;
- предоставить клиентам единую информационно-справочную поддержку по предоставляемым услугам;
- создать межведомственную телекоммуникационную систему с целью сокращения времени прохождения документов и улучшения информационного взаимодействия.

Для решения этих задач в первую очередь было произведено обследование существующей инфраструктуры и анализ похожих решений, внедренных в других регионах. За основу новой информационной системы проекта «одного окна» было решено взять продукты корпорации Microsoft. В качестве системы управления взаимодействием с клиентами была выбрана Microsoft Dynamics CRM, для реализации электронного документооборота — решение на базе Microsoft SharePoint Server 2007.

«Плюсами Microsoft Dynamics CRM, по нашему мнению, являются простота изучения, хорошая документация и справочная система, а также масштабируемость, возможность самостоятельно расширить функциональность системы, удобный пользовательский интерфейс и тесная интеграция с другими продуктами Microsoft».

Галина Егорова,
начальник отдела программирования,
ГУП Ростовской области ИВЦ ЖКХ

Для работы информационной системы были задействованы серверы под управлением

Microsoft Windows Server 2008 и Microsoft Windows Server 2003 и рабочие станции под управлением Microsoft Windows Vista и Microsoft Windows XP.

В рамках проекта в районе были открыты четыре пункта обслуживания клиентов МФЦ. Эти пункты равноправны, и клиент может обратиться в любой удобный для него пункт. Ведомства-участники пилотного проекта делегировали МФЦ для оказания широкого перечня услуг, а интеграция ИТ-инфраструктуры с собственными учетными системами ведомств обеспечила удаленное обращение из МФЦ к различным базам данных. В районе действует распределенная сеть — все рабочие места соединены с сервером и между собой беспроводными линиями связи, оснащены IP-телефонией и веб-камерами, что дает возможность общаться сотрудникам в оперативном режиме.

«В системе „одного окна“ гражданин обращается по телефону, по электронной почте, через SMS-сообщения, через Интернет-сайт или приходит лично в ближайший центр обслуживания населения, заполняет заявление по установленной форме для получения всех услуг, отдает необходимые удостоверяющие личность документы, а ему вручают памятку с датой получения готовых документов или ответа (гражданина могут уведомить об этом по телефону или через электронные средства связи). Остается только явиться в центр для получения готовых документов в указанный срок».

Галина Егорова,
начальник отдела программирования,
ГУП Ростовской области ИВЦ ЖКХ

Помимо офисов, куда клиенты могут прийти лично, в целях повышения качества обслуживания по телефону специалистами ГУП Ростовской области ИВЦ ЖКХ был внедрен телефонный центр. Клиент может получить ответ на несложный вопрос, записаться на личный прием, выяснить, на какой стадии находится выполнение его заявки, а также получить сообщение, например о готовой справке или необходимости предоставить недостающие

документы и т.п. Программное обеспечение телефонного центра автоматизирует очередь ожидания звонков, распределение звонков по операторам, дает возможность перенаправлять звонок, записывать приветствие, выполнять автодозвон. В системе ведется различная статистическая отчетность, есть возможность записи разговоров и другие услуги.

Все обращения клиентов в МФЦ регистрируются при помощи Microsoft Dynamics CRM, здесь же реализована электронная очередь и база знаний. Единая база данных клиентов и их заявок на основе Microsoft SQL Server 2005, а также база сотрудников МФЦ, которые обслуживают обращения клиентов, работающая на центральном сервере, позволяет проводить постоянный мониторинг, а мощная аналитическая система наглядно показывает качество и полноту исполнения заявок. Анализ полученных данных позволяет оперативно реагировать на нарушение сроков исполнения и появление «узких мест».

«В будущем созданное решение может быть масштабировано в рамках Ростова-на-Дону и всей Ростовской области. ГУП РО ИВЦ ЖКХ имеет возможность эффективной реализации такого масштабирования за счет того, что является разработчиком учетных систем, эксплуатируемых в различных учреждениях органов государственной и муниципальной власти на территории Ростовской области, и может быстро произвести интеграцию, а также за счет обладания знаниями и опытом эксплуатации задействованных в решении продуктов компании Microsoft».

**Галина Егорова,
начальник отдела программирования,
ГУП Ростовской области ИВЦ ЖКХ**

С Microsoft Dynamics CRM работают все без исключения сотрудники МФЦ, начиная с операторов телефонного центра и заканчивая администрацией МФЦ. Все клиентские запросы обрабатываются системой управления бизнес-процессами. Вся информация по клиентам направляется в подсистему документооборота для исполнения обращения клиента. Подготовленные документы возвращаются

в контакт-центр для выдачи. В системе ведется постоянный мониторинг действий сотрудников и прохождения документов, выдаются напоминания и предупреждения. Статистическая информация отображает картину загрузки операторов и менеджеров.

