

## **Wind Telecom S.A. podpisał umowę z Urzędem Miasta w Lublinie. Obsługa klienta.**

Wind Telecom podpisał umowę z Urzędem Miasta w Lublinie. Dzięki specjalnej aplikacji umieszczonej na stronie internetowej [www.um.lublin.pl](http://www.um.lublin.pl) osoby kontaktujące się z Urzędem Miasta będą mogły zadzwonić 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.

\*\*\*

Wind Telecom S.A. to wiodący producent i integrator systemów komunikacyjnych. Firma dostarcza kompleksowe rozwiązania teleinformatyczne dostosowane do zróżnicowanych potrzeb klientów i specyfikacji branży w jakich działają. Wind Telecom S.A. posiada rozwiązania Contact Center bazujące na najnowocześniejszych technologiach. Dzięki sztandarowemu produktowi Contactis Contact Center, firma zapewnia pełną funkcjonalność centrum obsługi kontaktów (Contact Center) z automatycznym kolejkowaniem i dystrybucją rozmów telefonicznych (ACD – Automatic Call Distribution), prowadzeniem interaktywnego dialogu z klientem (IVR – Interactive Voice Response) za pomocą kodów DTMF i technologii rozpoznawania mowy (ASR – Automatic Speech Recognition) dostosowanej do specyfiki języka polskiego oraz systemem prowadzenia statystyk i raportowania.