Битрикс24

Кейс автоматизации обработки обращений

Администрация городского округа Домодедово

Предпосылки проекта

О компании

Администрация городского округа Домодедово — исполнительно-распорядительный орган, отвечающий за управление муниципальным образованием и взаимодействие с жителями. Каждый день Администрация получает десятки обращений от жителей через территориальные отделения (ТО), которые требуют оперативной обработки и решения.

Предпосылки:

- Обращения от жителей передавались в профильные подразделения неформальными каналами (телефон, email) — это приводило к потере информации и отсутствию контроля
- Отсутствовала фиксация факта, даты и содержания обращения: невозможно было отследить, какие проблемы поступали и когда
- Не было персональной ответственности исполнителей и прозрачности сроков выполнения — каждый работал в своей логике
- Невозможно было осуществлять оперативный и стратегический анализ нагрузки, эффективности работы и качества обслуживания граждан
- Отсутствовал механизм контроля над сроками и эскалации при нарушениях: задержки не отслеживались

Цели проекта



Цели проекта:

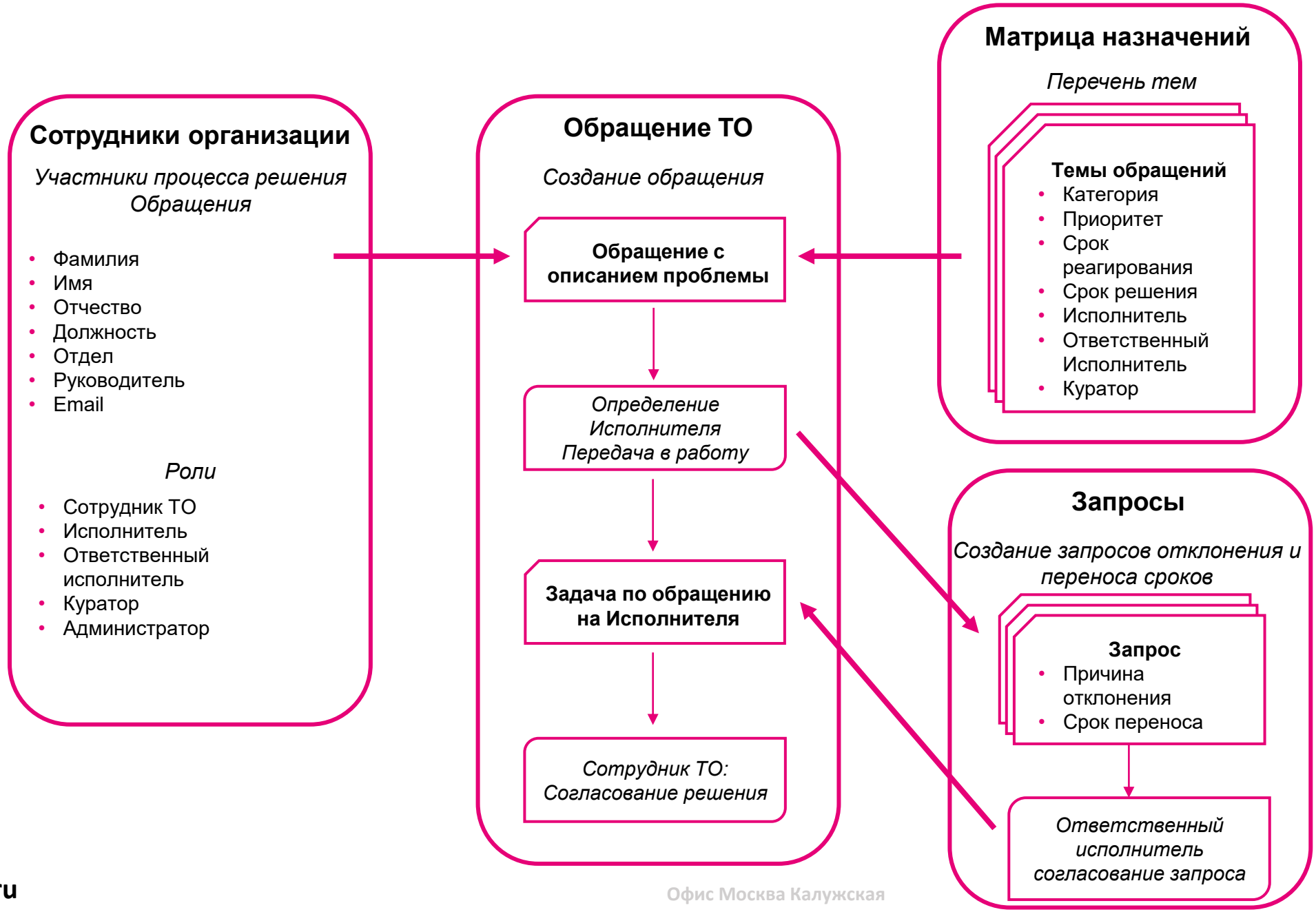
- ✓ Обеспечить сквозную фиксацию всего цикла работы с обращением — от создания до закрытия
- ✓ Исключить неформальные каналы взаимодействия (телефон, email) и перевести всё в единую систему
- ✓ Реализовать автоматическую маршрутизацию обращений к ответственным исполнителям на основе категории проблемы
- ✓ Установить четкие сроки и персональную ответственность исполнителей
- ✓ Обеспечить контроль соблюдения сроков на всех этапах с автоматической эскалацией при нарушении
- ✓ Дать возможность запроса переноса срока с обязательным обоснованием
- ✓ Создать прозрачность процесса для всех участников и руководства
- ✓ Сформировать аналитику и KPI-отчётность для оценки эффективности

