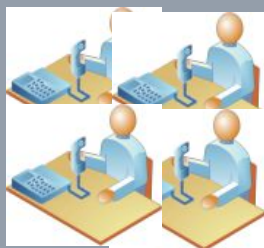


**КОНТАКТ-ЦЕНТР ОТ “SIEMENS  
ENTERPRISE COMMUNICATIONS” КАК  
СРЕДСТВО ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА И  
ДОСТУПНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ  
УСЛУГ И ЭЛЕМЕНТ «ЭЛЕКТРОННОГО  
ПРАВИТЕЛЬСТВА»**

Июнь 2009

**Электронное правительство** — такой способ предоставления информации и оказания уже сформировавшегося набора государственных услуг, при котором личное взаимодействие между государством и заявителем минимизировано и максимально возможно используются информационные технологии.

Единый источник информации  
о государственных услугах.



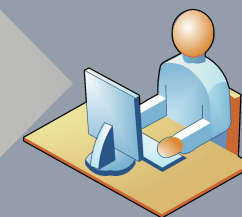
Личное обращение  
(МФЦ и ведомства)



Телефон  
(call-центры)



Интернет  
(порталы госуслуг)



# ЭЛЕМЕНТЫ ЭЛЕКТРОННОГО ПРАВИТЕЛЬСТВА

SIEMENS



# МЕСТО КОНТАКТ-ЦЕНТРА

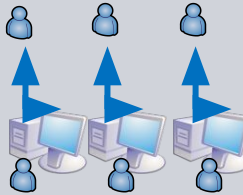
граждане



**КОНТАКТ-ЦЕНТР**

(или единый  
региональный центр  
- единый номер)

Центры обслуживания  
(МФЦ)



Пространство предоставления  
государственных услуг

юр. лица



**ОРГАНЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ**

Организатор  
МФЦ



ОГВ субъекта РФ



ФОГВ

Организация взаимодействия  
между ОГВ федерального,  
регионального и  
муниципального уровня