Эффект

Результатом внедрения проекта стало повышение скорости и качества обслуживания граждан; в частности, количество обработанных обращений по поводу переоформления льгот ЖКХ выросло с 4400 до 5500 в месяц (на 25%).

В результате внедрения проекта построенная на основе Microsoft Dynamics CRM, Microsoft Office SharePoint Server 2007 и Microsoft SQL Server 2005 система вовлекает в единое информационное взаимодействие участников МФЦ из различных ведомств. При этом нет необходимости собирать их в одной географической точке зрения месте, отрывать от рабочих мест, архивов и руководства; для взаимодействия им предоставляются телекоммуникационные каналы и общая точка доступа к программным и аппаратным ресурсам системы.

Тесная интеграция всех программных продуктов Microsoft позволила добиться целостности системы предоставления услуг, ее эффективной и быстрой работы. Основными преимуществами решения являются:

- удобство, экономия времени и усилий клиентов при получении требуемой услуги;
- взаимодействие учетных систем организаций-участниц, которое позволяет согласовывать информацию в базах данных, исключать избыточность, поддерживать достоверность и целостность баз данных;
- сокращение времени обработки и прохождения документов и ускорение предоставления услуги клиенту;
- постоянный мониторинг, анализ состояния дел и оперативное реагирование на изменение ситуации, что повышает качество работы МФЦ.

Новая платформа обслуживания улучшает работу муниципалитета

Ситуация

Ройал Кингстон-на-Темзе — небольшой административный район Лондона с населением 160 тыс. человек. Но это не значит, что проживающие там люди мало обращаются в местный муниципалитет. Уровень доходов выше среднего и широкое распространение Интернета обуславливают ожидание высокого уровня обслуживания, которое получают жители.

Муниципалитет оказывает более 500 видов услуг населению, и, как это часто бывает в муниципальных органах власти, разные отделы разработали независимые информационные системы для отслеживания и управления процессами оказания услуг. Необходимая для обслуживания информация содержалась во множестве систем, что приводило к «информационному зоопарку».

Недостаток централизации процессов и информации привел к двум сложностям. Во-первых, так как каждый отдел вел информацию по населению раздельно, то если, например, житель переезжал или женился, информация об этом обновлялась в базах данных не синхронно. Если жители хотели воспользоваться услугами, они могли заметить, что их имена или адреса записаны по-разному — в зависимости от того, какую именно услугу они запрашивают. Эта проблема привела к большому количеству обращений жителей для обновления информации и дополнительной работе персонала муниципалитета.

Во-вторых, 2,5 тыс. сотрудников разных отделов муниципалитета испытывали большие проблемы с выездной работой по запросам граждан. Так как не существовало способа обеспечить совместную работу и доступ к данным для разных отделов, часто даже простые обращения решались сообща множеством сотрудников, которые проводили значительную часть рабочего времени в работе над такими обращениями. «Мы двигались в сторону создания единой точки контакта, где 80% граждан, которые обращаются к нам за помощью, могли бы сразу получить ответ на свой вопрос», — говорит Севенокс.

С точки зрения населения, обе эти сложности приводили к серьезным проблемам. Повторные звонки разным сотрудникам муниципалитета давали не согласующиеся между собой результаты. Иногда обращение разрешалось сразу же; часто результат могли принести только многочисленные звонки в течение нескольких недель.

Чтобы избавиться от этих проблем, муниципалитет Кингстона решил внедрить информационную систему, которая помогла бы каждому сотруднику работать с населением более эффективно за счет ведения обращения от первого контакта до разрешения проблемы и обеспечения базой знаний для ответов на частые вопросы. Кроме этого, система должна была помочь синхронизировать и объединить персональные данные граждан, например фамилии и имена, адреса, состав семьи и др. В этом случае единственный звонок в муниципалитет мог бы помочь сразу решить несколько обращений, уменьшить количество лишней неактуальной информации и сберечь время как гражданина, так и сотрудников разных отделов муниципалитета. Кроме этого, общий доступ к персональным данным подразумевает защиту данных и правила обработки конфиденциальной информации.

Решение

В марте 2008 г. департамент экологической службы муниципалитета Кингстона внедрил централизованный контактный центр с использованием Microsoft Dynamics CRM. За счет расширяемой базы знаний сотрудники контактного центра могут решать запросы населения без привлечения других специалистов.

Кроме этого, муниципалитет внедрил портал по работе с партнерами и подрядными организациями. Сотрудник контактного центра назначает запросы граждан соответствующим подрядчикам для обработки. Через портал подрядчики могут регулировать свою загрузку, а персонал муниципалитета может контролировать исполнение задач каждым подрядчиком.

Система Microsoft Dynamics CRM интегрирована с несколькими внутренними системами муниципалитета, и это позволяет сотрудникам контактного центра видеть полную историю общения с гражданином. С помощью геонин-

формационной системы (ГИС) сотрудники также могут отслеживать различные проблемы, возникшие неподалеку.

