

АЗАМАТТАРҒА АРНАЛҒАН ҮКІМЕТ
МЕМЛЕКЕТТІК КОРПОРАЦИЯСЫ



ГОСУДАРСТВЕННАЯ КОРПОРАЦИЯ
ПРАВИТЕЛЬСТВО ДЛЯ ГРАЖДАН



**ОПЕРАЦИОННЫЙ СЕРВИС-МЕНЕДЖМЕНТ
ВО ФРОНТ-ОФИСАХ ГОСУДАРСТВЕННОЙ КОРПОРАЦИИ
«ПРАВИТЕЛЬСТВО ДЛЯ ГРАЖДАН»**

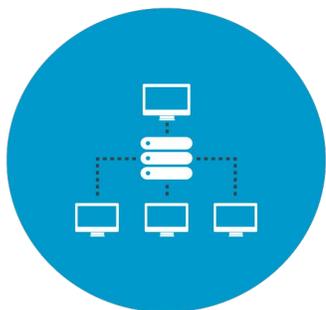
Операционный сервис менеджмент – это эффективное управление бизнес-процессами фронт-офисов и повышение сервиса для услугополучателей на основе анализа ключевых направлений.



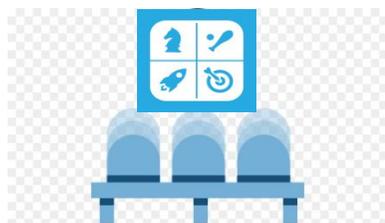
Анализ нагрузки - основной задачей является выявление реальной картины загруженности во фронт-офисах. Текущий анализ нагрузки по секторам во фронт-офисах, выявил дополнительную потребность в штатных единицах.



Анализ соответствия инфраструктуры – в части оценки фронт-офисов на соответствие пропускной способности с учетом количества обращающихся услугополучателей и утвержденному корпоративному стандарту.



Анализ сбоев информационных систем государственных органов – напрямую влияет на качество оказания государственных услуг, а также на времени пребывания граждан во фронт-офисах.



Анализ и влияние на восприятие времени ожидания – в этих целях предложены соответствующие инструменты, которые напрямую влияют на ментальное восприятие времени проведенной в очереди с насыщенными позитивными моментами.



ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ В ОЧЕРЕДИ

НАЗНАЧЕНИЕ: ОТОБРАЗИТЬ НА ДУБЛИРУЮЩЕМ МОНИТОРЕ ПРИВЕТСТВИЕ ПРИ ВЫЗОВЕ УСЛУГОПОЛУЧАТЕЛЯ.

Обеспечение позитивных воспоминаний о событии важнее самого события. На дублирующих мониторе, при обращении услугополучателей в свой день рождения, отображается поздравление. Человеку всегда приятно видеть внимательное отношение к себе, поэтому предлагаем реализовать момент приветствия каждого услугополучателя, снизив тем самым негативный настрой.

* В рамках проекта планируется реализовать в 338 фронт-офисах в городах Республиканского и областного значения, в операционных залах.

ВИДЕО КОНТЕНТ

НАЗНАЧЕНИЕ: ЗАНЯТЬ СВОБОДНОЕ ВРЕМЯ ПОСЕТИТЕЛЕЙ, ОЖИДАЮЩИХ СВОЕЙ ОЧЕРЕДИ.

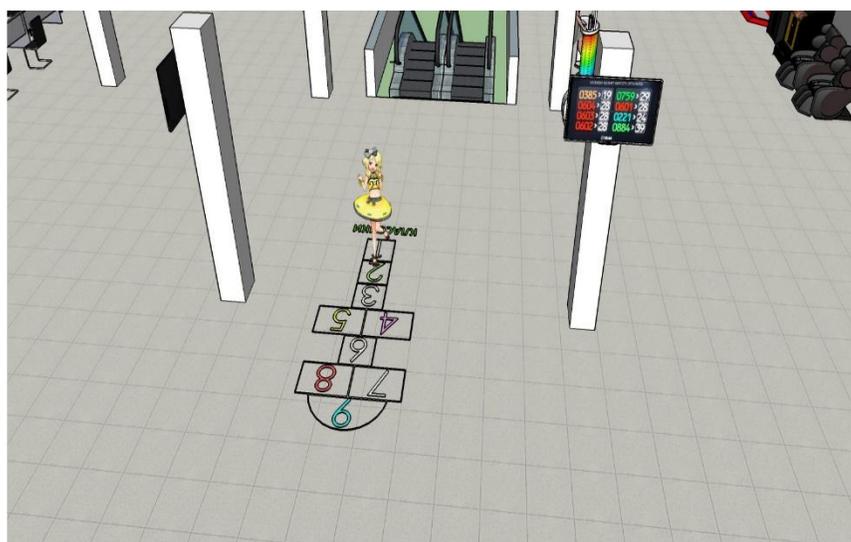
Для того, чтобы достичь положительного, эмоционального настроения в среде ожидающих, предлагаем рассмотреть возможность трансляции различного информационно-развлекательного материала: лайфхаков, кратких обучающих курсов, Gags роликов и т.д.

