

Bezpłatny kontakt z Urzędem Miasta w Lublinie

Specjalna aplikacja umieszczona na stronie internetowej urzędu pozwoli obywatelom wykonać bezpłatne połączenie do kompetentnego pracownika. "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 w firmie Wind Telecom, która dostarczy rozwiązanie.

System będzie posiada także moduł IVR, który w pierwszym etapie wdrożenia będzie prezentował informacje o Urzędzie Miasta w Lublinie i kierował do odpowiednich konsultantów lub informował o godzinach pracy urzędników.

W planach jest także integracja IVR z systemem obiegu dokumentów, co pozwoli obywatelom (po podaniu numeru sprawy) na uzyskanie błyskawicznej informacji o etapie na jakim znajduje się ich wniosek.

"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.