

ОБСЛУЖИВАНИЕ СЕТИ ЕДИНЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ РАСЧЕТНЫХ ЦЕНТРОВ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА (ЕИРЦ ЖКХ) г. МОСКВЫ

КРАТКОЕ ОПИСАНИЕ

СПРАВКА О КОМПАНИИ

- Единый информационный расчетный центр «Южнопортовый» представляет собой распределенную по территории Южнопортового района Москвы сеть пунктов расчетно-информационного обслуживания населения по вопросам жилищно-коммунального хозяйства.

Данный Центр обеспечивает:

- формирование и организацию доставки жителям единого платежного документа по потреблению коммунальных услуг
- организацию приема населения («единое окно»)
- оформление запрашиваемых населением документов, справок, выписок

БИЗНЕС-ЦЕЛИ

- Обеспечение максимально удобного и простого в использовании сервиса для клиентов
- Снижение издержек путем максимальной загрузки операторов и контроля расходов поступающих вызовов
- Обеспечение контроля качества обслуживания

РЕАЛИЗАЦИЯ

- Построена единая логическая точка обслуживания клиентов, представляющая собой большую территориально распределенную структуру. Выполнены все требования по обеспечению качества и контроля расходов

«Проект для ЕИРЦ ЖКХ стал для нас очередным шагом в развитии нашего бизнеса».

Игорь Репин,
директор по развитию бизнеса ОАО «ИАС»

Описание проблемы

До начала реализации проекта существовала следующая схема обслуживания населения при обращениях по телефону:

- любой звонок попадал на любого из сотрудников, но подтверждения об обслуживании не было;
- сотрудники одновременно отвечали на звонки и обращения населения в «окошко»;
- отсутствовали контроль расходов и контроль качества обслуживания;
- не было учета обработанных и потерянных (необслуженных) звонков.

Задачи проекта

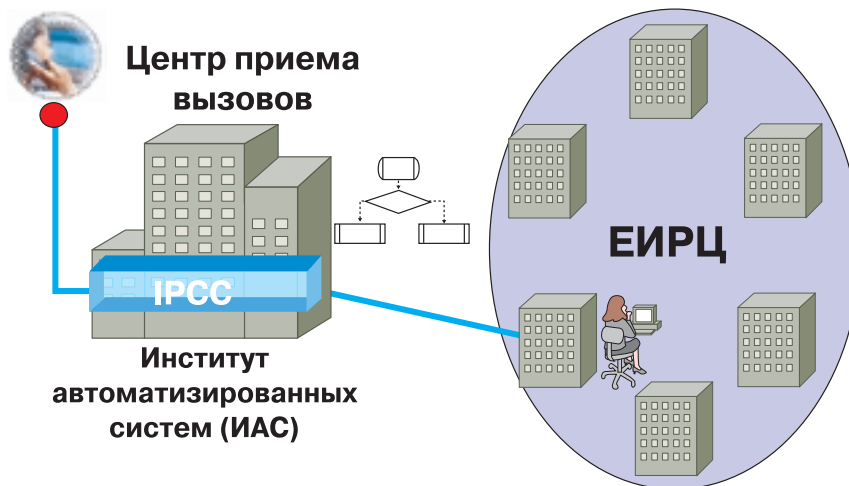
- Единый номер для всех видов звонков населения.
- Обслуживание большого потока звонков населения минимальным количеством сотрудников.
- Простой интерфейс для всех систем автоматизации.
- Обслуживание звонков в соответствии с «направлением» (Бухгалтерия, Паспортный стол, Диспетчерская).
- Контроль качества обслуживания.
- Возможность гибкой настройки схемы обслуживания в зависимости от обстоятельств.
- Возможность выполнять запись разговора в случае поступления угроз или жалоб.
- Контроль расходов на обслуживание вызовов.
- Учет всех поступающих вызовов.

Описание решения

Решение было реализовано на базе оборудования Cisco IPCC, где в качестве офисной АТС выступает программное обеспечение Cisco CallManager. В качестве абонентских устройств применялись IP-телефоны Cisco серий: 7902, 7905, 7940, а также аналоговые адаптеры ATA186. Стык с телефонной сетью обеспечивается через шлюз Cisco AS5350.

Достигнутые результаты

- Единый номер для всех видов звонков.
- Запуск интерактивной голосовой справки с возможностью оперативного обновления для получения клиентами актуальной информации.
- Управление расходами за счет контроля каждого вызова:
 - ✓ перевод вызова на наиболее подходящего сотрудника;
 - ✓ снижение расходов за счет сокращения времени обслуживания вызова сотрудником;
 - ✓ все вызовы изначально автоматически обрабатываются в ядре (ИАС) системы и не занимают каналов связи ЕИРЦ.



- Контроль работы сотрудника:
 - ✓ учет количества принятых/пропущенных вызовов;
 - ✓ мониторинг в реальном времени нагрузки на ЦОВ;
 - ✓ учет времени, потраченного на обслуживание звонков.
- Управление качеством обслуживания:
 - ✓ мониторинг очереди звонков и среднего времени ожидания в очереди;
 - ✓ возможность получения оператором в реальном времени интересующей абонента информации из баз данных ЕИРЦ;
 - ✓ возможность получения информации населением в автоматическом режиме, через голосовое меню автоинформатора.
- Управление расходами:
 - ✓ контроль загрузки каналов;
 - ✓ сокращение времени обслуживания.

