ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №7473

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШИЕ ИННОВАЦИИ В КЛИЕНТСКОМ ОБСЛУЖИВАНИИ

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Neovox
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Волгоград
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	100
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	http://neovox.ru
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Сопровождение ЕИС
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	https://youtu.be/NTjo9YIcbdU

ЭССЕ НОМИНАНТА

1. Краткое описание

Официальный сайт единой информационной системы в сфере закупок в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее ЕИС) предназначен для обеспечения свободного и безвозмездного доступа к полной и достоверной информации о контрактной системе в сфере закупок и закупках товаров, работ, услуг, отдельными видами юридических лиц, а также для формирования, обработки и хранения такой информации.

Ведение и обслуживание ЕИС в части поддержки ее пользователей осуществляется единовременно несколькими организациями.

Новацией 2020 года стала реализация кросс-функционального взаимодействия между всеми участниками Проекта по сопровождению ЕИС, от операторов 1ой линии Контактного Центра до Кураторов проекта со стороны Федерального Казначейства, в едином информационном пространстве - Системе Управления Заявками (далее СУЗ).

Ранее Пользователи ЕИС направляли обращения в адрес Службы поддержки посредством электронной почты. Письма могли поступать как с официального адреса электронной почты организации, так и с личного э/адреса уполномоченного(-ых) лица(-ц), что создавало сложности в связке нескольких писем в рамках одного обращения, а также систематизации информации в целом. В первичных запросах от Пользователей часто отсутствовали необходимые данные для проведения анализа по возникающим в системе ошибкам, что приводило к многочисленным дозапросам со стороны Службы поддержки, затягивало процесс рассмотрения/решения заявок.

2. Цели и задачи

Создание единого информационного пространства для всех участников проекта путем внедрения кросс-функционального взаимодействия в СУЗ позволило достичь целей:

- сократить время на обработку и решение обращения (время с момента поступления в лог обращений до момента предоставления ответа Пользователю);

- минимизировать количество дозапросов информации у Пользователей;

- обеспечить оперативное информирование разработчиков о возникающих сложностях при работе с системой;

- минимизировать возникновение массовых сбоев в системе;

- выстроить прозрачную систему аналитики и отчетности;

- выстроить эффективную систему коммуникаций между всеми подразделениями с возможностью отображения всей истории взаимодействия в рамках решения обращений;

- автоматизировать процесс регистрации и эскалации обращений;

- создать Единую Базу знаний для всех участников проекта Сопровождения ЕИС в части поддержки ее Пользователей;

- повысить уровень качества обслуживания Пользователей при обращении в Службу поддержки;

- измерить CSI Пользователей и выстроить работу в части повышения показателя.

3. Заинтересованные участники (стейкхолдеры)

Ключевые стейкхолдеры проекта:

Федеральное казначейство - орган исполнительной власти, уполномоченный на осуществление функций по выработке функциональных требований к Единой информационной системе в сфере закупок, по созданию, развитию, ведению и обслуживанию Единой информационной системы в сфере закупок, оператор системы ЕИС.

ЛАНИТ-ТЕХНОЛОГИИ:

2,3 линии поддержки - группы, отвечающие за оказание консультационной поддержки пользователей, восстановительное обслуживание, исправление ошибок системы.

Группа методологии - группа, отвечающая за нормативно-правовое обеспечение поддержки пользователей, наполнение базы знаний системы, формирование информационного контента.

Группа аналитики – группа, отвечающая за описание функциональных доработок системы.

Группа разработки – группа, отвечающая за реализацию функциональных доработок системы, исправление ошибок.

Группа эксплуатации – группа, отвечающая за регламентно-профилактические работы, мониторинг работоспособности, администрирование системы.

NEOVOX:

1 линия поддержки - группа, отвечающая за оказание консультационной поддержки пользователей, восстановительное обслуживание, исправление ошибок системы.

Группа аналитики - группа, отвечающая за анализ входящего потока обращений, систематизацию данных по типу.

Группа отчетности - группа, отвечающая за разработку и формирование отчетности.

Группа обучения и методологии - группа, отвечающая за наполнение Базы знаний системы, адаптацию обучающих материалов, формирование и оптимизацию программы обучения.

Группа управления качеством - группа, отвечающая за проверку качества предоставляемых консультаций в части поддержки пользователей ЕИС.

Пользователи ЕИС: зарегистрированные в ЕИС сотрудники организаций, уполномоченные на ввод и размещение информации и документов в ЕИС.

4. Инновации и креативность

Весь цикл проектного взаимодействия был адаптирован и направлен на централизацию всей информации в едином источнике, с целью оперативного доступа каждого участника Проекта к нужным данным.

Внедрено проведение встреч кросс-функциональных команд для обсуждения обновлений в системе. Во встречах участвуют специалисты разных уровней и направлений (операторы, разработчики, методологи, аналитики, кураторы и др.).

Коллеги из разработки погружают в механику тех или иных процессов, чтобы у всех подразделений сложилось полное понимание, где и на каком этапе могут быть сложности у Пользователей. Сотрудники 1ой линии выступают в роли "переводчиков" для специалистов по ведению и наполнению Базы знаний, помогая сформулировать от лица Пользователей возможные вопросы или сложности. Методологи делают необходимые отсылки к нормативно-правовым документам по сформированным вопросам.

В ходе встреч формируется перечень вероятных вопросов от Пользователей при работе с новым функционалом, решение которых в дальнейшем поможет закрыть на 1ой линии до 90% обращений по теме. Аналитики продумывают перечень тригеров, которые помогут оперативно понять - есть ли отклонения от штатного функционирования в рамках внедряемого функционала. Определяют перечень и периодичность необходимой отчетности.

