

ОПЕРАТИВНОСТЬ  
ТОЧНОСТЬ  
КАЧЕСТВО

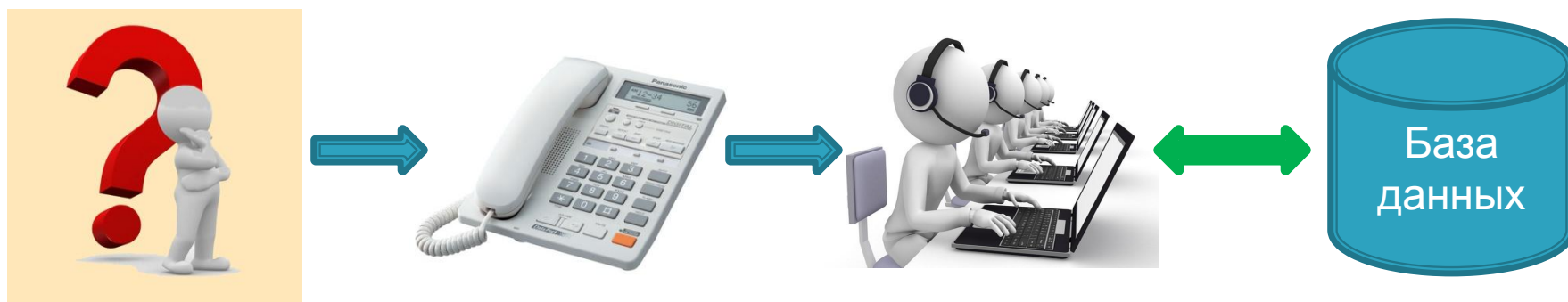


ЕДИНАЯ СПРАВОЧНАЯ СЛУЖБА

# Инфовик ([www.infovik.ru](http://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



1. Телефон
2. Компьютер
3. Мобильные устройства

# Коммуникатор на основе WEB технологий



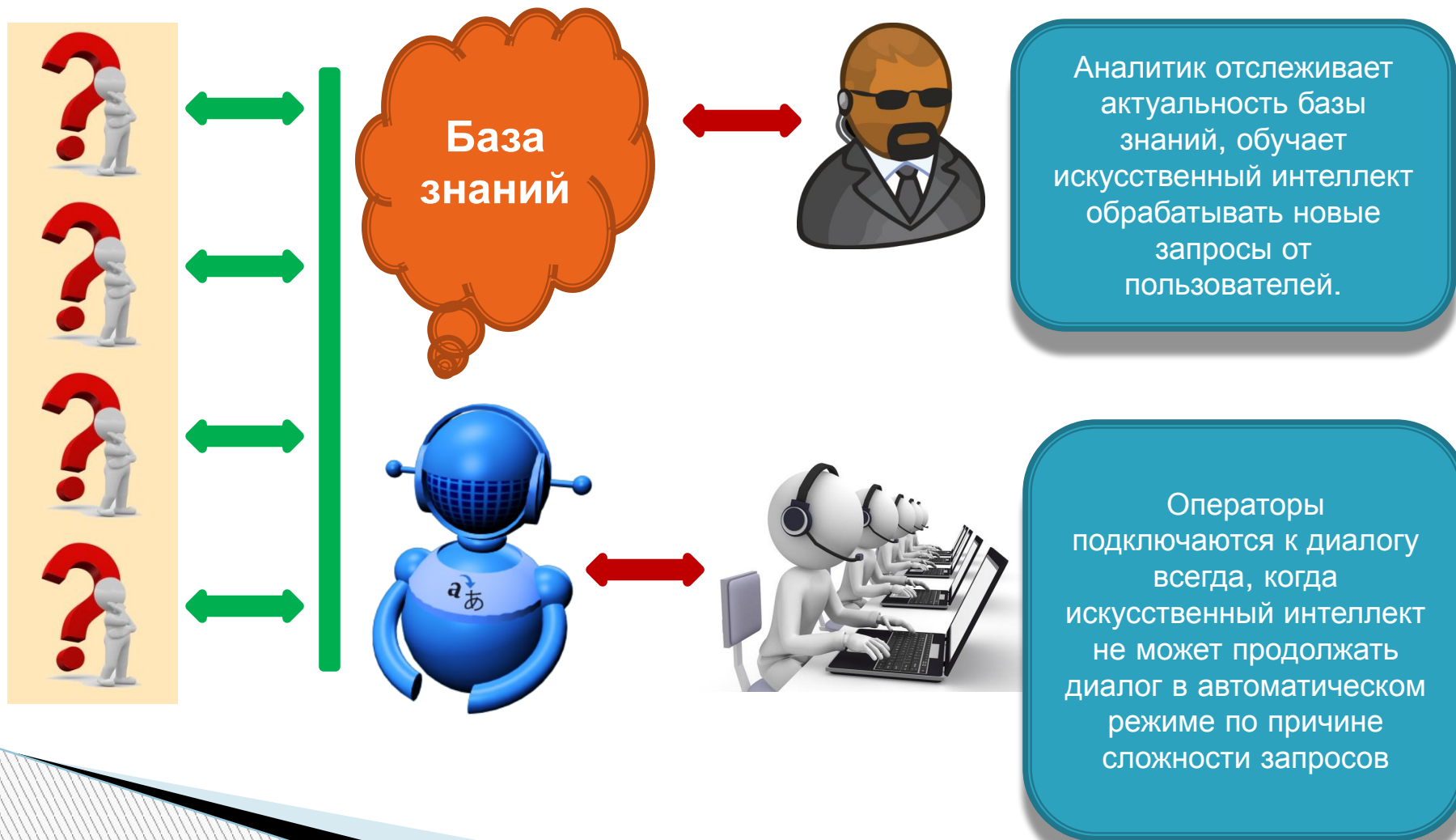
Позволяет связываться абоненту со справочной службой средствами интерактивного чата

