

•
•
•
•

ЭМБЕР ЦОН Центр обслуживания населения на платформе AMBER



Платформа AMBER входит в Единый реестр
российских программ для ЭВМ и баз данных
Минсвязи РФ

Дата регистрации: 14 марта 2017. Рег. номер
ПО: 2971. Решение: Приказ Минкомсвязи России
от 09.03.2017 №103

+7 (495) 308-92-83
sales@amber-soft.ru



Кому подойдет решение **ЭМБЕР ЦОН**

В соответствии с Федеральным законом от 14 июля 2022 г. № 270-ФЗ. Госорганы должны создавать и вести официальные страницы в социальных сетях, список которых утверждает Правительство РФ, для размещения информации о своей работе. Правительство выпустило разъяснение, где указано, что варианты используемых соцсетей – это ВКонтакте или Одноклассники.

- ✓ **1. Государственные органы;**
- ✓ **2. Органы местного самоуправления;**
- ✓ **3. Подведомственные организации;**
- ✓ **4. Суды.**

Типовые сложности, возникающие при омниканальном обслуживании населения

Проблематика:

- ✓ Необходимость публиковать информацию о деятельности на множестве каналов, что требует серьезных временных ресурсов и поддерживать ее в актуальном состоянии
- ✓ Собирать обращения с множества каналов и не потерять ни одного
- ✓ Своевременно обрабатывать поступающие обращения
- ✓ Возникновение дублирующих обращений, которые обрабатываются 2 и более раз
- ✓ Не понятно как грамотно распределить обращения
- ✓ Непрозрачная работа сотрудников (все заняты – но заявки не выполняются во-время)

Задачи, которые можно решить с **ЭМБЕР ЦОН**

Публикация в один клик информации на множестве каналов:

- ✓ Официальные сайты;
- ✓ Социальные сети (ВКонтакте, Одноклассники);
- ✓ Каналы в мессенджерах;
- ✓ Информационные рассылки.

Просто ставите галочки напротив каналов, где нужна публикация

Оmnиканальный прием обращений:

- ✓ Официальные сайты;
- ✓ Бумажная корреспонденция;
- ✓ ЭДО;
- ✓ Соцсети (ВК, Одноклассники);
- ✓ Электронная почта;
- ✓ ГИСы;
- ✓ Мессенджеры;
- ✓ Телефония.
- ✓ Все обращения собираются в одном месте в удобном, интуитивно понятном интерфейсе

Задачи, которые можно решить с **ЭМБЕР ЦОН**

Задачи

- ✓ Оперативно **собирать** обращения с множества каналов;
- ✓ Своевременно **отрабатывать** поступающие обращения во избежание жалоб населения в вышестоящие инстанции;
- ✓ **Выявлять** дублирующие обращения, чтобы не делать одну работу 2 раза;
- ✓ **Распределять** обработку обращений по исполнителям, учитывая их компетенции, занятость и прочие параметры;
- ✓ **Управлять** сценариями распределения обращений.

Важно обеспечить прозрачную работу сотрудников и своевременно выявлять сложности, связанные с обработкой поступающих заявок

