

Urząd Miasta Stołecznego Warszawy

Projekt miał na celu pełną integrację wszystkich procesów komunikacji pomiędzy władzami miasta a jego mieszkańcami. Teraz w jednym miejscu można uzyskać informacje i załatwić sprawy podlegające wszystkim dzielnicom i jednostkom miejskim zarządzanym przez Urząd m.st. Warszawy, a scentralizowany system contact center umożliwia spójną i zorganizowaną obsługę zgłoszeń i zapytań wszystkich kanałów komunikacji.



Urząd Miasta Stołecznego Warszawy



Branża:
Administracja samorządowa

Region: Warszawa, Polska

Zatrudnienie:
ok. 7600 pracowników

www.warszawa19115.pl

O Urząd Miasta Stołecznego Warszawy

Urząd m.st. Warszawy to jednostka administracji samorządowej, przy której pomocy prezydent miasta wykonuje swoje zadania.

UNDERSTAND

Projekt miał na celu pełną integrację wszystkich procesów komunikacji pomiędzy władzami miasta a jego mieszkańcami. Teraz w jednym miejscu można uzyskać informacje i załatwić sprawy podlegające wszystkim dzielnicom i jednostkom miejskim zarządzanym przez Urząd m.st. Warszawy, a scentralizowany system contact center umożliwia spójną i zorganizowaną obsługę zgłoszeń i zapytań wszystkich kanałów komunikacji.

DELIVER

Damovo wspólnie z firmą Xentivo wdrożyło system contact center zintegrowany z CRM. Rozwiązanie jest oparte na platformie contact center CIC firmy Interactive Intelligence oraz Oracle Siebel CRM. Rozwiązanie obsługujące połączenia telefoniczne, sms'y, emaile, czaty, faksy, zostało również zintegrowane z aplikacją mobilną i portalem internetowym. Wszystkie interakcje przychodzące do Centrum są kierowane do konsultantów dostępnych w danym momencie i posiadających kompetencje w danej dziedzinie. System na bieżąco monitoruje takie parametry jak czas oczekiwania na połączenie, ilość połączeń porzuconych przed odebraniem itp., umożliwiając przełożonym śledzenie natężenia procesów komunikacyjnych i kontrolę jakości pracy jednostki. Zarządzanie jakością ułatwia również aplikacja planująca czas pracy agentów względem prognozowanej aktywności komunikacji oraz nagrywanie połączeń. Obsługa zgłoszeń incydentów została zorganizowana według logiki pierwszej i drugiej linii wsparcia. Konsultanci Centrum, stanowiący pierwszą linię wsparcia, rejestrują każde zgłoszenie w systemie Oracle Siebel CRM i przypisują je do danej kategorii. W zależności od rodzaju incydentu system automatycznie uruchamia właściwy dla niego proces biznesowy i przekazuje zadanie upoważnionym pracownikom drugiej linii. Przykładowo, gdy obywatel zgłosi, że zwalone drzewo blokuje ruch miejski, system automatycznie przesyła zgłoszenie do straży miejskiej oraz straży pożarnej. Opcje monitoringu i raportowania pozwalają na dokładne śledzenie szybkości zakończenia procesu, a dzięki integracji z portalem internetowym każdy obywatel może

sprawdzić status swojego zgłoszenia logując się na www.warszawa19115.pl.

IMPROVE

System to rozwiązanie problemu sprawnej komunikacji władz miasta z jego mieszkańcami. Każdy obywatel – niezależnie od tego, gdzie przebywa, jakie urządzenie komunikacyjne ma akurat pod ręką, niezależnie od dnia tygodnia i godziny – może teraz uzyskać dowolną informację z zakresu działania Urzędu, zgłosić dowolny incydent i mieć pewność, że jego zgłoszenie nie zostanie pominięte.

Wdrożenie zintegrowanego systemu komunikacyjnego to również nowa jakość pracy dla Urzędu, który może kategoryzować zgłoszenia, określać problemy najbardziej palące dla mieszkańców i podejmować działania na bazie tej wiedzy.

Monitorowanie pracy centrum zgłoszeniowego w czasie rzeczywistym sprawia, że obsługa jest bardziej efektywna. Statystyki historyczne umożliwiają lepsze planowanie i zarządzanie zespołami ludzkimi w ramach Centrum.

Nagrywanie rozmów pozwala rozpatrywać spory dużo szybciej i bez zbędnych komplikacji. Dzięki rejestracji wszystkich zgłoszeń w CRM, żadna sprawa nie zostaje bez odpowiedzi.

Damovo dostarcza technologie i rozwiązania które w znaczącym stopniu wpływają na wydajność pracy w przedsiębiorstwach na całym świecie.

Nasi klienci mogą korzystać z naszego czterdziestoletniego doświadczenia, specjalistycznej fachowej wiedzy i rozległej sieci naszych branżowych partnerów.

Poprzez nasze podejście konsultacyjne (rozumienie, dostarczanie i udoskonalanie) współpracujemy z naszymi Klientami, celem określenia w jaki sposób technologia może wspierać obecne jak i przyszłe cele biznesowe.

Poprzez długoterminowe zaangażowanie pogłębiamy nasze rozumienie, co umożliwia nam w dalszym ciągu dostarczanie i dalsze działanie na rzecz usprawniania i poprawy sposobu korzystania z technologicznych rozwiązań.

Nasza oferta obejmuje rozwiązania z zakresu Ujednoliconej Komunikacji i Współpracy (UC&C), Sieci Korporacyjnych (Enterprise Networks), Contact Center, Cloud i globalne Managed Services.

Damovo posiada regionalne biura w Europie i ma możliwość świadczenia usług w ponad 100 krajach na całym świecie.

Niezależnie od sektora i położenia geograficznego dostarczamy 2000 naszych klientów narzędzi, jakich potrzebują dla stałego usprawniania działalności swych przedsiębiorstw.

Więcej na www.damovo.com