# 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



# 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.



Партнер ECC

Личный кабинет пользователя

Обратная связь



Адресная база



Заказ услуг



Чат с консультантом



Мои заказы



Аренда автомобилей



Будильник



Грузоперевозки



Заказ железнодорожных билетов



Заказ лекарств



Заказ столиков в ресторане



Заказ цветов



Курьерские услуги



Продукты питания



Уборка помещений



Бронирование гостиниц



Вскрытие замков



Заказ авиабилетов



Заказ автобусов



Заказ пиццы



Заказ такси



Заказ эвакуатора



Организация праздников







Туристические путевки



Другое


# Пример предоставления сервисных услуг

 **Партнер ECC** Личный кабинет пользователя

Обратная связь  Адресная база  Заказ услуг  Чат с консультантом

## Бронирование гостиниц

Город	<input type="text" value="Москва"/>
ФИО заказчика	<input type="text" value="Иванов Иван Иванович"/>
Телефон	<input type="text" value="+7 909-123-45-67"/>
E-mail	<input type="text" value="ivanov@example.com"/>
<hr/>	
Город поселения	<input type="text" value="Санкт-Петербург"/>
Гостиница	<input type="text" value="Hilton"/>
Тип номера	<input type="text"/>
Дата начала заезда	<input type="text" value="12.04.2011"/>
Дата окончания заезда	<input type="text" value="22.04.2011"/>
Номер с удобствами	<input type="text" value="Да"/>
Дата услуги	<input type="text" value="08.04.2011"/> <input type="text" value="18"/> <input type="text" value="10"/>
Комментарий	<input type="text"/>



# Предоставление сервисных услуг



Партнер ECC

Личный кабинет пользователя

Обратная связь



Адресная база



Заказ услуг



Чат с консультантом


## Мои заказы

Дата от:  до:  [Обновить](#)

Номер	Дата	Тип	Описание	Статус
2826	01.04.2011 15:29:38	Предложение по работе портала	Мне все очень нравится ))	<a href="#">Принят</a> <a href="#">Подробнее</a>




В Личном кабинете сохраняется история по всем выполненным заказам.

# Поисковый интерфейс по юридическим и физическим лицам всех городов России



Партнер ЕСС

Личный кабинет пользователя

Обратная связь  Адресная база  Заказ услуг  Чат с консультантом

## Поиск по адресной базе

Искать:  Организацию/компанию  Человека

Название/имя:

*Или* Введите название или область деятельности организации. Для поиска людей введите ФИО. Можно ввести только известную часть имени или названия. Если указываете имя или отчество для начала вводите инициалы. Чем меньше информации вы введете тем больше вероятность совпадения

Телефон:  Только цифры. Можно частично. Не указывайте 8 (или код страны) в начале

Уточняющие поля. Желательно указать населенный пункт.


