



INTERACTIVE INTELLIGENCE®
Deliberately Innovative

Case Study

W skrócie

Klient: Główny Urząd Statystyczny



Centrala: Warszawa, Polska

Branża: Sektor publiczny

Wcześniejszy produkt:

- Brak

Liczba użytkowników:

- 360 agentów

Wyzwanie: Stworzenie od podstaw rozproszonego centrum kontaktowego obejmującego 16 urzędów w bardzo krótkim czasie (jedynie kilka tygodni na uruchomienie pierwszych funkcjonalności systemu).

Wdrożone rozwiązania:

- *Customer Interaction Center™*
- *Interaction Recorder®*
- *Interaction Dialer®*

Korzyści:

- Obniżenie kosztów zatrudnienia - zmniejszenie liczby rachmistrzów ze 170 tys. do 20 tys osób!
- Oszczędności osiągnięte poprzez wprowadzenie pełnej dokumentacji elektronicznej – w porównaniu do 1000 ton papieru zużytych w poprzednich Spisach Powszechnych
- Wzrost efektywności projektu
- Wyższy komfort obsługi dla obywateli- możliwość skorzystania z trzech kanałów spisowych

System Interactive Intelligence w Powszechnym Spisie Rolnym oraz Spisie Powszechnym Ludności i Mieszkań

Spisy Powszechne

Powszechny Spis Rolny, przeprowadzony jesienią 2010 roku oraz Narodowy Spis Powszechny Ludności i Mieszkań, który odbędzie się w dniach 1.04-30.06 tego roku, to dodatkowo projekty unikalne ze względu na szerokie zastosowanie nowoczesnych technologii. Po raz pierwszy w historii spisów zastosowano kilka metod zbierania danych spisowych wykorzystując najnowocześniejsze technologie – oprócz rachmistrzów wyposażonych w urządzenia hand held, obywatele mają również możliwość dokonania samospisu internetowego lub mogą zostać spisani przez ankietera telefonicznego.

www.stat.gov.pl

Wyzwanie

Decyzja o utworzeniu spisowego kanału telefonicznego CATI konieczność stworzenia nowoczesnego call center, obejmującego 16 rozproszonych w całej Polsce urzędów statystycznych. Na początku 2009 roku ogłoszono przetarg na oprogramowanie dla nowo utworzonej jednostki, o wartości zamówienia 3 466 tys. zł netto.

„Poszukiwaliśmy rozwiązania umożliwiającego obsługę wielu jednostek urzędu rozproszonych w całej Polsce, a jednocześnie pozwalającego na centralną administrację i zarządzanie projektem. Zależało nam również na możliwości dowolnego łączenia grup rozproszonych, a także przenoszenia centrum zarządzania do innej lokalizacji zgodnie z naszymi potrzebami. Wysokie wymagania technologiczne, ogromna skala projektu oraz krótki czas na realizację okazały się sporym wyzwaniem dla dostawców oprogramowania na polskim rynku. Do drugiego etapu przetargu przystąpiły jedynie dwa konsorcja, WASKO z PKP Informatyka, oferujący system CIC firmy Interactive Intelligence, oraz Telekomunikacja Polska wraz z firmą Altar” – powiedział Janusz Dygaszewicz, dyrektor Centralnego Biura Spisowego.

Jednym z zadań call center miało być umawianie telefoniczne wizyt rachmistrzom, a także telefoniczne wypełnianie ankiet. Oprogramowanie musiało dysponować zaawansowanym technologicznie modułem tzw. dialera, czyli aplikacji zarządzającej kampaniami wychodzącymi. Moduł ten automatycznie wybiera numery, nawiązuje połączenie z odbiorcą i dopiero po udanym połączeniu przekazuje rozmowę ankieterowi. Dialer Interactive Intelligence posiada szczególnie efektywny tryb predictive, opatentowany przez producenta jako autorskie rozwiązanie.

„Oczywiście w zakres wymagań przetargu wchodziły również takie funkcjonalności, jak obsługa wielu kanałów kontaktu w jednym interfejsie, monitoring obecności agentów w czasie rzeczywistym, nagrywanie i raportowanie połączeń, dowolnie konfigurowalny IVR. To powszechne funkcje, bez których nie można mówić o nowoczesnym centrum kontaktowym” – dodaje Janusz Dygaszewicz.

Rozwiązanie

Przetarg został zakończony w lutym 2010 roku. Konsorcjum WASKO i PKP Informatyka z systemem Interactive Intelligence osiągnęło maksymalną liczbę punktów w zakresie terminu realizacji oraz opisu technologicznego; w zakresie ceny punktacja przewyższyła konkurencyjną ofertę, co zadecydowało o zwycięstwie.

