

Центры телефонного обслуживания (ЦТО) и Многофункциональные Центры предоставления государственных услуг (МФЦ) являются неотъемлемой частью программы «Электронного правительства».

Административная реформа, начатая Президентом РФ Владимиром Путиным в 2003 году, имеет четкую задачу — ограничить вмешательство государства в экономическую деятельность, исключить чрезмерное регулирование, сократить функции госорганов.



Программный продукт «Капелла. ЦТО» позволяет построить ЦТО и контакт-центр для МФЦ как элемент инфраструктуры электронного правительства и автоматизирует процессы телефонного обслуживания граждан, решая задачи административной реформы.

На основе требований, изложенных в протоколе заседания Правительственной комиссии от 30 июня 2009 г. № 90 (раздел IX, пункт 3), «Капелла. ЦТО» автоматизирует следующие процессы телефонного обслуживания граждан в ЦТО и в контакт-центре МФЦ:

1. **Предоставление справочной информации.** О режиме работы и расположении поставщиков услуг.
2. **Консультирование об условиях оказания госуслуги.** О требованиях, условиях и правилах предоставления госуслуг.
3. **Консультирование в процессе подготовки к оказанию госуслуги.** Определение состава документов, необходи-

мых для оказания госуслуги, составление плана действий Заявителя по подготовке к госуслуге и консультирование о необходимых действиях.

4. **Перевод вызова на специалиста в случае невозможности оказания консультации в рамках ЦТО.**
5. **Запись на личный прием к специалисту** соответствующего поставщика услуги.
6. **Информирование о статусе исполнения услуги.**
7. **Прием, регистрация и контроль обработки претензий.**
8. **Контроль качества обслуживания** путем анкетирования и выборочной обратной связи с заявителями.

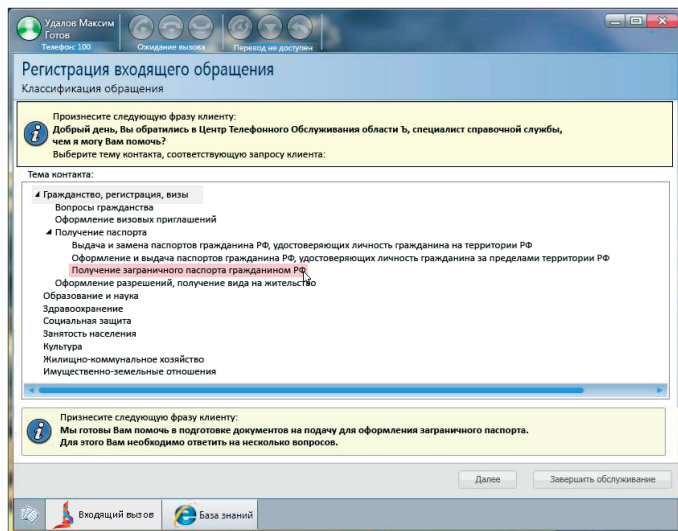
Назначение системы

- Обработка запросов по государственным и муниципальным услугам, в том числе, **выдача справочной информации о государственных и муниципальных услугах**, органах исполнительной власти и органах местного самоуправления, с учетом места получения услуги;
- При необходимости получения дополнительной информации по государственной или муниципальной услуге **переадресация телефонного вызова** на сотрудников органов государственной власти, ответственных за предоставление услуги, либо на сотрудников многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее — МФЦ), при условии создания соответствующей инфраструктуры;

- **Запись на прием** в орган исполнительной власти, орган местного самоуправления, либо в МФЦ (при условии создания соответствующей инфраструктуры) для получения государственной, муниципальной услуги;
- Предоставление гражданам и организациям **информации о статусе и результатах** предоставления им государственной и муниципальной услуги, в случае если такое предоставление не противоречит законодательству Российской Федерации в области персональных данных;
- Обеспечение **сбора и обработки статистических данных** о вызовах в целях мониторинга и контроля качества предоставления государственных и муниципальных услуг, включая проведение социологических опросов обратившихся граждан и организаций.

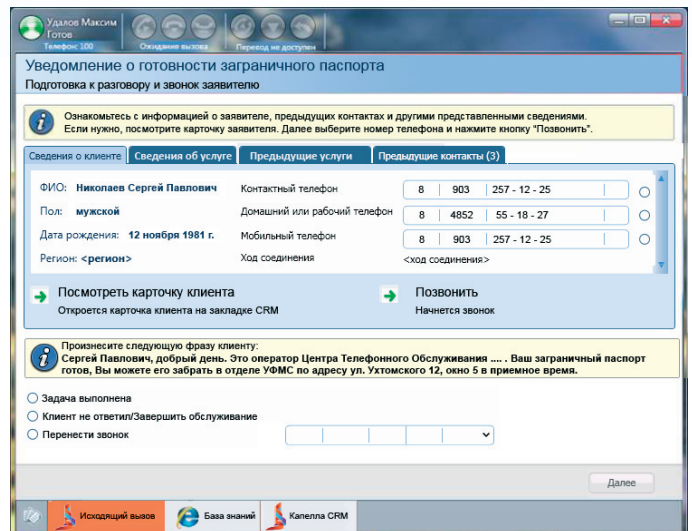
Возможности решения

- **Процессы автоматизированы с помощью сценариев обслуживания.** Обслуживание автоматизировано, система «ведет» сотрудника по процессу обслуживания и контролирует его работу в сценариях и интегрированных системах.



- **Все системы интегрированы в единый процесс в рамках одного окна.** Все системы, необходимые для обслуживания, интегрированы в «единое окно». Данные переносятся между системами без участия сотрудника, исключая ошибки повторного ввода данных.
- **Интеграция с телефонией.** Система интегрирована с телефонией, все функции управления вызовом доступны в «едином окне».
- **История взаимодействия с заявителем.** Система регистрирует историю взаимоотношений с заявителями, предоставляет доступ к этим данным и использует данную информацию при принятии решений.
- **Возможность оперативного подключения второй линии обслуживания.** Система позволяет оперативно подключить к помощи эксперта, осуществив передачу контекста вызова на него.

- **Проведение исходящих контактов.** Система позволяет настраивать и проводить исходящие контакты с заявителями (обзвоны, анкетирование и пр.), что используется для проведения социологических исследований, сбора информации об удовлетворенности и информирование граждан.



- **Простые и удобные инструменты настройки.** Система предоставляет инструменты для настройки сценариев обслуживания, с помощью которых большая часть работы выполняется визуально.
- **Контроль качества обслуживания.** Система контролирует процесс обслуживания заявителей на основе введенных ключевых показателей и информирует об отклонениях. Ведется мониторинг действий сотрудников и контроль из статуса доступности.
- **Соответствие последним требованиям к обеспечению безопасности.** Защита информации обеспечивается на всех уровнях: защита хранилища информации, управление правами пользователей и разграничением доступа, а также на уровне каналов и протоколов передачи данных.

О направлении Капелла (компания ИНКАП)

- Продукт «Капелла» — разработка компании ИНКАП.
- ИНКАП — член Национальной Ассоциации Контактных Центров, участник 3-х рабочих групп при Ассоциации.
- Сотрудники компании — эксперты в области построения систем обслуживания граждан по принципу «Единого окна».
- **Опыт внедрения в госсекторе:**
 - МФЦ г. Балашиха;
 - Главная дежурная служба мэрии г. Ярославля;
 - Администрация г. Пушкино;
 - ЕДДС г. Петропавловск-Камчатский.