

IVR w lubelskim magistracie

Wind Telecom podpisał umowę z Urzędem Miasta w Lublinie. Dzięki specjalnej aplikacji umieszczonej na stronie internetowej www.um.lublin.pl lub www.lublin.eu osoby kontaktujące się z Urzędem Miasta będą mogły dodzwonić się do niego bezpłatnie.



- Strona internetowa Urzędu Miasta w Lublinie będzie skonstruowana w taki sposób, że osoba szukająca informacji np. w wydziale funduszy unijnych będzie mogła za pomocą jednego kliknięcia myszą połączyć się z danym Referatem - mówi Grzegorz Lewkowicz, Dyrektor ds. Klientów Strategicznych, Wind Telecom S.A., odpowiedzialny za umowę z Urzędem Miasta w Lublinie od strony handlowej.

System dostarczony przez Wind Telecom posiada moduł IVR, który w pierwszym etapie wdrożenia będzie prezentował informacje o Urzędzie Miasta w Lublinie i przekierowywał do odpowiednich konsultantów lub informował o czasie pracy Urzędu Miasta.

- W planach mamy integrację IVR z systemem WorkFlow, która umożliwi Klientom Urzędu Miasta uzyskanie błyskawicznej informacji o procesowaniu ich sprawy. Po złożeniu pisma do urzędu i nadaniu mu unikatowego numeru będzie można wybierając numer infolinii urzędu dowiedzieć się co dzieje się z daną sprawą. Będzie to w pełni nowoczesny Urząd – dodaje Grzegorz Lewkowicz.

- Poprzez wdrożenie systemu Wind Telecom zdecydowanie poprawi się komunikacja Urzędu z mieszkańcami - otrzymają oni bowiem bezpłatny internetowy telefon do wybranych komórek Urzędu. Rozbudowane drzewo IVR to prosty sposób na uzyskanie informacji o pracy Urzędu oraz załatwianiu spraw również po godzinach pracy urzędników. Obydwa systemy są integrowane z istniejącą infrastrukturą techniczną i docelowo będą w stanie obsługiwać inne jednostki organizacyjne wspomagając pracę Biura Obsługi Mieszkańców – mówi Grzegorz Hunicz, Dyrektor IT, Urząd Miasta Lublin.