

MPR

LETA Group: компания «ДАМАСК» становится крупнейшим в стране производителем систем управления очередями

Сегодня LETA Group – инвестиционный центр и управляющая компания в сфере передовых информационных технологий – подводит итоги развития в 2009 году системы электронной очереди «ДАМАСК» – основного продукта одноименной компании, входящей в LETA Group. Всего в 2009 году на базе системы «ДАМАСК» было автоматизировано более 2150 рабочих мест, при этом на ее основе недавно была внедрена одна из самых больших в мире систем электронных очередей. По оценкам LETA Group, компания «ДАМАСК» стала крупнейшим в России производителем аппаратно-независимой системы электронной очереди.

Напомним, что «ДАМАСК» является одной из старейших на российском рынке и наиболее функциональных систем управления очередями, ориентированных на верхний сегмент этого рынка. Её отличают: независимость от аппаратной платформы, широкие возможности автоматизации процедур, а также эффективная работа в режиме крупной территориально-распределенной системы. При этом в «ДАМАСК» полностью поддерживаются все современные и наиболее эффективные приемы работы с посетителями, а также алгоритмы управления очередями, оптимизации использования рабочих мест, нагрузки на специалистов и общей продолжительности обслуживания посетителей. Особо отметим развитые средства автоматизации процедур и интеграции с системами CRM и другими элементами корпоративной ИС, а также проработку вопросов, связанных с информационной и физической безопасностью фронт-офиса. Еще одна особенность системы – гибкое конфигурирование. Заказчик может самостоятельно перенастраивать перечни услуг, списки и специализацию операционистов, алгоритмы автоматизации различных операций, состав рабочих мест, характер отображаемой информации и другие параметры системы.

2009 год стал этапным в развитии системы «ДАМАСК». Развитие шло по трём главным направлениям: расширение сотрудничества с системными интеграторами как основным каналом продвижения; выпуск новой версии технологической платформы и расширение линейки дополнительных модулей; создание отраслевых решений и их активное использование в реальных проектах.

Партнеры

Решение «ДАМАСК», позволяющее создавать системы электронной очереди практически любого масштаба и функциональности, было широко востребовано интеграторами и в прошлые годы. Так, к началу 2009 года было заключено более 30 партнерских соглашений. Вместе с тем, для раскрытия рыночного потенциала системы, связанного с планами создания отраслевых решений и расширения возможностей работы в территориально-распределенном режиме, потребовалось развитие этого канала и активная работа с крупными организациями-заказчиками. В итоге, за прошедший год было заключено 20 новых партнерских соглашений.

Среди крупнейших партнеров, работающих на всей территории страны: ОАО «СИТРОНИКС», AQUARIUS (Группа компаний «Аквариус»), Группа компаний R-Style, Группа компаний «Ниеншанц», ООО «МТГ. Бизнес-решения», Группа компаний «Инфорсер», «НТЦ ГАЛЭКС», ООО «Интеллектуальные системы», Группа компаний «СибитSystems», компании NAUMEN, HOLMROCK – Computer Company и «ПетерСтар» (Группа компаний «Синтерра»).

В дальнейшем приоритетными направлениями работы с партнерами будет расширение маркетинговой и информационной поддержки, а также развитие постоянно действующей системы обратной связи, позволяющей точнее увязать планы развития системы «ДАМАСК» с опытом реального внедрения и эксплуатации решений.

Новая версия «ДАМАСК»

В 2009 году выпущена новая версия (3.1) технологической платформы «ДАМАСК», в которой значительно расширены возможности масштабирования и централизованного управления, внедрены особые технологии создания отраслевых решений, расширена функциональность уже имеющихся блоков системы. Отметим несколько

наиболее важных нововведений.