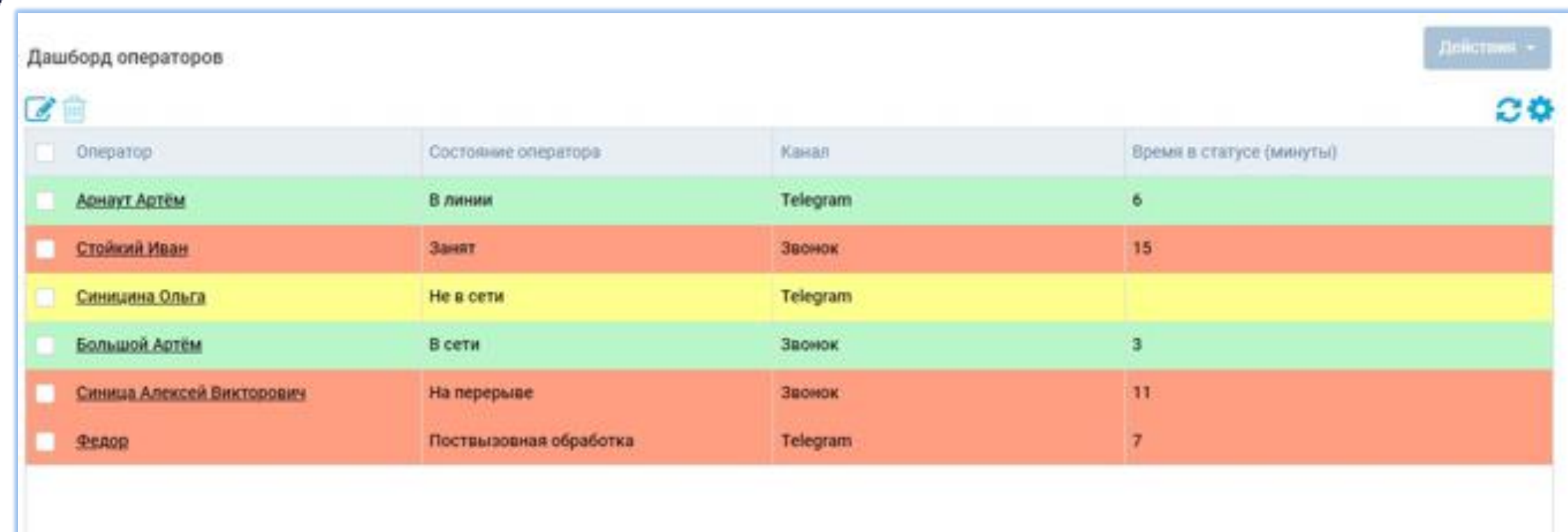
Ваши возможности с решением **ЭМБЕР ЦОН**

- ✓ **Мгновенная публикация.** За счет встроенной интеграции со множеством каналов публиковать обновления информации одним нажатием мыши и поддерживать контент в ГАРАНТИРОВАННО актуальном состоянии;
- ✓ **Контроль отработки обращений.** За счет встроенной интеграции со множеством источников взять под контроль и объединить в одном месте все поступающие заявки, чтобы не пропустить ни одной;
- ✓ **Умное распределение.** Контролировать поступление заявок, искать дубли, автоматически понимать тематику и распределять на ответственных;
- ✓ **Контроль сроков.** Контролировать соблюдение внутренних регламентов исполнения;
- ✓ **Контроль нагрузки.** Получить информацию о нагрузке на сотрудников/отделов для принятия решений о необходимых кадровых изменениях;
- ✓ **Аналитика.** Искать «узкие места» в процессах;

Контроль сотрудников в ЭМБЕР ЦОН

Рабочее место супервайзера:

- ✓ Мониторим загрузку операторов;
- ✓ Наблюдаем длительность общения по Заявке;
- ✓ Можно прослушать разговор оператора в карточке Заявки;
- ✓ На Дашборд можно вывести любые необходимые к контролю показатели



Дашборд операторов

Оператор	Состояние оператора	Канал	Время в статусе (минуты)
<input type="checkbox"/> Дорнаут Артём	В линии	Telegram	6
<input type="checkbox"/> Стойкий Иван	Занят	Звонок	15
<input type="checkbox"/> Синицина Ольга	Не в сети	Telegram	
<input type="checkbox"/> Большой Артём	В сети	Звонок	3
<input type="checkbox"/> Синица Алексей Викторович	На перерыве	Звонок	11
<input type="checkbox"/> Федор	Поствызовная обработка	Telegram	7

Правила маршрутизации в ЭМБЕР ЦОН

Маршрутизация, SLA:

- ✓ Настраиваем правила распределения обращений по операторам: по очереди, самый свободный, по компетенциям;
- ✓ Плановые сроки отработки устанавливаются автоматически, согласно определенным в компании регламентам;

Правила маршрутизации

Правила маршрутизации • [Запрос на обслуживание] (Нор... Действия

Приоритет	Название	Тип маршрутизации	Плановый срок, дн.
0	[Запрос на обслуживание] (Нормальный) Почта	Автоматическое ▾	1

Параметры обращения: Автоматическое назначение

Алгоритм распределения: Наиболее свободный ▾

Группа ответственных: Поддержка 🔍 🗑️ ✕

Учитывать компетенции

Публикация информации в ЭМБЕР ЦОН

Распространение информации:

- ✓ Формируем информационное сообщение;
- ✓ Выбираем каналы для публикации: социальные сети, собственный сайт, информационные рассылки и дайджесты;

VK.RU Официальный сайт Внутренние каналы и рассылки **Описание для публикации**

Опубликовать новость

Описание для публикации


← → | 🔍 📄 | Обычное ▾ | Шрифт ▾ | Размер ▾ | **B** *I* U ~~S~~ x₂ x² | A - A - | 🖌️ *I*_x

☰ ☰ ☰ ☰ | Высота ... ▾ | 📎 🗨️ 🖼️ 📄 📄 📄 | 🔄 📄 | 📄 Источник

С 1 декабря 2022 года госорганы должны будут вести официальные аккаунты

5 сентября 2022

[Дарья Федорова](#)



С указанной даты на государственные органы, органы местного самоуправления, подведомственные организации и суд в данных социальных сетях. Вместе с тем на официальном сайте кабмина отмечается, что онлайн-страница учреждения [сентября 2022 г. № 2523-р](#).