Регион:  Название области, края, республики. Можно частично. Не указывайте тип региона (обл. край...)

Населенный пункт:  Название города, села, деревни... Можно частично. Не указывайте тип населенного пункта

Улица:  Можно частично. Не указывайте тип улицы (ул, проспект...)

Дом:  Только цифры. Можно частично.

Квартира/Офис:  Только цифры. Можно частично.

Выводить результатов:  

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

# Результаты поискового интерфейса



Партнер ECC

Личный кабинет пользователя

Результат:

⚠ Внимание! Записей найдено больше чем показано. Уточните свой запрос.

Название/имя	Населенный пункт	Улица	Дом	Кв/Оф
Московский Кредитный Банк	Москва	Алтуфьевское ш.	80	

▲ ЗАКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО  
'ИНВЕСТИЦИОННЫЙ БАНК "ФИНАМ"'

Регион: ГОРОД МОСКВА

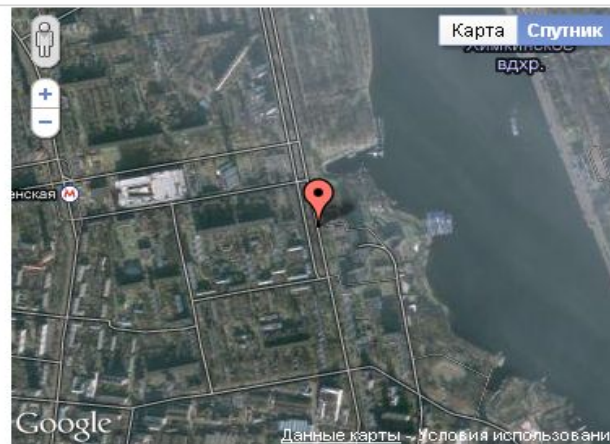
Населенный пункт: МОСКВА

Улица: свободы

Дом: 5438

Квартира/  
офис:

Телефон(ы): (485) 220-1270 (ЗАО "ИНВЕСТИЦИОННЫЙ БАНК "ФИНАМ")  
(485) 220-1262 (ЗАО "ИНВЕСТИЦИОННЫЙ БАНК "ФИНАМ")  
(485) 220-1202 (ЗАО "ИНВЕСТИЦИОННЫЙ БАНК "ФИНАМ")



АКБ 'БАНК СБЕРЕЖЕНИЙ И КРЕДИТА' ЗАО	МОСКВА Г.	ЖИВОПИСНАЯ УЛ.	46	
-------------------------------------	-----------	----------------	----	--

лайт банк	Москва	новая басманная	225	
-----------	--------	-----------------	-----	--

ЦЕНТРАЛЬНЫЙ БАНК РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ "БАНК РОССИИ"	МОСКВА Г.	НЕГЛИННАЯ УЛ.	12	
--------------------------------------------------------	-----------	---------------	----	--

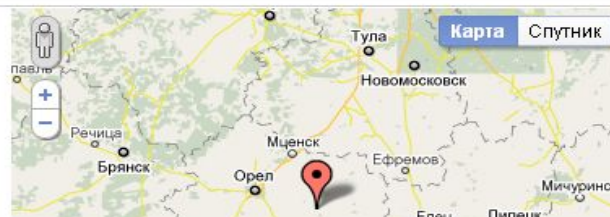
▲ ОАО "РОССЕЛЬХОЗБАНК"

Регион: Орловская область

Населенный пункт: МОСКВА Г.

Улица: ГАГАРИНСКИЙ ПЕР.

Дом: 3



# Функции справочной службы доступные через личный кабинет пользователей



Партнер ECC

Личный кабинет пользователя

Консультации в режиме чата по любым информационно-справочным запросам

Поиск информации по юридическим и физическим лицам

Запрос сервисных услуг



Чат с консультантом



Поиск по адресной базе



Заказ услуг



Мои заказы

История заказов

Консультации по предоставлению государственных услуг в электронной форме

# Функции справочной службы доступные через мобильные устройства

Консультации в режиме чата по любым информационно-справочным запросам

Запрос сервисных услуг

Запрос обратного вызова от оператора справочной службы

Консультации по предоставлению государственных услуг в электронной форме

Поиск информации по юридическим и физическим лицам



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



# Технологии передачи видео контента на компьютер пользователя



видео + голос



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



видео + голос



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