



**ОПЫТ КОМПЛЕКСНОЙ
АВТОМАТИЗАЦИИ
ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ
С ПАЦИЕНТАМИ МЕДИЦИНСКИХ
УЧРЕЖДЕНИЙ НА БАЗЕ
КОНТАКТНОГО ЦЕНТРА**



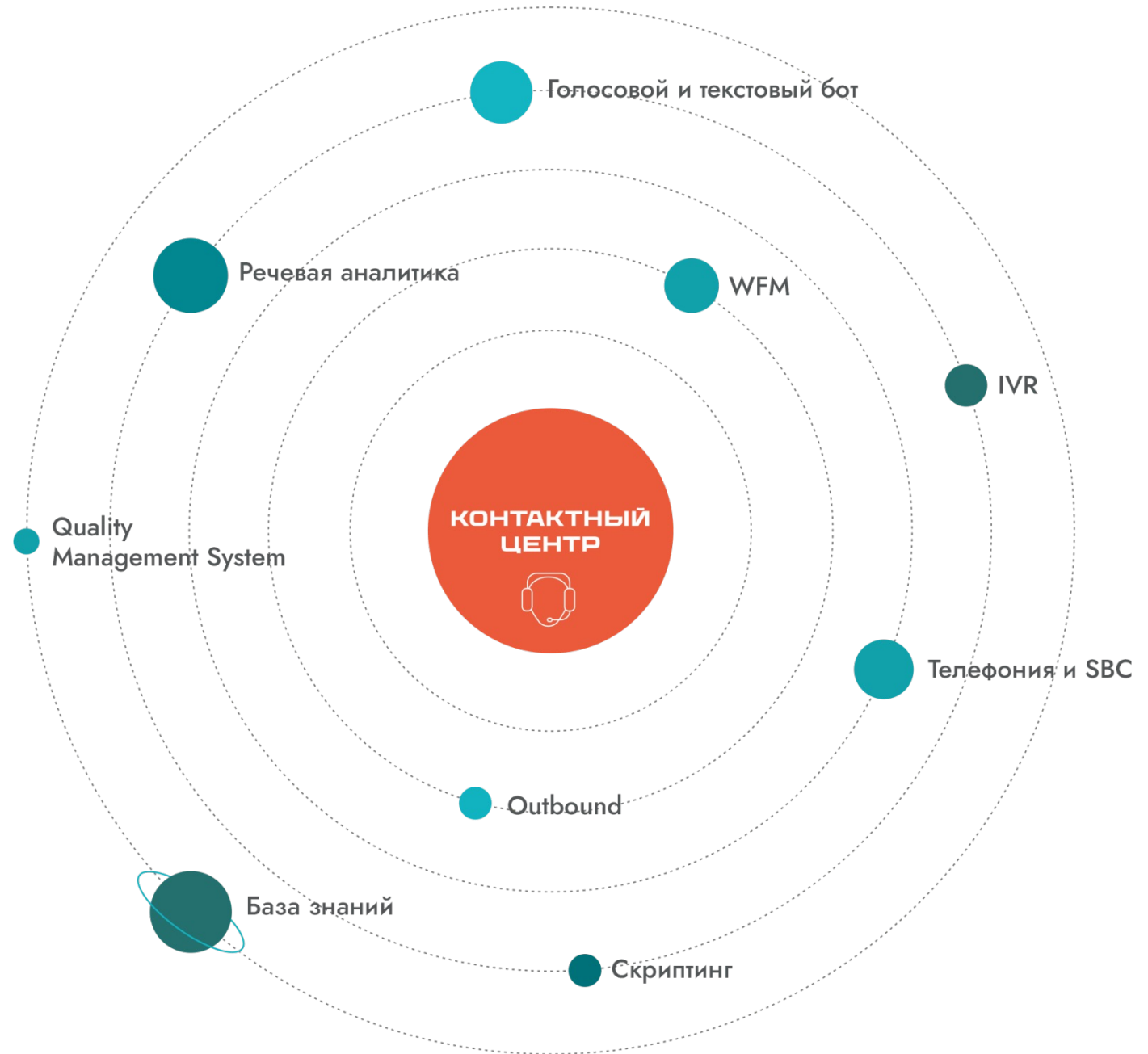
Спикер: Потешный Роман,
генеральный директор SIGURD IT





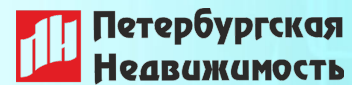
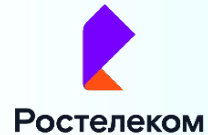
- 100% российская компания
- Дочернее предприятие НТЦ ПРОТЕЙ
- 20 лет на рынке телекоммуникаций
- Исследовательские лаборатории, собственное производство
- Свыше 450 высококлассных технических специалистов
- ТОП-20 Экспортеры Санкт-Петербурга
- Экспорт в 40 стран мира

КАКИЕ МОДУЛИ ВКЛЮЧАЕТ В СЕБЯ СОВРЕМЕННЫЙ КОНТАКТ-ЦЕНТР?