В новой версии «ДАМАСК» полностью сняты ограничения по выбору аппаратного обеспечения системы электронной очереди. Наряду с обычным офисным оборудованием (LCD-мониторы, плазменные и ЖК-телевизоры, информационные киоски), в качестве компонент системы теперь можно использовать всевозможные специализированные устройства, например, светодиодные и сегментные табло, аппаратные пульта операторов, выпускаемые другими фирмами-производителями систем электронных очередей. Это позволяет с максимальным сохранением произведенных инвестиций проводить модернизацию уже установленных систем электронной очереди, заменяя софт на ПО «ДАМАСК».

В 2009 году система управления очередью «ДАМАСК» пополнилась модулем расширенного управления расписаниями с практически неограниченными возможностями конфигурирования графика оказания услуг. В составе системы появились модуль оценки посетителями качества обслуживания и модуль централизованного сбора статистики. При этом совокупность оценок качества используется при построении отчетов, анализе и формировании эффективных мотивационных схем. Модуль статистики обеспечивает сбор и консолидацию информации о работе всех элементов территориально-распределенной системы, формирование сводок и отчетов информационной поддержки управленческих решений с пошаговой детализацией (drill-down) – вплоть до просмотра журнала обработки каждого талона. В новой версии системы «ДАМАСК» появились мощные инструменты удаленной записи через Интернет (с использованием ПК, мобильных телефонов, смартфонов и коммуникаторов).

В настоящее время платформа «ДАМАСК» широко используется для создания территориально-распределенных систем электронной очереди. Улучшение поддержки такого режима работы – это важнейшее направление развития системы «ДАМАСК». В частности, предусмотрено создание в 2010 году подсистемы централизованного управления локальными системами в территориально-распределенных структурах.

Другой важнейшей задачей является упрощение интеграции системы электронных очередей с другими элементами информационной инфраструктуры на объектах заказчика. Соответственно, система «ДАМАСК» будет развиваться в направлении создания унифицированных открытых протоколов взаимодействия с другими информационными системами.

Отраслевые решения и проекты

Стратегической задачей 2009 года было создание линейки специализированных отраслевых решений. В отличие от базовой версии, конфигурация таких решений учитывает специфику работы организации/учреждения конкретной отрасли. В настоящее время создано пять таких решений: для кредитных организаций («ДАМАСК-Банк»), для многофункциональных центров оказания услуг населению («ДАМАСК-МФЦ»), для структур Федеральной Миграционной службы («ДАМАСК-ФМС»), для ГИБДД («ДАМАСК-МРЭО») и для поликлиник («ДАМАСК-МЕД»). Завершается разработка решений для страхового бизнеса («ДАМАСК-СК»), для офисов обслуживания телекоммуникационных операторов («ДАМАСК-телеком»). Идут работы по созданию специализированного решения для Пенсионных фондов.

Отраслевое решение «ДАМАСК-Банк» полностью поддерживает наборы операций при работе с частными лицами и представителями организаций, характерные для банков схемы переадресации «контролер-кассир» и «контролер-кассир-контролер», а также распространенные системы оценки качества обслуживания клиентов. Сегодня система «ДАМАСК» используется в CitiBank (в Москве и Санкт-Петербурге), в офисах Сбербанка в г. Челябинск, в офисах «Байкал-Банка» в Улан-Удэ. Совместно с компанией «СИТРОНИКС» выполняется проект по автоматизации отделений Сбербанка в г. Москве.

Решение «ДАМАСК-МФЦ» отражает все особенности работы многофункциональных центров оказания услуг населению, в частности, большое количество услуг (порядка 150-250), высокую численность занятого в работе с посетителями персонала (100 и более), раздельное оповещение в нескольких залах ожидания и др. По оценкам LEITA Group, решение «ДАМАСК-МФЦ» будет широко востребовано в рамках реализации государственной программы «Электронное правительство». Сегодня это решение уже внедрено в более чем 15 МФЦ России. Особо отметим систему электронной очереди, внедренную совместно с компанией «Интеллектуальные системы» в МФЦ г. Тамбова; по данным МЭРТ, этот МФЦ признан лучшим в России в 2009 г.

