

Инфовик

(www.infovik.ru)

«Современные возможности и перспективы предоставления Информационно-справочных и сервисных услуг

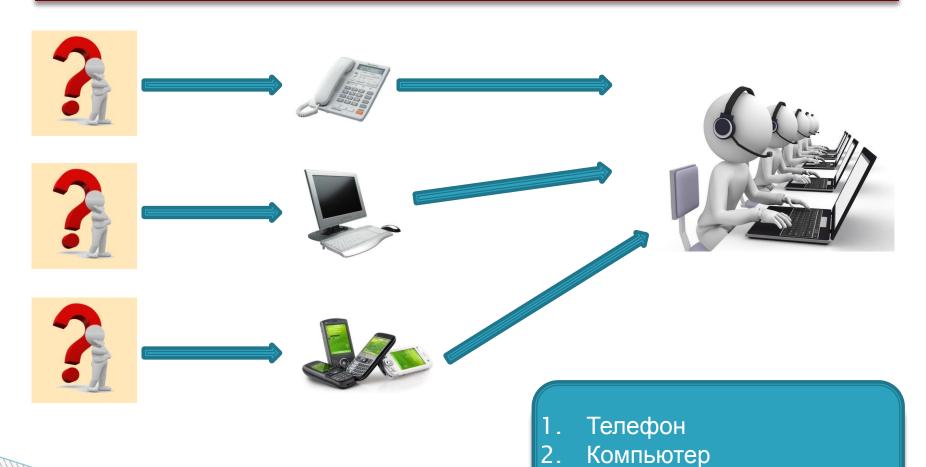
в личных кабинетах абонентов операторов связи в цифровом формате»

Традиционные средства коммуникаций абонентов справочных служб



Связь абонента и оператора Call-центра выполняется с помощью телефонного аппарата

«Инфовик» использует расширенные средства коммуникаций абонентов со справочной службой



Мобильные устройства

Коммуникатор на основе WEB технологий



Позволяет связываться абоненту со справочной службой средствами интерактивного чата

Автоматическая обработка запросов пользователей



Обращения абонентов могут обслуживаться с помощью автоматического анализатора запросов. Если автоматический анализатор не сможет найти ответ на запрос пользователя, к сессии чата будет подключен оператор Call-центра

Автоматическая обработка запросов пользователей



диалог в автоматическом режиме по причине сложности запросов

Примеры применения коммуникатора



- 1. Предоставление справочной информации.
- 2. Предоставление сервисных услуг.
- 3. Консультации по вопросам предоставления государственных услуг в электронной форме (Проект Электронная Россия).
- 4. Консультации по социальным вопросам.
- 5. Консультации по техническим вопросам.

Консультации по вопросам предоставления государственных услуг (Электронная Россия)

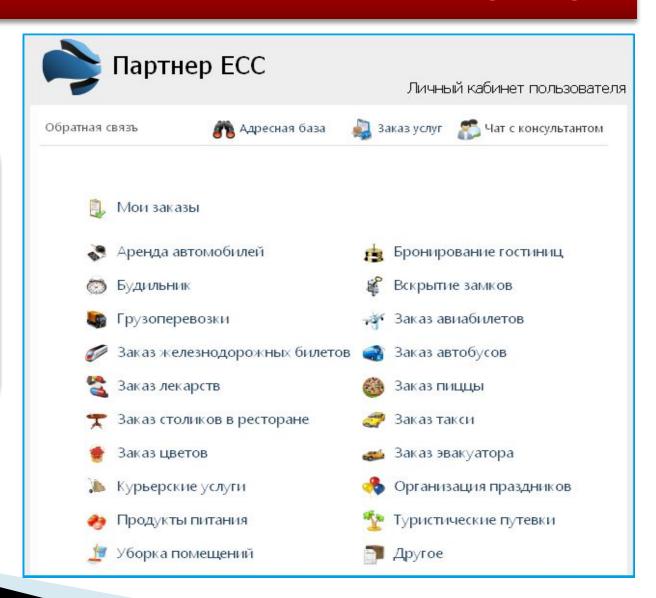
- Гражданство, регистрация, визы
- Социальное обеспечение
- Земельно-имущественные отношения
- Налоги и сборы
- Безопасность и охрана правопорядка
- Труд и занятость
- Государственные учреждения
- Природопользование и экология
- Реклама и СМИ
- Сельское хозяйство и ветеринария
- Юридические услуги
- Защита прав и свобод
- Культура, искусство
- Образование и наука

