



## Контактный центр для работы с гражданами на базе решений САП

Станислав Пречистенский  
Архитектор отраслевых решений, Государственный сектор, SAP CIS

**«ITForum 2020/Информационное общество 2.0»**, 27 апреля 2011  
года

# План презентации



- 1. О компании САП СНГ и опыте проектов в региональных администрациях РФ**
- 2. Решения САП для организации обслуживания граждан**

**53 513** СОТРУДНИКОВ **SAP** ПО ВСЕМУ МИРУ

ГОДОВОЙ ДОХОД  
ПРЕВЫШАЕТ **12,5** МЛРД ЕВРО

БОЛЕЕ **109 000** КОМПАНИЙ В  
БОЛЕЕ **120** СТРАНАХ ИСПОЛЬЗУЮТ  
РЕШЕНИЯ **SAP**

НАША МИССИЯ: ПОМОЧЬ КАЖДОМУ КЛИЕНТУ  
ПРЕВРАТИТЬ СВОЮ КОМПАНИЮ В ЭФФЕКТИВНО  
УПРАВЛЯЕМЫЙ БИЗНЕС



# ОПЫТ РАБОТЫ В ОТРАСЛИ – 35 лет



# В ЛЮБОЙ СФЕРЕ ИМЕЕТСЯ ШИРОКИЙ ПРОСТОР ДЛЯ ИННОВАЦИЙ

Клиенты

Партнеры в  
сфере  
образования

ИННОВАЦИИ

Сотрудники SAP

Отраслевые  
партнеры

Совет SAP по  
инновациям

Лаборатории  
НИОКР

## Международные организации

- МБРР (World Bank), UNICEF, Европейская Комиссия, ООН, ЮНЕСКО

## Федеральный уровень

- Федеральное правительство [Австрии](#), Федеральное правительство [Канады](#), Правительство [Швейцарии](#), Министерство Финансов [Германии](#), Министерство Финансов [Австрии](#), Министерство Финансов [Нидерландов](#), Министерство Финансов [Болгарии](#), Министерство Финансов [Латвии](#), Министерство Финансов [Хорватии](#), Министерство Финансов и Федеральное казначейство [Эстонии](#), Министерство Финансов Зимбабве, Бундесвер [ФРГ](#), Министерство обороны [Швейцарии](#), Министерство обороны [Новой Зеландии](#), Армия [США](#), ВМФ [США](#), Министерство образования культуры и науки [Голландии](#), Государственная программа [Колумбии](#) [FOSIT](#), Департамент занятости населения [Австралии](#), Департамент Аудита [Пакистана](#), Государственный сельскохозяйственный фонд [Чехии](#)

## Уровень регионов

- Правительство земли [Верхняя Австрия](#), Штат [Берлин](#), Региональное правительство [Брюсселя](#) (Бельгия), Штат [Калифорния](#), Штат [Арканзас](#), Штат [Пенсильвания](#), Департамент доходов [Флориды](#), Правительство штата [Гуаногуато](#) (Мексика), Министерство Финансов города и штата [Гамбург](#), Штат [Тамаулипас](#) (Мексика), Полиция [Восточной Австралии](#)

## ... и муниципалитетов

- [Вена](#), [Оттава](#), [Кейптаун](#), [Штуттгарт](#), [Биель](#) (Великобритания), [Фoenix](#) (Аризона), Муниципалитет г. [Кагуас](#) (Пуэрто Рико), [Эри Каунти](#) (Штат Нью-Йорк), [Такома](#), Казначейство [Квинсленда](#) (Австралия), Генералитет [Каталины](#) (Испания), Полиция [Кента](#) (Великобритания)

## Другие организации государственного сектора

- Королевская Почта ([Великобритания](#)), Международный аэропорт [Лос-Анджелеса](#), Почта [США](#), Почта [Канады](#), Промышленная ассоциация [Португалии](#), Университет [Небраски](#), Университет [Базеля](#) (Швейцария)

