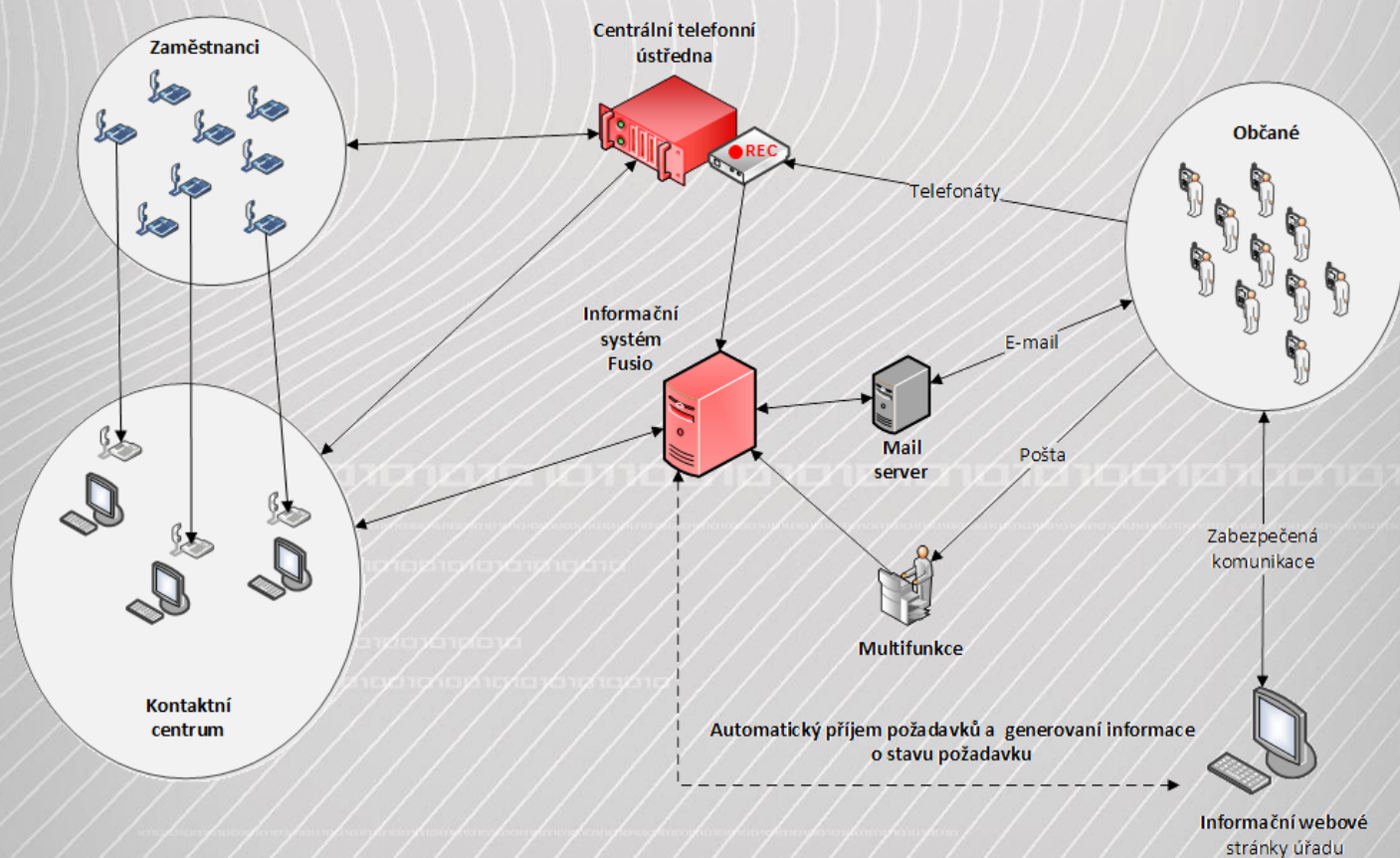


Řešení kontaktního centra pro státní úřad

[Případová studie]

Proč na úřadě potřebovali Kontaktní centrum?