«IPCC используется нами не как корпоративное решение, а как платформа для предоставления услуг нашим клиентам. Для нас внедрение IPCC означало добавление новой услуги, что, в свою очередь, стало новым шагом в развитии бизнеса. Решающим аргументом в пользу оборудования Cisco было то, что, во-первых, у нас с Cisco Systems уже имеется положительный опыт сотрудничества, во-вторых, именно это оборудование преимущественно используется как нами, так и большинством наших клиентов. В целом реализация проекта проходила успешно, за исключением одного курьеза. Дело в том, что в ЕИРЦ выделены очень близкие городские номера, вследствие чего случалось, что в едином платежном документе указывался номер телефона ЕИРЦ другого района, к счастью, в том же округе – со всеми вытекающими отсюда последствиями. Впрочем, эту проблему мы быстро решили, поэтому можно считать, что в целом все прошло гладко. Конечной целью проекта являлось создание системы масштаба всего города, то есть увязывание в единый Центр обработки вызовов всех ЕИРЦ Москвы. Наиболее полный эффект от внедрения IPCC ожидается в случае больших территориально распределенных структур с множеством точек присутствия».

Игорь Репин,
директор по развитию бизнеса ОАО «ИАС»

Справка о компании-заказчике

Единый информационный расчетный центр «Южнопортовый» представляет собой распределенную по территории Южнопортового района Москвы сеть пунктов расчетно-информационного обслуживания населения по вопросам жилищно-коммунального хозяйства. Данный Центр обеспечивает:

- формирование и организацию доставки жителям единого платежного документа по потреблению коммунальных услуг;
- организацию приема населения, позволяющего жителям получать информацию обо всех предоставленных жилищно-коммунальных и прочих услугах, начислениях и их оплате («единое окно»);
- оформление запрашиваемых населением документов, справок, выписок.

Информация об Институте автоматизированных систем

Провайдер услуг – **ОАО «Институт автоматизированных систем»** (<http://www.iasnet.ru>) – первый альтернативный оператор связи в России, работающий с 1986 г. Основной бизнес – предоставление телекоммуникационных услуг. Стратегия направлена на достижение устойчивого положения на телекоммуникационном рынке за счет расширения пакета телекоммуникационных услуг для корпоративных клиентов и повышения их качества.

Институт автоматизированных систем (ИАС) в данном проекте предоставляет услуги по телефонии и аутсорсингу (предоставлению в аренду) технических средств Центра обработки вызовов (Cisco IPCC).

Информация о компании Cisco

Cisco Systems, Inc. (NASDAQ: CSCO) – мировой лидер в области сетевых технологий для Интернет. Компания Cisco имеет свыше 430 офисов продаж и технической поддержки клиентов в 60



странах. Чистый объем продаж компании в 2003 году составил \$ 18,9 млрд. В первом квартале 2004 финансового года доход компании составил \$ 5,1 млрд. По состоянию на конец первого квартала 2004 года (с 25 октября 2003 года) в компании работает свыше 34 237 сотрудников во всем мире.

Информацию о решениях, технологиях и деятельности компании Вы можете найти на www.cisco.com/ www.cisco.ru.



Информация о компании СТИ

СТИ – Center of Telephony Integration (<http://www.cti.ru>) – российский системный интегратор, специализирующийся в области IP-коммуникаций, прежде всего – IP-телефонии. Компания занимается строительством и развитием операторских и корпоративных сетей IP-телефонии, проведением комплексной технической экспертизы сложных проектов и решений, обеспечением технической поддержки компаний. В портфеле решений компании – решения carrier-класса в области IP-сервисов, обеспечивающих эффективное управление сетями, отказоустойчивость и масштабируемость, поддержку большого числа протоколов и платформ, оптимальную общую стоимость владения сетью; центры обработки вызовов и контакт-центры; решения любого уровня сложности и масштаба для организации корпоративных или операторских зон беспроводного доступа и беспроводных сетей. СТИ – Center of Telephony Integration – также является разработчиком ряда собственных программных продуктов, распространяемых под торговой маркой IPSoft.



Cisco Systems
Россия, 115054 МОСКВА
бизнес центр «Риверсайд Тауерс»
Космодамианская наб., 52
стр. 1, этаж 4
Тел.: +7 (095) 961 14 10
Факс: +7 (095) 961 14 60
Internet: www.cisco.ru
www.cisco.com

Cisco Systems
Казахстан, 480099 Алматы
бизнес центр «Самал 2»
Ул. О. Жолдасбекова, 97
блок А2, этаж 14
Тел.: +7 (3272) 58 46 58
Факс: +7 (3272) 58 46 60
Internet: www.cisco.ru
www.cisco.com

Cisco Systems
Украина, 252004 Киев
бизнес центр «Горайзон Тауерс»
Ул. Шовковична, 42-44, этаж 9
Тел.: +7 (38044) 490 36 00
Факс: +7 (38044) 490 56 66
Internet: www.cisco.ua
www.cisco.com

Cisco Systems has more than 200 offices in the following countries. Addresses, phone numbers, and fax numbers are listed on the
Cisco Connection Online Web site at <http://www.cisco.com>.
[//www.cisco.ru](http://www.cisco.ru).

Argentina • Australia • Austria • Belgium • Brazil • Canada • Chile • China (PRC) • Colombia • Costa Rica • Czech Republic • Denmark
England • Finland • France • Germany • Greece • Hungary • India • Indonesia • Ireland • Israel • Italy • Japan • Korea • Luxemburg • Malaysia
Mexico • The Netherlands • New Zealand • Norway • Peru • Philippines • Poland • Portugal • Russia • Saudi Arabia • Scotland • Singapore
South Africa • Spain • Sweden • Switzerland • Taiwan, ROC • Thailand • Turkey • United Arab Emirates • United States • Venezuela

Copyright © 2005 Cisco Systems Inc. All rights reserved. Printed in Russia. Cisco IOS is the trademark; and Cisco, Cisco Systems, and the Cisco Systems logo are registered trademarks of Cisco Systems, Inc. in the U.S. and certain other countries. All other trademarks mentioned in this document are the property of their respective owners.