

Microsoft Dynamics CRM для органов государственной власти



Преимущества решения на базе Microsoft Dynamics® CRM

Обслуживайте граждан и бизнес по принципу «одного окна». Граждане и юридические лица смогут обращаться к государственным структурам так, как им удобнее — по телефону, электронной почте или лично. Сотрудники контактного центра получают доступ ко всей необходимой информации и смогут направлять запросы в соответствующие ведомства. Система напоминаний и полная история действий пользователей в системе позволит сделать качество обслуживания еще выше.

Эффективно работайте со справочниками, реестрами и регистрами. Удобное средство для ведения информации о различных категориях граждан и юридических лиц, настройка правил обработки обращений, проведение массовых информационных рассылок, хранение полной истории взаимоотношений, возможности детальной аналитики по работе с каждым контрагентом или с группой.

Привлекайте новых партнеров. Развивайте деловые и экономические связи и эффективно управляйте ими с помощью специальных инструментов для привлечения подрядчиков и расширения сфер сотрудничества.

Повышайте производительность труда сотрудников.

Трудозатраты ваших сотрудников на обработку обращений или запросов, работу со справочниками существенно снизятся благодаря механизмам автоматического оповещения и настройки исполнения регламентов обработки запроса (документа). Хранение детальной истории работы с контрагентом и простота интеграции с внешними системами позволит подготавливать любые отчеты в короткий срок или выводить оперативную информацию на панель руководителя. Знакомый всем интерфейс позволит быстро и легко адаптироваться к работе с системой специалисту любого уровня.

Снижайте совокупную стоимость владения.

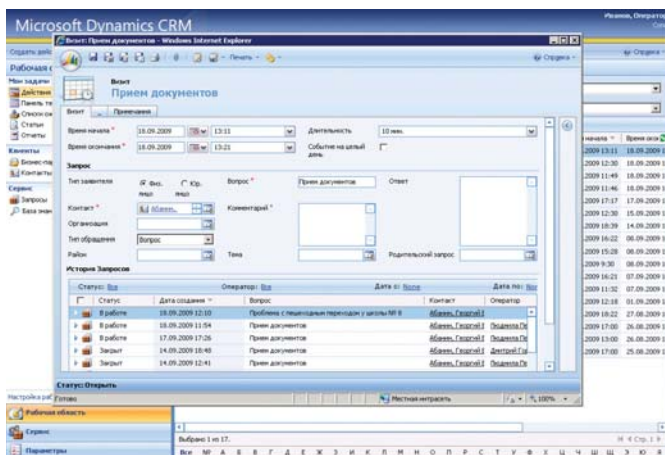
Microsoft Dynamics CRM — простая в освоении и эксплуатации система. Процесс установки системы существенно оптимизирован, и вместе с расширенными средствами диагностики и устранения неполадок это дает возможность ускорить и упростить настройку системы. Microsoft Dynamics CRM легко интегрируется с любым программным обеспечением, и это позволяет извлечь максимальную пользу из инвестиций в ИТ.

Microsoft Dynamics CRM

Последнее десятилетие совершило революцию в сфере услуг. Клиенты коммерческих служб заказывают необходимые им услуги в любое удобное время и любым удобным способом, включая 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.

Предприятия и граждане хотели бы взаимодействовать с государственными ведомствами так, как им удобнее и в удобное время. Для этого нужны гибкие, настраиваемые средства самообслуживания. Любые государственные ведомства, независимо от их размеров, могут повысить эффективность и скорость обслуживания граждан, используя те средства и технологии, которые уже широко внедрены в коммерческом секторе.

Система Microsoft Dynamics CRM работает так же, как и другие программные средства Microsoft, и совместима с ними. Это облегчает обучение персонала работе с новой системой и ее использование.



Microsoft Dynamics CRM выглядит и работает так же, как приложение Microsoft Office – это позволяет сотрудникам быстрее изучить систему и работать с ней. Возможности управления рабочими процессами автоматически отслеживают сроки и выдают напоминания.

Выбирайте решение, отвечающее требованиям рабочих процессов. Гибкая платформа Microsoft Dynamics CRM позволит государственным ведомствам более эффективно обслуживать граждан и бизнес, оптимально организовать внутренние процессы.

Возможности

Обработка запросов граждан: благодаря системе обработки запросов сотрудники контактного центра могут легко назначать обработку запросов различным ведомствам, отслеживать их выполнение с помощью автоматические системы напоминаний и планировать дальнейшие действия. Используя возможности Microsoft Dynamics CRM для мобильных устройств, сотрудники службы поддержки получают доступ

к информации о гражданах и их запросах и смогут сообщать о выполнении запросов со своих мобильных устройств и ноутбуков.

