



Автоматизированная система управления обращениями и задачами «Дискурс»



Версия 1.98

в реестре российского ПО Минцифры России №19338 от 04.10.2023



Что дает наше решение?

Оптимизация процесса постановки и обработки задач,
повышение управляемости

Повышение качества
и скорости обработки задач

Сокращение загруженности
сотрудников



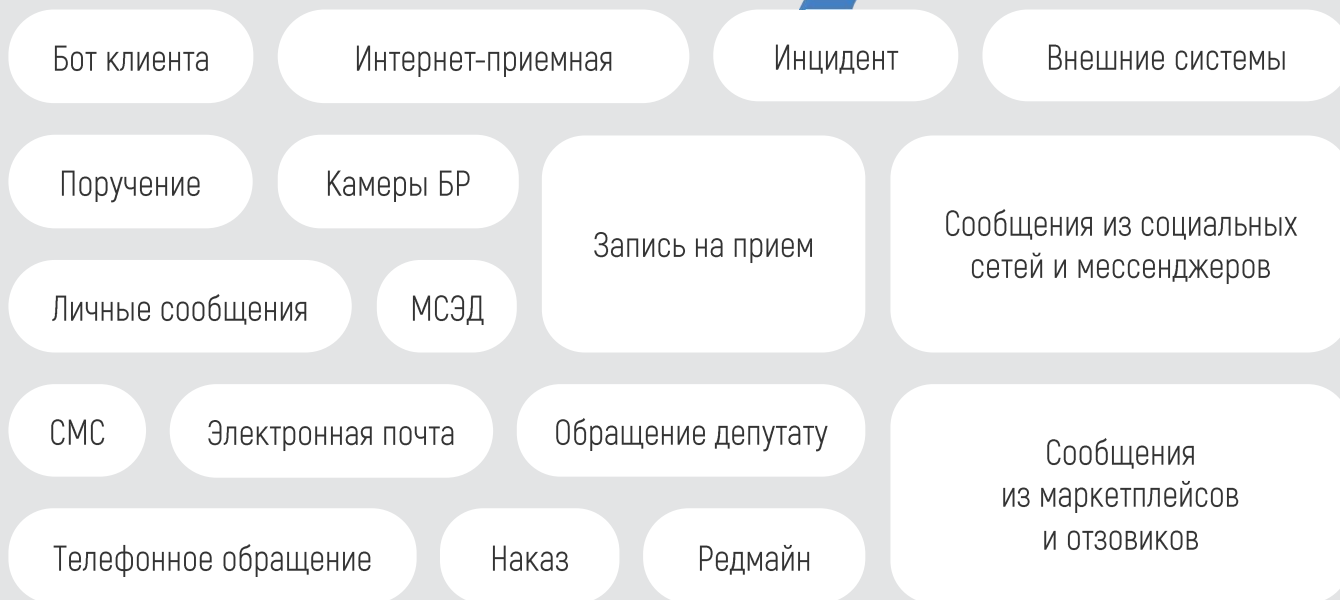
Увеличение лояльности
