



Платформа за обслужване на гражданите в общините чрез контактни центрове

Преглед

Страна.регион: България
Индустрия: Правителство

Клиентски профил

Целите на МДААР са да се модернизира държавната администрация, да се разработи е-правителство и да се подобрят административните услуги.

Ситуация

Гражданите и бизнеса изискват по-голям достъп до информация и услуги 24x7, с по-опростени процеси, по-малко работа с хартиени документи и по-ефективно взаимодействие с държавните институции.

Решение

Разработката на уеб портали и център за информационно обслужване, се базират на Платформата за обслужване на гражданите (CSP), чрез която могат да се изпращат заявленията на гражданите до Общините.

„Успешното осъществяване на платформата е важно, защото ще подобри нивото на обслужване на гражданите и дейността в администрацията на общината.

Г-н Николай Василев, министър на МДААР

Целта на настоящия проект е разработката на уеб портали и център за информационно обслужване. Платформа за обслужване на гражданите (CSP) позволява на гражданите на общините в Костинброд и Каварна в България да получават достъп до местна информация и общински услуги по всяко време и навсякъде. Гражданите могат да изпращат заявленията си посредством многобройни потребителски платформи, в това число уеб портали и телефонни обаждания.



Ситуация

Светът бързо се променя и исканията към правителствата да реагират никога не са били по-големи. Макровъпроси, такива като глобалното затопляне, политическата нестабилност, непостоянните финансови пазари и променящите се демографски условия увеличават натиска върху националните правителства да бъдат много по-проактивни в управлението на ресурсите, и развитието на стратегическите политики. Глобализационните процеси от своя страна допринасят за повишаване на това напрежение, като правителствените агенции често се борят, за да отговорят на бързото развитие на професиите, уменията и хората.

Очакванията на гражданите също се променят, с рязкото развитие на потребителските технологии, предизвикващо ново поведение и нови начини на взаимодействие с държавните организации. Гражданите искат от местните власти да предоставят ефективно и експедитивно услуги. Тъй като вече са силно повлияни от доставянето на услугите на частния сектор, гражданите очакват да са в състояние да получат достъп до местна държавна информация и услуги, по всяко време и от всяко място. Българските власти са под натиск да предоставят по-добри услуги на обществото без увеличаване на разходите. Гражданите и бизнеса изискват по-голям достъп до правителствена информация и услуги, с по-опростени процеси, по-малко свързана с документи работа и по-ефективно взаимодействие.

Традиционно гражданин, който иска да получи достъп до общинска услуга, трябва да посети местна служба, да

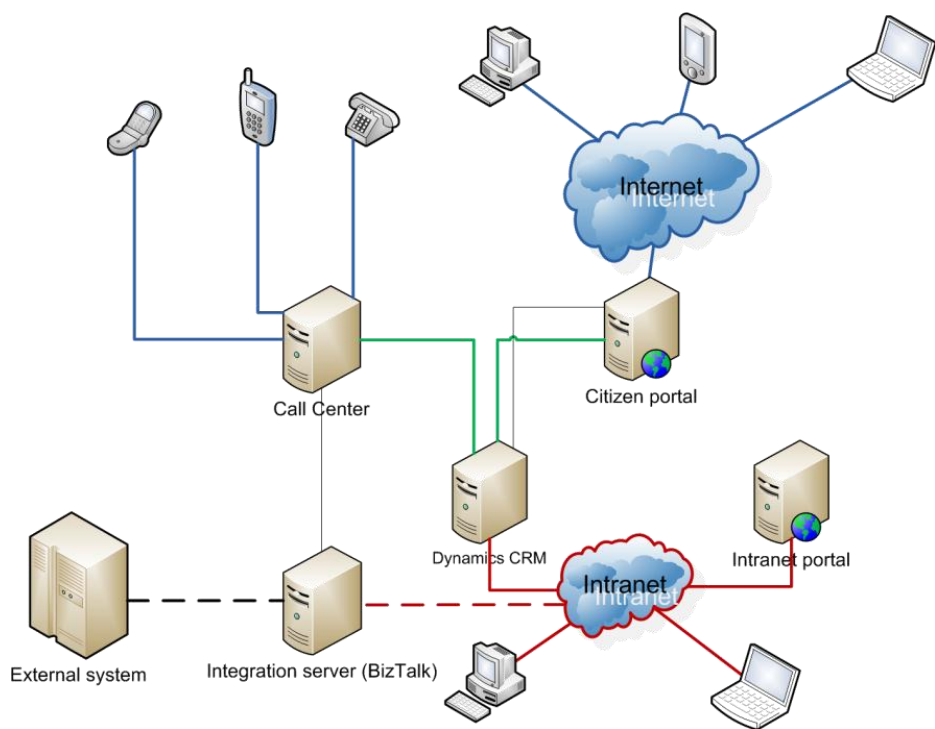
застане на опашка и след това да попълни формуляр на хартиен документ. Градски служител след това въвежда информацията в компютърната система на служебния офис. След това са нужни няколко седмици, за да се обработят данните и да се даде отговор на гражданина.

