



«Повышение качества и сокращение времени получения информационной и технической поддержки абитуриентами, поступающими на программы специалитета, ординатуры и аспирантуры»

Паспорт проекта

Составитель: Руководитель проектной группы Чубачев Е.А.

Согласовано: Ректор КубГУ ДИП. Ю.В. Дудкина

Проект: Повышение качества и сокращение времени получения информационной и технической поддержки абитуриентами, поступающими на программы специалитета, ординатуры и аспирантуры

1. Описание лица и даты проекта

Заказчик проекта: Ректор КубГУ Ю.В. Дудкина
 Партнер проекта: ФГБОУ ВО КубГУ
 Гривина проекта: С момента возникновения потребности и момента подачи заявки до момента решения вопроса и получения заявки ответа

Инициатор проекта: Начальник ОИТ Дудкина А.В.
 Руководитель проекта: Начальник ОИТ Дудкина А.В.
 Команда проекта: Ассистент кафедры службый академии Азаритино С.А.
 Документовед заявки ФПБ и ППС Дав С.В.
 Заместитель организатор заявки ФПБ и ППС Ткаченко Е.М.
 Заместитель докторантур и аспирантур научно-организационного управления Кудрявцев А.А.
 Помощник по стандартизации НИИ организационного управления Нестеров И.В.
 Специалист МАСИ Граф Е.О.

2. Цели и задачи проекта

Наименование цели: Улучшить показатели

Наименование цели	Текущий показатель	Целевой показатель
1. Сокращение времени протекания процесса	До 3-4 дней	20 минут
2. Исключение случаев предоставления неполной информации (брак)	30% случаев	0% случаев

3. Ключевые события проекта

Старт проекта - 23.06.2021 г.
 Составление ИТСИ текущего состояния - (15.06.2021 - 21.06.2021)
 Составление ИТСИ текущего и целевого состояния - 21.06.2021 - 23.06.2021
 Проведение стартовой лекции (14.06.2021 - 23.06.2021)
 Выявление слава мероприятий - 24.06.2021 - 01.07.2021
 Проведение корректирующих действий - 01.07.2021 - 31.08.2021
 Разработка стандарта, его апробация - 01.09.2021 - 30.09.2021
 Подготовка отчета - 01.10.2021 - 11.10.2021

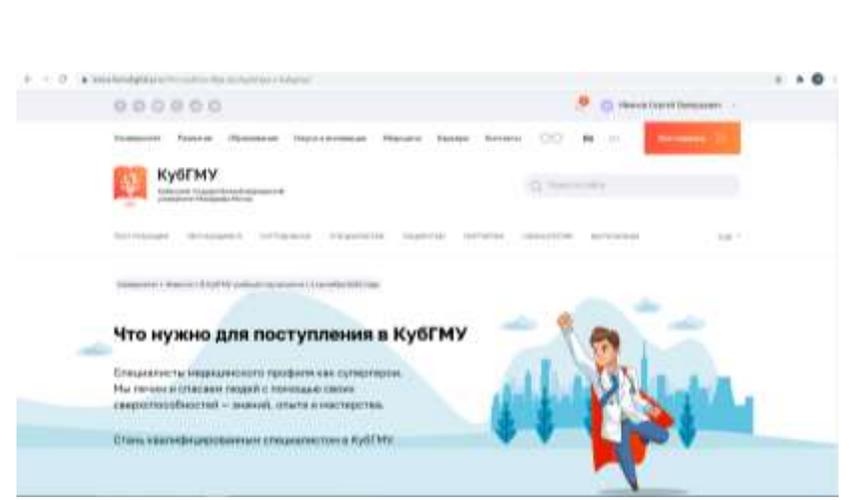
Руководитель проекта: А.В. Дудкина



Результаты проекта:

1. Разработана новая версия сайта с эргономичным размещением информации для абитуриентов.
2. Создан единый call-центр.
3. Разработан и внедрен единый алгоритм ответа на входящие звонки.
4. Разработан стандарт технической поддержки абитуриентов с цепочкой помощи.

Было	Стало
------	-------



Целевой показатель	Было	Стало	Процесс улучшен
Сокращение времени протекания процесса	До 3-4 дней	20 минут	Сокращено более 90%
Исключение случаев предоставления неполной информации (брак)	30% случаев	0% случаев	Исключено предоставление неполной информации