клиентов



Роботизация и автоматизация работы с
задачами, визуализация результатов



Источники поступления задач в систему



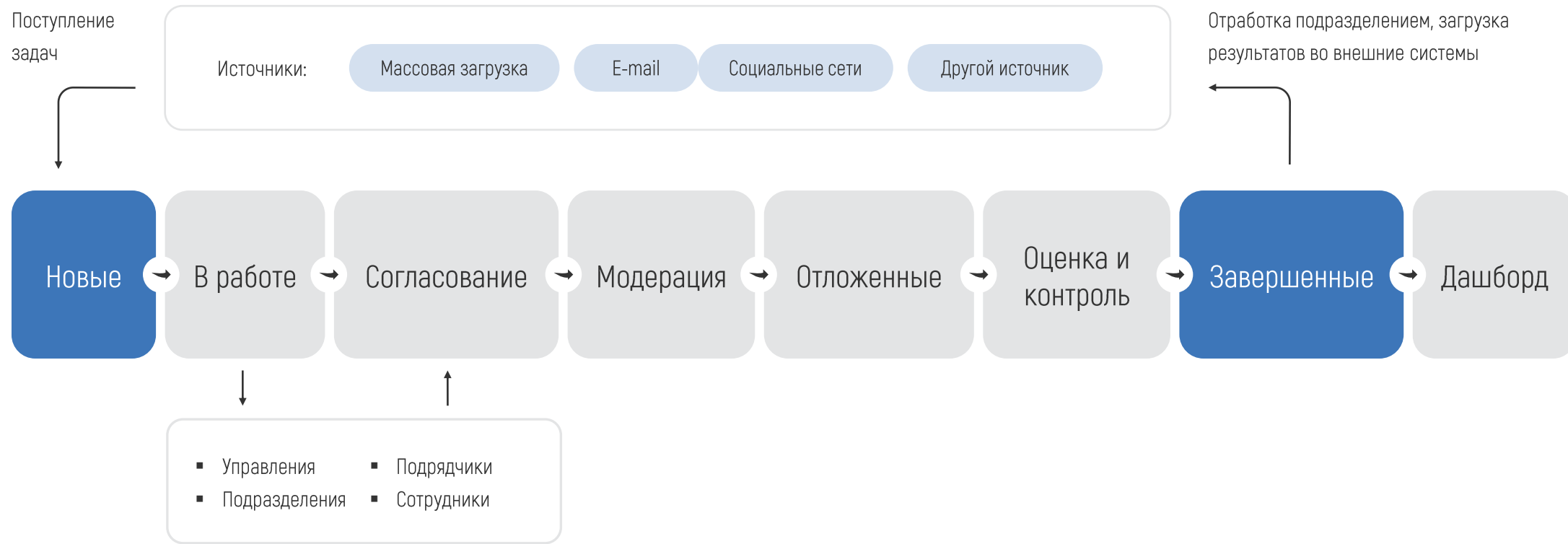
Более 12 источников
поступления задач с
высокоавтоматизированным
процессом исполнения



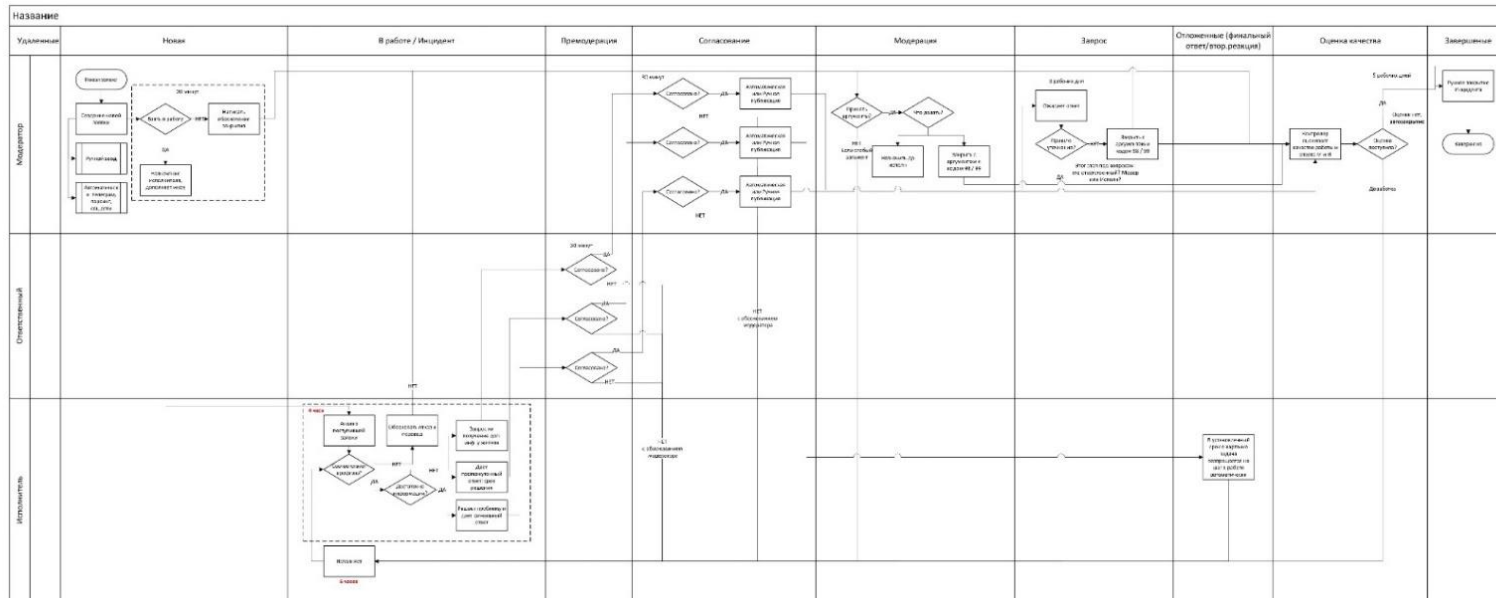
Индивидуальная настройка
процесса для работы с любым
источником под запросы Заказчика