Напомним, ранее Президент РФ подписал [Федеральный закон от 14 июля 2022 г. № 270-ФЗ](#). В соответствии с ним госор список которых утверждает Правительство РФ, для размещения информации о своей работе. В частности, речь идет о вопросах, номеров телефонов справочных служб, включая адрес электронной почты. Поправки в [Федеральный закон о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления](#) вступят в силу 1 декабря 2022 года.

© maglaga / Фотобанк
Фотодженика

Регистрация обращений в ЭМБЕР ЦОН

Работа с обращениями:

- ✓ Каждому обращению присваивается регистрационный номер;
- ✓ В Системе можно настроить фильтры по любым параметрам или группу параметров; фильтры можно сохранять и делать общедоступными
- ✓ Есть контекстный поиск;
- ✓ Видимость и порядок выводимых полей настраивается индивидуально, исходя из предпочтений пользователей;

Номер	Дата	Название	Канал	Тема	Статус	Ответственный	Плановая дата зав...
RQ-16	06.10.202...	Подготовка разрешительной доку...	Сотрудник	Подготовка документов	В обработке	Арнаут Артём	06.04.2022
RQ-58	23.11.202...	Когда можно шуметь?	Почта	Консультация	В обработке	Арнаут Артём	09.03.2022
RQ-79	25.11.202...	Какие варианты отсрочки по креди...	Онлайн конс...	Консультация	Зарегистрировано	Алексей	05.12.2022
RQ-36	06.10.202...	Документы на субсидию	Сотрудник	Подготовка документов	На контроле	Арнаут Артём	26.11.2022
RQ-14	05.10.202...	Подключение соопрограммы	Бот	Подключение услуги	В обработке	Алексей	15.10.2022
RQ-11	05.10.202...	Документы на субсидию	Телефон	Подготовка документов	Зарегистрировано	Арнаут Артём	15.10.2022

Стоимость решения ЭМБЕР ЦОН

Базовое внедрение ЭМБЕР ЦОН на 10 пользователей:

- ✓ **Лицензии:** облачные на 1 год – 250 000 рублей;
- ✓ **Настройка:** рабочих мест, карточек, отчетов, форм, шаблонов – 2 недели – 140 000 рублей;
- ✓ **Обучение** пользователей онлайн, подготовка инструкций – 28 000 рублей;
- ✓ **Годовая информационно-техническая поддержка:** 40 000 рублей

Итоговая стоимость проекта на 10 пользователей: **458 000 рублей.**



Преимущества платформы **AMBER**

ПРЕИМУЩЕСТВА

Гибкость к изменениям

Low-code-платформа.

70% проекта реализуется без программирования.

Самостоятельная модификация

Платформа открыта к изменениям архитектуры.

Доступно обучение, документация.

Экспертиза

Отраслевые эксперты в команде проекта.

Нагрузоустойчивость

До 3000 пользователей на 1 узле.

Широкие возможности интеграции

Телефония, сайт, почта, 1С, мессенджеры, соцсети (ВКонтакте, Одноклассники), рабочие сайты

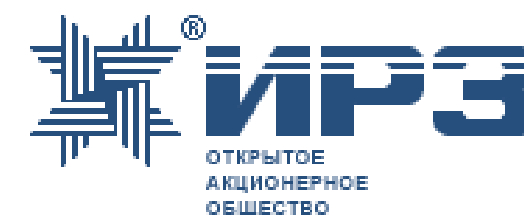
Быстрая миграция:

БД, шина данных, открытое API

НАШИ КЛИЕНТЫ



Промсвязьбанк



NOBELL



Александр Ивлев
Генеральный Директор
тел.: +7 (499) 703-03-18
email: a.ivlev@h-h-i.ru



Татьяна Малявина
Коммерческий Директор
тел.: +7 (499) 703 03 18 вн. 77912
email: t.malyavina@h-h-i.ru