



Эффективный регион

Областное казенное учреждение

«Центр бюджетного учета»

Проект

«Оптимизация процесса обращения на линию
поддержки и формирования заявки
пользователями»



2022 год





ПСР-проект «Оптимизация процесса обращения на линию поддержки и формирования заявки пользователями»

1. Вовлеченные лица и рамки проекта

Заказчик проекта: Директор ОКУ «Центр бюджетного учета»

Периметр проекта: Отдел технической и методической поддержки (Отдел 1С)

Границы процесса: от момента обращения Пользователя до выставления оценки работы исполнителя по заявке

Руководитель проекта: начальник отдела Попенда Д.Д.

Команда проекта: Подобедов Д.Б., Ефремов С.П., Потапов К.О., Филиппенко И.Н.

2. Обоснование выбора

Риски:

Риск применения штрафных санкций из-за нарушения сроков предоставления отчетности в контролирующие органы
Риск нарушения сроков выплаты заработной платы

Проблемы:

1. Недостаток информационной ценности обращения
2. Длительный процесс формирования заявки
3. Низкая скорость исполнения обращения 2-ой и 3-ей линией поддержки

3. Цели и плановый эффект

Наименование цели	Текущий показатель	Целевой показатель
Сокращение времени выявления проблематики обращения и формирования заявки, ч.	2	1
Сокращение количества заявок на одного пользователя, шт.	2	0,63
Сокращение времени исполнения заявки специалистами 3-ей линии поддержки, д.	3	2

4. Ключевые события (КС)

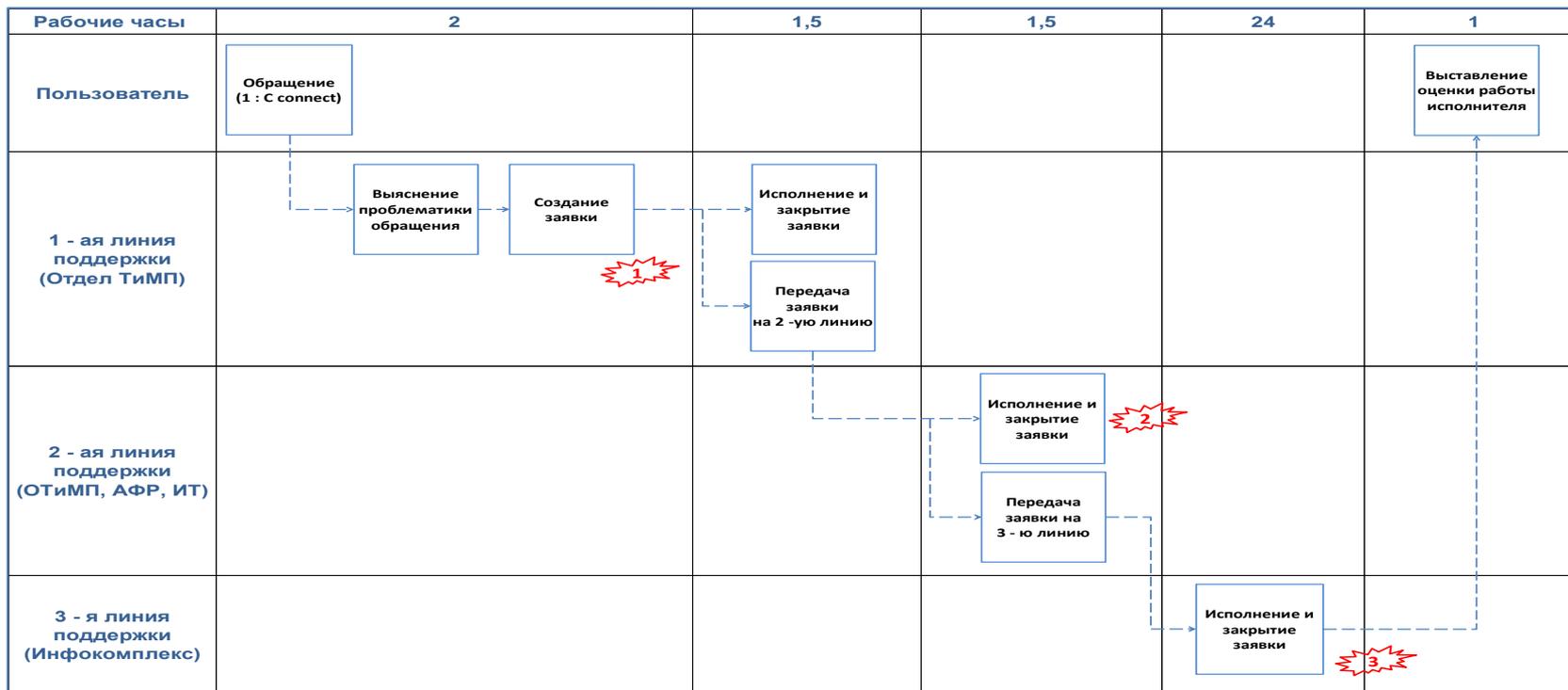
- | | |
|---|----------------------------|
| 1. Старт проекта | 20.04.2022 |
| 2. Диагностика и целевое состояние | |
| 2.1. разработка текущей карты процесса | 04.05.2022 |
| 2.2. разработка целевой карты процесса | 18.05.2022 |
| 1. Разработка плана мероприятий | 01.06.2022 |
| 2. Kick-off встреча | 15.06.2022 |
| 3. Внедрение | с 16.06.2022 по 30.09.2022 |
| 4. Закрепление результатов и закрытие проекта | 31.10.2022 |