Общая схема работы системы Дискурс



Высокоавтоматизированный процесс отработки задач



Построен на опыте использования лучших практик и систем:

Строгое распределение ролей



Контроль отложенных поручений



Тайминг



Выгрузка активных задач



Алгоритм внедрения системы Дискурс

Анализ процессов
и интеграция
облачного сервиса

1

Разработка правил
и инструкций

2

Обучение ответственных
сотрудников

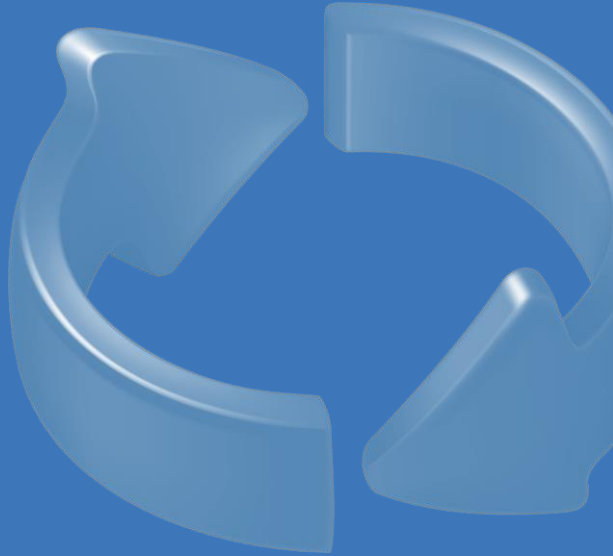
3

Техническое и консультационное
сопровождение

4



1



Анализ процессов и интеграция облачного сервиса

Анализ текущей ситуации

Анализ процессов, доработка типового решения, обновление и техническая поддержка Системы



Индивидуальная настройка

С учетом специфики
организационной структуры и
процесса принятия решений

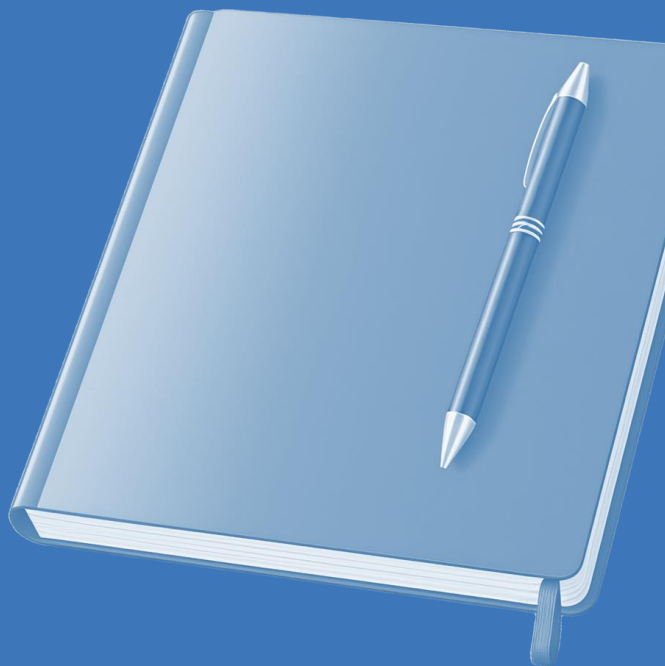


Запуск и тестирование

Проверка взаимосвязей,
механизма работы
с использованием сервиса
и telegram/max-ботов



2



Разработка правил и инструкций

Правила работы в Система Дискурс
разрабатываются с учетом специфических
алгоритмов отработки для каждой платформы

