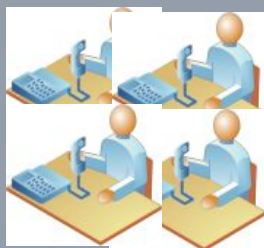


КОНТАКТ-ЦЕНТР ОТ “SIEMENS ENTERPRISE COMMUNICATIONS” КАК СРЕДСТВО ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ И ЭЛЕМЕНТ «ЭЛЕКТРОННОГО ПРАВИТЕЛЬСТВА»

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.



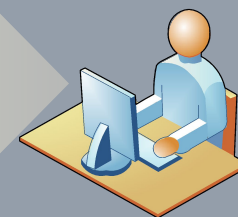
Личное обращение
(МФЦ и ведомства)



Телефон
(call-центры)



Интернет
(порталы госуслуг)



ЭЛЕМЕНТЫ ЭЛЕКТРОННОГО ПРАВИТЕЛЬСТВА



МЕСТО КОНТАКТ-ЦЕНТРА

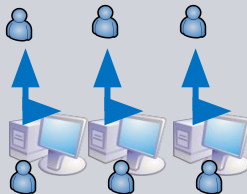
граждане



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



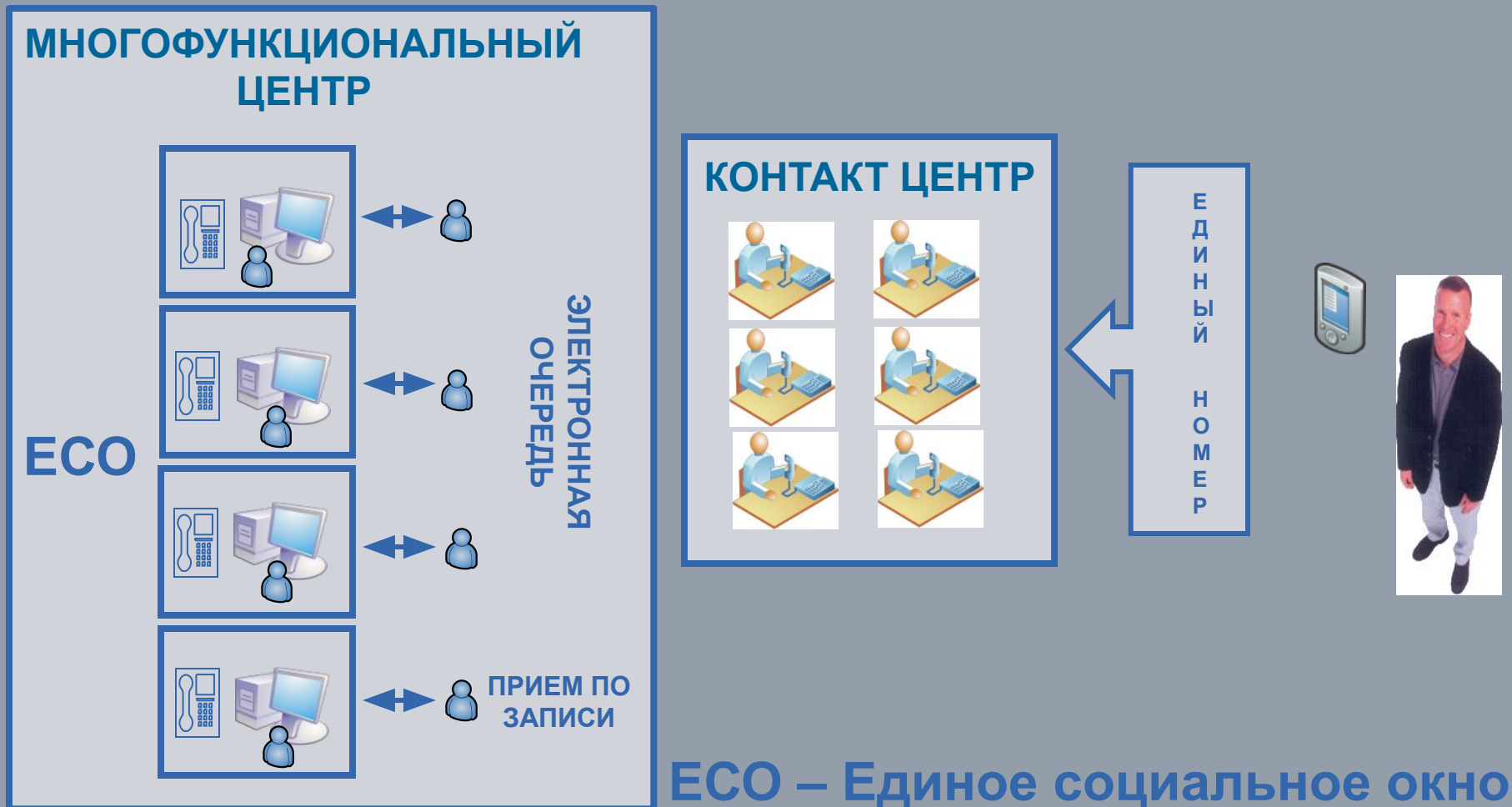
Территориальные
органы ФОГВ



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

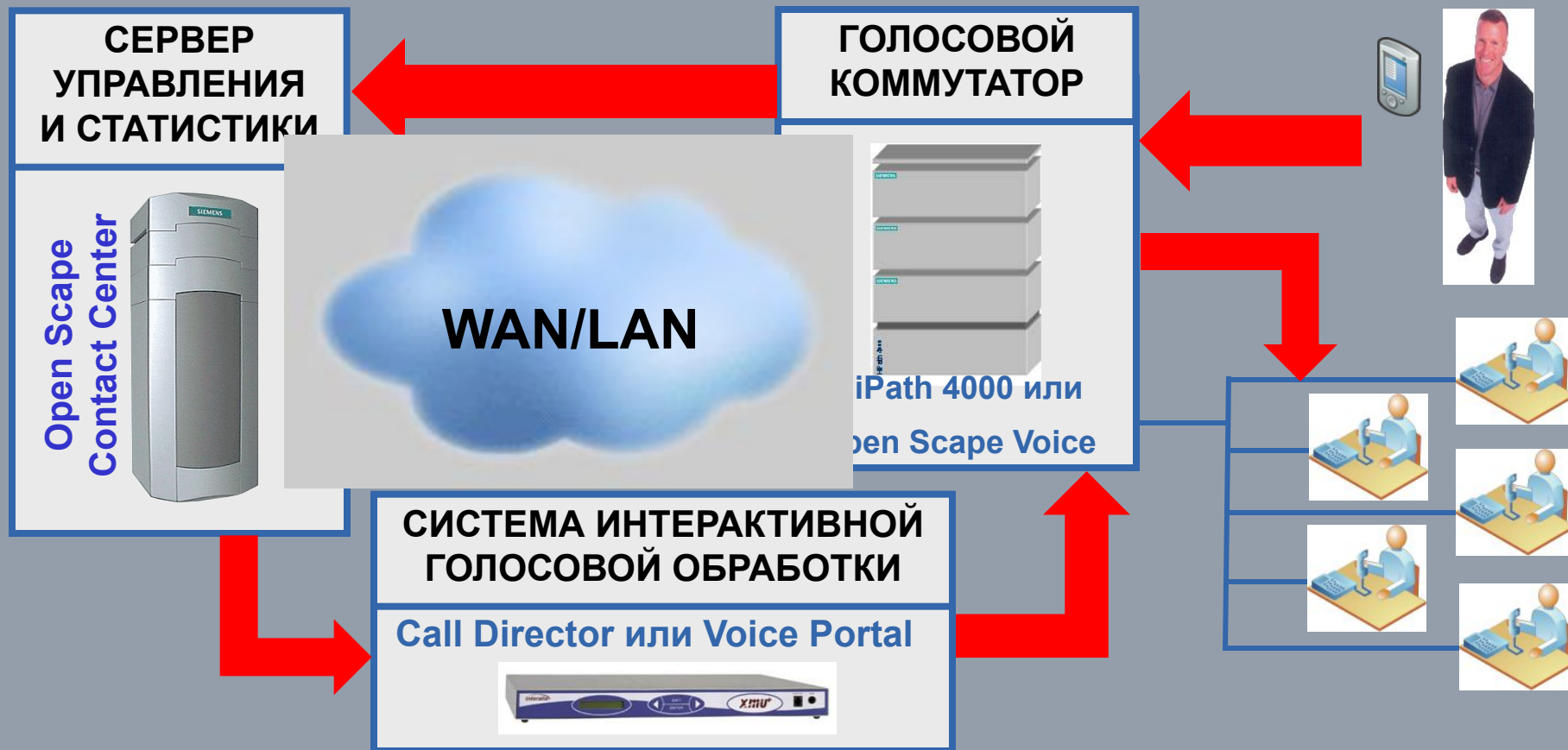
Помощь специалиста



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!