

Электронная очередь
для многофункциональных центров



ЭВОЛЕНТА
АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО

Актуальные задачи

Задачи модернизации электронной очереди



Сокращение ожидания в очереди

В соответствии с Указом Президента РФ от 07.05.2012 г. № 601 время ожидания в очереди при обращении заявителей для получения государственных услуг должно быть сокращено до 15 минут.



Интеграция с ИС МДМ

В соответствии с постановлением Правительства РФ от 24.01.2017 г. № 64 МФЦ обязаны в автоматизированном режиме предоставлять сведения в информационную систему мониторинга деятельности МФЦ (ИС МДМ).



Интеграция с ИАС МКГУ

В соответствии с постановлением Правительства РФ от 22.12.2012 г. № 1376 (пп. «а» п. 21) МФЦ обязаны осуществлять взаимодействие с Информационно-аналитической системой мониторинга качества государственных услуг (ИАС МКГУ).



Интеграция с АИС МФЦ

В соответствии с постановлением Правительства РФ от 22.12.2012 г. № 1376 (пп. «г» п. 21) в МФЦ должна быть обеспечена интеграция между АИС МФЦ и электронной системой управления очередью (ЭО).



Предварительная запись с ЕПГУ и сайта

В соответствии с постановлением Правительства РФ от 22.12.2012 г. № 1376 (пп. «а» п. 18) для посещения МФЦ заявители должны иметь возможность предварительной записи (через ЕПГУ и/или сайт

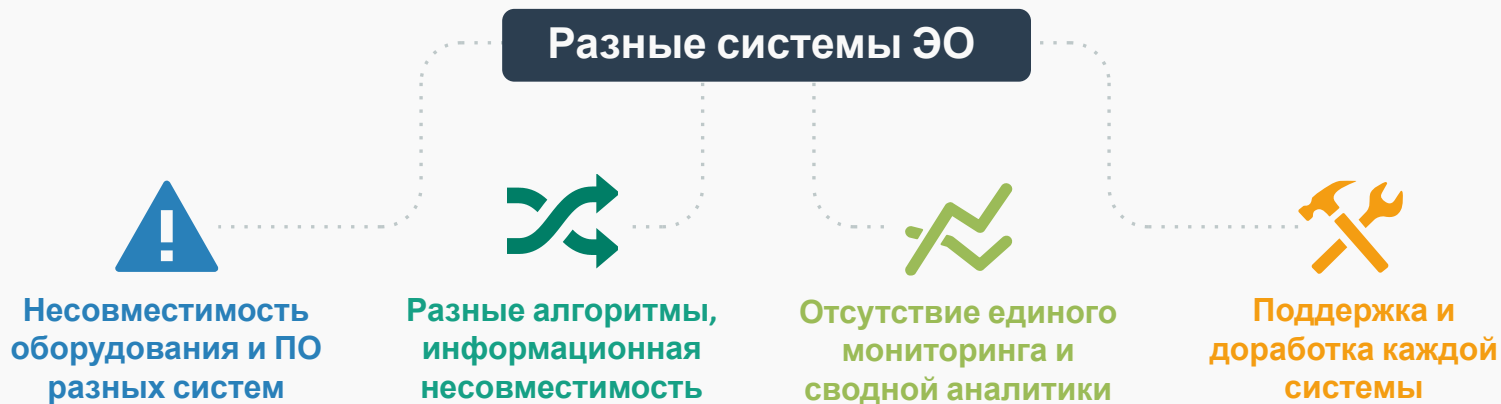
Мониторинг и аналитика

В соответствии с постановлением Правительства РФ от 22.12.2012 г. № 1376 (пп. «о» п. 21) по итогам деятельности МФЦ должна формироваться различная статистическая и аналитическая отчетность, в том числе на основе сведений из электронной очереди.