Náš úřad řeší problém, jak přijímat a efektivně vyřizovat podněty od občanů, které sem přicházejí. V současné době podněty přicházejí *písemně a telefonicky*. Nově by zde rádi zavedli možnost podat podnět na *webových stránkách* úřadu anebo ho zaslat *elektronickou poštou*. Zároveň úřad potřebuje celý proces vyřizování podnětů kontrolovat a o stavu a jeho vyřízení občany průběžně informovat. Hlavním požadavkem je umožnit občanům jednoduše podávat podněty, zefektivnit komunikaci s občany, zavést kontrolu a pravidla pro vyřizování podnětů a částečnou automatizaci poskytování informací občanům snížit náklady na komunikaci a lidské zdroje úřadu.



Topologie fungování kontaktního centra pro příjem podnětů od občanů

STAND řešení

Pro úřad jsme navrhli implementaci informačního systému *Fusio*. Je vhodný, protože v něm lze jednoduše celý proces vyřizování podnětů v *kontaktním centru* vydefinovat a snadno se zde dají udělat i případné změny, které vyplynou ze zkušeností při zavádění systému. Systém centralizuje příjem podnětů přicházejících na úřad z různých směrů a umožňuje jejich vyřizování z jednoho místa. Jednotliví pracovníci kontaktního centra mají nainstalovaného klienta *Fusio*, kde celý systém spravují a vytvářejí. Tito pracovníci nejsou nijak specializovaní, jedná se o vybrané úředníky jednotlivých úseků, kteří běžně s občany komunikují, a kteří tvoří *virtuální kontaktní centrum*. *Fusio* používají i ostatní úředníci, kteří se podílejí na vyřizování podnětů od občanů. Součástí celého systému je i telefonní ústředna, která distribuuje hovory na pracovníky *kontaktního centra*, zajišťuje *nahrávání*, umožňuje *automatické odpovědi* volajících a zabezpečuje potřebnou komunikaci s občany o řešení jejich podnětů.

Fusio

Adresář

Obchod

Telefon

Úkoly

Marketing

Servis

Výkazy

Evidence

Ekonomika

Vývoj

Demo

Nastavení

Nápověda

Aktivity

Podněty občanů

Navigace: Podněty občanů

Filtr

Nastavení filtru

Tisk

Graf

Aktualizovat

Nastavit

Přidat

Upravit

Kopírovat

Smazat

	Evidenční číslo	Stav	Zdroj	Datum přijetí	Vyřídí do	Podávající	Přiděleno	Aktuálně vyřizuje	Odbor	Popis	Odeslaná odpověď	id
	8608		TEL	25.04.2017 09:30:00	24.05.2017	Ing. Petr Novotný	Ano	Adam Jonáš	Doprava	Stížnost na stav řešení parkování v ulici Nerudova		1
	8609		WEB	04.07.2017 11:00:00	04.08.2017	František Kočíš	Ano	Albin Hanák	Správní	Upozornění na přestupek		2
	8610		TEL	05.07.2017 09:30:00	04.09.2017	Ing. Ivo Herman, CSc.	Ano	Albin Hanák	Správní	Stížnost na odvoz odpadu na ul. Horní		3
	8611		Pošta	06.07.2017 00:00:00	04.08.2017	Natalie Bezděková	Ne		Investice	Požadavek na nákup laviček		4
	8612		Email	06.07.2017 12:30:00	04.08.2017	Antonín Skaryd	Ano	Helena Pytelová	Bytový	Oznámení neprovedení úklidu v obecním domě		5
	8613		WEB	07.07.2017 00:00:00		Advantage Consulting, s.r.o.	Ne			Stížnost na hluk		6
	8614		TEL	10.07.2017 11:00:00		Hrbáček David	Ne			Stížnost na úřední postup		7
	8615		WEB	10.07.2017 06:00:00		Kovařík Petr	Ne	Tomáš Hrdý	Správní	stížnost na průběh voleb		8

Kontakty (13)

Aktivity (3)

Přílohy (1)

Filtr

Nastavení filtru

Tisk

Graf

Aktualizovat

Přejít

Nastavit

Přidat

Upravit

Kopírovat

Smazat

	Datum	Převzal	Popis	Předal komu	Datum předání	Vyřízeno
	27.04.2017	František Pásek	po projednání předáno MP	Adam Kulhánek	03.05.2017	Ano
	08.05.2017	Adam Kulhánek	nařízeno místní šetření			Ne