## Федеральные агентства и ведомства

- Российские железные дороги, Министерство образования РФ, Минатом РФ (Росэнергоатом), Федеральное агентство по управлению федеральным имуществом, Управление делами Президента, Агентство Водных Ресурсов (РосВодРесурс), ЦентрИзбирКом, Пенсионный фонд РФ, Росреестр, Федеральный фонд обязательного медицинского страхования (ФФОМС) и другие

## Уровень регионов

- Департамент финансов г. Москвы, Московский метрополитен, Мосгортранс, Метрополитен г.С.Петербург, Администрация Пермского края, Администрация Ленинградской области, Администрация Волгоградской области, Ямало-Ненецкий округ, Департамент здравоохранения Тюменской области

## ■ Ведомства стран СНГ

Национальный банк Украины, Министерство обороны Украины, Министерство финансов Азербайджана, Министерство Труда Азербайджана, Таможенный комитет Казахстана, Космодром Байконур,



Телефон



Лично



Интерактивные  
формы



Интернет



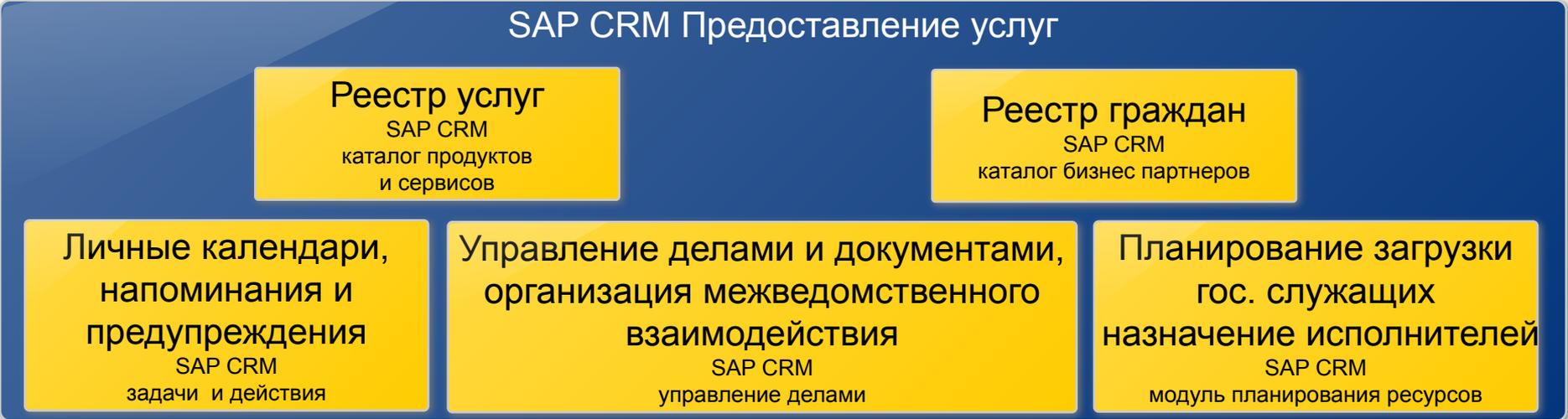
Факс



E-Mail



## Единый портал государственных и муниципальных услуг SAP NetWeaver Portal





# PDF-формы SAP – Представление для конечного пользователя



Вид как на бумаге

- «Натуральный вид»
- Простота понимания

Возможности пользователя

- Локальное сохранение
- Доставка по eMail или через порталы
- Цифровые подписи
- Локальная печать

Adobe Reader - [Inventory Requisition.pdf]

File Edit View Document Tools Window Help

91%

Create an Adobe PDF from your desktop

You cannot save data typed into this form.  
Please print your completed form if you would like a copy for your records.

Print Form Highlight fields

GlobalCorp  
development & engineering

Current Date 05.08.2005

Req. Number 53503

Inventory Requisition

Ordered By

Cust. Number: 123456  
Name: Advanced Components  
Address: 125 New Haven Ave.  
City, State: Chicago, IL  
ZIP: 60622  
c/o: Mr. Kal Varsen  
E-mail: kvarsena@AdvComp.com

Ship To

Name:  
Address:  
City, State:  
ZIP:  
c/o:  
E-mail:

Part No.	Description	Quantity	In Stock	Unit Price	Amount
X			?		