Устройство раздает скучающим в очередях людям, короткие литературные произведения, чтобы услугополучатели могли провести время с большей пользой и интересом, нежели уткнув все свое внимание в смартфон. В век цифровых технологий и виртуальной реальности это выглядит винтажным Ноу-Хау.

Одним из позитивных факторов, влияющих на положительные эмоции услугополучателей, можно назвать такое решение, как регулярное снабжение зала ожидания свежей прессой, кроссвордами и сканвордами, а также другой развлекательно-познавательной литературой и различными обучающими брошюрками.



* В рамках проекта планируется реализовать в 17 фронт-офисах в городах Республиканского и областного значения, в операционных залах.



ДОСУГ ДЛЯ ДЕТЕЙ И ВЗРОСЛЫХ
Назначение: мероприятия, направленные для улучшения условий ожидания.

На обратной стороне талона ожидания, реализовать печать анекдотов. При входе в ЦОН нарисовать старинную игру в классики. Разместить в классе ожидания настенный баннер с изображением «Найди 10 отличий»

БЕСПЛАТНЫЙ WI-FI.



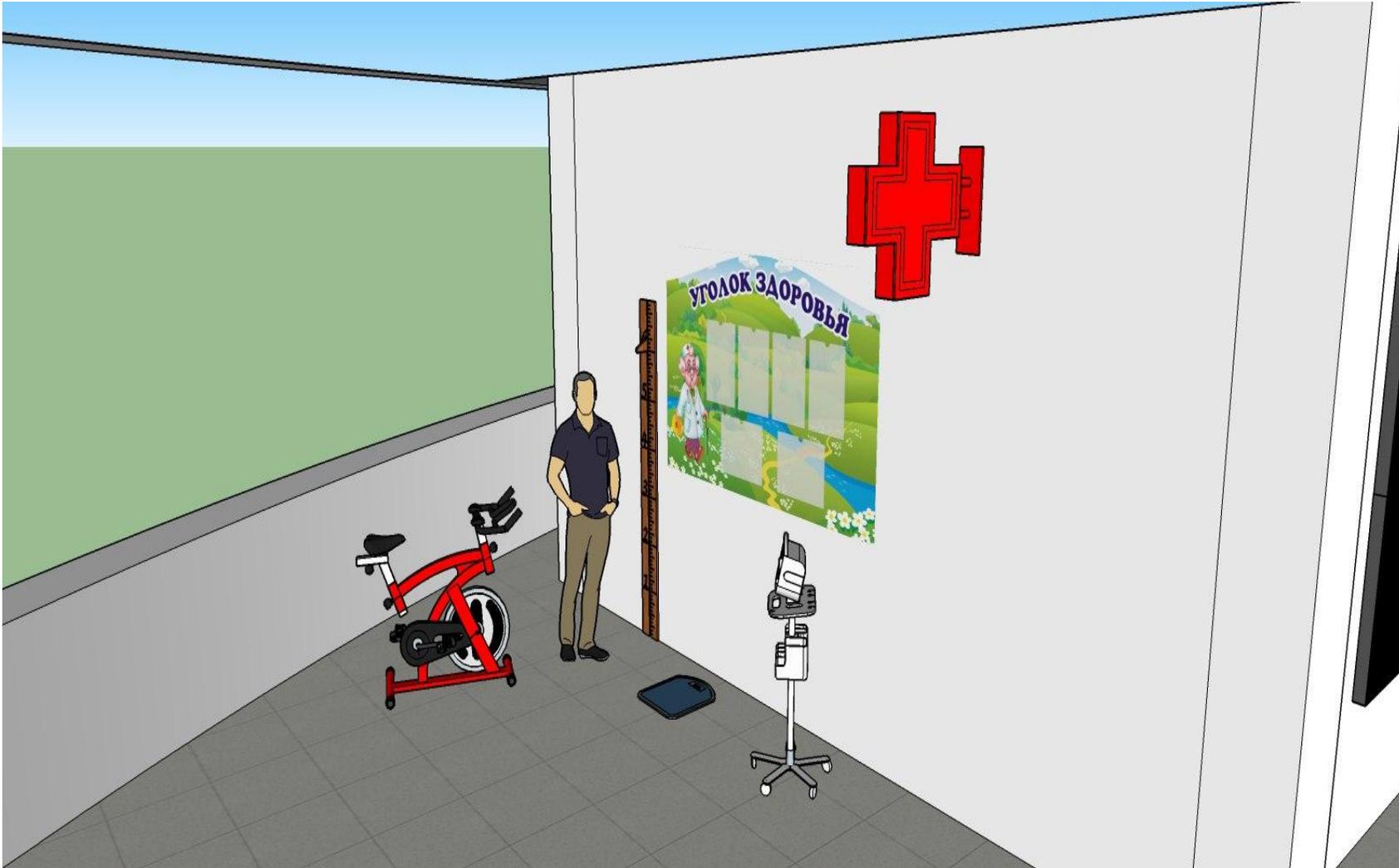
ВЫСТАВКА

Назначение: дать возможность творческим людям показать свои работы широким слоям населения

ИГРОВЫЕ АВТОМАТЫ

Назначение: для развлечения услугополучателей и их путников, предлагается разместить на территории залов ожидания игровые автоматы

* В рамках проекта планируется реализовать в 10 фронт-офисах с площадью более 1000 кв.м