на основании опыта работы с обращениями клиентов и сотрудников

Формализация
разработанных процессов,
разработка инструкций



Постоянная оптимизация
процессов, повышение
автоматизации



3



Обучение ответственных сотрудников

Презентация работы в Системе

Демонстрация функциональных
возможностей и алгоритмов



Обучение сотрудников

С учетом типовых алгоритмов



Изучение критериев качества

Формирование процессов для
оперативной и качественной
отработки задач



4

Техническое сопровождение, дашборд

Сопровождение

регулярные обновления
индивидуальные доработки



Система фиксирует действия пользователей,

что дает возможность
оценивать качества работы
на разных этапах



Автоматизация рутинных практик



Создание и обновление дашборда

по ключевым параметрам



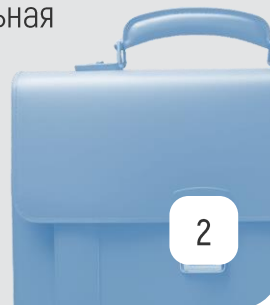
Ключевые функциональные возможности системы

Управленческий Дашборд:

- новые
- отложенные
- завершённые



Автоматизация процесса движения задач, индивидуальная настройка уведомлений



Поисковик, сортировка и интегрированный боковой фильтр, работающий по принципу воронки

3

Telegram/таx боты:

- для исполнителей
- для интеграций
- для клиентов

4

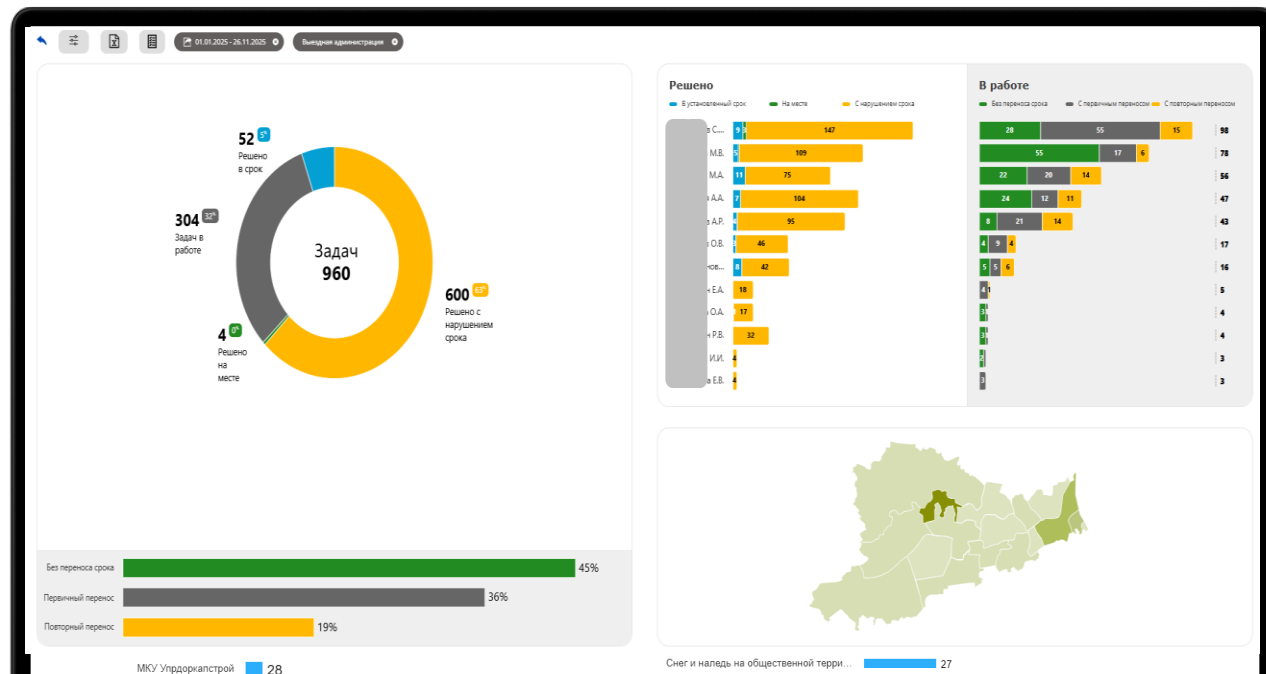
Гибкая и быстрая выгрузка необходимых задач

5

Использование AI для роботизации рутинного процесса



Управленческий дашборд



Уникальные функции

Любой показатель можно детализировать по клику



Прогнозирование нагрузки по Отложенным задачам, видя свою будущую нагрузку, сотрудники самостоятельно отработывают некоторые задачи раньше срока