Уникальность проекта

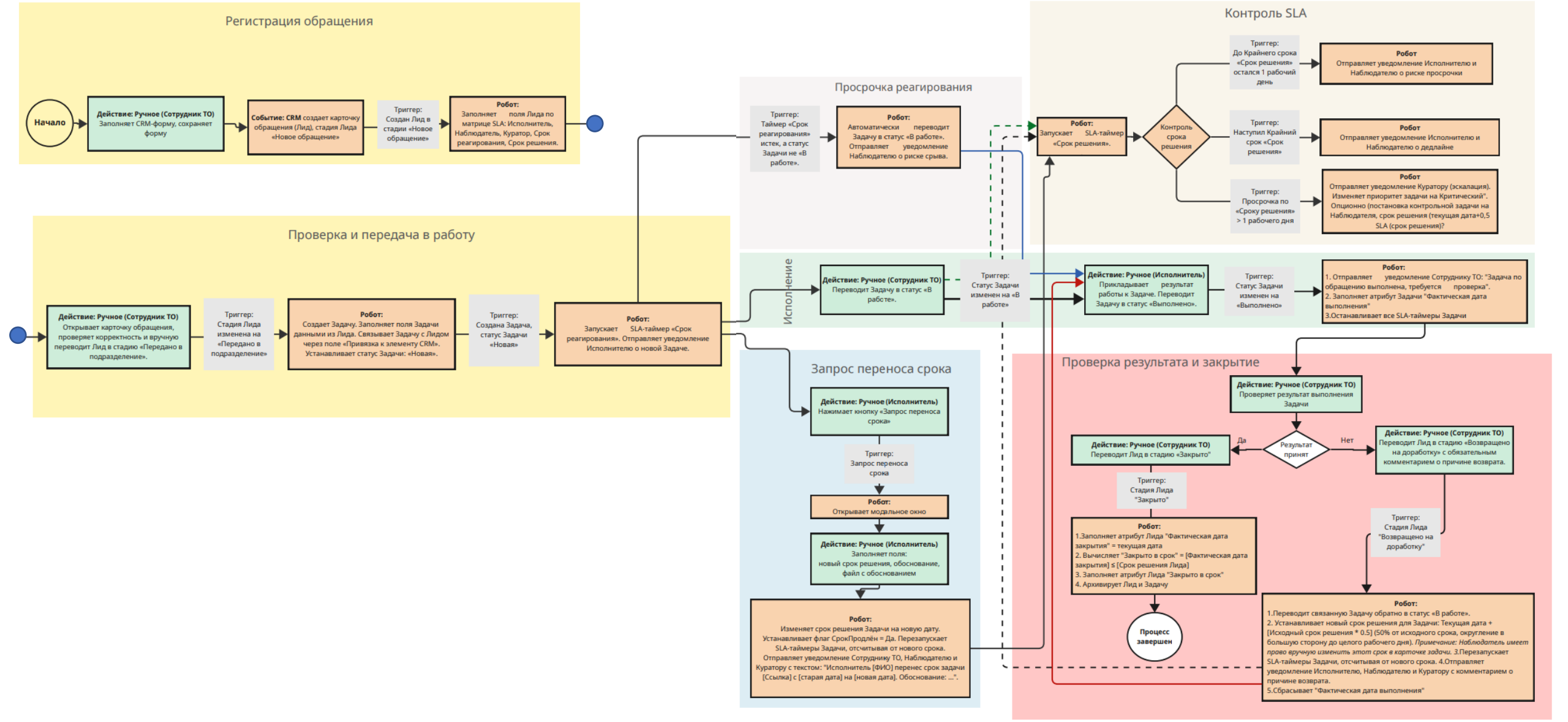
Задача состояла не просто в создании хранилища для обращений, а **в построении цифровой среды, которая бы регламентировала весь процесс взаимодействия** территориальных отделений с профильными подразделениями.

Требовалось одновременно обеспечить автоматическую маршрутизацию, контроль сроков с эскалацией, персональную ответственность и аналитику для оценки эффективности работы.

