

к Конкурсной документации по проведению ежегодного краевого конкурса «Лучшие проекты информатизации на Алтае»

ОПИСАНИЕ ИТ-ПРОЕКТА

Общее описание проекта	
Наименование ИТ-проекта	Программно-аппаратный комплекс «Фабрика Автоматизированных Продаж» (ПАК «ФАП») <a href="http://fap.rutp.ru/">http://fap.rutp.ru/</a>
Перечень решаемых задач	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Агрегирование информации из различных источников с целью получения полноценной разносторонней картины о каждом отдельном клиенте.</li> <li>2. Поиск целевой аудитории и потенциальных клиентов компании;</li> <li>3. Автоматизация работы и взаимодействия отделов продаж, call-центра компании и отдела технической поддержки клиентов;</li> <li>4. Контроль работы и качества обслуживания клиентов;</li> <li>5. Увеличение степени удовлетворённости клиентов за счёт анализа накопленной информации;</li> <li>6. Проведение качественного анализа, учета и планирования;</li> <li>7. Эффективное управление ресурсами;</li> </ol>
Описание функциональных возможностей и элементов проекта	<p>ПАК «ФАП» - это комплекс инструментов по работе с информацией, позволяющий автоматизировать, оптимизировать и повышать эффективность бизнес-процессов. ФАП обеспечивает безопасность клиентской базы и важной информации по процессам компании, систематизирует работу отделов (ведомств) и компании в целом, делая ее более гибкой, прозрачной и функциональной, улучшая качество обслуживания клиентов, повышается уровень их лояльности. ФАП – представляет собой систему личных кабинетов сотрудников компании по поиску и ведению клиентов и контрагентов. Поиск осуществляется по актуальным специализированным базам контактов и контрагентов. Для эффективной работы система располагает необходимым набором модулей, позволяющим в комплексе автоматизировать процессы на предприятии.</p> <p><u>Модули:</u></p> <p>«Контрагенты» (единая клиентская база с актуальными контактами, удобная система по поиску и ведению клиентов, партнеров и поставщиков, хранение информации о взаимодействии с контрагентом)</p> <p>«Планировщик» (система планирования звонков и встреч в личном планировщике, делегирование задач на ответственный отдел или сотрудника, управление проектами приоритетностью и сроками выполнения)</p> <p>«Товары и услуги» (актуальные каталоги товаров и услуг)</p>

	<p>компании, оперативное создание бухгалтерских документов, без привлечения бухгалтера)  «Документооборот и почтовый сервер»  (автоматизированный документооборот компании, оперативная отправка писем и уведомлений клиенту, автоматизация бизнеса это система, направленна)  «IP-телефония и Автодозвон» (встроенная IP-телефония, система автоматического совершения звонков, распознавание входящих вызовов)  «Аналитика и Статистика» (конструктор создания отчетов по любым показателям, оперативный мониторинг основных показателей и оценка эффективности работы, проверка качества обслуживания клиентов)  «Сценарии» (инструмент создания сценариев звонков и переговоров, конструктор создания каталогов возражений, типажей и потребностей клиентов, автоматизированные подробные сценарии по направлениям и продуктами компании, корпоративный стандарт общения с клиентами)  «Обучение и Аттестация» (автоматизированная система обучения и аттестации сотрудников, консолидация опыта и знаний компании в единой системе, единая база знаний компании по направлениям деятельности, ускоренный процесс адаптации и вхождения в должность специалистов)</p>
Дата внедрения	2015 г.
Используемые платформы, средства разработки	Используемая платформа linux, язык программирования PHP, Java Script, Python
Стоимость разработки системы	12,5 млн. руб.
Средний размер ежегодных затрат на эксплуатацию	4,8 млн. руб.
Перспективы развития	<p>1. Автоматизация документооборота. Ведение электронного документооборота (счетов, актов и документов с клиентами) позволяет ускорить процесс документооборота с клиентом и сократить время поиска необходимых документов. Синхронизация системы с бухгалтерскими системами позволит создавать счета и отгружать акты оперативно и самостоятельно менеджерами, без помощи сотрудников бухгалтерии.</p> <p>2. Интеллектуальная маршрутизация входящих вызовов. Данный инструмент позволит исключить многочисленные переключения между сотрудниками и службами компании.</p> <p>3. Автоматизация технологии создания отделов продаж по специализациям (автоматизация процесса обучения, найма и мотивации специалистов).</p>
<b>Особенности проекта</b>	
Новизна: отличие от аналогов или отсутствие аналогов	<p>ПАК «ФАП» предоставляет возможность не просто автоматизировать взаимодействие с клиентами и процесс продаж, а выстроить работу таким образом, чтобы получать максимальный результат.</p> <p>Отличительной особенностью является возможность:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- создания сценариев звонков;</li> <li>- работа с динамическими базами;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- настройка автодозвона до конечного пользователя;</li> <li>- интеграция с сайтом и другими полезными сервисами.</li> </ul>
Использование и реализация научной теории	Научной составляющей нет
Общественная полезность	Процессы, автоматизируемые продуктом, являются актуальными как для коммерческих, так и для государственных структур. Развитие и реализация продукта позволяет действовать в рамках политики продвижения ИТ-отрасли в РФ, и позволяет поддержать направление дальнейшего внедрения информационных технологий в управление бизнесом, повышение автоматизации деятельности государственных органов власти, усиление глобализации рынка информационных технологий, конкуренции стран за перспективные компании и высококвалифицированных специалистов.
Самостоятельность разработки	Самостоятельная разработка
Возможность тиражирования проекта	Распространяется на территории РФ. Программа переведена на английский язык.
Использование открытого кода (свободного программного обеспечения)	В ходе разработки использовался свободное ПО.
Экономическая полезность	<p>Внедрение системы значительно повышает производительность труда в организации и качество оказываемых услуг, увеличивает уровень прозрачности бизнес-процессов и улучшает степень управляемости этими процессами, тем самым поднимая компанию на новый уровень развития.</p> <p>Результаты внедрения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- создание единого информационного пространства;</li> <li>- уменьшение материальных и временных издержек на взаимодействие с клиентами;</li> <li>- межведомственная интеграция;</li> <li>- сокращение дублирования действий, за счет возможности интеграции с необходимыми сервисами, а также сокращение количества ошибок, совершаемые сотрудниками;</li> <li>- повышение уровня удовлетворенности клиентов (лояльности);</li> <li>- уменьшение количества клиентов с негативным настроением;</li> <li>- эффективное использование всех каналов взаимодействия;</li> <li>- возможность работать с любой точки мира.</li> </ul>