



Государственное Унитарное Предприятие «Водоканал Санкт-Петербурга»

www.vodokanal.spb.ru

Индустрия:
Энергетика

Количество сотрудников:
8 000 человек

Продукты Oracle:

Модуль CRM комплекса приложений
Oracle E-Business Suite

Oracle Partner:



«ФОРС – Центр разработки» ООО
Oracle Certified Advantage partner
www.fdc.ru

ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга» повысило качество услуг для абонентов и внедрило систему современного «call-центра» с помощью Oracle Siebel CRM и Oracle E-Business Suite

О Заказчике

ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга» предоставляет жителям Санкт-Петербурга и организациям услуг водоснабжения и водоотведения в сочетании с соблюдением норм экологической безопасности.

В состав предприятия входят 9 филиалов, из них - 5 производственных, а также центр по работе с абонентами, специализированное эксплуатационное предприятие, информационно-образовательный и медицинский центры.

Задачи проекта

1. Повышение качества услуг, предоставляемых абонентам ГУП «Водоканал» по водоснабжению и водоотведению
2. Создание современного call-центра для эффективной обработки обращений граждан о возникновении аварийных ситуаций и обеспечения контроля их исполнения
3. Координация работ оперативных подразделений и аварийных бригад предприятия в режиме on-line.

Система "Горячая Линия" предназначена для решения задач:

- автоматизации процесса ввода и обработки обращений населения в информационные службы ГУП "Водоканал";
- обеспечения автоматического распределения обращений по оперативным службам города и принятия оперативных мер по устранению последствий экстренных ситуаций;
- получения оперативной информации о ходе выполнения заявок населения.

Решение

Проект, состоявший из 10 этапов, был осуществлен в течение года. В ходе выполнения проекта из предшествующей системы было перенесено около 70 тыс. заявок населения, собранных за последние 5 лет. В 7 территориальных подразделениях Водоканала были автоматизированы рабочие места операторов, диспетчеров, инженеров выездных бригад.

Для облегчения работы операторов были разработаны 18 унифицированных справочников по различным категориям - типу заявки, зоне ответственности, причине, месту неисправности и т.д., позволяющих еще на этапе регистрации заявки установить, поступает ли данная заявка повторно.

ИС «Горячая линия» включает 9 подсистем, регламентирующих исполнение различных комплексных задач. Всего автоматизировано более 200 рабочих мест. Внедрение системы позволяет решить ряд актуальных для города административных, технологических и технических задач:

- 1) создание единой базы данных по регистрации жалоб и обращений граждан;
- 2) обеспечение учета и формирование отчетности;
- 3) осуществление координации действий внутри структурных подразделений ГУП «Водоканал» и обеспечение их взаимодействия с внешними структурами жилищно-коммунального хозяйства города;
- 4) проведение системного анализа жалоб/заявок граждан для разработки предложений по реализации комплекса планово-предупредительных мероприятий;
- 5) создание единого источника консультационно-справочной информации по всем вопросам, относящимся к оказанию жилищных и коммунальных услуг;
- 6) проведение интеграции с городской адресной базой, что обеспечивает быстрый полнофункциональный поиск адреса заявителя в зоне аварии или планового отключения водоснабжения.

Почему выбран бренд Oracle

Oracle E-Business Suite - одна из лидирующих в мире систем класса ERP. Это полнофункциональный комплекс интегрированных бизнес-приложений для управления всеми аспектами деятельности современного предприятия, включающий в себя полный набор решений, необходимых для автоматизации управления.

Oracle E-Business Suite обладает расширенными возможностями бизнес-анализа и учитывает специфические задачи различных отраслей.

