КОНЦЕПЦИЯ

реализации системы электронных приемных (жалобных книг) для оперативного получения обратной связи с гостями отелей, пансионатов, гостиниц.

Жалуйтесь.РФ

Мы резиденты Фонда Развития Интернет Инициатив Президента РФ.

Наша команда является разработчиком первой в мире электронной жалобной книги "Жалуйтесь. РФ" - это абсолютно готовый продукт по приему и обработке отзывов и предложений потребителей услуг в режиме он - лайн с помощью видео обращений.

Данный сервис позволяет оперативно реагировать на недостатки работы и различные нарушения со стороны сотрудников на местах.

В настоящее время, наша система используется в качестве электронных книг отзывов: магазинов, ресторанов, гостиниц, клубов и любых других сфер обслуживания.

Демонстрацию работы сервиса на примере ЖКХ можно посмотреть в этом видео ролике: https://www.youtube.com/watch?v=jKX0oYOftMk



Демонстрация работы сервиса на примере электронной приемной депутата и председателя Московской Городской Думы Владимира Платонова:

http://www.youtube.com/watch?v=sz5KsLbARAo



Демонстрация работы сервиса на примере электронной приемной Главы Клинского Района Алены Сокольской: http://www.youtube.com/watch?v=tBUHiV6VfEE



Наша система уже работает во многих частных и сетевых структурах, и имеет в дальнейшем все шансы стать новым стандартом в сфере контроля качества оказываемых услуг и сфере работы с обращениями граждан.

Вот краткий перечень организаций где успешно работает система Жалуйтесь.РФ:

Питерская сеть Елки-Палки, Запускаем с РосиИнтер, Ресторан Стрелок, Рестораны ФишПоинт, Сеть мини отелей "Крым"

В государственном секторе:

Перинатальный центр им. Кулакова, Мед. Институт МОНИКИ, Областной Тверской перинатальный центр, ЦКБ Ногинского района МО, РОВД Астраханской области, Электронная приемная депутата Платонова.

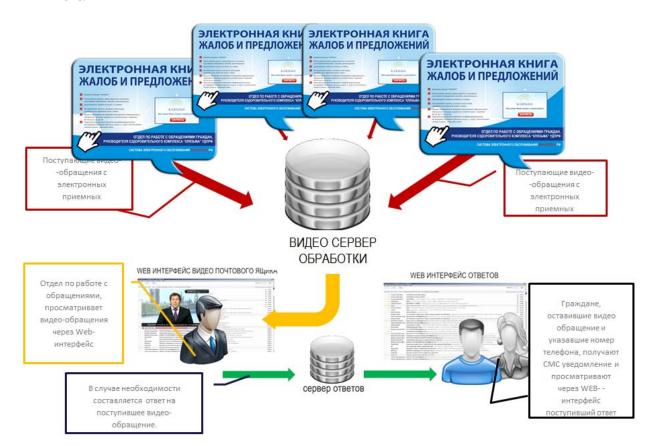
Мы уверенны, что наша система стала бы полезным инструментом контроля работы персонала на местах.

Что мы предлагаем:

1. Мы изготавливаем устройства приема видео обращений граждан с индивидуальным дизайном.



- 2. Данные устройства устанавливаются на ресепшен и в корпусах гостиницы, а так же в других местах получения услуг гостями, для обеспечения максимальной доступности.
- 3. Видео обращения поступают в отдел по работе с рекламациями и/или руководителю отеля.



4. Этот же отдел/руководитель принимает решение об ответах и мерах реагирования на обращения.

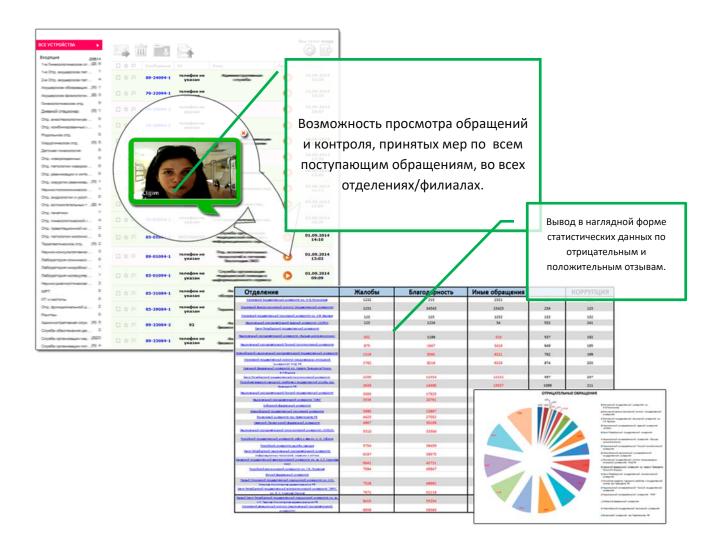
После принятых мер реагирования, гражданину оставившему видеообращение приходит СМС сообщение с кратким ответом и/или с приглашением зайти на сайт и прочитать полный ответ.

5. Так же в системе предусмотренна орагнизация личного кабинета для центрального офиса, осуществляющего контроль за деятельностью сети гостиниц/пансионатов.

Контролирующий орган имеет возможность просматривать обращения во всех гостиницах, отслеживать принятые меры руководством гостиниц, получать статистические данные.

ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ ЦЕНТРАЛЬНОГО ОФИСА ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ КОНТРОЛЯ СИТУАЦИИ НА МЕСТАХ

По Вашему заказу будет создан отдельный кабинет, где будет реализована возможность просмотра не только каждого обращения в каждом учреждении, но и вывод статистических данных в удобной форме, также возможны персональные доработки системы.



Еще раз повторимся, наш проект не идея, а полностью готовая работающая система. Мы готовы, приехать к Вам и продемонстрировать «вживую» наш проект.

С уважением, Команда Жалуйтесь.РФ

Тел:+7 495 644 98 60 http://тружусь.рф