Взаимодействие с юридическими лицами: за счет гибкой настройки регламентов обработки запросов, возможностям напоминаний и автоматического оповещения о текущем статусе запроса, обработка заявок на выдачу и продление лицензий, разрешений и т.д. будет быстрее и эффективнее, а история взаимоотношений с организациями прозрачной и максимально полной.

Работа с населением и юридическими лицами: специализированные решения на базе Microsoft Dynamics CRM позволят сотрудникам различных служб быстрее и проще выполнять основные задачи, готовить и рассылать уведомления о предстоящих событиях, новых услугах и изменениях правил и процедур.

Управление субсидиями: используя средства для автоматического управления субсидиями, сотрудники будут отслеживать запросы и наличие необходимых средств, проверять и утверждать размер затрат и контролировать процессы субсидирования. Сотрудники, работающие с системой Microsoft Dynamics CRM, смогут эффективно вести проекты, финансируемые из нескольких источников, и составлять отчеты об их выполнении, соблюдая требования к отчетности и законодательные нормы.

Ведение справочников: актуальная справочная информация, легкость работы со справочниками, интеграция основных регистров с информационными системами учреждения – одна из важных задач ИТ государственного учреждения. Microsoft Dynamics CRM позволяет вести реестры и регистры различных категорий граждан и юридических лиц в легкодоступном структурированном виде. Ведение истории обработки запросов, субсидирования и прочих видов взаимодействия в единой системе дает полноценную и детальную аналитику по каждому гражданину и юридическому лицу.

Межведомственное взаимодействие: более эффективная организация межведомственного взаимодействия возможна благодаря инструментам настройки регламентов обработки задачи или процесса не только на уровне документооборота, но и с учетом взаимодействий по электронной почте, телефону и другим каналам связи. Гибкая настройка регламентов обработки задач позволит оптимально организовать процесс работы сотрудников.

Статистика и аналитика: полнота хранения информации, детальная история взаимодействия с контрагентом, а также возможность интеграции с любыми другими приложениями позволит получать отчетность в любом разрезе, любого уровня детализации. Современная технологическая платформа дает возможность организовывать оперативную отчетность на информационной панели для руководителей или выводить данные на специальный портал.

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

Пенсионная Регулирующая Организация, Великобритания

Пенсионная Регулирующая Организация (The Pension Regulator) приняла решение кардинально повысить качество услуг, оказываемых населению Великобритании. Существующие бизнес-решения организации устарели, усложняя персоналу, работающему с жителями, доступ к информации. Внедрение решения Microsoft Dynamics CRM существенно изменило положение дел, обеспечив персонал сведениями, необходимыми для действенной и своевременной реакции на запросы населения.

Ситуация

Пенсионная Регулирующая Организация — это государственное ведомство, регулирующее трудовое пенсионное обеспечение в Великобритании. Цель ее деятельности — защитить льготы населения, поддерживая высокие стандарты и добросовестную практику пенсионных программ.

Пенсионная Регулирующая Организация постоянно стремится повысить уровень ответственности и профессионализма при обслуживании клиентов — работников пенсионного обеспечения, включая доверенных лиц, руководителей, страховых статистиков, аудиторов, работодателей и членов пенсионных фондов. Информация, накапливаемая при общении с ними, жизненно необходима для деятельности Пенсионной Регулирующей Организации, поскольку она способствует предоставлению более обоснованного и эффективного обслуживания каждого клиента и регистрации истории контактов с клиентами.

До недавнего времени Пенсионная Регулирующая Организация использовала при сборе и хранении сведений о клиентах существующие ИТ-системы. Однако текущая стратегия, нацеленная на эффективное регулирование, потребовала более гибких и новаторских методов обслуживания, что привело к необходимости обновления ИТ-стратегии. Саманта Дюран (Samantha Durrant), руководитель отдела поддержки клиентов Пенсионной Регулирующей Организации, говорит: «У нас не было системы управления контактами, мы имели только созданную собственноручно базу данных, которая была спроектирована без учета возможности постоянного обновления сведений о клиентах».

Дюран объясняет, что одной из сложнейших проблем было отсутствие общего представления данных о клиентах. «Мы нуждались в более совершенных способах учета работы, проделанной с каждым

клиентом, нам было необходимо знать, кто и когда обслуживал конкретного клиента, какова полная история обслуживания, — говорит она. — В нашем подходе к работе с клиентами ощущалась некоторая непоследовательность».

Для точной оценки рисков консультантам требовались более подробные сведения о клиентах. «Мы должны владеть большим объемом сведений о клиентах, во-первых, чтобы лучше определять их потребности, а во-вторых, чтобы с большей долей уверенности контролировать и предвидеть их поведение», — говорит Дюран.