Ukázka evidence podnětů od občanů se jmény vyřizujících úředníků

Fusio	Adresář	Obchod	Telefon	Úkoly	Marketing	Servis	Výkazy	Evidence	Ekonomika	Vývoj	Demo	Nastavení	Nápověda
Pravidelné úkoly	Firmy	Smlouvy	Žádosti o dovolenou	Podněty občanů	Kontakty								
Navigace: Kontakty > Kontakt (Nový záznam)													
OK Zrušit Použít Aktualizovat Nastavit Tisk													
Typ Osoba Soukromý VIP													
Zaměstnavatel													
Titul 1 Jméno Příjmení Titul													
Ing. Petr Nopvotný													
Městská část													
Kontaktní údaje													
Telefon Mobil													
234567234 776987543													
Email													
Ulice													
PSČ													
Město													

Vyplněný formulář
s kontaktními údaji občana
podávajícího podnět

Kontaktní centrum sdružuje podněty z webových stránek, písemné, telefonické i zaslané elektronickou poštou:

1. Telefonický příjem podnětů občanů

Na úřadě je instalován moderní telekomunikační systém *Panasonic*, který umožňuje přes předem definované rozhraní spolupráci s informačním systémem *Fusio*. Řešení je doplněno o systém pro *záznam hovorů* a o *hlasovou bránu*, která volající automaticky informuje o nahrávání hovoru a dalších tématech v rámci kontaktního centra, jako jsou otevírací doba, úřední hodiny, termíny apod.

Nově je vytvořena skupina zaměstnanců, kteří i před zavedením kontaktního centra měli na starosti příjem hovorů od občanů. Pokud pracovník ze skupiny kontaktního centra zvedne příchozí hovor, automaticky se v systému *Fusio* otevře nový záznam o podnětu od občana. Pracovník kontaktního centra během hovoru zjišťuje potřebné údaje a k nově otevřenému podnětu je zapisuje. Po skončení hovoru se k podnětu automaticky doplní nahrávka hovoru. Pracovník kontaktního centra také po ukončení rozhovoru rozhodne, co se s podnětem občana stane dále. Pokud vyhodnotí podnět jako oprávněný, předá ho v systému zodpovědnému pracovníku úřadu k vyřízení. Ten jej buď vyřídí, nebo ho má možnost předat dál. Pokud si volající přeje informovat o průběhu nebo vyřešení jeho podnětu a zároveň sdělí svoje kontaktní údaje, je systémem *Fusio* automaticky informován prostřednictvím e-mailu o stavu jeho vyřizování nebo o jeho dořešení. Podnět a stav jeho vyřizování se také zobrazuje na webových stránkách úřadu, v zabezpečené sekci, do které má přístup pouze zadavatel podnětu po vložení bezpečnostního hesla, které mu předtím vygeneroval systém *Fusio* na základě jeho požadavku a automaticky zaslal do jeho e-mailu.

Fusio Adresář Obchod Telefon Úkoly Marketing Servis Výkazy Evidence Ekonomika Vývoj Demo Nastavení Nápověda

Pravidelné úkoly x Firmy x Smlouvy x Žádosti o dovolenou x Podněty občanů x Kontakty x

Navigace: Podněty občanů > Podněty občanů (Nový záznam)

OK x Zrušit Použít Aktualizovat Nastavit Tisk

Datum přijetí
19. července 2017 10:00

Podávající
Ing. Ivo Herman, CSc.

Zdroj
TEL

Stav
Vlajka (zelená)

Evidenční číslo
8620

Vyřídí do
Zadejte datum
Odbor
Finanční

Aktuálně vyřizuje
Adam Brandejs

Popis
Přijat hovor z infolinky, kde si volající stěžoval na práci úřednice a nepřiznání příspěvku na bydlení. Podnět vhodnocen jako oprávněný a bude předán příslušnému odporu k vyjádření. Podávající si přeje informovat o dořešení jeho podnětu telefonicky na mobilní číslo. Záznam hovoru přiložen k podnětu, jako příloha.