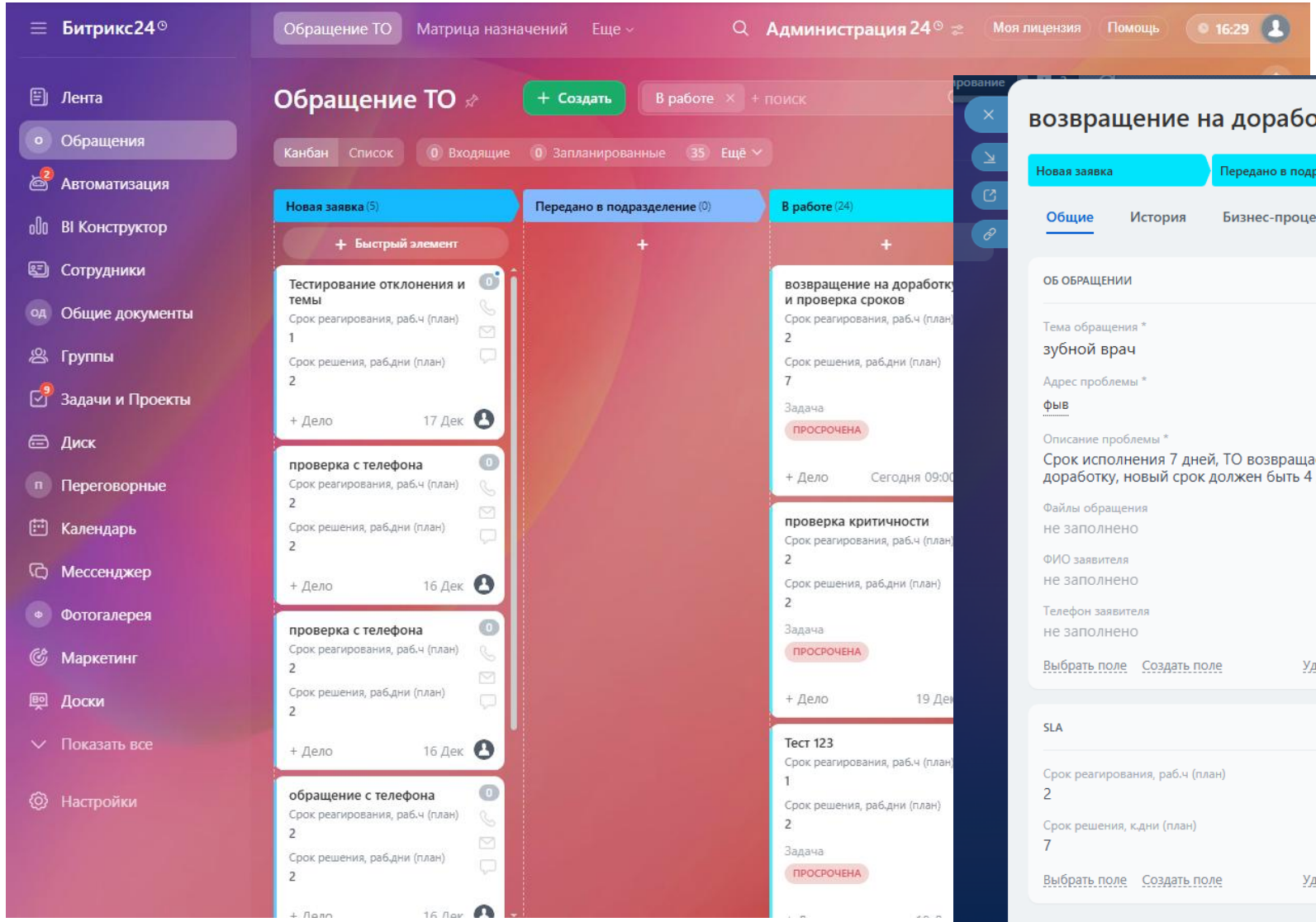
Архитектура проекта

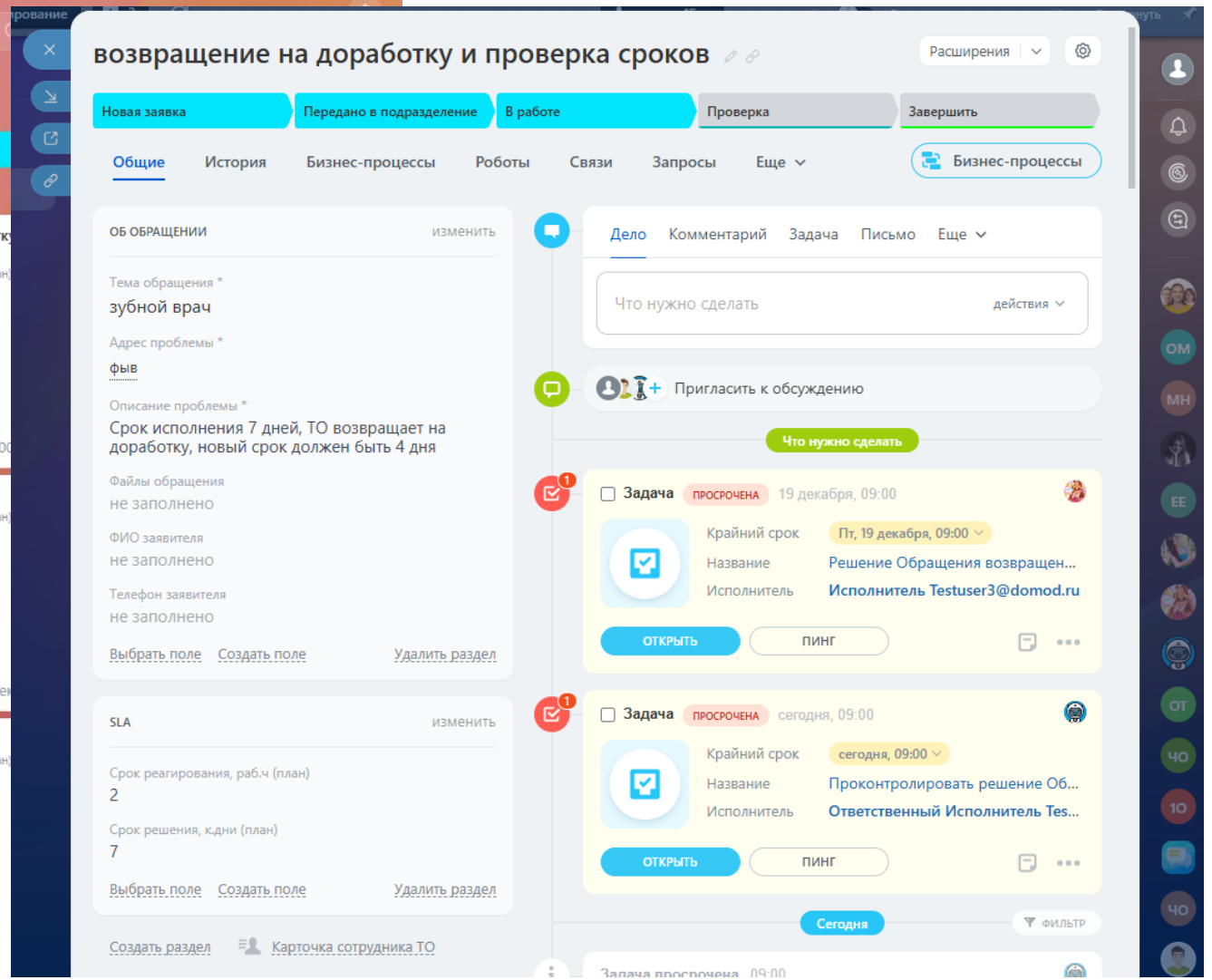


Бизнес-процесс работы с обращениями



Рабочее место сотрудника ТО





Дашборд операционной эффективности

ОПЕРАЦИОННАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ

РЕДАКТИРОВАТЬ | СКАЧАТЬ | ОТПРАВИТЬ В ЧАТ

% решений в срок (SLA)	% с истекшим сроком...	Возвратов на доработку	Запросов на перенос срока
57	28	5	10

Рейтинг Исполнителей

Исполнитель	Обращений	Просрочено	% в срок	Возвраты	Переносов
Исполнитель ga_demina@mail.ru	19	3	84	1	3
Исполнитель Testuser3@domod.ru	19	11	42	1	2
1БИТ Ольга	11	6	45	2	5
Филиппов Никита Сергеевич	4	4	0	1	0
Ответственный Исполнитель Testuser2@domod.ru	4	1	75	0	0
чехова 1Бит	4	1	75	0	0
Куратор Воробьев Артем тест	1	0	100	0	0
Станулис Вячеслав Александрович	1	1	0	0	0

Матрица возвратов на доработку (ТО × Исполнитель)