Дашборд доступен каждому руководителю и сотруднику



Аналитика по всем этапам и любым другим параметрам



Результат

Контроль за организацией в режиме онлайн и принятие эффективных управленческих решений

Поисковик, сортировка



Информативный и удобный интерфейс

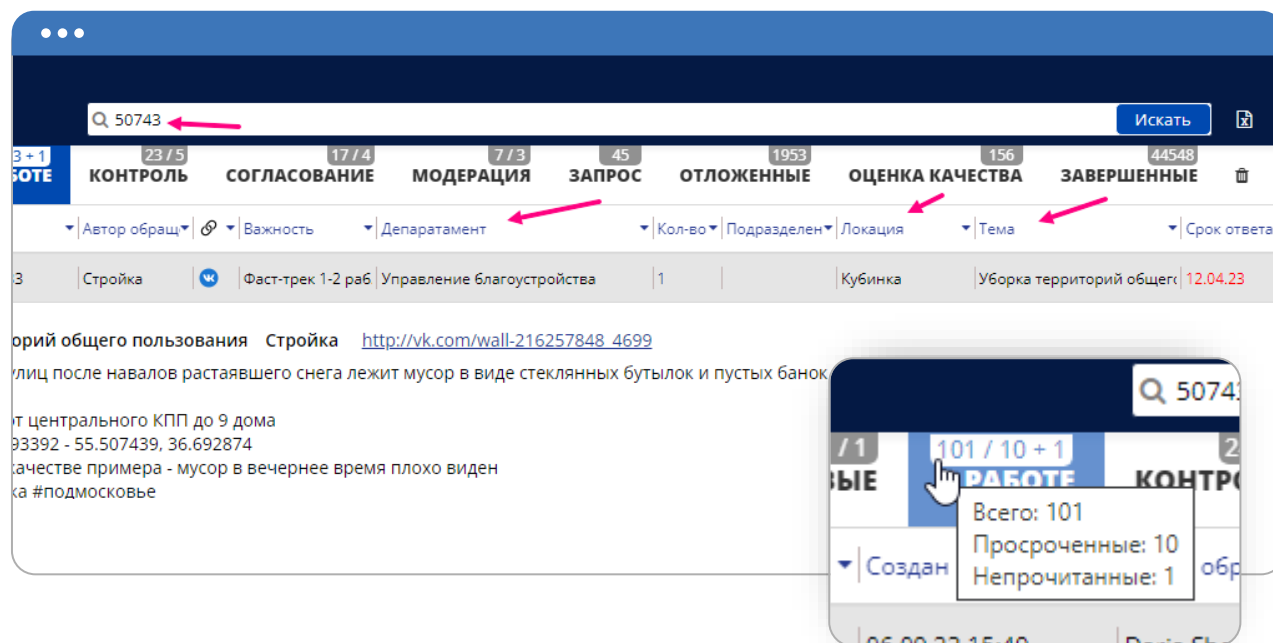
Поиск по любым словам



Уведомления



Сортировка по любым параметрам

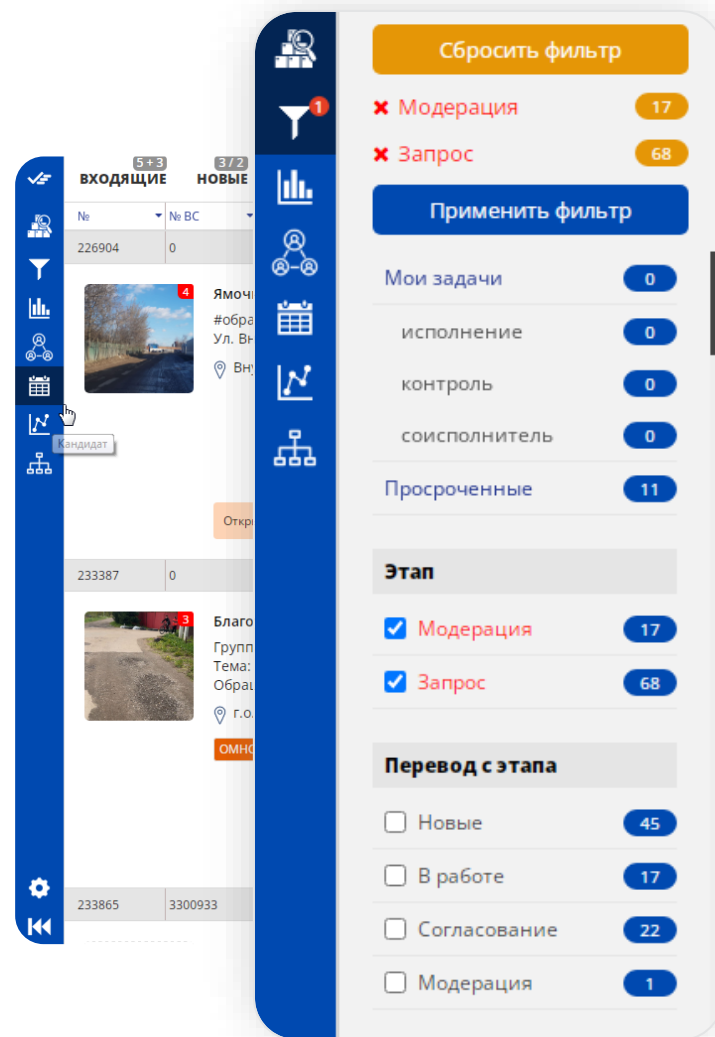


Результат

Выше скорость отработки