Консультации по вопросам предоставления государственных услуг (Электронная Россия)

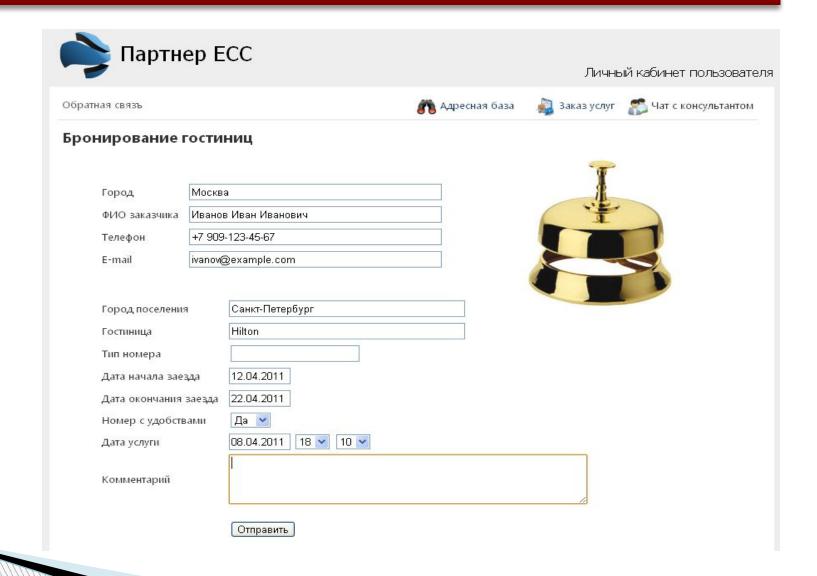
- Некоммерческие организации
- Жилищно-коммунальное хозяйство
- Предпринимательская деятельность
- Здравоохранение и медицина
- Страхование
- Информационные технологии и связь
- Транспорт и дорожное хозяйство
- Таможенное дело
- Экономика, финансы, статистика
- Производство, строительство и торговля
- Энергетика и природные ресурсы
- Картография, геодезия и гидрометеорология
- Туризм и отдых
- Спорт и физическая культура

Предоставление сервисных услуг

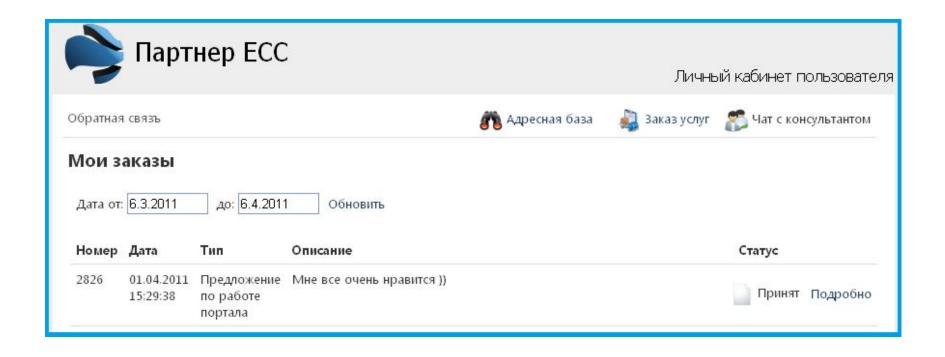
Абонент может заказать любые виды сервисных услуг по всем городам России.