Разработан отдельный проект по оптимизации Базы знаний, в рамках которого специалист 1ой линии может создавать заявку в СУЗ от своего имени с новым/нетипичным запросом от Пользователя. Обращение рассматривается Методологами, коммуникация сотрудников проходит в той же заявке посредством внутренних комментариев - результатом решения такой заявки становится новая статья в Базе знаний проекта. Таким образом каждый участник вовлечен в

процесс развития проекта.

Навигация внутри СУЗ позволяет осуществлять перевод заявок разного типа для решения на конкретную группу исполнителей или на определенного исполнителя, а не в общую очередь для разбора, как следствие значительно возрастает скорость реакции на заявку в системе.

Реализована возможность общения с Пользователем в рамках созданного им обращения, без необходимости направлять новые запросы в почту и поднимать историю переписок. Точные и понятные шаблоны, погруженные в Базу знаний, позволяют оперативно и в рамках одного обращения запросить у Пользователя всю необходимую фактуру для анализа.

Внедрение новых подходов во взаимодействии проектных команд и Пользователей привело к значительному прорыву как в части сокращения времени обработки обращения специалистом в рамках каждой линии Службы поддержки в отдельности, так и оказало влияние на срок решения обращения в целом.

5. Результаты

Результаты:

1. Время на обработку обращения (на примере работы 1ой линии):

1.1. Время на создание обращения от Пользователя - было от 2 до 5 минут (перенос информации из письма от Пользователя в стороннее ПО для фиксации факта обращения), стало - 0 минут (обращение формируем сам Пользователь в своем личном кабинете или из открытой части сайта).

1.2. Время на подготовку ответа Пользователю - было от 10 до 30 минут (поиск информации во внутренних файлах с подобными вопросами или перенос информации вручную из Руководств пользователя и прочих документов), стало - от 2 до 15 минут (поиск информации в централизованной БЗ, возможность выбора типового шаблона, минимизация ручного ввода информации).

1.3. Анализ истории обращения при поступлении дополнительной информации от Пользователя - было от 10 до 20 минут (поиск всех связанных писем от Пользователя, в том числе направленных с разных э/адресов, анализ направленной раннее информации), стало - от 2 до 7 минут (возможность просмотра истории обращения в рамках одной заявки - доступна история взаимодействия с пользователем и внутренними подразделениями, все приложенные файлы от Пользователя (запись экрана, скриншоты и пр.).

1.4. Фрмирование дополнительного запроса Пользователю для решения заявки - было от 5 до 10 минут (поиск связанных писем, формирование письма вручную), стало - от 1 до 3 минут (использование шаблона из централизованной БЗ).

1.5. Сокращение общего времени на обработку обращения - было от 27 до 65 минут, стало от 5 до 25 минут.

2. Процент решенных обращений на 1ой линии (среднее значение) - было 67% (конец 2019 года), стало 81,2% (по состоянию на конец 3кв. 2020 года).

3. Среднее время решения инцидента службой технической поддержки ЕИС сократилось с 6 до 4 дней (суммарно при участии всех линий поддержки).

4. Отток персонала на проекте менее 3% (показатель за 9 месяцев с февраля по октябрь). Средний процент по АКЦ равен 10%.

5. Пользовательская оценка по итогам решения обращения в СУЗ (CSI) по состоянию на конец 3 квартала 2020 года равна 4,43 (по состоянию на декабрь 2019 года - 3,9).

6. Пользовательская оценка по итогам консультаций на 1ой линии (входящая линия КЦ) по состоянию на конец 3 квартала2020 года равна 4,69 (в 2019 году измерения не проводились).

7. "Бесшовный" переход 1ой линии на удаленное обслуживание в разгар пандемии. Доля звонков с ожиданием ответа не более 40 секунд составила 96% по итогам 2 квартала, пользовательская оценка не опускалась ниже 4,59.

Специалисты были обеспечены настроенным оборудованием для штатного обслуживания Пользователей ЕИС, а централизация информации в СУЗ и кросс-функциональная модель взаимодействия обеспечили единое информационное поле для каждого участника проекта даже дома.

6. Итоги

Сейчас ЕИС является одной из наиболее масштабных государственных систем мирового уровня по объему хранимых и обрабатываемых данных, сложности программного кода, количеству реализованных бизнес-процессов, контролей и аналитических функций.

Ежесуточно в ЕИС осуществляется более 300 миллионов транзакций..

Регулярно обновляются версии программных модулей и пакетов документации, содержащие изменения, связанные с развитием ЕИС.

Работа проектных команд в рамках кросс-функционального взаимодействия направлена на качественное решение вопроса пользователя в оптимальные сроки.

Создание единого информационного пространства позволило значительно сократить временные издержки на решение обращений Пользователей, а, как известно, чем больше времени тратится на оказание услуги, тем дороже она становится (ресурсозатраты и вложения на поддержание, хранение, анализ, взаимодействие, обработку информации, минимизацию последствий отсутствия своевременного решения и пр.).

Скорость решения вопроса в большинстве случаев является критичным для конечных Пользователей ЕИС.

Например, в наше непростое время, когда медицинскому учреждению необходимо произвести закупку лекарственных препаратов для борьбы с пандемией, а у Пользователя возникают вопросы или сложности при работе в системе - критично, чтобы вопрос был решен в кратчайшие сроки, потому что итогом закупки нужных лекарств будет спасение человеческих жизней.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Поклонская
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Ирина
ДОЛЖНОСТЬ	Руководитель проекта