Решение «ДАМАСК-ФМС» создано в связи с усилением внимания государства к вопросам трудовой миграции и ростом масштабов соответствующей работы структур Федеральной Миграционной службы. Использование

электронной очереди в структурах ФМС позволяет четко упорядочить процесс и снять социальную напряженность. Отметим, что в 2009 году на базе решения «ДАМАСК» в УФМС г. Москвы была внедрена одна из самых больших в мире систем электронных очередей (более 100 рабочих мест), под управлением которой ежедневно осуществляется прием до 6000 посетителей. Проект выполнен совместно с компанией «МТГ. Бизнес решения». Также в прошедшем году был реализован один из самых крупных региональных проектов, охвативший 15 отделений УФМС по Свердловской области. В настоящее время внедрение решения «ДАМАСК-ФМС» идет в Ханты-Мансийском автономном округе.

Решение «ДАМАСК-МРЭО» позволяет управлять основными потоками посетителей в органах ГИБДД, описывать регламенты и последовательность выполнения операций при постановке АМТС на учет и снятии с учета, прохождении техосмотра и решении других типичных задач. Чрезвычайно востребована запись через Интернет, в том числе, не по месту жительства. Отметим, что при разработке решения «ДАМАСК-МРЭО» полностью учтены требования к деятельности структур ГИБДД, зафиксированные в вышедшем в конце 2008 года административном регламенте. Одно из наиболее функционально-полных внедрений данной системы выполнено в управлении ГИБДД по ХМАО (г. Ханты-Мансийск).

Решение для поликлиник «ДАМАСК-МЕД» поддерживает гибкое управление расписаниями работы специалистов, запись пациентов на прием сразу к нескольким нужным врачам, предварительную запись с выбором даты и времени и др. При этом предусмотрен особый территориально-распределенный режим работы, позволяющий записываться на прием удаленно – на других территориальных площадках. В такой системе пациентам уже не нужно выезжать в областной центр для записи к врачам – все необходимые действия они могут сделать в своей районной поликлинике. В 2009 году в рамках проекта, выполненного совместно с «НТЦ ГАЛЭКС», крупная территориально-распределенная электронная очередь (90 рабочих мест) с удаленной записью была внедрена в краевой клинической больнице г. Барнаул и в 60-ти центральных районных больницах.

В телекоммуникационной отрасли совместно с ООО «Группа компаний АСК» выполнен проект автоматизации филиальной сети центров обслуживания клиентов ОАО «Уралсвязьинформ», крупнейшего коммуникационного оператора УРФО.

«Электронная очередь – одна из тех технологий, которые служат индикатором изменений в обществе. К сожалению, в нашей стране граждане привыкли к тому, что посещение любого учреждения неизбежно связано с нервотрепкой: “живыми” очередями, руганью, неразберихой, попытками пройти без очереди, неторопливостью тех, кто ведет прием... Всё это говорит об одном – неуважение к человеку. На этом фоне еще совсем недавно электронные табло с номером очереди служило отличительным знаком. Оно как бы говорило: “Здесь всё не так!”, – отмечает Валентин Крохин, Вице-президент LETA Group по маркетингу. – В настоящее время этого уже недостаточно. Электронная очередь, непосредственно влияющая на восприятие организации потребителем её услуг, становится обязательным элементом системы работы с клиентами, сфера использования таких систем постоянно расширяется, растут требования к их функциональности и интеграции с бизнес-процессами предприятия. И простейшие решения сходят с дистанции. Платформа “ДАМАСК” изначально проектировалась как масштабируемая, функциональная, гибкая и управляемая. Это и позволяет ей эволюционно развиваться, сохранять лидерство и легко проникать в новые сферы применения».