Решение

Дюран изучила рынок, прежде чем решила работать с компанией Optevia, имеющей статус Microsoft® Certified Partner. Большой опыт работы этой компании с организациями государственного сектора, а также достижения в развертывании решений по управлению взаимоотношениями с клиентами на базе Microsoft Dynamics CRM послужили для Пенсионной Регулирующей Организации ключевыми факторами при выборе партнера. Дюран говорит: «Мы рассмотрели множество вариантов, но именно система Microsoft Dynamics CRM соответствовала нашим бизнес-требованиям, поскольку она охватывала не менее 80% задач, которые нам необходимо было решить».

В 2006 году Пенсионная Регулирующая Организация начала широкое использование системы Microsoft Dynamics CRM, и вскоре настроила ее в соответствии со своими требованиями по безопасности. Примерно 250 из 300 сотрудников организации используют это решение для сбора всей входящей и исходящей информации о контактах с клиентами и доступа к ним. Консультант службы поддержки клиентов может, например, принять от клиента заявку по телефону. Ранее им приходилось записывать информацию, а затем вносить краткие сведения в систему, хранившую ограниченный объем данных. В настоящее время консультант может непосредственно в процессе общения с клиентом по телефону вносить данные о нем или получать из системы всю историю контактов с ним для планирования дальнейших действий.

Система управления документооборотом eDOCS хранит всю входящую и исходящую корреспонденцию, включая отсканированные письма, а также сообщения, полученные по электронной почте и факсу. Интеграция решения Microsoft Dynamics CRM с системой eDOCS избавила пользователей от необходимости работать с двумя несвязанными системами. «Письмо сканируется в системе eDOCS, а информация о соответствующем действии автоматически отображается в системе Microsoft Dynamics CRM, информируя пользователя о выполнении задачи», — говорит Дюран. При создании

пользователем документа можно автоматически выполнять действия в системе управления контактами. Дюран говорит: «При следующем обращении клиента консультант может получить доступ к более подробной и своевременной информации, что позволяет быстрее разрешить проблему клиента».

Преимущества

Пенсионная Регулирующая Организация входит в число государственных организаций Великобритании, внедривших решение Microsoft Dynamics CRM. По словам г-жи Дюран, автоматизация выполнения заданий и возможность распределения работ электронным способом являются одними из преимуществ решения. Система позволяет Пенсионной Регулирующей Организации соответствовать требованиям законодательства, например, законов о свободе и защите информации. «Решение Microsoft Dynamics CRM и его интеграция с системой управления документацией позволяют безопасно контролировать запросы, к которым авторизованные пользователи могут получить быстрый и легкий доступ», — говорит Дюран. Среди прочих преимуществ можно назвать следующие:

- Повышение качества обслуживания клиентов в соответствии с планами организации по контактам с клиентами — консультанты или менеджеры по запросам обладают всеми необходимыми сведениями для оказания помощи клиентам. Теперь сотрудники располагают подробными и точными сведениями, что повышает качество обслуживания клиентов.
- Быстрота внедрения — потребовалось всего 16 недель, чтобы развернуть Microsoft Dynamics CRM. «Специалисты, обладающие опытом подобных внедрений, утверждали, что государственной организации будет сложно уложиться в 16 месяцев. Таким образом, 16 недель — это значительное достижение», — говорит Дюран.
- Повышение безопасности — организация настроила решение для более согласованной работы с конфиденциальной и открытой информацией.
- Простота использования — благодаря интеграции с Microsoft Office Outlook® пользователи могут работать с решением в привычном интерфейсе, что ускоряет привыкание к системе и сокращает

время обучения работе с внедряемыми информационными технологиями. «От пользователей поступили очень благоприятные отзывы, так как система гораздо проще многих других продуктов, которые мы изучили», — говорит Дюран.

- Сокращено дублирование действий — интеграция с системой управления документооборотом в сочетании с наглядным интерфейсом позволяет вводить данные однократно. Количество ошибок снижено, обеспечивается актуальность и точность информации.
- Единое представление данных — сотрудники могут получать и обрабатывать данные в соответствии с разнообразными условиями, такими как тип запроса. Данные могут быть просмотрены всеми сотрудниками компании и использованы для бизнес-анализа.
- Пенсионная Регулирующая Организация надеется сократить расходы благодаря повышению эффективности, что гарантирует переориентацию ресурсов на более важные задачи.

Более подробные сведения о Microsoft Dynamics CRM можно получить на веб-узле www.microsoft.com/rus/dynamics/crm.

© 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.