Исполнитель	ТО	Возвраты: Отдел информационного и программного обеспечения	Возвраты: Отдел тест 2	Возвраты: Сектор режима и защиты информации	Возвраты: ТЕСТ Постановщик куратор	Total (Сумма)
1Бит чехова		0	0			0
Testuser2@domod.ru Ответственный Исполнитель		0				0
Testuser3@domod.ru Исполнитель		1				1
ga_demina@mail.ru Исполнитель		0				0
Воробьев Артем Куратор		0				0
Вячеслав Станулис		0				0
Ирина Хотулева		1				1
Никита Филиппов		0		0	0	0
Ол. Чех.		0				0
Ольга 1БИТ		2				2
тест Testuser@domod.ru Сотрудник ТО		1				1
Total (Сумма)		**5**	**0**	**0**	**0**	**5**

KPI Исполнителей – сколько обращений, выполнено в срок, с возвратами на доработку, с переносами сроков. С цветовой индикацией по важности реагирования.

Карта рисков с текущим перечнем просрочек обращений

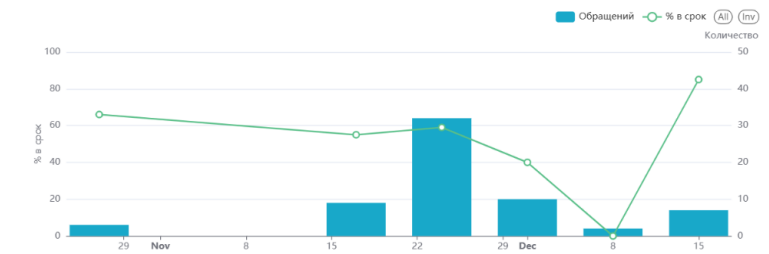
Диаграмма соотношения количества обращений и решения их в срок.