Terms and Conditions

Cash  
 Credit

Total

State Tax @ 0.00% €0,00  
 Federal Tax @ 0.00% €0,00  
 Shipping Charge  
Grand Total €0,00

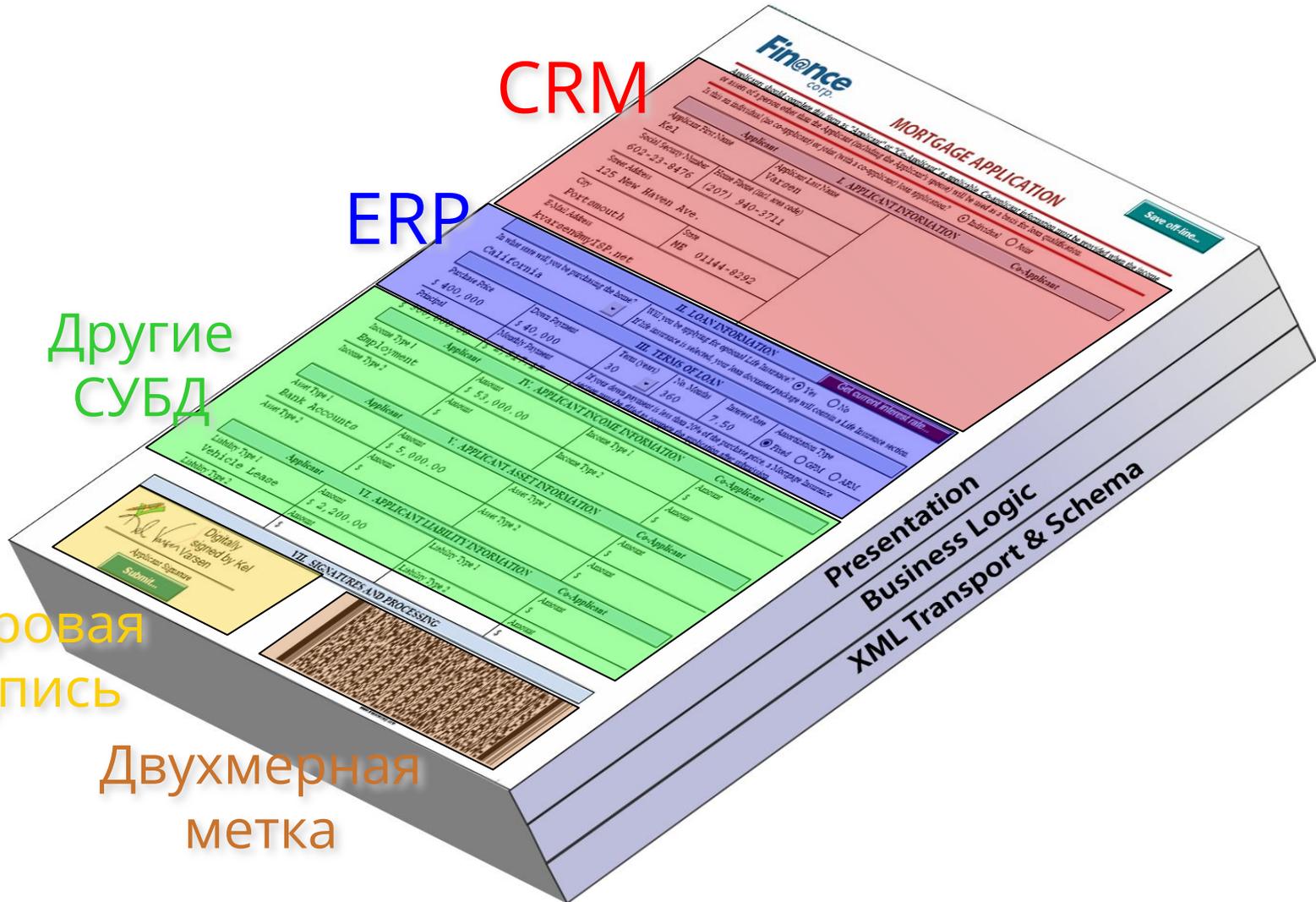
Add Comments

Authorized By

GlobalCorp \* 123 Any Ave  
Any reference to company names and compo

Встроенные службы

- Структурирование данных в XML
- Предзаполнение данных
- Предзаполнение элементов управления ...
- Автоматическое извлечение данных и интеграция с back end



