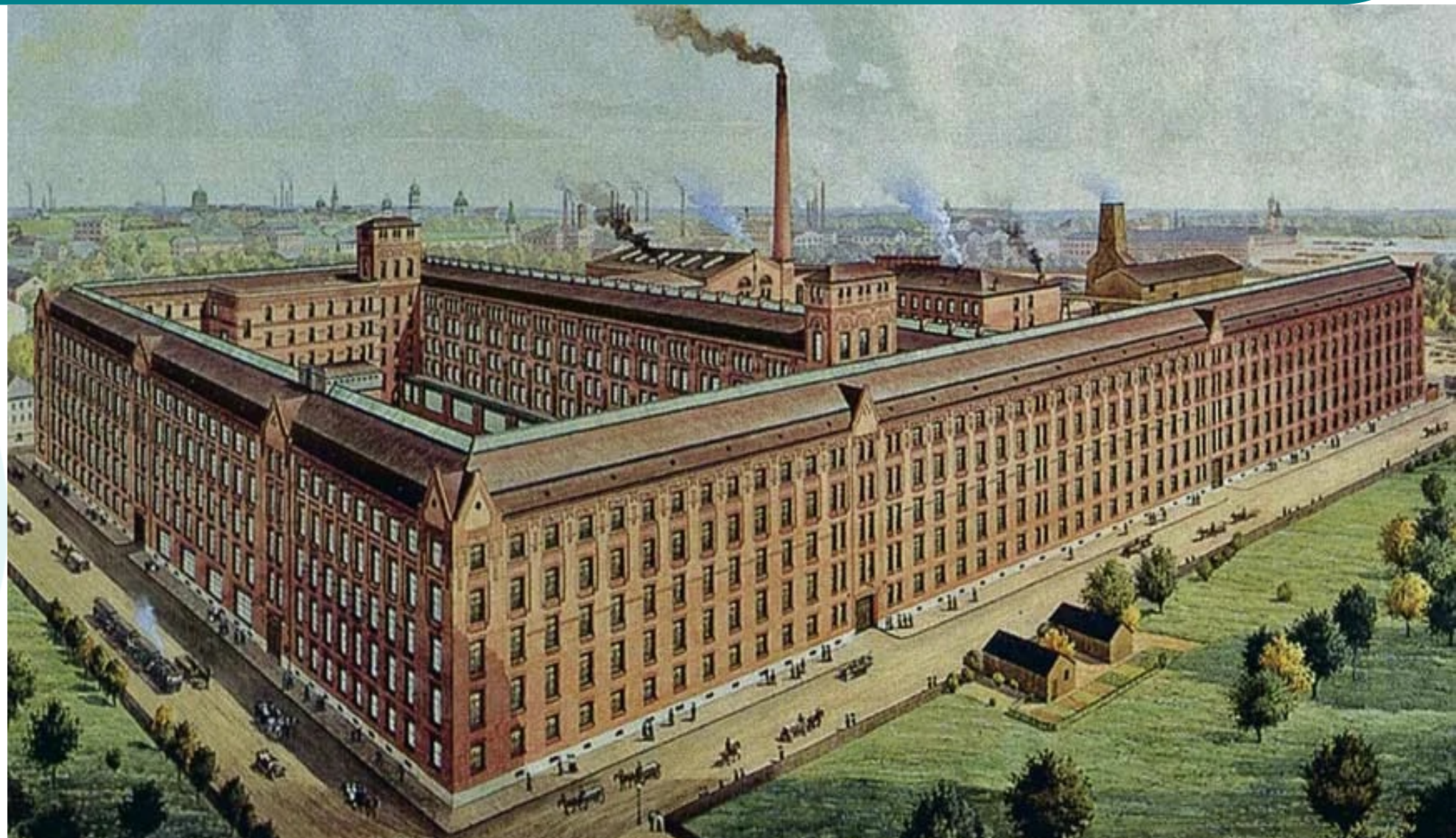
Практический опыт построения контактных центров для медицинских учреждений, от компании СИГУРД-АйТи

SIGURD IT COMPANY

разрабатываем и внедряем контакт-центры с 2001 года

Немного истории : от скандинавского эпоса до телефонной фабрики ЭРИКСОНЪ



Полный цикл : разработка и внедрение “под ключ”

- Планирование функциональности будущего продукта и анализ требований
- Проектирование пользовательского интерфейса
- Разработка и внедрение
- Интеграция и тестирование
- Поддержка

Структура и окружение

Каналы коммуникации

ЛК IVR SMS

Подсистема оповещения

Подсистема статистики

Подсистема мониторинга

Подсистема распределения вызовов (ACD)

Автоинформационная подсистема (IVR)

Универсальное рабочее место

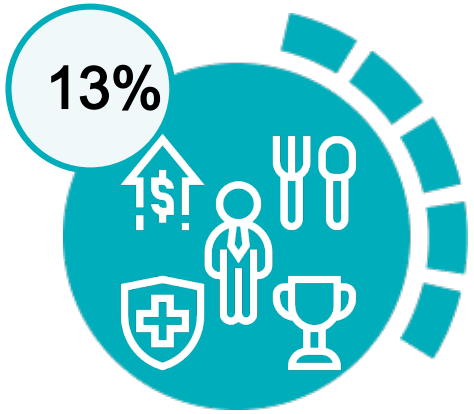
Подсистема записи и контроля качества

Информационные системы Заказчика

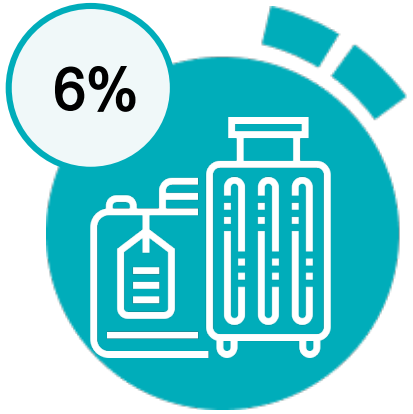
Особенности реализации информационно-справочной службы 122 Санкт-Петербурга