Рейтинги исполнителей в соотношении с территориальными отделами по возврату обращений на доработку.

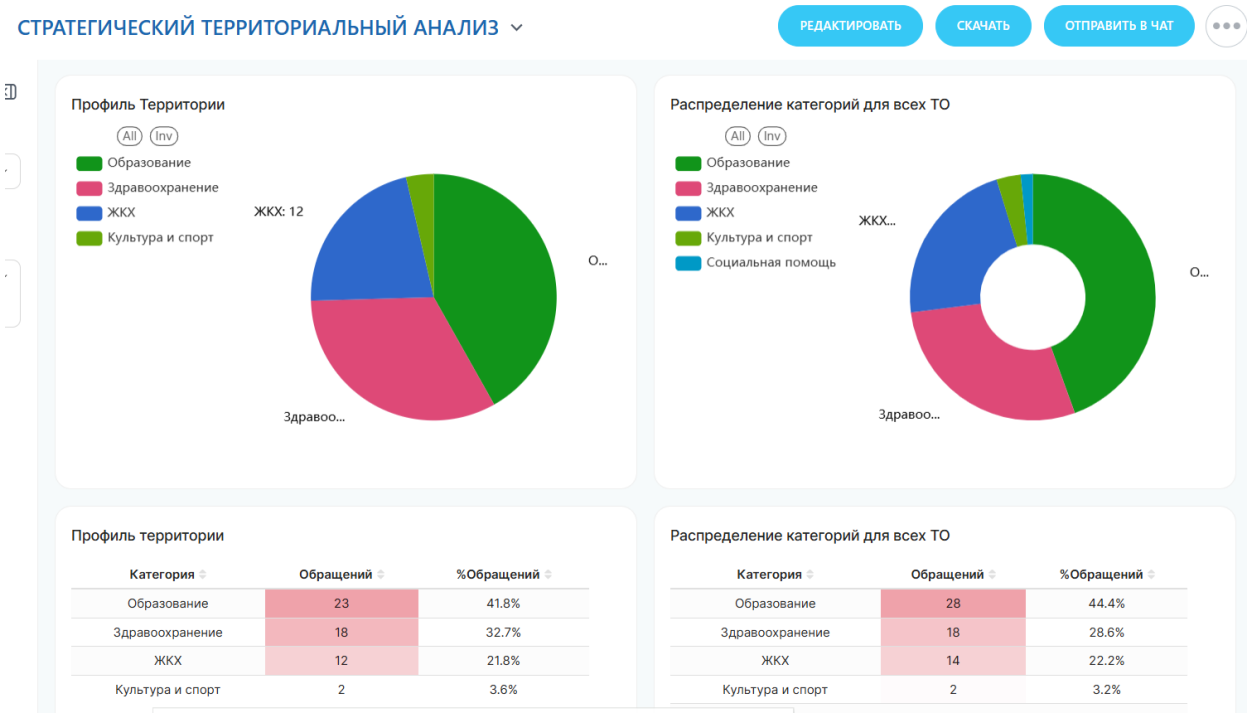
Карта рисков: Критические просрочки

Обращение	Исполнитель	Ответственный Исполнитель	Куратор	Тема	Просрочка (дней)
Обращение ТО #2___	Ольга 1БИТ	чехова 1Бит	чехова 1Бит	Тестовая тема 2 Аварийное и ветхое жилье	35
тест	Ол. Чех.	Ч. Ольга	Чех. Ол.	Тестовая тема 1 Поврежденные кровли, козырьки, балконы	29
Сценарий Исп - ОтвИсп	Testuser2@domod.ru Ответственный Исполнитель	Ответственный Исполнитель Testuser2@domod.ru	Куратор Воробьев Артем тест	ТЕСТ Запись к врачу	26
Сценарий Исп - ОтвИсп 2	Testuser2@domod.ru Ответственный Исполнитель	Ответственный Исполнитель Testuser2@domod.ru	Куратор Воробьев Артем тест	ТЕСТ Запись к врачу	26
тест 1	Ольга 1БИТ	Ч. Ольга	Чех. Ол.	Тестовая тема 1 Поврежденные кровли, козырьки, балконы	26