Основные возможности системы электронной очереди «ДАМАСК»

Регистрация и управление обслуживанием клиента

Система «ДАМАСК» полностью поддерживает сложные схемы регистрации клиента в очереди на получение необходимого набора услуг. При этом система управления очередью автоматически упорядочивает операции обслуживания клиента конкретными специалистами в соответствии с заданными технологическими картами, учитывает расписание и доступность специалистов, автоматически модифицирует процедуры обслуживания с учетом категории (например, Gold, VIP и др.) и статуса клиента (в т.ч. вычисленного на основе имеющейся информации о нем). Обслуживание клиента можно приостанавливать и возобновлять после взятой паузы; уже в ходе обслуживания клиента список заказанных им услуг может корректироваться, это не требует получения дополнительного талона. Система управления очередью «ДАМАСК» поддерживает предварительную запись (в т.ч. через Интернет) с выбором дня и желаемого времени приема, поддерживается режим «живой очереди» и

резервирование части талонов для выдачи только в день обращения.

Расширенное управление расписаниями

Для каждой услуги и в целом для организации можно задавать приемные дни и часы, технологические и иные перерывы, особенности графика в праздничные и выходные дни, численность закрепленного за услугой персонала. Также в расписании можно задавать часы приема конкретных специалистов, а также фиксировать нормативы времени, необходимого для оказания каждой операции. Вся эта информация используется алгоритмами распределения посетителей и оптимизации работы фронт-офиса.

Оперативная оптимизация работы фронт-офиса

Система управления очередью «ДАМАСК» обеспечивает полный online-контроль и удаленное управление работой офисов обслуживания с рабочего места сотрудника, имеющего соответствующий уровень прав. Система автоматически оповещает о критических событиях, например, о превышении оператором установленного времени обслуживания клиента или увеличении средней продолжительности ожидания в очереди к определенной категории специалистов. Набор и отслеживаемых параметров и критические области для их значений задаются настройками. Еще один механизм позволяет оперативно переключать конфигурации системы по заданным сценариям в зависимости от фактической динамики очередей, а также плановых изменений уровня спроса на пакеты услуг (например, наивысший спрос на определенные услуги может быть приходиться на определенное время дня, день недели или месяца). Такое переключение приводит к одномоментному согласованному изменению множества параметров системы, например, числа рабочих мест и распределения услуг по ним, нормативов приема посетителей и др.

Управление отображаемой информацией

Специальное ПО, поставляемое в составе системы, дает заказчику полный контроль за составом и видом информации, отображаемой на пультах выбора услуг, на информационных табло и в талонах. Отметим, что наряду с базовой информацией (номером очереди, датой временем выдачи талона) на талоне можно распечатывать большой объем дополнительных данных, включая, список выбранных услуг, планируемое время вызова (рассчитывается системой в зависимости от текущего состояния очередей, набора услуг, статуса клиента, нормативов и реальной статистики обслуживания). На информационные табло можно выводить текстовую и графическую информацию, бегущую строку и видеоролики. Предусмотрено гибкое управление рекламным и информационным мультимедийным контентом, а также настройка параметров изображений в соответствии с фирменным стилем организации. Все это позволяет эффективно использовать электронную очередь при проведении маркетинговых программ.

О LETA Group

LETA Group (www.letagroup.ru) – управляющая и инвестиционная компания в сфере передовых информационных технологий. Инвестиционная стратегия LETA Group основывается на создании, приобретении и управлении активами в различных сегментах российского ИТ-рынка.

В настоящее время под управлением LETA Group находятся следующие компании: LETA IT-company, ЗАО «ИСЕТ», «ДАМАСК», MrSoft и АСК. Всего в Группе компаний работает более 300 человек. Выручка LETA Group в 2008 году составила 2 801 млн. руб.

За дополнительной информацией обращайтесь:

Валентин Крохин, Вице-президент по маркетингу

Тел.: +7 495 984 28 31, +7 495 921 14 10

E-mail: vkrokhin@leta.ru