

Multichannel Contact Center Lösung verbessert Kommunikation zwischen der Stadt Warschau und ihren Einwohnern

Durch die neue Telefonnummer "Warschau 19115" und vieler weiterer Kommunikationskanäle wie ein Webportal und eine mobile Applikation ist es den Warschauer Einwohnern nun möglich, ein Problem zu melden sowie 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche Informationen zu erhalten.



Branche:
Öffentlicher Dienst

Region: Polen

Unternehmensgröße:
ca. 7600 Mitarbeiter

www.warszawa19115.pl/en

Über das Warschauer Rathaus

Das Warschauer Rathaus ist eine öffentliche Einrichtung. Sie wurde gegründet, um den Präsidenten der Stadt Warschau bei der Bereitstellung öffentlicher Services zu unterstützen und um den Einwohnern von Warschau dabei zu helfen, auftretende Probleme zu lösen und offizielle Informationen zu liefern.

UNDERSTAND

Ziel des Warschauer Rathauses war es, die Effizienz bei der Kommunikation zwischen Warschaus Einwohnern und dem Rathaus als auch den kommunalen Dienstleistungseinheiten zu verbessern. Dabei war es besonders wichtig, dass die Einwohner die Flexibilität haben sollten, Anfragen zu stellen, ein Problem zu melden und benötigte Informationen 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche über verschiedenste Kommunikationskanäle zu erhalten. Darüber hinaus sollten den Bewohnern Werkzeuge zur Verfügung gestellt werden, die es ihnen ermöglichen, den Status einer gemeldeten Anfrage einzusehen und nachverfolgen zu können. Auf Seiten des Contact Centers war es in diesem Zusammenhang unerlässlich, eine Lösung und Prozesse zu gestalten, die die korrekte Verteilung und Überwachung von gemeldeten Anfragen und Statusberichten herstellt.

DELIVER

Die dargestellten Herausforderungen wurden durch die Bereitstellung eines integrierten und komplexen Kommunikationsverteilungs- und Reportingsystems gelöst. Insgesamt wurden 700 separate Prozesse intelligent kombiniert, um die Warschauer Einwohner effizient und effektiv zu bedienen.

Die Lösungsarchitektur besteht aus der Contact Center Applikation Customer Interaction Center von Interactive Intelligence (ININ CIC), das mit dem bestehenden Cisco Unified Communications Manager (CUCM) und Oracle Siebel Datenbank integriert wurde. Die Lösung erforderte ebenfalls eine Integration mit Microsoft Active Directory und Microsoft Exchange. Zusätzlich enthält die Gesamtlösung eine Webportal-Lösung und eine maßgeschneiderte mobile Applikation, die von Anwohnern heruntergeladen werden kann, um mit dem City Contact Center zu kommunizieren – egal wann und von welchem Ort.

IMPROVE

Alle Arten von Problemmeldungen der Einwohner landen in einem einzigen City Contact Center, welches mit dem CRM verbunden ist und über fünf verschiedene Kontaktkanäle erreicht werden kann. Da alle Anfragen an eine zentrale Stelle geleitet werden, wird die Bearbeitungszeit massiv verkürzt und langfristig unbearbeitete Meldungen vermieden. Neben den Kontaktkanälen Telefon, Chat, Email, und einem Webportal können sich die Einwohner ebenfalls eine Smartphone App herunterladen, mit der sie nicht nur Probleme melden können, sondern darüber hinaus auch weitere Informationen wie Fotos und Standortdaten direkt an das City Contact Center übersenden können. 44% der Einwohner nutzen seit der Einführung nun aktiv das Portal und die mobile App.

Die Reduzierung der Servicezeiten ist ein zusätzlicher Vorteil, den das Warschauer Rathaus durch die neue Lösung generieren konnte. Die Servicezeiten wurden um ein Drittel von 45 auf 15 Tagen minimiert. Parallel dazu ist die Zahl der Meldungen an das Warschauer Rathaus gestiegen. 500.000 gemeldete Fälle sind bereits in das System eingegangen. 75% von diesen baten um Auskünfte, während 25% davon Störungen an das Rathaus meldeten.

Damovo liefert technologiebasierende Lösungen, um Geschäftskunden weltweit auf dem Weg ihrer Digitalisierung zu begleiten.

Unsere Kunden profitieren von unserer 40-jährigen Erfahrung und Kompetenz – verbunden mit einem etablierten Partnernetzwerk. Mit unserem beratenden Ansatz – Understand, Deliver und Improve – ermitteln wir in Zusammenarbeit mit unseren Kunden, den Beitrag, den Technologie zur Erreichung ihrer Unternehmensziele leisten kann – jetzt und in Zukunft. Das Damovo Portfolio umfasst Lösungen in den Bereichen Unified Communications & Collaboration, Enterprise Networks, Contact Center, Cloud Services und Global Services.

Damovo unterhält lokale Niederlassungen in Europa und bietet weltweite Services in mehr als 120 Ländern an. Unabhängig von der Branche und dem geografischen Standort geben wir unseren über 2.000 Kunden genau die Werkzeuge an die Hand, die sie benötigen, um kontinuierliche Unternehmensverbesserungen zu erzielen.

Erfahren Sie mehr unter www.damovo.com