Динамика эффективности и нагрузки



Дашборд стратегического территориально анализа



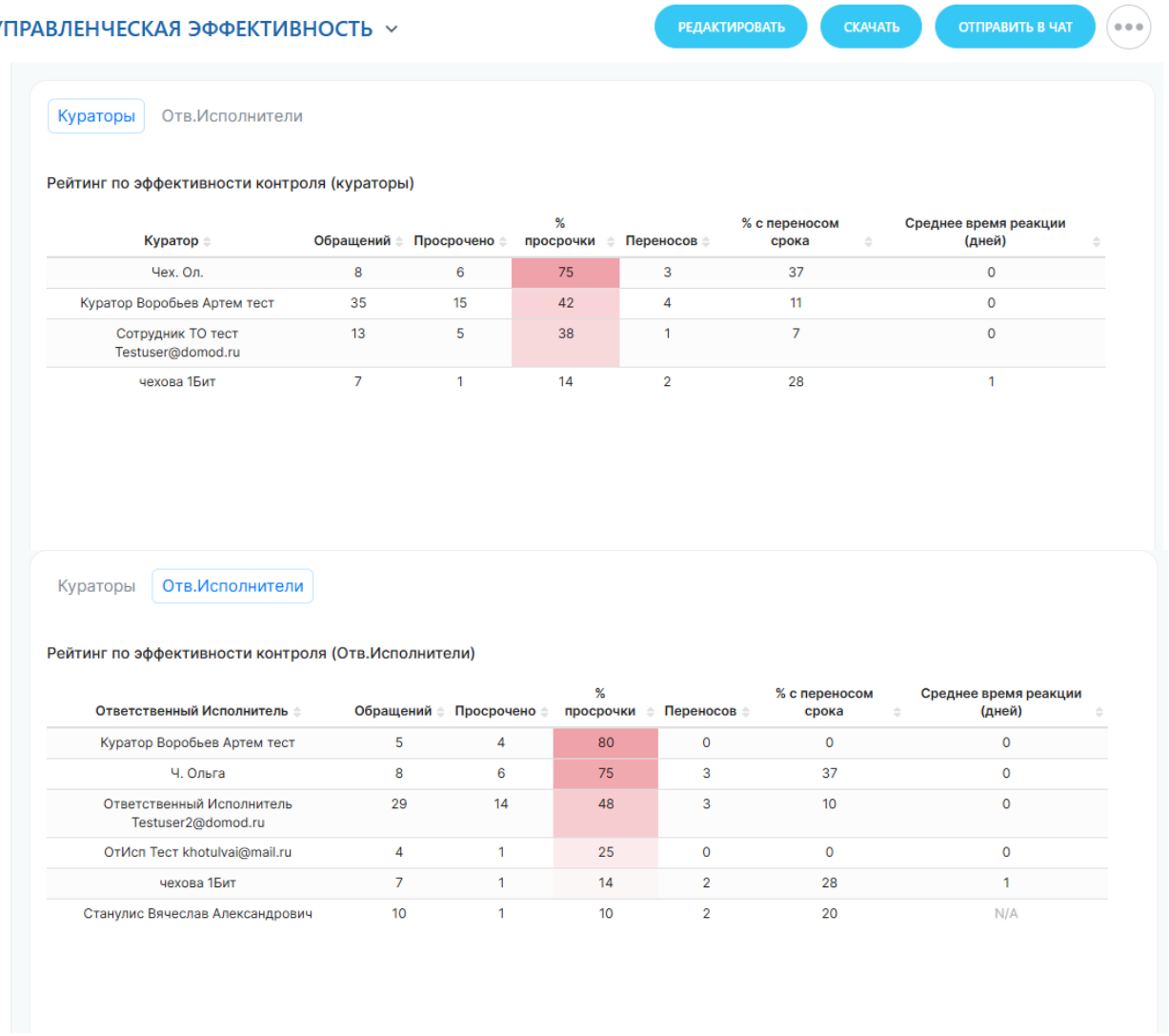
Сводная статистика проблемных категорий по территориальным отделам

Сводная статистика успешности решения обращений по территориальным отделам со средним сроком решения.

Сводная статистика по Территориальным отделам

ТО	Обращений	Успешно закрыто	Просрочено	% в срок	Средний срок решения	Возвраты	Переносов
Отдел информационного и программного обеспечения	55	10	27	50	16.64	5	10
Сектор режима и защиты информации	4	3	0	100	0	0	0
Отдел тест 2	3	3	0	100	2.33	0	0
ТЕСТ Постановщик куратор	1	0	0	100	N/A	0	0

Дашборд управленческого эффективности



KPI Кураторов и Ответственных исполнителей – сколько обращений, выполнено в срок, с возвратами на доработку, с переносами сроков, средние сроки реагирования подчиненных. С цветовой индикацией по просрочкам.

Дашборд для корректирующих действий и Матрицы и назначений

Темы с частыми переносами срока | Сотрудники ТО с частыми ошибками | Темы с наибольшим количеством отклонений | Р ...