CRM

ERP

Другие СУБД

Цифровая подпись

Двухмерная метка



# SAP CRM Interaction Center

*Центр взаимодействия*

## Рабочий стол агента

Управление взаимодействием  
(телефон, email, Интернет)  
Многофункциональная поддержка  
Управление контактами  
My Work List (мой рабочий список)  
Сценарии и предупреждения  
Инструменты знаний  
Строка действий

## Портал предприятия для менеджеров

Статистика в реальном времени  
Управление персоналом  
Управление списком звонков  
События и календари  
Администрация и документооборот  
Инструментальная панель с  
Инtranетом и Интернетом  
Аналитика

## Многоканальная поддержка

Интеграция с внешними технологиями  
Подсказки на экране  
Данные, связанные с контактом





Заметки

Информация о клиенте

Предупреждения

Информация о контакте

Инструменты

Панель навигации

Сообщения системы

Рабочее пространство

Interaction Center

John Taylor  
Media Store

This is a "Gold Customer"

Accept Reject Hold Retrieve Hang Up Transfer Warm Transfer Consult Conference Toggle End Dial Pad

Ready Not Ready

**Interaction Record (13717)**

Transaction 13717 has been saved

1 Message

**Overview** | Categorization | Partner

Reason/Priority:  Medium

Campaign:

Description: service ticket

Status/Result:  Open

**Follow-Up** | Actions

Transaction Type: Allowed Channel

Description:

Employee Responsible:

Planned Date:  00:00

**Notes**

Type: Note English

**Activity Clipboard**

Description	Object Id	Process Type
Media Store	3271	
John Taylor	400012	
service ticket	13717	Interaction Record
HT1010NTB980983	Notebook Professional 15	
ticket for ht1010	8000010451	Teleservice

**Notes History | Last Interactions**

Return to Current Interaction Record

Date	Time	Channel	Description	Transaction No.	Status
30.10.2007	09:22	Date		13717	Open
30.10.2007	08:29	Date		13765	Open
30.10.2007	05:26	Date		13764	Open
30.10.2007	00:00	Telephone call	service order for HT-1010	8000010429	Contains Errors Open Distribution lock

## **Управление входящими электронными письмами и запросами на основе правил**

- Маршрутизация на основе правил
- Авто ответ
- Шаблоны ответов
- Автоматическое создание запроса на сервис
- Привязка входящих писем к существующим запросам на сервис
- Автоматическое удаление (спам сообщений ит.д.)

## **Администрирование, аналитика и отчетность**

- Групповая работа с почтовыми сообщениями
- Ведение всей истории взаимодействий
- Мониторинг в реальном времени
- Исторический анализ

## Автоматизация процессов Центра взаимодействия

- Поддержка многоуровневого каталога сервисных операций
- Автоподсказка решений для оператора на основе правил
- Автозаполнение запроса на сервис в стандартных ситуациях
- Управление сервисными запросами на основе правил

