

Microsoft Dynamics CRM для государственных учреждений

- Баранов Данила
- студент МГТУ МИРЭА
- 4 курс, группа ГБИ-1-08
- ф-т Экономики и Управления

Электронное государство - способ осуществления информационных аспектов государственной деятельности, основанный на использовании ИКТ-систем.

1. Электронное правительство;
2. Электронный парламент;
3. Электронное правосудие.



В России деятельность по созданию «электронного государства» осуществлялась в в 2002—2010 годах в рамках ФЦП Электронная Россия и направлена на то, чтобы повысить качество государственного управления.

□ 77 млрд руб. (планировалось в ценах 2002 года)

□ 21 млрд руб. (израсходовали)



Ситуация

- Несовершенство уже существующих методов обслуживания и ИТ-стратегии
- невозможность обновления данных о клиентах
- отсутствие общего представления данных о клиентах
- невозможность синхронизации данных между используемыми системами управления



Преимущества решения на базе MD CRM:

- обслуживание граждан и бизнеса по принципу одного окна
- эффективная работа со справочниками
- привлечение новых партнеров
- повышение производительности труда сотрудников:
 - механизмы автоматического оповещения и настройки исполнения регламентов обработки документов
 - детальная история работы с контрагентами
 - простота интеграции с внешними системами
 - удобный интерфейс
- снижение совокупной стоимости владения





Возможности MD CRM для государственных ведомств:

- легкость обработки запросов граждан
- эффективное взаимодействие с юридическими лицами
- ускорение работы с населением и юридическими лицами
- контроль процессов субсидирования
- эффективное межведомственное взаимодействие
- удобство ведения справочников и др.





Пенсионная Регулирующая Организация Великобритании

Пенсионная Регулирующая Организация — это государственное ведомство, регулирующее трудовое пенсионное обеспечение в Великобритании.

Цель деятельности — защитить льготы населения, поддерживая высокие стандарты и добросовестную практику пенсионных программ.

Штат сотрудников – 300 человек, используют MD CRM – 250 чел.

Численность населения Великобритании – около 62 млн. чел.



Результаты внедрения для Пенсионной Регулирующей Организации:

- повышение качества обслуживания клиентов
- быстрота внедрения – 16 недель
- возможность сокращения расходов
- сокращение дублирования действий
- единое представление данных
- повышение безопасности
- простота использования и др.



Спасибо за внимание!