Если в МФЦ несколько систем ЭО

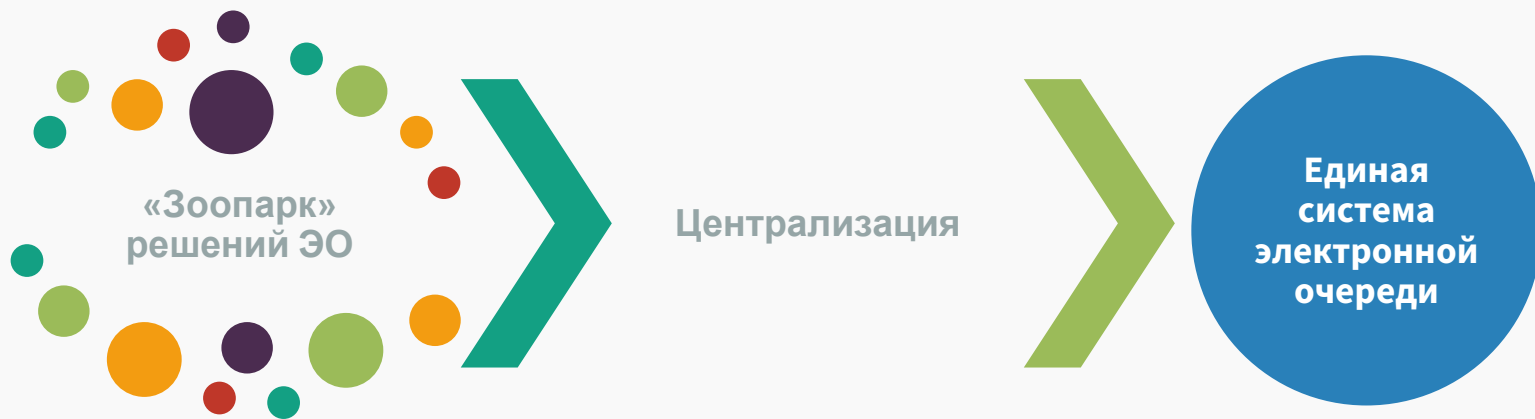
Если в МФЦ региона используются разные системы электронной очереди



В силу исторических причин в разных МФЦ могут использоваться разные электронные системы управления очередью (ЭО). Получившимся «зоопарком» систем ЭО весьма сложно управлять. Оборудование и ПО разных систем несовместимы между собой. В них используются разные алгоритмы и структуры данных. Как следствие, невозможен единый сбор и анализ данных. К тому же требуется поддержка и доработка каждой системы ЭО в отдельности.

Переход на единую систему

Консолидация систем электронной очереди



Наиболее эффективным решением проблемы «зоопарка» систем электронной очереди является централизация с внедрением единой системы электронной очереди. Такая централизация должна происходить без замены используемого оборудования и с сохранением локальных серверов управления очередью.

Электронная очередь «Эволента»

Единая система электронной очереди для МФЦ



Система электронной очереди «Эволента» – современная электронная система управления очередью, способная функционировать на оборудовании практически любого производителя компонент электронной очереди. Разработана специально для использования в МФЦ и интегрирована со всеми необходимыми системами и сервисами электронного правительства.

Централизованное решение по управлению потоками посетителей для всей сети многофункциональных центров, а также других органов государственной власти и местного самоуправления региона.

Ключевые особенности

Что выделяет нашу систему среди других решений



Централизация

Единое многоуровневое решение для всей сети МФЦ.



Совместимость

При внедрении системы не требуется замена прежнего оборудования.



Интеграция

Интеграция с ИС МДМ, ИАС МКГУ, ЕПГУ, АИС МФЦ, ЦТО, сайтом МФЦ и др.



Технологичность

Уникальные алгоритмы, гибкие настройки и надежность системы.



Аналитика

Отчетность со всех центров обслуживания в удобном вам виде (на базе OLAP).

Внедрение системы электронной очереди «Эволента» позволяет решить проблему неоднородности систем электронной очереди в регионе, одновременно обеспечив интеграцию с федеральными информационными системами и сокращение времени ожидания приема посетителями.

Центральный узел

Компоненты центрального узла электронной очереди

01 Мастер-сервер

Центральный сервер электронной очереди. Обеспечивает взаимодействие с узлами офисов обслуживания и может выполнять функции сервера очереди отдельных МФЦ.

