

Отзыв о работе компании «ИНКАП» - поставщика решения по созданию центра обработки обращений в Главной дежурной службе мэрии города Ярославля

Главная дежурная служба мэрии Ярославля создана в январе 1998 года по распоряжению мэра города. Это специализированный отдел, предназначенный для координации действий дежурных диспетчерских служб города, оперативного сбора и обработки информации, организации экстренного реагирования на угрозы или возникновения чрезвычайных ситуаций, эффективности взаимодействия привлекаемых сил и средств постоянной готовности, слаженности их совместных действий и повышения уровня информированности руководства и служб города.

На протяжении последних лет интенсивность взаимодействия Главной дежурной службы мэрии Ярославля с гражданами города возростала ускоренными темпами. Так, в целом за 2003 год в эту службу обратилось 36.978 человек, тогда как в 2002 году – 20.242 человек, а в 2001 году – всего 9.312 человек. В 2005 году количество обратившихся в отдел составило уже 75.296 человек. Традиционно наибольшее число обращений касается вопросов тепло- и водоснабжения, особенно в отопительный сезон. Другие «популярные» темы – это работа ДЕЗов и РЭУ, благоустройство города, функционирование общественного транспорта, обеспечение электроэнергией. Значительную часть контактов составляет консультирование граждан по различным вопросам.

Прежде традиционные системы, обеспечивающие работу с обращениями, строились, как правило, на личных контактах, что далеко не всегда было удобно для граждан и организаций. Людям требовался такой способ общения с различными властными структурами, который был бы простым по форме и необременительным по затратам времени, но при этом непременно эффективным – по результату.

Бесперебойная работа в режиме 24x7; потребность ежедневно принимать сотни звонков (и не только принимать, но и реагировать на них); необходимость хранения и просмотра в различных формах значительного объема данных по поступившим и выполненным звонкам; регулярное представление управляющей информации руководству и оперативные службы города – вот те задачи, которые сегодня стоят перед Главной дежурной службой мэрии города Ярославля. Очевидно, что их невозможно решить без использования информационных технологий.

Разработка и внедрение системы управления контактами были поручены компании «ИНКАП», которая явилась победителем проведенного в начале 2001 года открытого конкурса. Решением поставленной задачи стало создание комплексной информационной системы управления контактами, интегрированной с центром обработки обращений (call center).

Автоматизация работы Главной дежурной службы обеспечивается путем использования системы управления контактами, которая функционирует в круглосуточном режиме и позволяет решать целый спектр задач:

- прием, регистрация и обработка поступающих сообщений;
- управление работой подрядных организаций, ДЕЗов, РЭУ;
- персональное упреждающее информирование граждан о состоянии дел по их обращениям;
- ведение архива журналов приема и обработки сообщений;
- аналитическая обработка результатов работы службы, подготовка разнообразных аналитических отчетов;
- интеграция с внешними информационными ресурсами мэрии (адресный справочник).

Система управления контактами разработана на базе программного продукта компании «ИНКАП» – операторского центра «Капелла», представляющего собой комплексное решение - центр обработки обращений (call-center) и CRM-систему.

Внедрение полнофункциональной системы управления контактами в мэрии города Ярославля состоялось 1 июля 2003 года и позволяет решать следующие актуальные задачи:

- оперативно, точно и полно обрабатывать большой поток обращений в Главную диспетчерскую службу;
- регистрировать каждое обращение, передавать его в обработку одной из ответственных служб, контролировать ход работ и фиксировать результат;
- на основании накопленной информации находить верное решение в любой конфликтной ситуации;
- в любой момент времени получать оперативную картину происшествий в городе, готовить аналитические сводки и отчеты для руководства за любой период.

Благодаря регистрации всех поступающих документов, фильтрации несодержательных звонков и повышению качества работы операторов за весь период эксплуатации системы не было выявлено ни одной просроченной или забытой заявки, тогда как ранее потери документов достигали примерно 20%. Сроки выполнения заявок сократились в 2–3 раза, а количество обрабатываемых звонков увеличилось в 2 раза. Так, за июль–декабрь 2003 года (сразу же после внедрения системы) было зарегистрировано 18.589 обращений (для сравнения: за весь 2002 год в Главную диспетчерскую службу поступило 20.135 обращений). В некоторые дни количество обращений достигает 250–300 звонков. И наконец, реализация систем, обеспечивающих постановку и автоматическое назначение задач подрядчикам, а также подготовку еженедельных и ежемесячных отчетов, позволила добиться того, что ни одно обращение не осталось необработанным. Большое значение здесь имело расширение полномочий по контролю над исполнителями (подрядными организациями).

С внедрением системы управления контактами была заложена платформа для построения будущей масштабируемой информационной системы в Ярославле. Так, уже в сентябре 2003 года руководство мэрии города приняло решение о необходимости расширения информационной системы. Это должно способствовать повышению эффективности работы дежурных специалистов Главной дежурной службы и оперативности деятельности подрядных организаций, а также объединению ДЕЗов и РЭУ в единую информационную систему. В 2005 году были сделаны конкретные шаги по созданию двух районных центров обработки обращений. Помимо этого планируется интеграция системы управления контактами с другими информационными системами, в частности базой данных жилищного фонда, электронной картой и др.

Компания «ИНКАП», разработавшая и внедрившая программно-аппаратный комплекс «Капелла», на протяжении длительного периода оказывает нам поддержку в эксплуатации и развитии системы. Также мы хотим отметить, что специалисты компании «ИНКАП» неоднократно доказывали как свою высокую квалификацию в области информационных технологий, так и способность качественно выполнять работы в сжатые сроки и в рамках утвержденных бюджетов.

Заместитель начальника

Главной дежурной службы

мэрии города Ярославля

(Гозман Л.Д.)

т/ф 8-4852 (305-109)