Темы с частыми переносами срока

Тема	Обращений	Переносов	% с переносом срока
Тестовая тема 1 Поврежденные кровли, козырьки, балконы	8	3	37
Тестовая тема 2 Аварийное и ветхое жилье	7	2	28
зубной врач	5	1	20
ТЕСТ Поступление в школу	23	3	13
ТЕСТ Запись к врачу	8	1	12
ТЕСТ запись в школу	5	0	0
критично	5	0	0
Нерегулярный вывоз мусора	1	0	0
ТЕСТ запись в кружки и секции	1	0	0

Темы с частыми просрочками

Тема	Обращений	Просрочено	% просрочки
ТЕСТ запись в кружки и секции	1	1	100
ТЕСТ запись в школу	5	5	100
Тестовая тема 1 Поврежденные кровли, козырьки, балконы	8	6	75
зубной врач	5	3	60
ТЕСТ Поступление в школу	23	7	30
Тестовая тема 2 Аварийное и ветхое жилье	7	2	28
ТЕСТ Запись к врачу	8	2	25
критично	5	1	20
Нерегулярный вывоз мусора	1	0	0

Сводная статистика возврата тем для проведения работы с Исполнителями по качеству решения.

Сводная статистика просрочек темам для изучения причин просрочек. Требуется ли корректировка матрицы

Сводная статистика ошибок Исполнителей для проведения дополнительной работы с Сотрудниками ТО по заведению обращений.

Сводная статистика ошибок в темах для возможной корректировки формулировки или добавления дополнительных тем.

Статистический анализ распределения сроков решения для оценки возможных корректировок сроков решения в Матрице назначений.



Результат проекта



Программные продукты: **Битрикс24 - интегрированная платформа управления взаимодействием для автоматизации работы с обращениями и управления задачами**

Продолжительность проекта: **43 рабочих дня**

Количество автоматизированных рабочих мест: **47 рабочих мест**

Что было сделано:

- ✓ Анализ текущих процессов взаимодействия ТО и профильных подразделений
- ✓ Конфигурация Битрикс24 под специфику работы Администрации
- ✓ Настройка маршрутизации обращений по категориям
- ✓ Внедрение SLA-таймеров и механизмов контроля сроков
- ✓ Централизованная система регистрации всех обращений граждан (сквозная фиксация от создания до закрытия)
- ✓ Исключены неформальные каналы внутренней коммуникации — все обращения проходят через единую платформу
- ✓ Автоматическая маршрутизация обращений сокращает время на определение ответственного подразделения
- ✓ Запуск в промышленную эксплуатацию с поддержкой
- ✓ Создание и настройка KPI-дашбордов и аналитических отчётов
- ✓ Составление инструкций для пользователей всех уровней (ТО, исполнители, администратор)
- ✓ Персональная ответственность каждого исполнителя за свои задачи с четкими сроками
- ✓ Автоматический контроль соблюдения сроков (SLA) с эскалацией при нарушениях
- ✓ Прозрачность процесса для всех участников — каждый видит статус обращения в реальном времени
- ✓ Возможность запроса переноса сроков с обоснованием создаёт адекватные условия работы
- ✓ Данные для стратегических решений — выявление проблемных направлений и оптимизация ресурсов

Экономический эффект от внедрения:



Операционная аналитика и KPI-отчётность дают руководству полную картину:

- Общее количество и динамика обращений (ежемесячно проходит полее 40 обращений), более 80% своевременно решённых обращений (ранее было 20%), менее 20 % просроченных задач (ранее было 80%)
- Среднее время решения (10 календарных дней)
- Нагрузка по подразделениям (от 2 до 5 обращений в месяц)

Масштаб внедрения:

Система охватывает:

- Все территориальные отделения (ТО) Администрации
- Все профильные подразделения, отвечающие за обработку обращений
- Руководящий состав для аналитики и контроля

Почему мы?

Надежность

- Крупнейший 1С Франчайзи
- Более 28 лет на рынке
- Более 320 тысяч постоянных клиентов
- Лидеры рейтингов отрасли

Профессионализм

- Более 430 тысяч успешных внедрений
- Более 50 собственных отраслевых решений
- Работа по международным стандартам

Комплексность

- Широкий портфель решений
- От анализа бизнес-процессов до внедрения и поддержки
- Более 70 направлений деятельности
- 50+ вендоров IT-решений

Оперативность

- Более 9000 сотрудников, большинство из которых сертифицированы фирмой «1С»
- Более 100 офисов в 10 странах
- Соблюдение бюджета и сроков