02 Конфигуратор

Предназначен для настройки работы системы. Включает, в том числе, визуальный дизайнер талонов и информационных табло.

03 Колл-центр

Предназначен для работы централизованных центров телефонного обслуживания. Позволяет осуществлять запись в любой МФЦ.

04 Модуль

Предназначен для построения различных отчетов, графиков и аналитических отчетов. Реализован на основе технологии OLAP.

аналитики

05 Модуль

Предназначен для взаимодействия (в том числе через ИС МДМ, ИАС МКГУ, ЕПГУ и другими информационными системами).

интеграции

06 Региональная

Опциональный компонент. Позволяет проводить мониторинг качества государственных и муниципальных услуг по аналогии с ИАС МКГУ.

МКГУ

Для обеспечения отказоустойчивости система имеет многоуровневую архитектуру. Центральный узел включает вышеперечисленные компоненты и предназначен, в первую очередь, для централизованного управления, анализа данных со всей сети и интеграции с внешними системами. При наличии качественных каналов связи центральный узел может выполнять функции узла офиса обслуживания.

Интеграция с системами

Взаимодействие с другими информационными системами

Мониторинг деятельности МФЦ

Электронная очередь «Эволюция МФЦ» в настоящее время единственная электронная очередь, интегрированная с информационной системой мониторинга деятельности МФЦ.

Оценка качества госуслуг

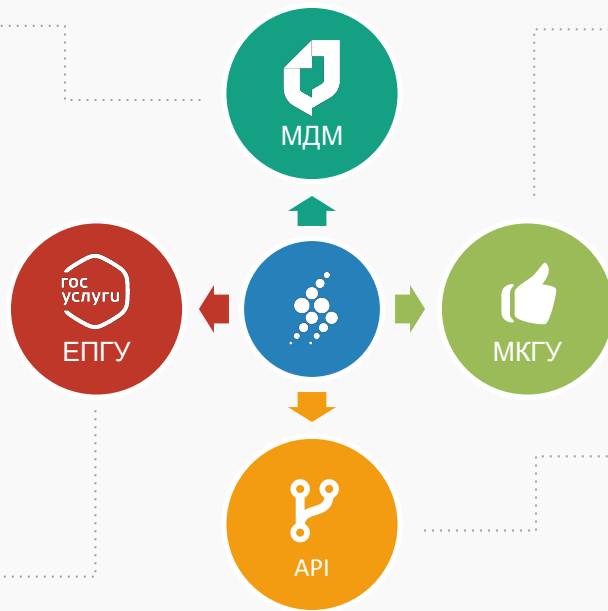
Оценка качества госуслуг реализована на терминале записи в очередь и не требует отдельного инфомата. Возможно внедрение региональной системы мониторинга качества госуслуг.

Предварительная запись с ЕПГУ

Интеграция с ЕПГУ осуществляется по формату Минкомсвязи России. Успешные результаты интеграции отмечены в протоколе Подкомиссии по внедрению ИТ в деятельность ОГВ.

АИС МФЦ, сайт МФЦ, ЦТО и др.

Для интеграции системы ЭО с АИС МФЦ, встраивания на сайт МФЦ и внешнюю систему ЦТО, а также для интеграции с другими системами имеется полнофункциональный API-интерфейс.



Узел офиса обслуживания

Компоненты узла офиса обслуживания

01 Сервер очереди

Локальный сервер очереди, обеспечивающий запись в очередь и обслуживание посетителей. Функционирует даже при отсутствии связи с центральным узлом.

02 Терминал записи

Программный компонент терминала записи: электронную очередь, отмены записи, проверки статуса, оценки качества госуслуг.

03 Пульт оператора

Рабочее место оператора, осуществляющего вызов и обслуживание посетителей. Работает по полнодуплексному протоколу WebSocket.

04 Центральный пульт

Обеспечивает визуализацию текущего и прогнозного состояния очереди, а также выполнение привилегированных операций.