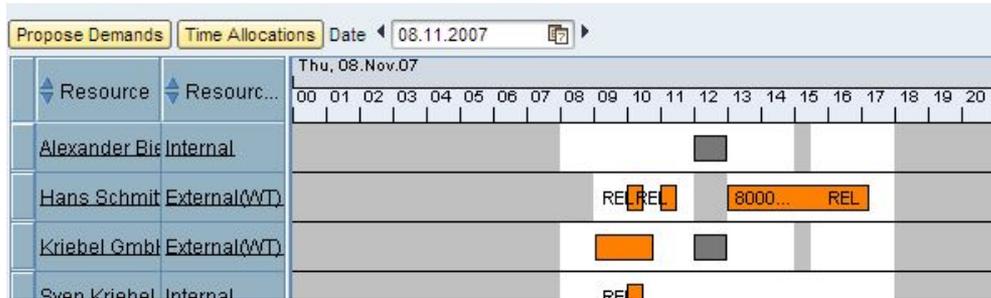


Диаграмма Ганта

Лист задач

Date 05.11.2007

Propose Demands Time Allocations

Resource	Resource Type	Monday	Tuesday	Wednesday	Thursday
Alexander Biesinger	Internal person...	1:30 / 8:30	0:00 / 8:30	3:00 / 8:30	0:00 / 8:30
Hans Schmitt	External resou...	0:00 / 8:00	6:15 / 8:00	0:00 / 8:00	5:15 / 8:00
Kriebel GmbH A...	External resou...	0:00 / 8:30	3:00 / 8:30	1:00 / 8:30	1:45 / 8:30
Sven Kriebel	Internal pers...	0:00 / 10:00	2:30 / 10:00	2:15 / 10:00	0:30 / 10:00

Расписание дня

Персональные настройки

Planning Settings -- Web Page Dialog

Visualisation: Resource View: Gantt Chart, View Mode: Daily

Time: Time Zone: CET, Time Unit: Minute, Days per Week: 7 Days, Week Starts: Monday

Distance: Distance Unit: Kilometer

Gantt Settings: Horizon (Days): 7, Grid Resolution: 15 minutes, Snap to Grid:

Defaults: Resource Search: Baden-Württemberg, Demand Search: Baden-Württemberg, Resource View: Gantt Chart, Assignment Appearance: Form, Schedule Strategy: forward 1, Demand Status: Not Staffed, View Mode: Daily

Buttons: Save, Cancel

Alexander Biesinger 8000010918/10

gtdstdf 12 REPARATUR SERVICE

441253 bangalore 05.11.2007 08:00

05.11.2007 08:30

**Contact** Status

+9153455235 Released Concrete

thripura.tekuru@sap. **Address**

Smiths  
Blümchenallee 48  
76137 Karlsruhe

Parts:

8000010919/10

REPARATUR SERVICE

05.11.2007 08:45

05.11.2007 09:15

**Status**

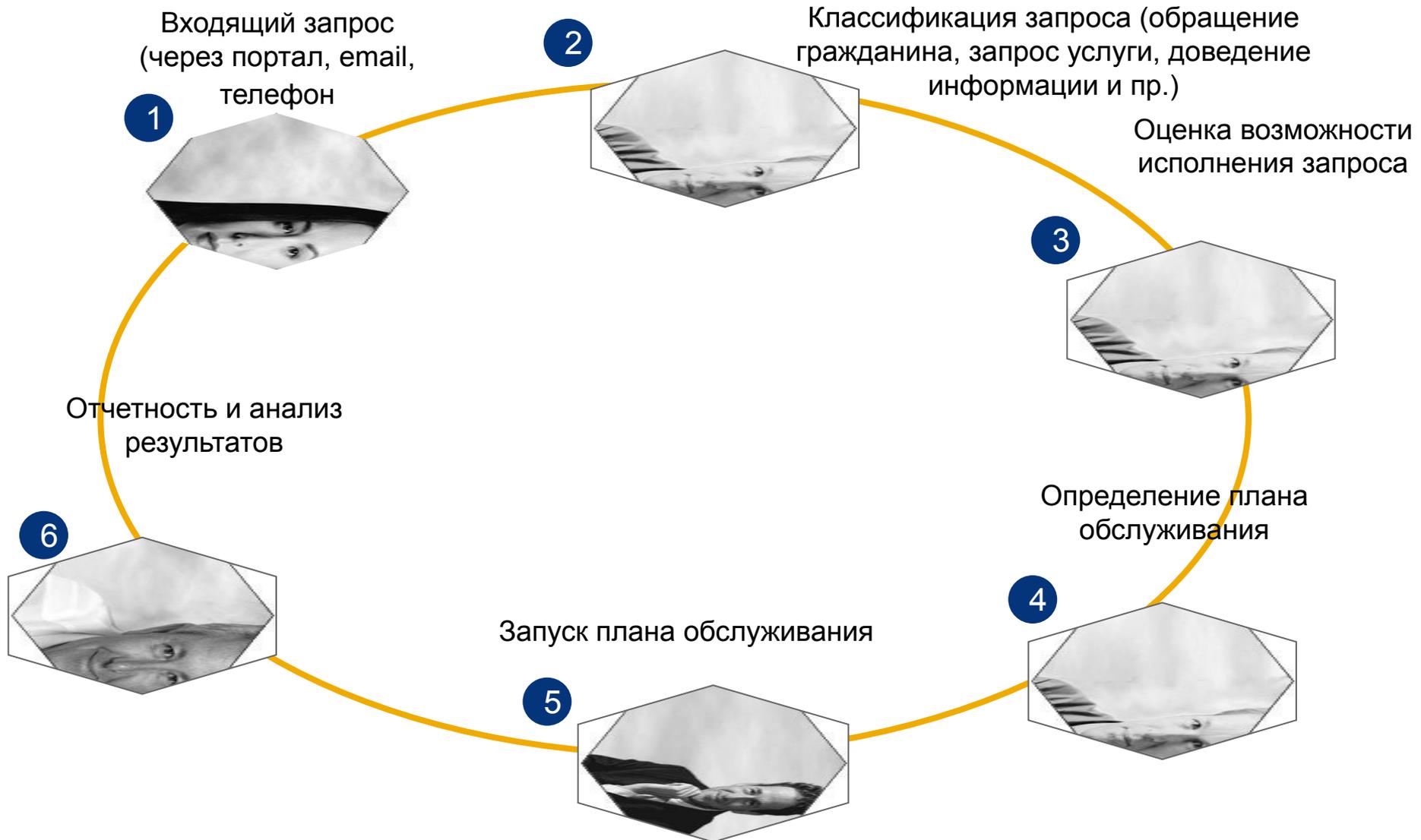
Released Concrete

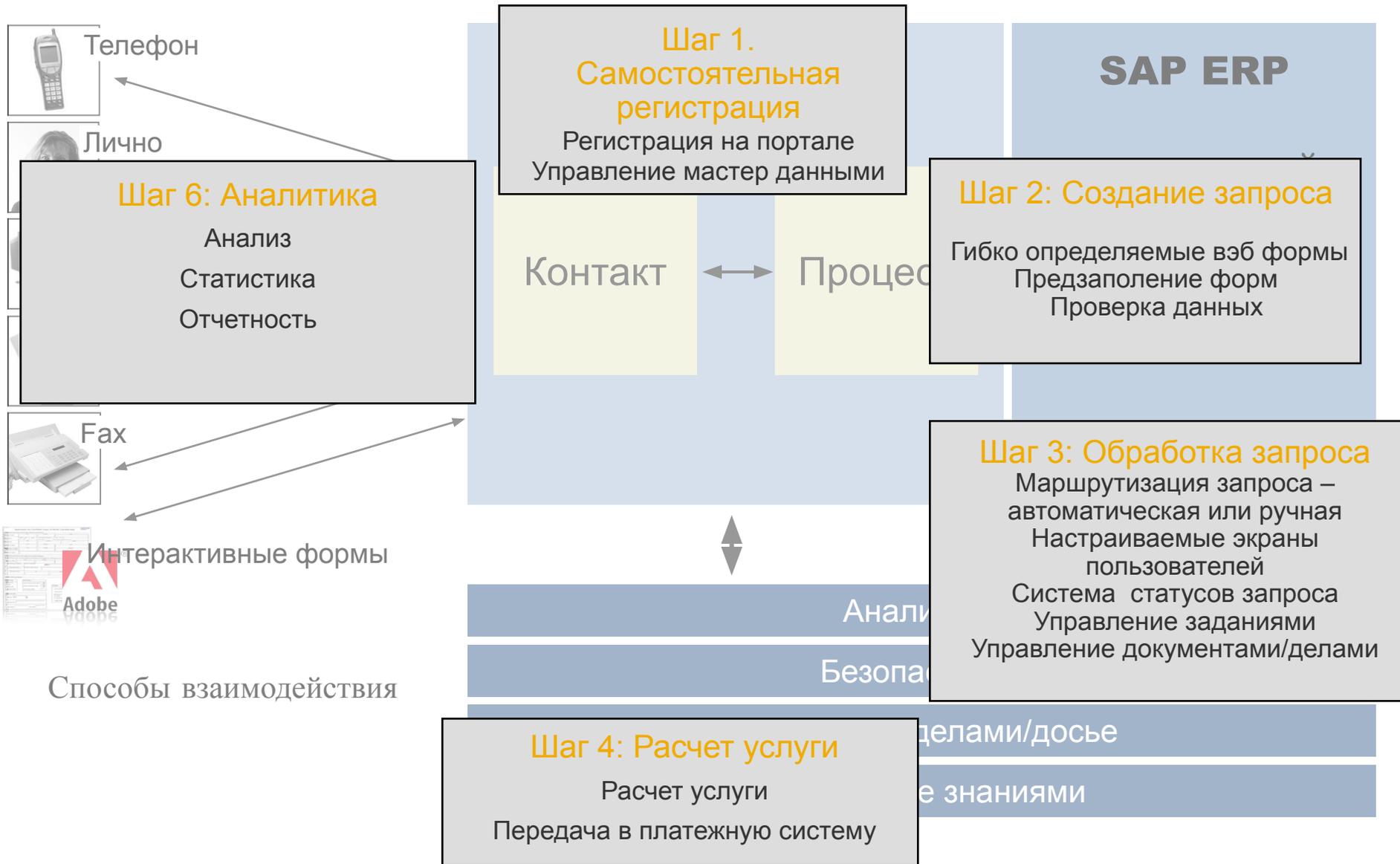
**Address**

Smiths  
Blümchenallee  
76137 Karlsruhe

Parts:

# Схема обработки запроса на сервис





# Архитектура решения на основе СОА с применением дополнительных продуктов



Единый портал государственных и муниципальных услуг SAP NetWeaver Portal

SAP CRM Предоставление услуг



Работа с основными данными на основе СОА



Реестр граждан в сторонней системе или

Дополнительные продукты для хранения и анализа данных

SAP BusinessObjects Data Services  
очистка данных

Реестр граждан в SAP NetWeaver MDM

Контент – сервер и система сканирования  
SAP Archiving by Open Text

Аналитика по гос. услугам  
SAP BusinessObjects

SAP PI интеграционная шина



Ведомственные системы



- **Связность** систем не только на уровне баз данных, но и на уровне прикладных задач (единые регистры, справочники), интеграция ведомственных систем
- Поддержка **любых каналов обращения** за информацией или услугами
- Поддержка **распределенной** структуры – сети МФЦ и служб по работе с гражданами, **маршрутизация** запросов и управление исполнением бизнес-процессов (регламентов) по предоставлению услуг
- Развернутая система **аналитики и отчетности**

# Copyright 2010 SAP AG

## All rights reserved



No part of this publication may be reproduced or transmitted in any form or for any purpose without the express permission of SAP AG. The information contained herein may be changed without prior notice.

Some software products marketed by SAP AG and its distributors contain proprietary software components of other software vendors.

SAP, R/3, mySAP, mySAP.com, xApps, xApp, SAP NetWeaver, Duet, Business ByDesign, ByDesign, PartnerEdge and other SAP products and services mentioned herein as well as their respective logos are trademarks or registered trademarks of SAP AG in Germany and in several other countries all over the world. All other product and service names mentioned and associated logos displayed are the trademarks of their respective companies. Data contained in this document serves informational purposes only. National product specifications may vary.