☐ Odeslaná odpověď ☒ Přiděleno

Editor Přílohy Historie

Ukázka vyplněného kontaktního formuláře

2. Příjem podnětů občanů z elektronické pošty úřadu

Pro tyto účely byla vytvořena nová poštovní adresa *podnety@xxxxxxx.cz*. Pokud na tuto adresu přijde e-mail, je v systému *Fusio* založen automaticky podnět a e-mail je vložen jako příloha. Pracovník kontaktního centra dopis přečte a rozhodne, jestli splňuje náležitosti a zda se bude pokračovat v jeho vyřizování. Pokud rozhodne, že ano, doplní kontaktní údaje a předá v systému *Fusio* podnět k vyřízení. Pokud rozhodne, že ne, podnět ukončí a ten je následně v systému evidován jako např. „*neoprávněný*“ a lze ho podle data doručení kdykoli vyhledat včetně samotné zprávy. Pokud občan doplnil kontaktní údaje a ty obsahují i adresu pro elektronickou komunikaci, může ho systém *Fusio* informovat automaticky generovanými zprávami o stavu vyřizování podnětu, nebo, jako u předešlého způsobu komunikace, vygenerovat heslo a skutečnosti zobrazovat v zabezpečené sekci webových stránek úřadu.

3. Příjem podnětů občanů běžnou poštou

Jakmile na podatelnu úřadu dojde dopis, který úředník vyhodnotí jako podnět občana, digitalizuje dopis na skeneru/multifunkci a uloží jej do příslušné složky na serveru. Ze složky si naskenovaný dopis automaticky vyzvedne systém *Fusio* a založí nový podnět a naskenovaný dopis přidá jako přílohu. Pracovník kontaktního centra dopis přečte a rozhodne, jestli splňuje náležitosti a zda se bude pokračovat v jeho vyřizování. Pokud rozhodne, že ano, doplní kontaktní údaje a předá v systému *Fusio* podnět k vyřízení. Pokud rozhodne, že ne, podnět ukončí a ten je následně v systému evidován jako např. „*neoprávněný*“ a lze ho podle data doručení kdykoli vyhledat včetně samotné zprávy. Pokud občan doplnil kontaktní údaje a ty obsahují i adresu pro elektronickou komunikaci, může ho systém *Fusio* informovat automaticky generovanými zprávami o stavu vyřizování podnětu, nebo, jako u předešlého způsobu komunikace, vygenerovat heslo a skutečnosti zobrazovat v zabezpečené sekci webových stránek úřadu.

4. Příjem podnětů občanů přes formulář na webových stránkách

Pro tyto účely je do stávajícího webu integrován *kontaktní formulář*, který občan vyplní a odešle. Na základě vyplněného formuláře *Fusio* automaticky založí nový podnět a pracovník kontaktního centra rozhodne o jeho přijetí a postoupí jej k vyřízení. V případě potřeby je možné připravit samostatný web pro tyto účely na specializované adrese např. *podnety.xxxxxx.cz*. Pokud občan doplní kontaktní údaje a ty obsahují i adresu pro elektronickou komunikaci, systém *Fusio* jej informuje automaticky generovanými zprávami o stavu vyřizování podnětu, nebo, jako u předešlého způsobu komunikace, vygeneruje heslo a informace zobrazuje v zabezpečené sekci stejných webových stránek, kde podnět podal.

Automatické kontrolní mechanismy

Ve *Fusio* lze pro podporu činnosti *kontaktního centra* a pro účely jeho řízení a kontroly nastavit systém upozornění a reportů, které jsou rozesílány e-mailem. To umožňuje kontrolním pracovníkům reagovat pouze na problémové stavy a nenutí je stav vyřizování podnětů kontrolovat ručně. Nejčastější použití je např. jednou měsíčně kontrolní report o počtu nově přijatých/zamítnutých podnětů, report o stavu vyřizování dříve přijatých požadavků a podobně. Pokud bude např. stanovena doba, do kdy musí být podnět občana *přijat/vyřízen/ukončen*, lze nastavit automatický *report* kontrolním pracovníkům, který je bude např. jednou za týden informovat souhrnně e-mailem o překročených termínech. *Reporty a upozornění* lze navíc ve *Fusio* nastavit a upravit libovolně dle konkrétních požadavků, které se mohou vyskytnout až během používání systému.

STAND
MEZI VÁMI A TECHNIKOU

**Komunikace
& Dokumenty**

STAND CZ spol. s r. o.
OLOMOUCKÁ 9
618 00 BRNO

TEL.: +420 544 503 100
GSM: +420 777 735 100
FAX: +420 544 503 119
MAIL: STAND@STAND.CZ
WEB: WWW.STAND.CZ



800 400 486
VOLEJTE ZDARMA