сообщений



Боковой фильтр



Фильтрация по любым параметрам:

Принцип воронки: каждый предыдущий выбранный фильтр дополняет текущий



Фильтрация по задачам пришедшим с разных этапов (разный приоритет обработки)



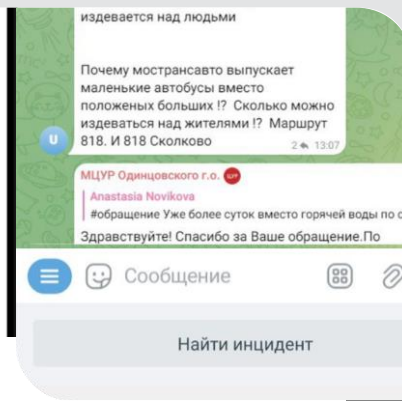
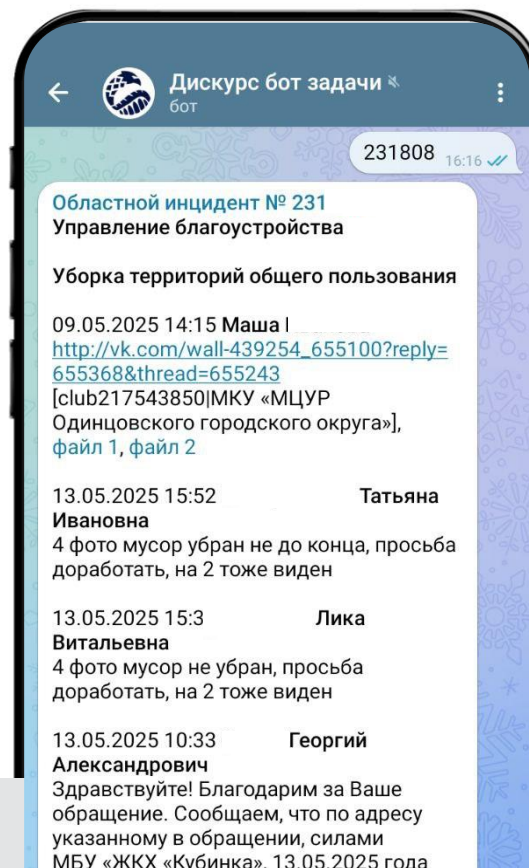
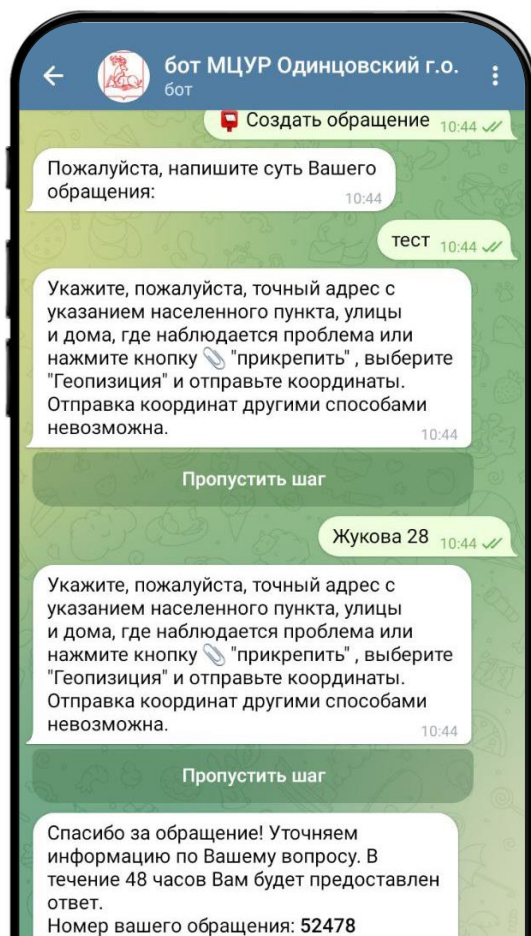
Кол-во доработок и возвратов (поможет выявить сотрудников, которые систематически дают не качественные ответы)