Медицина

Самоизоляция



Соцобеспечение



Заграница

https://kis.gov.spb.ru/news/56664/

Организовывайте для каждой службы или для группы персональный Контакт-центр

Создавайте виртуальный Контакт-центр на базе Основного

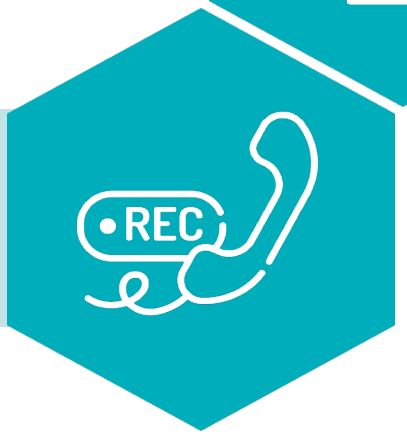
Управляйте всеми виртуальными Контакт-центрами из одного окна

Особенности функциональности виртуального Контакт-центра

Полная самостоятельность виртуальных Контакт -центров:

Собственная статистика

Собственная система записи разговоров



Собственные настройки IVR

Администрирование только своего Контакт -центра

Мастер Администратор имеет доступ ко всем виртуальным Контакт -центрам

SIGURD
IT COMPANY

Решение по контролю за соблюдением карантина г. Новосибирск

- Контроль через мобильное приложение
- Отслеживание местоположения граждан в реальном времени
- Мониторинг состояния здоровья граждан на карантине
- Интеграция с системой-112

Особенности решения СИГУРД-АйТи для Новосибирска

- Возможность оперативного реагирования при нарушениях
- Предупреждение нарушений условий карантина
- Автоматизация контроля по координатам
- Автоматизация процесса обзвона
- Хранение мета-данных, фотографий, координат по всем событиям
- Низкая зависимость от ширины каналов связи (в отличие от видео-вызовов)
- Хранение всей истории перемещений граждан. Поиск, сортировка по параметрам
- Наглядное представление информации
- Минимальные доработки, максимальная скорость развертывания и запуска
- Обработка большого количества событий/звонков (в Системе-112 >10 000 обращений в день)

Решения для медицинских учреждений

IP Контакт-центр службы «03» в ЦМК Тульской области

Заказчик: **ГУЗ Тульской области «Территориальный центр медицины катастроф, скорой и неотложной медицинской помощи»**

Приобрел Программно-аппаратный комплекс (ПАК) в собственность

Разместил серверное оборудование на Технической площадке ПАО «Ростелеком»

Использует своих операторов для обслуживания вызовов 03 региона Тула

Интегратор и сервис-провайдер: **Тульский региональный филиал ПАО «Ростелеком» МРФ «Центр»**

Произвел поставку комплексного решения «Контакт-центр» для Заказчика

Сдает в аренду серверные стойки и каналы связи

Окупаемость для интегратора по модели «Поставка-внедрение-оплата»

Медицина катастроф

Ростелеком

IP Контакт-центр СМП «03» Волгоградской области

Заказчик: **ГБУЗ «Клиническая станция скорой медицинской помощи» г. Волгоград**

Арендует Программно-аппаратный комплекс (ПАК)

Арендует серверное оборудование на Технической площадке ПАО «Ростелеком»

Использует своих операторов для обслуживания вызовов 03 региона Волгоград

Интегратор и сервис-провайдер:
Волгоградский региональный филиал ПАО «Ростелеком» МРФ «Юг»

В качестве интегратора организовал и произвёл закупку комплексного решения «Контакт-центр»

Сдает в аренду Контакт-центр и каналы связи – сервисная модель

Окупаемость проекта – 1,5 года

Ростелеком

IP Контакт-центр для МИАЦ Республики Чувашия

Обслуживание поступающих обращений граждан в городские поликлиники по следующим вопросам:

- Запись к врачу
- Консультации по работе профильных специалистов
- Вызов врача на дом
- Консультации по вопросам профилактики здоровья
- Служба приема жалоб

SIGURD
IT COMPANY

Что получает Заказчик после внедрения контактного центра?

- Прием и фиксация 100% обращений граждан
- Бесшовная интеграция с используемыми информационными системами (отсутствие двух компьютеров на рабочем месте)
- Прием обращений в различных каналах связи (голос, чат, e-mail, соц сети)
- Инструмент оповещения граждан в различных каналах связи по инициативе ведомств
- Контроль отработки и исполнения обращений
- Запись 100% диалогов с населением с возможностью прослушивания и выгрузки на внешний носитель
- Online прослушка и суфлирование операторов
- Возможность организации нескольких виртуальных Контакт-центров на базе одной платформы (для разных Заказчиков)

Спасибо за внимание!

SIGURD
IT COMPANY

разрабатываем и внедряем контакт-центры с 2001 года

+7 911 294 12 36
+ 7 985 970 09 98