Пример предоставления сервисных услуг

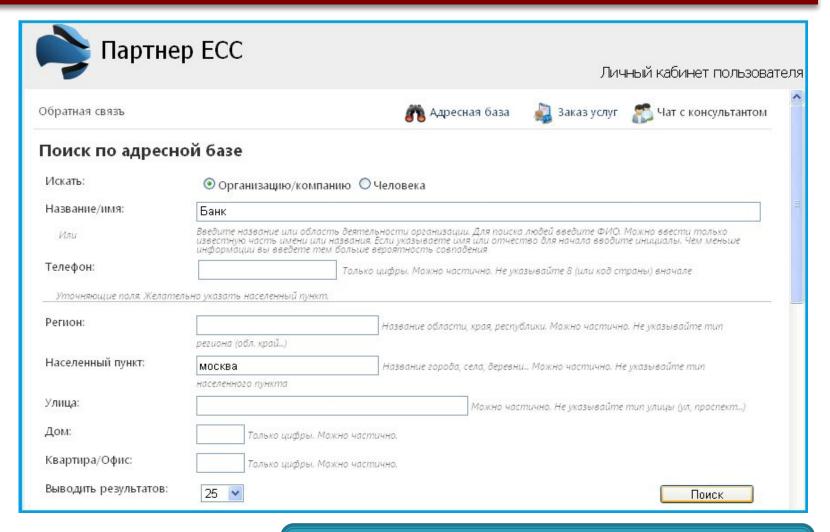


Предоставление сервисных услуг



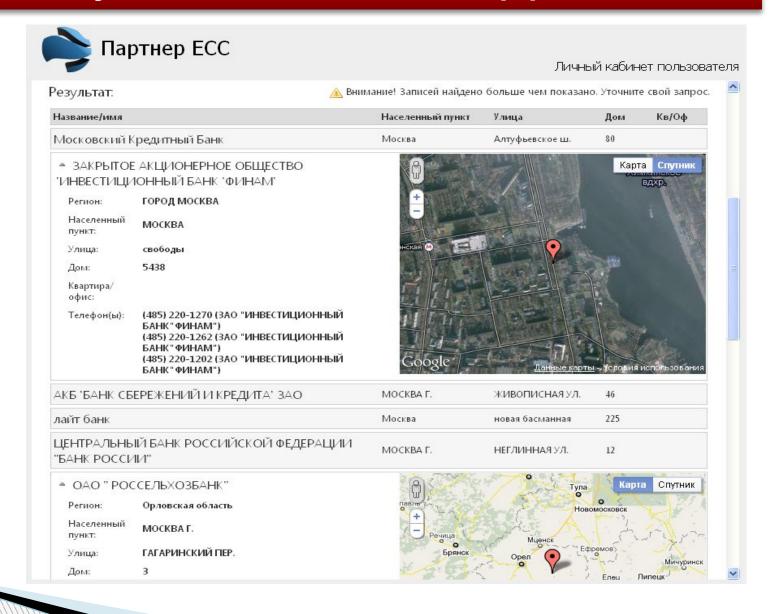
В Личном кабинете сохраняется история по всем выполненным заказам.

Поисковый интерфейс по юридическим и физическим лицам всех городов России



Миллионы записей, актуализируемых методическим отделом ООО "Единая справочная служба"

Результаты поискового интерфейса

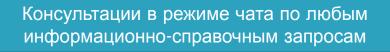


Функции справочной службы доступные через личный кабинет пользователей



Консультации по предоставлению государственных услуг в электронной форме

Функции справочной службы доступные через мобильные устройства



Запрос сервисных услуг

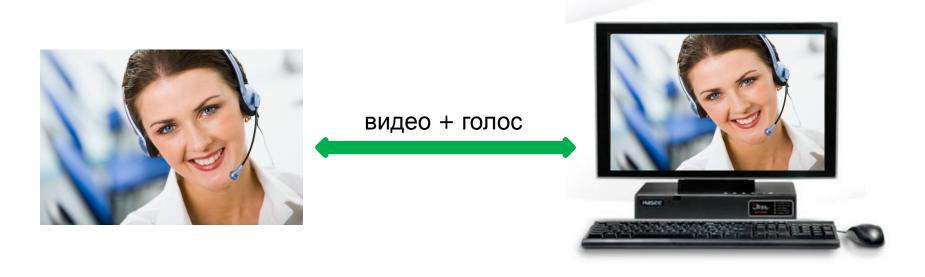
Запрос обратного вызова от оператора справочной службы

Поиск информации по юридическим и физическим лицам

Консультации по предоставлению государственных услуг в электронной форме

Доступ с мобильных устройств к сервисным функциям справочной службы может быть обеспечен через публичные IP сети

Технологии передачи видео контента на компьютер пользователя



Связь с оператором справочной службы с помощью компьютера из личного кабинета абонента ШПД. По IP каналу передается как голосовой поток, так и видео изображение оператора Call-Центра

Технологии передачи видео контента на мобильные устройства



Связь с оператором справочной службы с помощью компьютера из личного кабинета абонента ШПД. По IP каналу передается как голосовой поток, так и видео изображение оператора Call-Центра. Для работы на мобильных устройствах разрабатывается облегченный аналог интерфейса для персональных компьютеров.

Эффективность от внедрения новых услуг



Для пользователей:

- Удобный способ получения информации
- Расширенный пакет услуг от оператора связи

Для оператора связи:

- Новые виды предоставляемых услуг
 - Привлечение новых абонентов
- Увеличение выручки от предоставления дополнительных видов услуг