«Оптимизация процесса обращения на линию поддержки и формирования заявки пользователями»

Текущее состояние процесса



Проблемы:

- Длительный процесс формирования заявки
- Низкая скорость исполнения заявки 2 - ой линией поддержки
- Низкая скорость исполнения заявки 3 - ей линией поддержки

ВПП текущее 30 ч.:

1-я линия поддержки	3,5 часа
2-я линия поддержки	1,5 часа
3-я линия поддержки	24 часа





«Оптимизация процесса обращения на линию поддержки и формирования заявки пользователями»

Мероприятия для реализации проекта

Мероприятия	Статус выполнения
Разработка памятки по формированию корректного обращения на линию поддержки и информирование сотрудников	реализовано
Контроль исполнения заявок 3-ей линией поддержки и своевременного их закрытия	реализовано

Памятка по написанию обращений для пользователей
CBU46-Connect

Прежде всего, обращения составляются для привлечения работы по вашему вопросу. Система обращений "1С-КОННЕКТ" упрощает и ускоряет проведение работы. Для нас важно оказать Вам мгновенную поддержку, именно потому необходимо следовать правилам составления обращения, чтобы поставленный вопрос был обработан настолько быстро, насколько это возможно.

Проблемы в программном обеспечении;
Технические проблемы с компьютером;
Проблемы, возникшие с периферией;
Установка программ;
Настройка программ;
Настройка операционной системы.

Необходимо указать:
Адрес;
Кабинет;
Ваш номер телефона;
Модель техники.

Например:
Добрый день! Принтер Kyocera не работает: закончился картридж. В кабинете 9 на Димитрова, 52.

Мой номер телефона – 400-164-1126

Обращение

Обязательные компоненты обращения

Программа, по которой составлено обращение, развернутая причина составления обращения, скриншот или описание возникшей ошибки при работе.

Программа 1С; Программа CBU46-Connect; Кабинет сотрудника 1С.

1) Необходимо указать версию конфигурации (БГУ, ЗКГУ), наименование учреждения и логин входа в 1С;
2) При первичном обращении, когда есть необходимость регистрации в "облачном сервисе", добавления базы данных, пользователь должен указать свой действующий электронный адрес (e-mail), наименование учреждения и версию конфигурации (БГУ, ЗКГУ);
3) При обращении по вопросам и проблемам в 1С-Документооборот пользователь указывает причину обращения, а также свой логин входа в 1С.

Например:
Здравствуйте! У меня в 1С ЗКГУ «Центр бюджетного учета» перестали работать отчеты по зарплате, а именно, не формируется отчет.
Мой логин входа в 1С - ivanov.ii@rk.ru

Программа SMART; Программа СКИФ;
Программа СУФД.

1) Если в вашей контактной информации нет номера, то желательно приложить его в обращении;
1) Номер, дата и сумма документа, с которым приходится работать (при соответствующем обращении);
3) При создании пользователя в SMART уточнить: организация, отдел, рабочий телефон, права (если не можете назвать точно, то называйте пример сотрудника с необходимыми правами).

Например:
Доброе утро! необходимо в программе SMART выдать доступ к файлам 2021 г. Мой номер телефона – 400-164-1126

Не забывайте, что техническая поддержка оказывается только сотрудникам ОКУ «Центр бюджетного учета», а так же функционально присоединенным и имеющим соглашение о функциональном обмене. Если у Вас нет договора с ОКУ «Центр бюджетного учета», тогда обращайтесь в учреждение, с которым у Вас есть договор о технической и методической поддержке либо к специалистам Вашего учреждения.