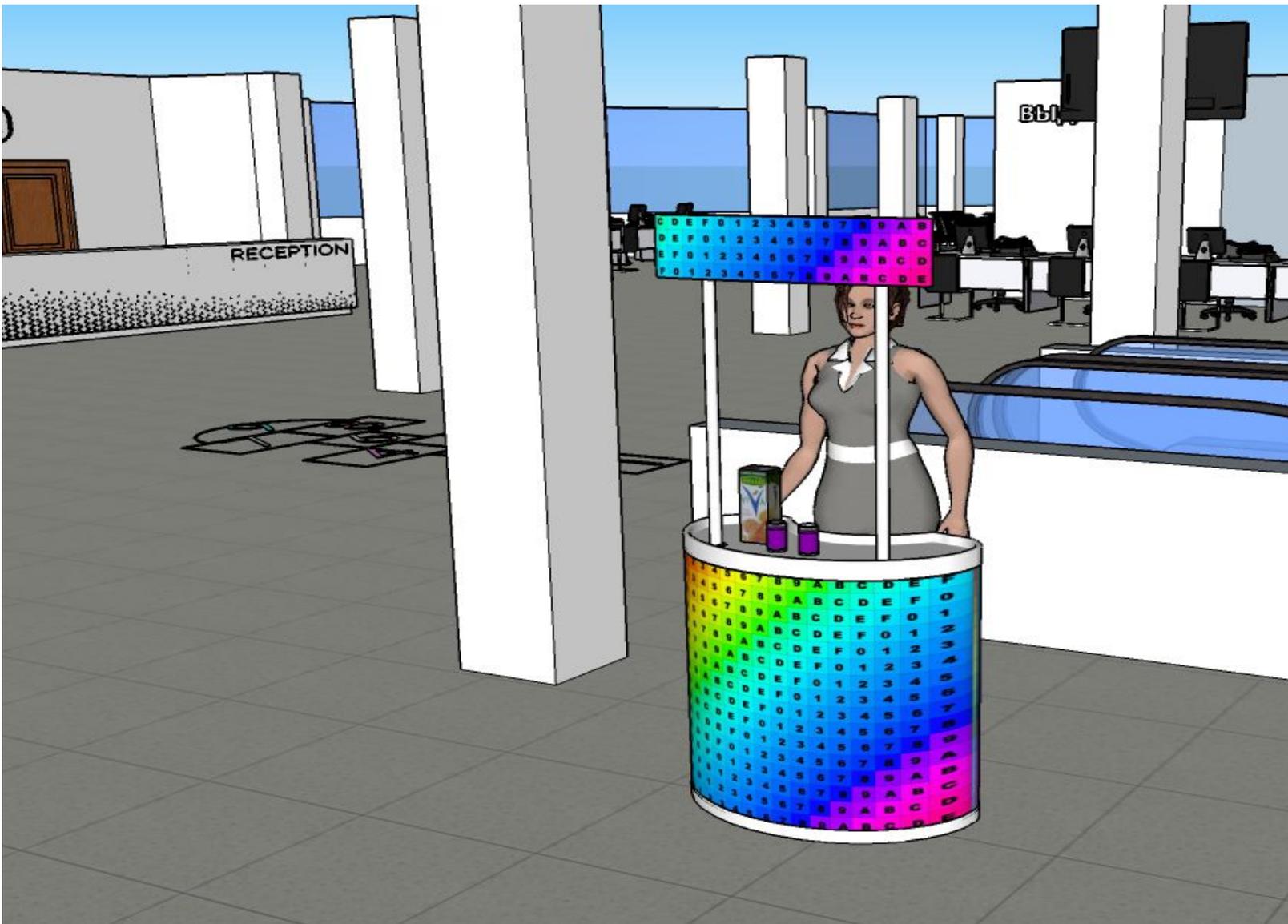
ПРОВЕРКА САМОЧУВСТВИЯ

НАЗНАЧЕНИЕ: САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ ПРОВЕРКА ПОКАЗАТЕЛЕЙ ЗДОРОВЬЯ.

Ожидание в очереди не есть самоцель. В очередь человек становится для того, чтобы получить доступ к чему-либо. Воспоминания об очереди могут быть улучшены позитивными событиями, происходящими в это время; тем, что концовка пребывания в очереди будет чрезвычайно позитивной, так же как и тем, что то, ради чего человек выстоял очередь, достойно этих мук.

Размещение приборов для измерения давления, веса и роста, в организованных для этих целей уголках здоровья.

* В рамках проекта планируется реализовать в 10 фронт-офисах с площадью более 1000 кв.м



ПРОМО АКЦИИ

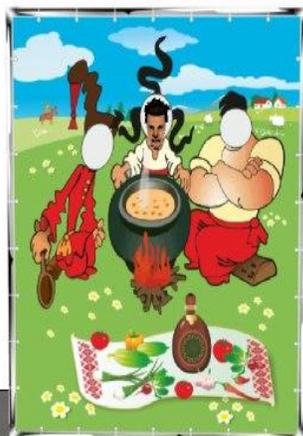
НАЗНАЧЕНИЕ: ПРОВЕДЕНИЕ ПРОМО-АКЦИЙ НА ТЕРРИТОРИИ ОТДЕЛОВ ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ НАСЕЛЕНИЯ.

Разрешить на постоянной основе проводить промо-акции на взаимовыгодных условиях с заинтересованными в этом представителями бизнеса.

Услугополучатели будут иметь возможность получить полезную информацию о скидках и акциях, проводимых различными организациями, посетив отдел по обслуживанию населения.

* В рамках проекта планируется реализовать в 17 фронт-офисах с площадью более 1000 кв.м

ФОТО ЗОНА



НАЗНАЧЕНИЕ: РАЗМЕЩЕНИЕ СЕЛФИ-ЗОН НА ТЕРРИТОРИИ ЗАЛА ОЖИДАНИЯ.

Значительную часть воспоминаний у людей формируют фотографии, которые они делают на месте события. Таким образом, запечатлевая счастливые моменты на фото, в то время, когда мы ожидаем в очереди, – например, семья счастливо обнимается на фото с одним из костюмированных персонажей парка, – мы уносим с собой в памяти эти счастливые моменты события. Каждый раз при просмотривании, это фото будет вызывать приятные воспоминания, не воспроизводя при этом негативных. В конце концов, так приятно фотографировать счастливые события, а не затянувшееся ожидание в длинной очереди. Кроме того, какая семья вообще будет фотографировать неприятные моменты?

Организовать селфи-зоны в отделах по обслуживанию населения, для создания и поддержания веселой и доброжелательной обстановки.

Обязательно найдутся любители сделать фото на память в любимом ЦОНе.



**СПАСИБО ЗА
ВНИМАНИЕ !**