

[Дополнительная информация по кейсу](#)

## КРАТКОЕ ОПИСАНИЕ РЕШЕНИЯ

Решение позволяет поставщику коммерческих или государственных услуг повысить качество обслуживания клиентов и снизить операционные затраты, представляет собой портал в сети Интернет для взаимодействия с клиентами и внутренними потребителями услуг, доступный в круглосуточном режиме. С помощью портала самообслуживания клиенты могут отправлять обращения различного типа (инцидент, запрос на обслуживание и др.) и отслеживать ход их обработки, получать информацию об услугах, заказывать услуги, самостоятельно решать несложные проблемы с помощью базы знаний, оценивать поставщика услуги и качество услуг. Поставщику услуг портал позволяет оперативно информировать клиентов о ходе обработки обращений, услугах, вести историю контактов, проводить процедуры согласования, создавать аналитические отчеты

NAUMEN

## УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ И ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ДАННЫЕ

**Рекомендации:** популяризация решения в рамках программ поддержки и развития предпринимательства и (или) развития цифровой экономики субъектов РФ

**Финансово-экономическая модель:** сервисная модель, приобретение неисключительной лицензии

**Данные:** единый справочник услуг, описание каждой услуги, описания типовых запросов, персональные данные заявителей, типовые документы

## ПРОБЛЕМНАЯ СИТУАЦИЯ



- Рост затрат на обработку типовых обращений от потребителей услуг, связанных с получением информации и решением проблем
- Снижение качества обслуживания из-за роста нагрузки на специалистов сервисных служб
- Снижение уровня удовлетворенности клиентов из-за сложности доступа к информации о ходе обработки обращений и порядке предоставления услуг
- Отсутствие «единого окна» для жалоб и претензий, включая судебные иски, со стороны потребителей услуг, недостаточная прозрачность хода их рассмотрения, случаи утери
- Недостаток информации для проведения оценки качества работы сервисных подразделений и разработки программ мотивации персонала

## СТОИМОСТЬ И СРОКИ



ОТ **6** МЕСЯЦЕВ

---

ОТ **20** МЛН РУБ.

Стоимость реализации проекта в компании

## РЕЗУЛЬТАТЫ ЦИФРОВИЗАЦИИ

- Уменьшение стоимости обработки типовых обращений – более чем в 10 раз, за счет автоматической сортировки обращений и снижения времени обработки обращений
- Снижение нагрузки на сервисные службы, обработка обращений потребителей услуг в режиме самообслуживания – до 80%
- Рост удовлетворенности клиентов качеством услуг за счет повышения доступности сервисных служб (взаимодействие с потребителями услуг в круглосуточном режиме)
- Полные, актуальные и достоверные данные о жалобах, претензиях и исках, связанных с нарушениями порядка предоставления услуг, доступны в режиме реального времени, как следствие увеличение скорости их обработки, прозрачности рассмотрения
- Повышение эффективности работы сервисных служб благодаря мониторингу качества обслуживания и выявлению проблем в организации и исполнении сервисных процессов

## ОПЫТ РЕАЛИЗАЦИИ

Москва, Московская область, Санкт-Петербург, Ленинградская область, Краснодарский край, Калининградская область, Чувашская республика, Самарская область, Татарстан, Тульская область, Белгородская область, Липецкая область, Калужская область, Владимирская область, Воронежская область, Кемеровская область, Нижегородская область, Челябинская область, Курская область, Новосибирская область, Свердловская область, Саратовская область, Пермский край, Красноярский край



**Александр Зорин**  
Директор по региональной политике АНО «Цифровая экономика»  
[azorin@data-economy.ru](mailto:azorin@data-economy.ru)



**Дмитрий Рубин**  
Директор департамента систем автоматизации ИТ и сервисного обслуживания  
Группа компаний NAUMEN  
[drubin@naumen.ru](mailto:drubin@naumen.ru)