05 Табло оповещения

Программный компонент визуального оповещения посетителей: главное табло и табло операторов (LED, LCD и др.).

06 Аудиоподсистема

Обеспечивает автоматическое голосовое оповещение посетителей. Позволяет на выбор несколько вариантов голоса диктора.

Узел офиса обслуживания предназначен для обеспечения работы каждого офиса, осуществляющего обслуживание посетителей. Обеспечивает нормальное функционирование офиса обслуживания даже при отсутствии связи с центральным узлом (за исключением естественных ограничений, таких как предварительная запись с ЕПГУ и колл-центра). Данные в центральный узел, ИС МДМ и ИАС МКГУ накапливаются и передаются после восстановления связи.

Сокращение ожидания в очереди

Наши подходы к обеспечению 15-минутного норматива

01
Перед выдачей талона посетителю проверяется возможность его обслуживания по выбранным услугам до конца рабочего дня.



Проверка емкости

02



Приоритезация

Уникальные алгоритмы статической и динамической приоритезации обеспечивают уменьшение среднего (суммарного) времени ожидания.

03
При выдаче талона, в случае если прогнозное время ожидания превышает норматив, посетителю предлагается записаться на время.



Запись на время

04



Корректный подсчет

При формировании отчетности корректно рассчитывается время ожидания посетителями в очереди (не включаются лишние сегменты).


Процесс внедрения

Этапы внедрения (модернизации) системы

Бесплатное обследование для проверки совместимости оборудования и анализа потребностей пользователей.


Анали
з

При обнаружении несовместимого оборудования производится бесплатная доработка ПО.


Адаптации


Догово
р

Формирование требований и заключение договора в установленном порядке.


Внедрени
е

Внедрение (модернизация) системы и интеграция с внешними системами.

Ввод системы в эксплуатацию, гарантийное сопровождение и техническая поддержка.


Запус
к

Почему выбирают нас

Что больше всего ценят клиенты в нашей системе



Максимально широкий функционал

Функциональные возможности системы в сочетании с возможностями по гибкой настройке покрывают потребности разных МФЦ в соответствии с их особенностями и ограничениями.



Единственная ЭО интегрированная с МДМ

Наша система – единственная электронная очередь, интегрированная с Информационной системой мониторинга деятельности многофункциональных центров предоставления государственных (муниципальных) услуг.



Соответствие требованиям регуляторов

Система соответствует требованиям постановления Правительства РФ от 22.12.2012 г. № 1376, приказа Минэкономразвития РФ от 27 декабря 2016 г. № 844 и другим нормативным и методическим документам.



Производительность и надежность

Многоуровневая архитектура системы и уникальные алгоритмы расчета очереди обеспечивают высокую производительность и отказоустойчивость системы.



Предоставление исходных кодов ПО

Мы предоставляем нашим клиентам исходные коды программного обеспечения и право на его доработку. Это позволяет им минимизировать риски зависимости

от единственного поставщика (разработчика).



Специализация на использовании в МФЦ

Наша система создавалась специально для многофункциональных центров в соответствии с их потребностями. В частности, интерфейс системы соответствует макетам брендбука «Мои документы».

О компании

Краткая информация об АО «Эволента»



Госуслуги

Решения для Электронного правительства.

0

Широкие компетенции в области автоматизации органов государственной власти и местного самоуправления.

0

Многолетний опыт автоматизации многофункциональных центров предоставления государственных услуг.

0

Широкая линейка продуктов, многие из которых внесены в Реестр отечественного программного обеспечения.

04

Компания имеет все необходимые разрешения, которые требуются для построения государственных информационных систем.

МФЦ

Компетенции по автоматизации МФЦ с 2011 года.

Российское ПО

Продукты внесены в Реестр отечественного ПО.

Лицензии

Лицензии ФСБ, ФСТЭК, Роскомнадзора и др.



Будем рады вам помочь!

Больше информации на сайте:



<http://suo.evolenta.ru>

Саранск, ул. Пролетарская, д. 36, пом. 1
8-800-555-21-89



info@evolenta.ru