Результат

Более быстрый поиск и обработка обращений, принятие обоснованных управленческих решений

Telegram боты



Уникальные функции

Для Исполнителя доступна отработка инцидентов с телефона (экономия времени, выше скорость ответа) ✓

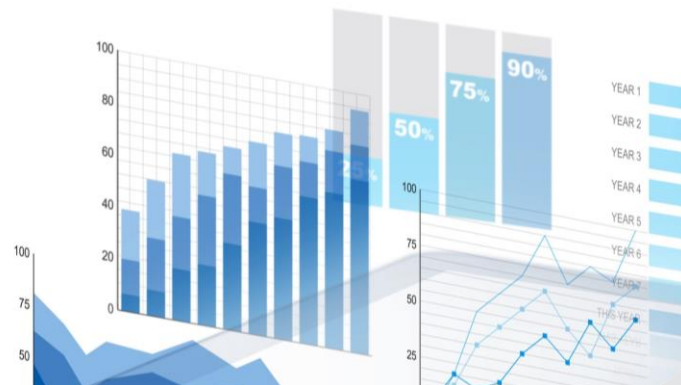
Автоматическое создание инцидентов из чата Главы. Возможность интеграции с любыми соц.сетями ✓

Результат

Принятие управленческих решений, оптимизация работы

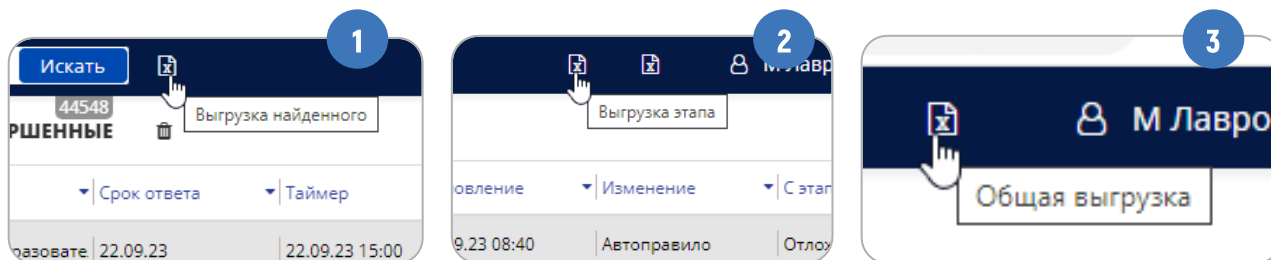
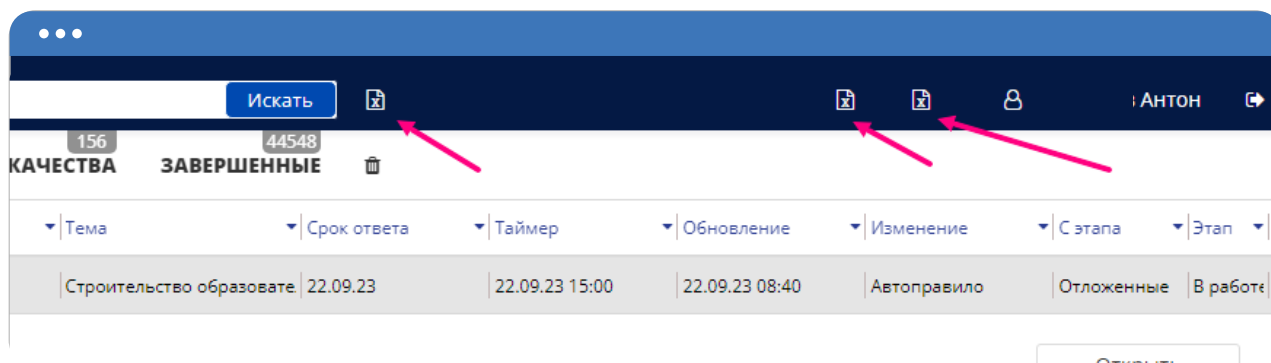


