



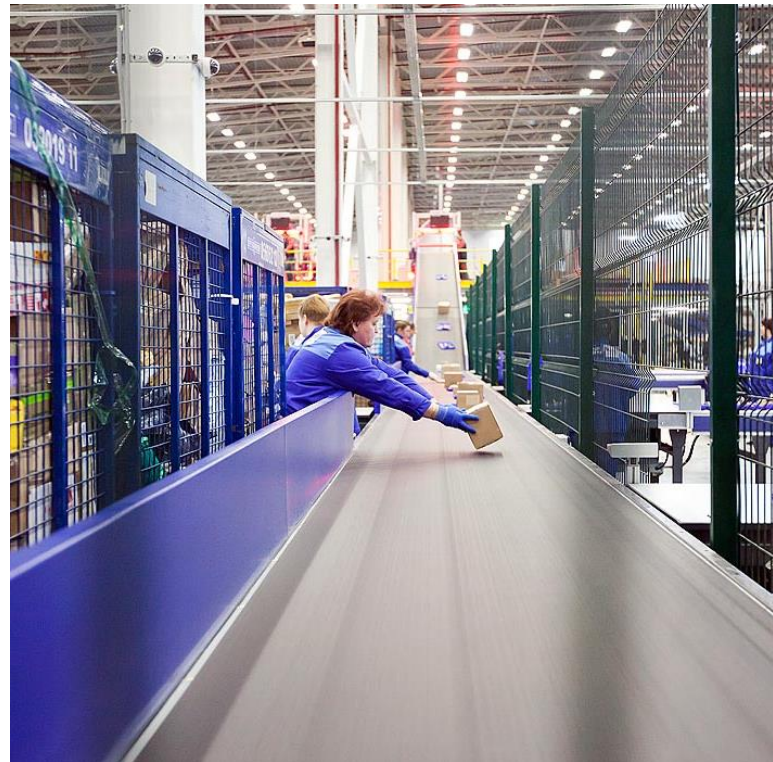
ПОЧТА РОССИИ

Трансформация Почты России: на пути к адаптивной организации.
Результаты проекта по разработке и внедрению информационной системы по работе с обращениями граждан (ИСО)

Что было до внедрения ИСО?



1. Обработка обращений в ручном режиме и занимала более 60 дней
2. В каждом ОСП был непрозрачный и разный процесс работы с обращениями
3. Регистрация в каждом ОСП велась в бумажных журналах или Excel
4. Сбор статистики производился в ручном режиме на бумажном носителе с задержкой до 60 дней относительно отчетного периода
5. Клиенты не знали статуса рассмотрения своих обращений и спросить было не у кого



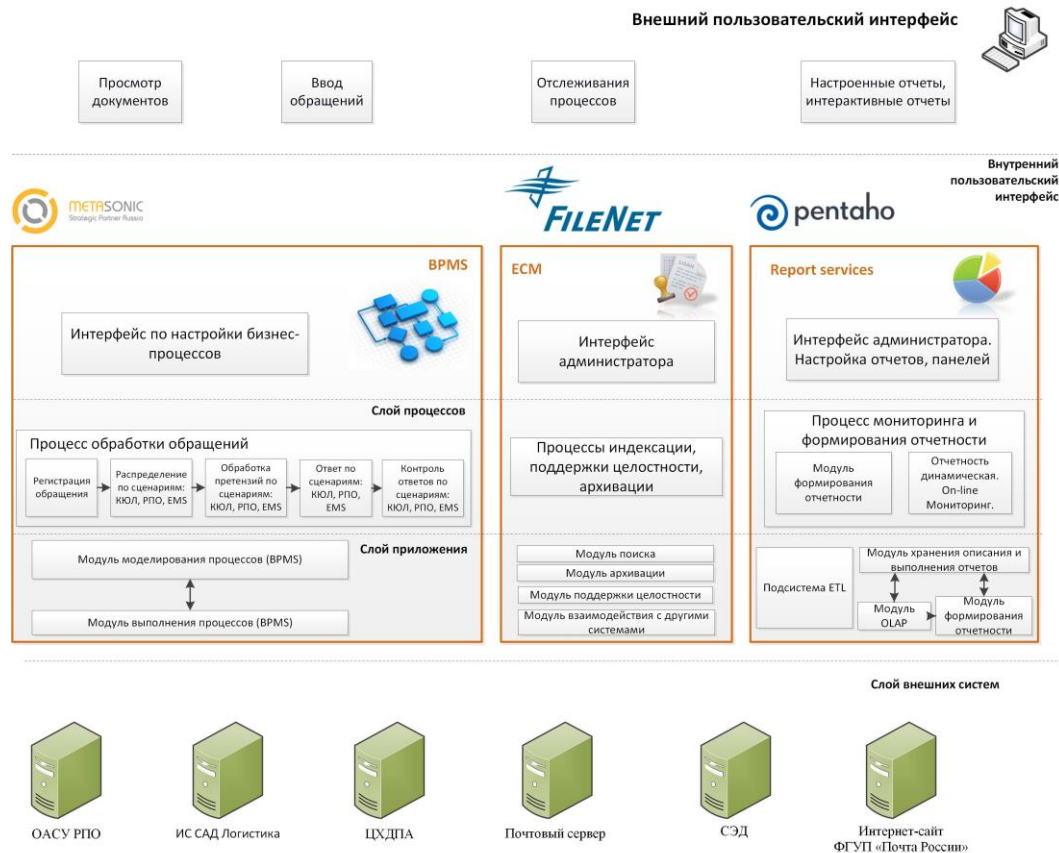
1. Централизовать ресурсы по учету, анализу и контролю всех входящих обращений
2. Сократить сроки обработки обращений
3. Сократить сроки предоставления ответа и контролировать сроки их в автоматическом режиме
4. Сократить затраты на сбор и анализ данных, повысить оперативность подготовки отчетов по обращениям

60 дней  30 дней

Он-лайн отчетность

Единый процесс для всех

Компонентная архитектура решения



Результаты проекта (1/3)



1. Бизнес-процесс унифицирован, стал прозрачным во всех подразделениях ФГУП «Почта России»: более 50 различных сценариев обработки были сведены к 5
2. Работа над обращениями, поступающими по почте, из интернета, из социальных сетей, из контактного центра производится в едином информационном пространстве
3. Маршруты по работе с обращениями автоматизированы



4. Статистика по всей стране собирается один раз в сутки и доступна руководителям в режиме on-line
5. Время предоставления ответа клиенту на обращение сократилось вдвое (30 дней)
6. Появилась возможность предоставления клиенту оперативной информации о статусе рассмотрения его обращения



Результаты проекта (3/3)



7. Более 55% всех обращений обрабатываются в течение 15 дней
8. Исключена проверка дублирующих обращений
9. Прием обращений от ФТС осуществляется в автоматическом режиме



1. Налаживание обмена с другими службами и организациями РФ, переход на безбумажный документооборот. Уменьшение сроков на предоставление ответов на обращения, поступившие от партнеров ФГУП Почта России (включая гос. ведомства)
2. Снижение фактического времени на обработку обращения и подготовку ответа на 50% от текущего
3. Контроль качества работы сотрудников, оперативная и обязательная отчетность. В перспективе, разработка индивидуальных KPI по итогам работы (сотрудник, группа, отдел, УФПС и т.д.)
4. Уменьшение количества персонала ФГУП Почта России, задействованного в обработке Обращений граждан, на 20% от текущего количества без потери качества





ПОЧТА РОССИИ