The information in this document is proprietary to SAP. This document is a preliminary version and not subject to your license agreement or any other agreement with SAP. This document contains only intended strategies, developments, and functionalities of the SAP® product and is not intended to be binding upon SAP to any particular course of business, product strategy, and/or development. SAP assumes no responsibility for errors or omissions in this document. SAP does not warrant the accuracy or completeness of the information, text, graphics, links, or other items contained within this material. This document is provided without a warranty of any kind, either express or implied, including but not limited to the implied warranties of merchantability, fitness for a particular purpose, or non-infringement.

SAP shall have no liability for damages of any kind including without limitation direct, special, indirect, or consequential damages that may result from the use of these materials. This limitation shall not apply in cases of intent or gross negligence.

The statutory liability for personal injury and defective products is not affected. SAP has no control over the information that you may access through the use of hot links contained in these materials and does not endorse your use of third-party Web pages nor provide any warranty whatsoever relating to third-party Web pages

Weitergabe und Vervielfältigung dieser Publikation oder von Teilen daraus sind, zu welchem Zweck und in welcher Form auch immer, ohne die ausdrückliche schriftliche Genehmigung durch SAP AG nicht gestattet. In dieser Publikation enthaltene Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden.

Einige von der SAP AG und deren Vertriebspartnern vertriebene Softwareprodukte können Softwarekomponenten umfassen, die Eigentum anderer Softwarehersteller sind.

SAP, R/3, mySAP, mySAP.com, xApps, xApp, SAP NetWeaver, Duet, Business ByDesign, ByDesign, PartnerEdge und andere in diesem Dokument erwähnte SAP-Produkte und Services sowie die dazugehörigen Logos sind Marken oder eingetragene Marken der SAP AG in Deutschland und in mehreren anderen Ländern weltweit. Alle anderen in diesem Dokument erwähnten Namen von Produkten und Services sowie die damit verbundenen Firmenlogos sind Marken der jeweiligen Unternehmen. Die Angaben im Text sind unverbindlich und dienen lediglich zu Informationszwecken. Produkte können länderspezifische Unterschiede aufweisen.

Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen sind Eigentum von SAP. Dieses Dokument ist eine Vorabversion und unterliegt nicht Ihrer Lizenzvereinbarung oder einer anderen Vereinbarung mit SAP. Dieses Dokument enthält nur vorgesehene Strategien, Entwicklungen und Funktionen des SAP®-Produkts und ist für SAP nicht bindend, einen bestimmten Geschäftsweg, eine Produktstrategie bzw. -entwicklung einzuschlagen. SAP übernimmt keine Verantwortung für Fehler oder Auslassungen in diesen Materialien. SAP garantiert nicht die Richtigkeit oder Vollständigkeit der Informationen, Texte, Grafiken, Links oder anderer in diesen Materialien enthaltenen Elemente. Diese Publikation wird ohne jegliche Gewähr, weder ausdrücklich noch stillschweigend, bereitgestellt. Dies gilt u. a., aber nicht ausschließlich, hinsichtlich der Gewährleistung der Marktgängigkeit und der Eignung für einen bestimmten Zweck sowie für die Gewährleistung der Nichtverletzung geltenden Rechts.

SAP übernimmt keine Haftung für Schäden jeglicher Art, einschließlich und ohne Einschränkung für direkte, spezielle, indirekte oder Folgeschäden im Zusammenhang mit der Verwendung dieser Unterlagen. Diese Einschränkung gilt nicht bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit.

Die gesetzliche Haftung bei Personenschäden oder die Produkthaftung bleibt unberührt. Die Informationen, auf die Sie möglicherweise über die in diesem Material enthaltenen Hotlinks zugreifen, unterliegen nicht dem Einfluss von SAP, und SAP unterstützt nicht die Nutzung von Internetseiten Dritter durch Sie und gibt keinerlei Gewährleistungen oder Zusagen über Internetseiten Dritter ab.

Alle Rechte vorbehalten.

# Спасибо за внимание

Станислав Пречистенский

ООО "САП СНГ"  
115054 г.Москва,  
Космодамианская наб., 52/2  
Тел. +7 (495) 755-9800  
Факс +7 (495) 755-9801

Stanislav.prechistenskiy@sap.com  
[www.sap.com](http://www.sap.com)