Гражданите сега очакват 24x7 непрекъснат достъп и бързо решаване на свързаните със запитванията им проблеми. Гражданите очакват гъвкавост и удобство във взаимодействията си, усъвършенствани онлайн услуги. Традиционните услуги са скъпи за предоставяне и удължаване до непрекъснато предоставяне 24 часа 7 дни в седмицата. Отговорът се състои в предоставяне на многоканален достъп (уеб, по телефон и други), за да се осигури на клиентите достъп по начини, които отговарят на нуждите им.

Решение

Системата предлага многоканална комуникация за предаване на запитвания и заявления до общинската администрация. Тя използва мощните възможности на Microsoft Office Sharepoint Portal и Microsoft Dynamics CRM, включени в най-новата версия на платформата за обслужване на гражданите на Microsoft.

Интранет портал: Предоставя на служителите на общинската администрация интегриран преглед на информацията в организацията, с еднократна автентикация за уеб-базирани приложения.



Граждански портал: Уеб сайт, който предоставя възможности за търсене, връзки с други Интернет ресурси, функционалности за персонализираща информация и страници с услуги за гражданите и бизнеса.

Интерактивни форми: Онлайн попълване и подаване на формуляр от гражданите и бизнеса до общината за извършване на услуга.

Запитване по телефона – С използване на система за интерактивен гласов отговор (IVR), гражданите се насочват посредством серия гласови насоки до представител на общинската администрация, който ще е в състояние да прегледа личната идентификация (ID) на гражданина, появила се на екрана, да получи повече информация за случаите на гражданите и допълнителни данни от

системата CRM. Разработеният контактен център е на разположение за гражданите по начин 24x7 (24 часа 7 дни в седмицата). Обажданията в извънработно време автоматично се записват от системата и се прехвърлят като поща в приложение за съобщения към отговорните служители на общината.

Постъпващо Уеб заявление, предадено на общинския портал за гражданите Публичният уеб портал предлага на гражданите уеб портал за регистриране, възможност за преглеждане на статуса на заявката и на вече отворени случаи, възможност за търсене на важна информация и сами да намерят отговори на въпроси без нужда от помощ.

Предимства

Осъществяването на този проект помогна на общинските институции в Костинброд и Каварна да използват съвременните технологии за предоставяне на електронно високостандартни, икономически ефективни и леснодостъпни административни услуги на гражданите и бизнеса. Платформата подобрява ефективността на работата на 169 държавни служители общо в общините на Костинброд и Каварна. Времето за обработка на заявленията се намалява 5 пъти. Гражданите в двете общини общо 34558 на брой имат възможност да изпратят заявленията си посредством уеб портали и телефонни обаждания. Осъществяването на платформата спестява времето и парите на гражданите. Проектът представя начина по-който трябва да се предоставят бъдещите общински услуги във всички български общини.

Ползите от внедряването на контактните центрове за гражданите са:

- Опростяване и автоматизиране на обработката на заявленията на гражданите в общините на Костинброд и Каварна.
- Подобряване на качеството на услугите на гражданите.
- Повишаване на оперативната ефективност в общините чрез споделяне на услуги, технологии и информация.
- Подобряване на отчетността.
- Гъвкава, интегрирана и сигурна околна среда за използване и управление на ресурсите.
- Защита на личните данни за гражданите.
- Полагане на грижи за околната среда посредством намаляване до минимум използването на хартиени документи.

- Оперативна съвместимост с други IT системи в общини.
- Улесняване на ефективното приключване на исканията на гражданите.
- Възможност за проследяване и управление на запитванията на гражданите посредством динамично CRM (Управление на взаимоотношенията с клиентите)
- Изпращане на искания посредством многобройни потребителски интерфейси.

С внедряването на контактни центрове за граждани с Microsoft CRM в Костинброд и Каварна може да се обслужат повече от 65% от заявленията още при първата точка на контакта. Гъвкавата CRM система предоставя на персонала на контактния център, възможност да предвиди процесите, бърз достъп до информация, така че лесно да отговори на постъпилите запитвания.

За повече информация

За повече информация относно продукти и услуги на Microsoft се обадете в Microsoft Sales Information Center на (800) 426-9400. За Канада, обадете се на Microsoft Canada Information Centre at (877) 568-2495. Клиенти от Съединените щати и Канада, които са глухонеми или имат проблеми със слуха, могат да се свържат с Microsoft чрез кратко съобщение на телефон (800) 892-5234. Извън Съединените щати и Канада, моля свържете се с вашия местен представител. За информация в мрежата, отидете на:

www.microsoft.com

За повече информация за CAD R&D Център за автоматизация на проектирането и конструирането (ЦАПК) ПРОГРЕС се обадете на телефон +359 2 8705257 или посетете:

www.progress.bg

Microsoft Citizen Service Platform

За повече информация:
<http://www.microsoft.com/industry/publicsector/government/csp>

Software and Services

- Microsoft Dynamics
 - Microsoft Dynamics CRM 4.0
- Microsoft Office
 - Microsoft Office SharePoint Server 2007
- Microsoft Server Product Portfolio
 - Microsoft BizTalk Server 2006
 - Microsoft SQL Server 2008 Standard
 - Windows Server 2008 Standard
- Services
 - Microsoft Services
 - Microsoft Technical Advisory Services

- Microsoft Technology Centers
- Technologies
 - Internet Information Services 7.0

Hardware

- Dell Power Edge 1950
- EMC AX4-5

Partners

- Dell Inc
- EMC Corp.
- Cisco Systems, Inc.