Эффект

Новая система контактного центра позволила муниципалитету Кингстона улучшить работу с населением, высвободить время сотрудников для важных задач и создать «единственную правдивую версию» по каждому гражданину во всех отделах.

«С помощью системы Microsoft Dynamics CRM мы предоставили гражданам единую точку доступа ко всем нашим услугам, а сами получили возможность объединить все наши процессы».

Джерри Севенокс,
начальник отдела стратегических услуг,
Административный район Кингстон

Увеличение количества разрешенных вопросов при первом звонке до 80%. Анна Мария Микаллеф (Anne Marie Micallef), менеджер проекта по электронным услугам, утверждает, что одно из самых важных преимуществ новой системы — то, что она позволяет давать ответы на вопросы граждан при первом же звонке. Персонал контактного центра может дать ответы на большинство вопросов или запланировать работы без необходимости перезванивать. Муниципалитет планирует, что во время первого контакта будут решаться до 80% обращений, даже несмотря на то, что количество звонков существенно увеличивается. «Мы работаем круглосуточно 365 дней в году, — говорит Микаллеф. — Если вы звоните и говорите, что у вас не вывезли мусор, мы отвечаем вам сразу, в любое время, вне зависимости от того, с кем конкретно вы разговариваете».

Увеличение пропускной способности контактного центра. После внедрения новой системы контактного центра муниципалитет обработал примерно 30 тыс. звонков за шесть месяцев. Ключевые факторы роста количества обработанных звонков — возможность обрабатывать больше обращений при первом контакте и быстро перенаправить сложный запрос компетентному сотруднику. Планируется, что количество звонков вскоре увеличится до 10 тыс. в месяц.

«Так как граждане получают ответы на запросы услуг при первом же звонке, они охотнее пользуются этими услугами, что для нас означает увеличение количества звонков. Но мы надеемся, что это также означает и более удовлетворенных граждан. А так как количество звонков увеличивается, для нас становится более важным иметь эффективную информационную систему для обработки обращений».

Анна Мария Микаллеф,
менеджер по электронным услугам,
Административный район Кингстон

«Единственная правдивая версия» для всех отделов. Возможность синхронизировать персональные данные граждан во всех отделах имеет массу преимуществ как для самих граждан, так и для государственных служащих. Централизованный банк данных Кингстона снизил количество несоответствий данных в разных системах и поддерживает актуальность данных в случае их изменения. Например, смена адреса в одной внутренней системе автоматически приводит к изменению адреса в нескольких других системах.

«Мы давно об этом мечтали — об единственной правдивой версии, об обладании актуальной информацией о гражданах. По какому бы вопросу мы не работали — один и тот же человек одинаково отражается во всех системах».

Анна Мария Микаллеф,
менеджер по электронным услугам,
Административный район Кингстон

Снижение затрат. Кроме улучшения качества обслуживания, муниципалитет Кингстона глубоко заинтересован в снижении собственных затрат — и в краткосрочной, и в долгосрочной перспективе. Контактный центр и централизованный банк данных позволили муниципалитету избавиться от неэффективных процессов и разгрузить персонал, что привело к значительному снижению издержек и сокращению затрат. «Внедрение Microsoft Dynamics CRM — часть плана по снижению затрат муниципалитета на £5,8 млн к 2011 году», — говорит Микаллеф.

Microsoft Dynamics — это линейка интегрированных, настраиваемых решений для управления предприятием, позволяющих принимать более обоснованные бизнес-решения.

Microsoft Dynamics работает подобно другим хорошо знакомым приложениям Microsoft, например системе Microsoft Office 2007, не требует длительного обучения персонала и позволяет быстро перейти к работе с системой и выполнению важных задач. Решения Microsoft Dynamics совместимы с другими технологиями Microsoft и легко интегрируются с системами, уже развернутыми в компании. Благодаря автоматизации и оптимизации финансовых процессов, взаимоотношений с клиентами и цепочек поставок решения Microsoft Dynamics объединяют людей, процессы и технологии, повышая производительность и эффективность предприятия и помогая добиться успеха в бизнесе.

© 2009 Корпорация Microsoft (Microsoft Corporation). Все права защищены.

Данный проспект носит исключительно информационный характер.

КОРПОРАЦИЯ MICROSOFT НЕ ДАЕТ В НЕМ НИКАКИХ ГАРАНТИЙ, НИ ЯВНЫХ, НИ ПОДРАЗУМЕВАЕМЫХ.

Владельцем товарных знаков Microsoft, Microsoft Dynamics, Outlook, Windows Mobile, логотипов Microsoft, Microsoft Dynamics, зарегистрированных на территории США и/или других стран, и владельцем авторских прав на их дизайн является корпорация Microsoft. Названия прочих компаний и продуктов, упоминающихся в документе, могут являться товарными знаками своих законных владельцев.