

## Contactis Civil Service – przyjazny urząd

Wind Telecom, po zakończonym sukcesem wdrożeniu systemu Contactis WebPhone w Urzędzie Miasta w Lublinie, wprowadził do oferty nowy produkt dedykowany dla sektora administracji publicznej – Contactis Civil Service. Rozwiązanie skierowane do urzędów, znacznie poszerza możliwości wykorzystania telefonii, jako najbardziej efektywnego kanału komunikacji z obywatelami. Produkt pomoże polskiej administracji podnieść jakość świadczonych usług, zgodnie ze standardami obowiązującymi w Unii Europejskiej. System Contactis Civil Service umożliwia kompleksową, automatyczną obsługę obywateli, kontaktujących się z urzędem.

Contactis Civil Service jest kompletnym systemem zapewniającym automatyczną obsługę mieszkańców dzwoniących do urzędu i nie wymagającą stałej opieki administratora. System dostarcza również mechanizmy potrzebne do przekierowania telefonicznych połączeń przychodzących do wybranych urzędników, zapewniając tym samym kompletną obsługę obywatela w procesie komunikacji z urzędem.

Rozwiązanie powstało w wyniku analizy potrzeb sektora administracji publicznej, który po wejściu Polski do Unii Europejskiej stanął przed nowymi wyzwaniami, związanymi z koniecznością podniesienia jakości świadczonych usług. Wiele urzędów wprowadziło systemy portali miejskich i obsługi mieszkańców, usprawniając w ten sposób relacje z obywatelami.

Przykłady spraw, które mogą zostać obsłużone w pełni automatycznie:

- sprawdzanie statusu sprawy załatwianej w urzędzie,
- odsłuchanie informacji o urzędzie (godziny otwarcia, telefony kontaktowe, sposoby załatwiania spraw),
- sprawy obywatelskie (ewidencja podmiotów gospodarczych, decyzje w sprawach dowodów osobistych).

Jeśli osobie dzwoniącej nie wystarczą informacje przedstawiane przez system w sposób automatyczny, może również zażądać połączenia z urzędnikiem. Przed zestawieniem takiego połączenia system wykorzysta wszelkie informacje pobrane wcześniej od dzwoniącego (np. rodzaj sprawy, oddział odpowiedzialny za dane zagadnienie) tak, aby rozmowa trafiła do najbardziej kompetentnej osoby, potrafiącej udzielić wyczerpujących informacji.

Contactis udostępnia również dedykowane raporty pozwalające weryfikować przydatność systemu oraz oceniać ile mieszkańców załatwiło interesujące ich sprawy w pełni automatycznie, a ile zdecydowało się na połączenie z urzędnikiem. Na podstawie takich danych można lepiej dopasowywać informacje udostępniane przez system oraz liczbę urzędników odbierających połączenia telefoniczne od interesantów.

### O firmie:

Od ponad 9 lat firma, dzięki swojemu sztandarowemu produktowi Contactis Contact Center, zapewnia pełną funkcjonalność centrum obsługi kontaktów (Contact Center) z automatycznym kolejkowaniem i dystrybucją rozmów telefonicznych (ACD), prowadzeniem interaktywnego dialogu z klientem (IVR) za pomocą kodów DTMF i technologii rozpoznawania mowy (ASR) dostosowanej do specyfiki języka polskiego oraz systemem prowadzenia statystyk i raportowania. Firma posiada również szeroki wachlarz rozwiązań rejestracji rozmów oraz aplikacji analitycznych wspomagających zarządzanie jakością (QM) w centrach obsługi klienta. Spółka aktywnie przekształca rynek usług komunikacyjnych, łącząc światowe standardy z indywidualnymi potrzebami klientów, pomagając im osiągnąć sukces.

Klientami Wind Telecom jest ponad 200 firm, między innymi: BOS Bank, Bank Millennium, Provident, Komenda Główna Policji, Orlen Gaz, Zakłady energetyczne – Enion, ENEA, Energa, Warszawa

Teren, Stoen, ŁZE, Energia PRO, BOC Gazy, Onet.pl, GE Money Bank, Arvato Bertelsmann, AZ Soft, Sigma Bank, Centrum Telemarketingu, Teleperformance Romania, UTI Sorral Romania, KEOPS Group Romania, Delta Contact i wiele innych. Udziałowcy Spółki: European Renaissance Capital II (USA), Intel Atlantic (USA), Raiffeisen Group (Austria).