Уровень сервиса

- Поддержка Клиентов 24/7
- Поддержка по SLA

О компании Первый.БИТ

Домодедово
Московский аэропорт

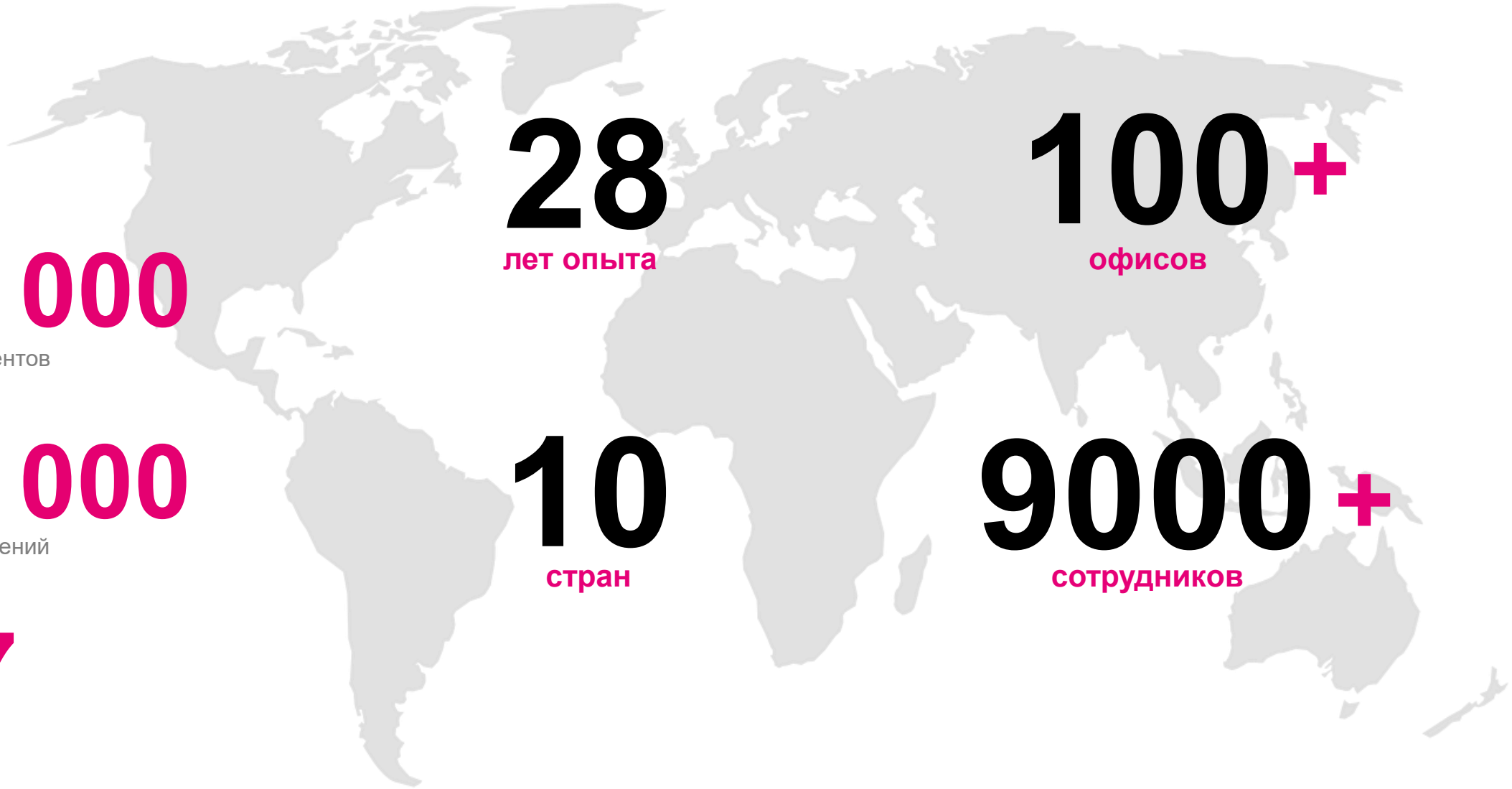
- > **70** собственных решений
- > **320 000** постоянных клиентов
- > **430 000** успешных внедрений
- **24/7** техническая поддержка

28 лет опыта

100+ офисов

10 стран

9000+ сотрудников



Офис Москва Калужская

Решения, которые мы предлагаем



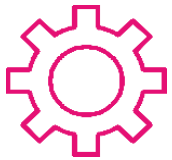
PIX BI
1С:Аналитика
VISIOLOGY
imprice
anylogic
1С:Шина 1С:MDM
первыйБит
RabbitMQ
kafka
Synapse
1С
Я 360
PIX RPA
PIX PM
БИТ.СТРОИТЕЛЬСТВО
БИТ.МЕДИЦИНА
БИТ.WMS
Битрикс24
клеверенс
amoCRM
АСКОН
APPIUS PLM РЕШЕНИЯ
1С
первыйБит
БИТ.ФИНАНС
БИТ.ОПТИМИЗАЦИЯ ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТИ
ASTRA LINUX
PostgresPro
base alt
PostgreSQL
Pangolin
Бит.wi-fi
Бит.2fa
Бит.signal
kaspersky
QTECH МИР ДОСТУПНЕЕ
АТОЛ
CIPHERLAB Smarter

Битрикс24

офиса Москва Калужская



Команда профессионалов с подтвержденным опытом сопровождения/внедрения корпоративных систем



Доступ к редким ресурсам для решения сложных вопросов учёта и автоматизации



Гарантии решения ваших задач в оговоренные сроки с максимальным качеством



Возможность решать вопросы «за пределами» Битрикс24 (1С, BI, роботизация, оборудование)



Преимущества команды: реализация сверхсрочных проектов в оговоренные сроки

Наши контакты

Спасибо за внимание!



Виктория Никитина

Менеджер проекта

+7 (495) 748-33-00
доб. 8862
почта VUNikitina@1cbit.ru