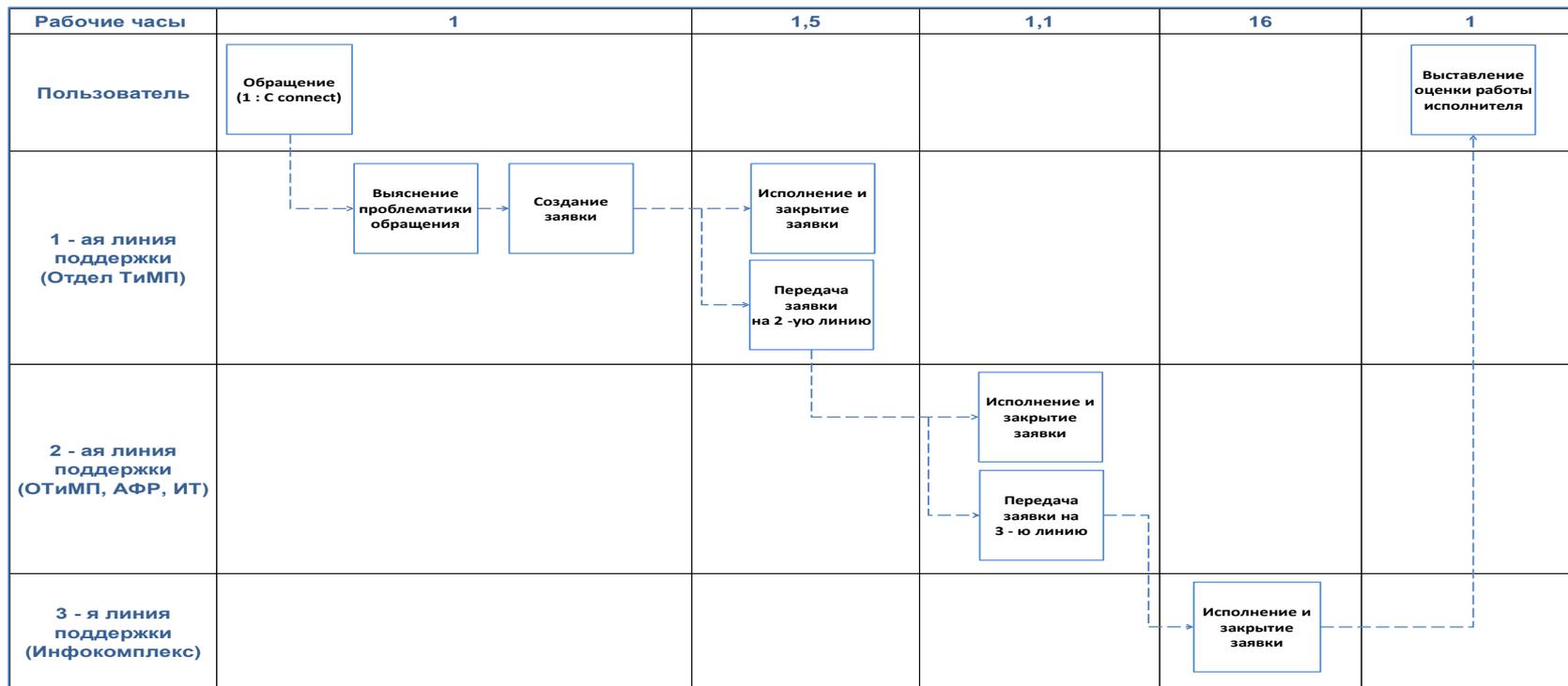
Чем точнее Вы описываете проблему, тем быстрее специалист сможет ее решить!





«Оптимизация процесса обращения на линию поддержки и формирования заявки пользователями»

Целевое состояние процесса



Решения:

- Разработка памятки по формированию корректного обращения на линию поддержки и информирование сотрудников
- Контроль исполнения заявок 3-ей линией поддержки и своевременного их закрытия



ВПП целевое 20,6 ч.:

1-я линия поддержки	2,5 часа
2-я линия поддержки	1,1 часа
3-я линия поддержки	16 часов



Итоги проекта

Управленческий эффект

Показатель	Текущее состояние	Целевое состояние	Результат
Сокращение времени выявления проблематики обращения и формирования заявки	2 часа	1 час	- 1 час
Сокращение количества заявок на одного пользователя	2 штуки	0,63 штуки	- 31,5%
Сокращение времени исполнения заявки специалистами 3-ей линии поддержки	3 дня	2 дня	- 1 день





«Оптимизация процесса обращения на линию поддержки и формирования заявки пользователями»

Итоги проекта

Текущее состояние процесса

ВПП = 30 рабочих часов

Целевое состояние процесса

ВПП = 20,6 рабочих часов

- 9,4 часа

Technical support chat interface showing a list of messages and a chat window with a user named Vera Mikhailovna. The chat window shows a conversation about a form and a user request.

Было

Technical support chat interface showing a chat window with a user named Olga Fedotova. The chat window shows a conversation about a budget and a user request.

Стало



Спасибо за внимание!