Выгрузка



Выгрузка любых данных по необходимым параметрам

- 1 Выгрузка по фильтру или поиску
- 2 Выгрузка этапа - можно производить на любом этапе
- 3 Выгрузка всех активных инцидентов со всех этапов



Результат

Подготовка отчетов по клику,
вместо 2-3 часов





Внедрение Дискурс

Одинцовский городской округ

277

пользователей



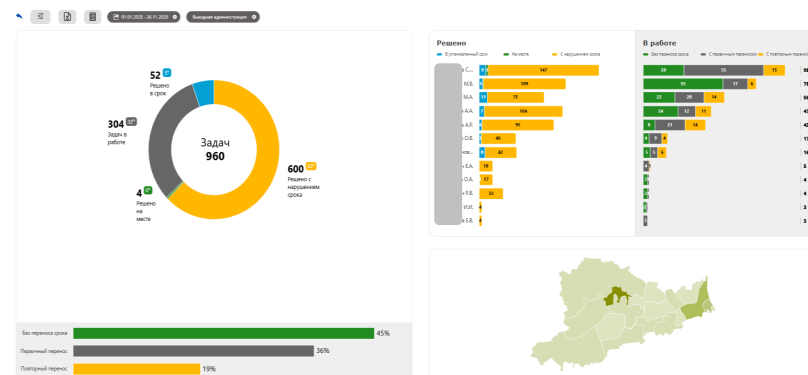
3

индивидуальные
информационно-
аналитические
панели



1200

ежедневных
роботизированных
действий



25

уникальных
источников
поступления задач



6

лет успешной
совместной работы



5500

ежемесячно
поступающих
задач





Внедрение Дискурс

Администрация города Новый Уренгой

70

пользователей



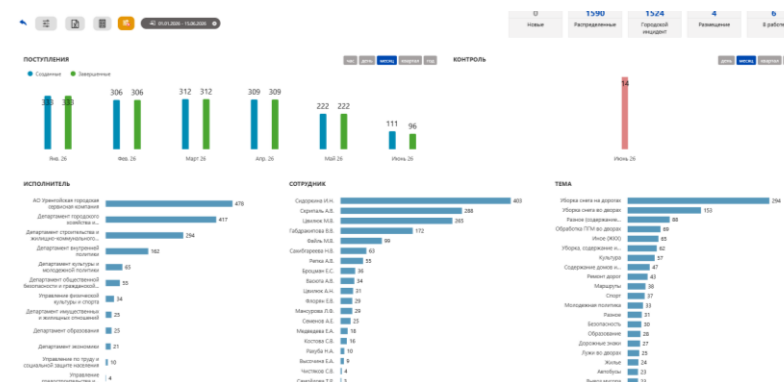
1

информационно-
аналитическая
панель



100

ежедневных
роботизированных
действий



2

уникальных
источника
поступления задач



3

года успешной
совместной работы



300

ежемесячно
поступающих
задач



0 нас

Компания «ДИСКУРС» основана в 2010 году.

На исследовательском и консалтинговом рынке:

16

лет



260

проектов



70

клиентов



Кузнецов Роман

Руководитель

Более 5 лет

разрабатываем автоматизированную систему
управления задачами и обращениями «Дискурс»



ОПТИМИЗИРОВАНО И СОЗДАНО

37

УНИКАЛЬНЫХ ФУНКЦИЙ

ВНЕДРЕНО

>100

ДОРАБОТОК И УЛУЧШЕНИЙ

ОБРАБОТАНО

>300

ТЫСЯЧ ЗАДАЧ

МАКСИМАЛЬНАЯ ДЕТАЛИЗАЦИЯ

>230

ВИДА ДАННЫХ



ДИСКУРС



+7 (495) 790-73-97

info@discurs.tech

www.discurs.tech