ПРИМЕРЫ КЕЙСОВ И РЕФЕРЕНСЫ



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



Ростелеком

**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»

35%



Медицина

25%



Самоизоляция

13%



Соцобеспечение

6%



Заграница

 **122** **ЕДИНАЯ СПРАВОЧНАЯ СЛУЖБА**
САНКТ-ПЕТЕРБУРГ. ЗВОНОК БЕСПЛАТНЫЙ

Общие вопросы по коронавирусу:
о тестах, диагностике и профилактике

Меры и режим самоизоляции,
особенности получения
больничных листов

Организация работы детских садов,
школ, колледжей, ВУЗов

Работа волонтеров, выплаты, льготы,
обеспечение продуктами наборами

Возможности передвижения
по городу и доступность транспорта

Прочие вопросы, связанные
с коронавирусом



246-5-122
С ГОРОДСКОГО ТЕЛЕФОНА



ЗАДАЧА

Внедрение контакт-центра и Телефонии, так как текущая платформа opensours не справлялась с нагрузкой и не имела возможности интеграции с МИС



РЕЗУЛЬТАТ

- ✓ Работает контактный центр с «горячим резервирование»
- ✓ Контактный центр на 100 АРМ
- ✓ Телефония на 1000 абонентов
- ✓ Реализована интеграция с МИС региона

СЛУЖБА «122» ДЛЯ МУРМАНСКА И ОБЛАСТИ



ЗАДАЧИ

Отсутствие единой телефонии и контактного центра для Лечебно-профилактических учреждений Мурманской области (управления, статистики и контроля)

Необходимость реализовать Единую региональную информационно-справочную службу «122»

Необходимость поддержки поэтапного перевода ЛПУ на новое решение

Обеспечение работы операторских рабочих мест на телефонных аппаратах и ПК



РЕЗУЛЬТАТ



Работает контактный центр с «горячим резервированием»



Развернут контактный центр SIGURD с 30 виртуальными контактными центрами, а также настроен Единый контакт-центр на 52 рабочих места

СЛУЖБА «122» ДЛЯ ВОРОНЕЖА И ОБЛАСТИ



ЗАДАЧА

Создать контакт-центр с требованиями:

165

количество лицензий операторов

15

общее количество супервизоров

30

количество одновременно работающих виртуальных контактных центров

до 360

прием одновременных вызовов, с возможностью увеличения их количества в дальнейшем



РЕЗУЛЬТАТ

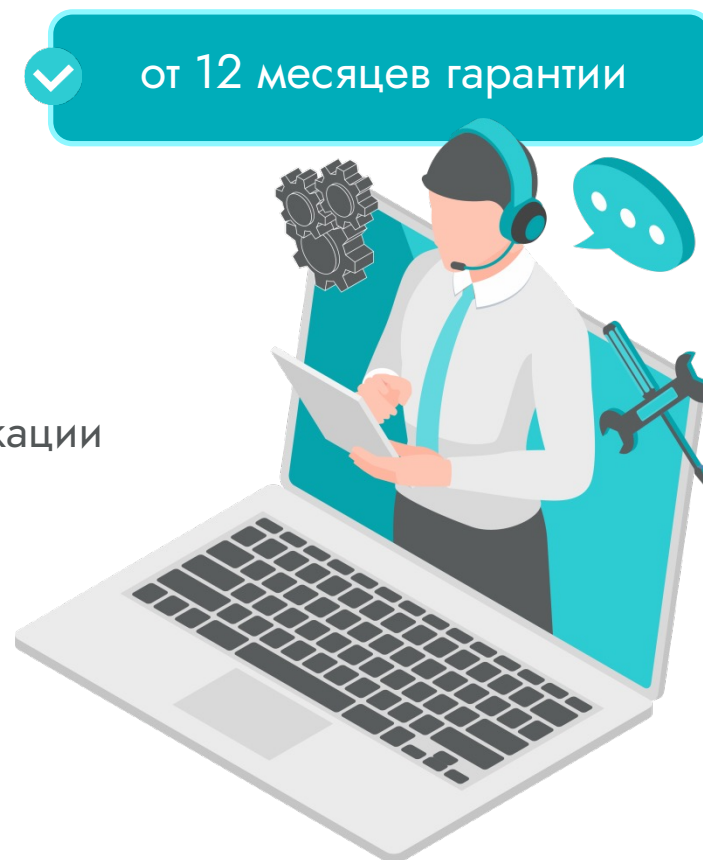
Внедрен единый центр телефонного обслуживания, в котором реализованы:

- горячая линия МФЦ,
- горячая линия службы 122
- горячая линия для жителей ЛНР и ДНР, вынужденно прибывших на территорию Воронежской области
- горячая линия департамента труда и занятости населения
- горячая линия департамента здравоохранения
- горячая линия государственной жилищной инспекции и телефон доверия по вопросам противодействия коррупции департамента цифрового развития Воронежской области

ПОДДЕРЖКА И СОПРОВОЖДЕНИЕ



- ✓ Сопровождение в режиме 24x7x365 (в течение гарантийного срока – бесплатно)
- ✓ Возможность диагностики и решения любых программных проблем с использованием технологий удаленного доступа
- ✓ CRM (электронная система учета обращений с доступом через WEB)
- ✓ Платформа полностью разработана специалистами SIGURD-IT – по согласованию с Заказчиком осуществляем необходимые модификации под его бизнес-задачи
- ✓ Обучение персонала Заказчика в учебном классе SIGURD-IT
- ✓ Возможность локального сопровождения серверов средствами авторизованных центров обеспечивает высокое качество поддержки аппаратного обеспечения





**СПАСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ!**



на сайт
sigurd-it.ru

Разрабатываем
и внедряем
контакт-центры
с 2001 года