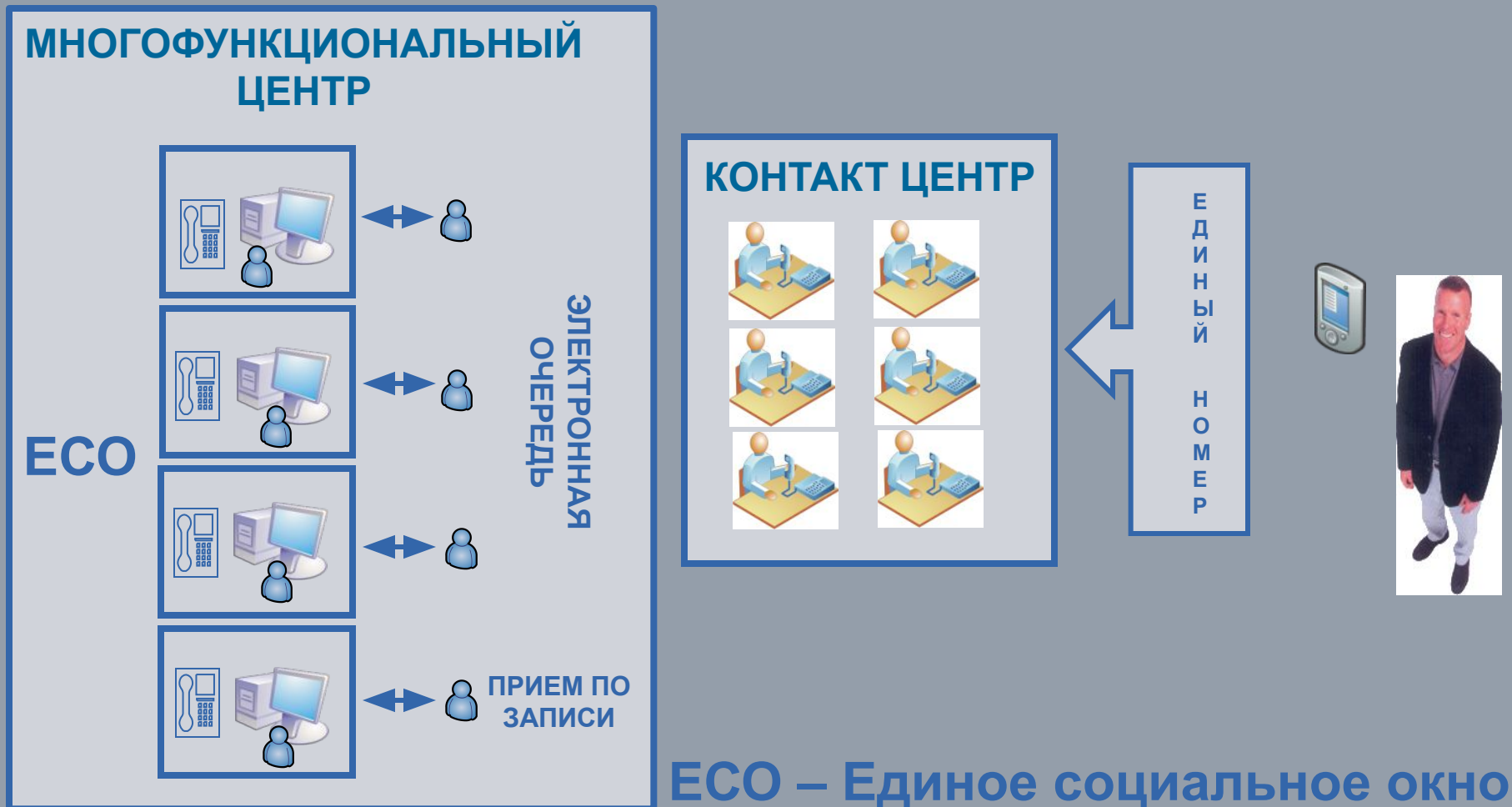
Территориальные  
органы ФОГВ



Муниципальные  
образования

# АЛГОРИТМ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

SIEMENS



# ЗАДАЧИ КОНТАКТ ЦЕНТРА

**On-line Консультация**

**Запись на прием на конкретное время**

**Горячая линия**

**Место решения вопроса**

**Ответственный сотрудник**

**Необходимые документы**

**Время приема**

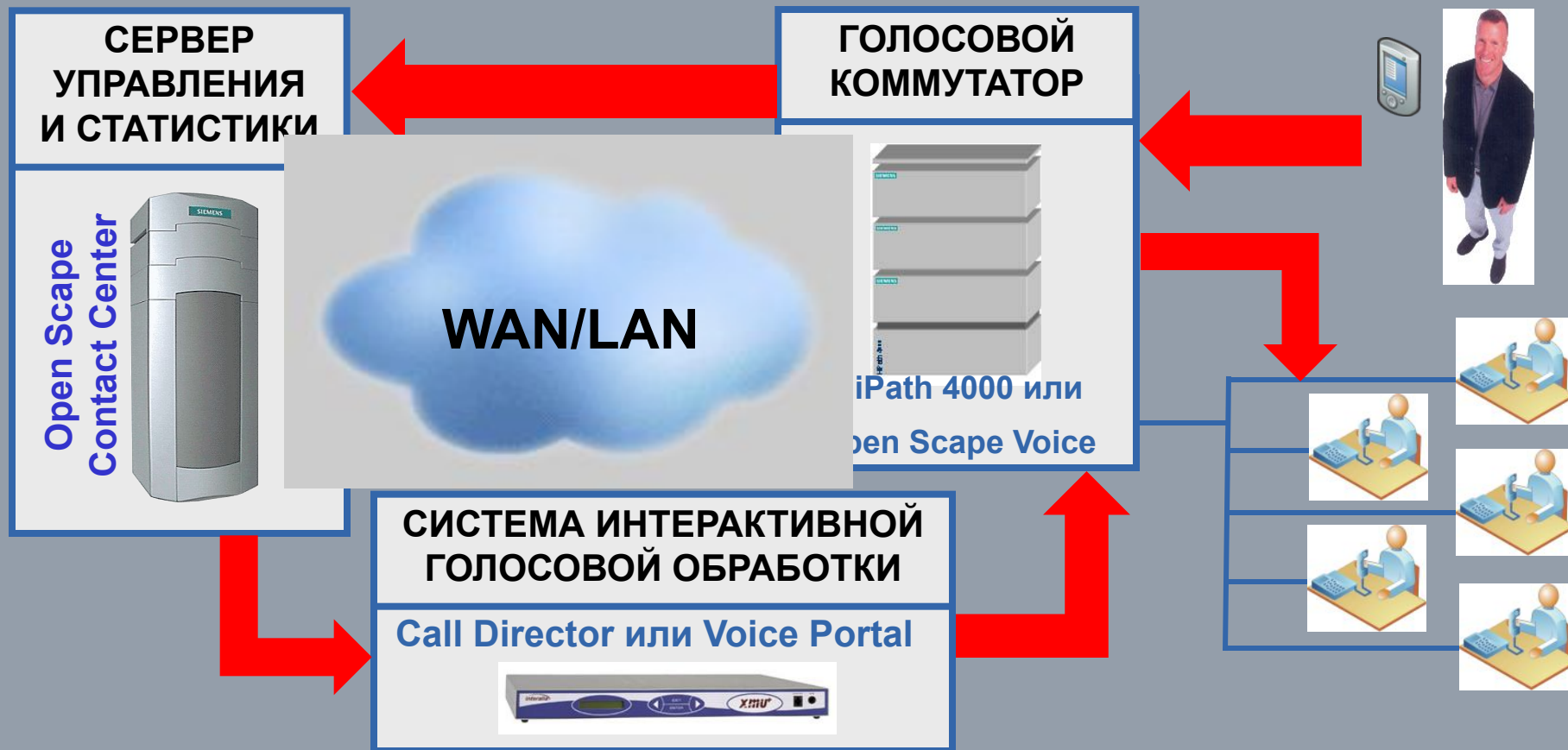
**Помощь специалиста**



# ЦЕНТР ОБРАБОТКИ ВЫЗОВОВ. КОНТАКТ-ЦЕНТР

SIEMENS

ЦОВ от Siemens Enterprise Communications – это программно-аппаратный комплекс состоящий из **3 основных элементов**:





# РЕАЛИЗУЕМЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ КОНТАКТ-ЦЕНТРА

SIEMENS

Автоматическое распределение нагрузки

Интеллектуальная маршрутизация звонков, **IVR**

Управление контактами через АОН

Задействование помощи «специалиста»

Переадресация абонента на голосовой ящик

Реализация функции обратного вызова

Интеграция электронной почты, веб-чат

Мониторинг, систематизация запросов и  
выработка политики управления вызовами



# РЕАЛИЗУЕМЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ КОНТАКТ-ЦЕНТРА

SIEMENS

Доступ оператора контакт-центра к персональным данным после авторизации абонента

Гражданин звонит по единому номеру с вопросом об имеющейся льготе (размере пенсии, характеристики жилплощади и пр.)

Оператор контакт-центра имеет права пользователя только на чтение документа

Оператор просит ввести «идентификатор» в тональном режиме и получает доступ к персональным данным абонента

# ПРЕИМУЩЕСТВО РЕШЕНИЯ ОТ SIEMENS ENTERPRISE COMMUNICATIONS

**SIEMENS**

**СВОБОДНОЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ**

**ЛОКАЛЬНОЕ ПРОИЗВОДСТВО НА БАЗЕ  
ФГУП «КАЛУГАПРИБОР»**

**СЕРТИФИКАЦИЯ ДЛЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ  
В ОРГАНАХ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ**

**Спасибо за внимание!**