„Największym wyzwaniem był bardzo krótki czas na realizację wdrożenia. Umowa z GUS została podpisana na przełomie lutego i marca, a już 28 marca musieliśmy

" Wysokie wymagania technologiczne, ogromna skala projektu oraz krótki czas na realizację okazały się sporym wyzwaniem dla dostawców oprogramowania na polskim rynku. Do drugiego etapu przetargu przystąpiły jedynie dwa konsorcja, WASKO z PKP Informatyka, oferujący system CIC firmy Interactive Intelligence, oraz Telekomunikacja Polska wraz z firmą Altar"

" Korzyści? Wystarczy porównać tegoroczny projekt ze spisem przeprowadzonym w 2002 roku. W 2002 roku zatrudniliśmy 170 tys. rachmistrzów, którzy zapisali 100 mln formularzy i zużyli 1000 ton papieru. W tym roku spis przeprowadzi 20 tys. rachmistrzów, wszystkie formularze są w wersji elektronicznej i nie używamy zupełnie papieru."

uruchomić pierwszą funkcjonalność systemu – infolinię dla osób poszukujących informacji o spisach spisie próbnym przed NSP 2011" - powiedział Michał Spendel, Zastępca Dyrektora Sprzedaży, WASKO – „W typowym projekcie samo zamówienie serwerów trwa kilka tygodni. Dotrzymanie terminów wymagało od wszystkich stron związanych z projektem pełnego zaangażowania, jednak dzięki temu spis próbny odbył się zgodnie z planem w maju 2010 roku przy wykorzystaniu funkcjonującego systemu."

W ramach projektu specjaliści WASKO wdrożyli aplikację Interaction Attendant systemu CIC firmy Interactive Intelligence, odpowiadającą za obsługę infolinii i połączeń przychodzących. Wdrożono również moduł Interaction Dialer producenta do obsługi kampanii wychodzących oraz aplikację do prostego tworzenia skryptów dla agentów - Interaction Scripter. Projekt obejmował także wszystkie narzędzia kontroli jakości pracy centrum kontaktowego – monitoring, nagrywanie i raportowanie prowadzonych przez ankieterów rozmów.

„Oprogramowanie CIC obejmuje 360 stanowisk ankieterskich rozproszonych w 16 urzędach w całej Polsce” – opowiada Michał Spendel. – „Aktualnie jest to prawdopodobnie największe rozproszone centrum obsługi klienta w Polsce. Centrum zarządzania znajduje się w Centralnym Biurze Spisowym w Warszawie."

CIC zostało w pełni zintegrowane z oprogramowaniem bazodanowym Głównego Urzędu Statystycznego. Ankieterzy w trakcie prowadzenia kampanii pobierają, edytują i zapisują ankiety zawarte w bazie danych, istnieje również możliwość zapisywania częściowo wypełnionej ankiety i powrotu do niej w późniejszym terminie. System kontroluje także ankiety błędnie lub nie do końca wypełnione przez rachmistrzów i przesyła je agentom do telefonicznego uzupełnienia.

Korzyści

Ankieterzy umawiają wizyty rachmistrzów, przeprowadzają wywiady spisowe, poprawiają ankiety błędnie wypełnione przez rachmistrzów lub za pomocą samospisu. Obsługują również infolinię projektu.

„Począwszy od 1 września 2010 r. został uruchomiony bezpłatny numer infolinii 800 800 800 dla połączeń z telefonów stacjonarnych oraz 22 44 44 777 dla połączeń z telefonów komórkowych (płatny zgodnie z cennikiem operatora). Każdy obywatel mógł zasięgnąć informacji lub uzyskać pomoc konsultanta w przypadku trudności z wypełnianiem ankiety lub logowaniem do aplikacji internetowej” – mówi Janusz Dygaszewicz, dyrektor Centralnego Biura Spisowego.

„W zakończonym w październiku zeszłego roku Spisie Rolnym po raz pierwszy zrezygnowaliśmy całkowicie z wykorzystania papierowej dokumentacji na rzecz formularzy elektronicznych. Udostępniliśmy obywatelom kilka kanałów spisowych jednocześnie, zbierając dane zarówno poprzez samospis internetowy, wywiad telefoniczny, jak i przy pomocy rachmistrzów wyposażonych w urządzenia mobilne typu hand-held” – dodaje Janusz Dygaszewicz. – „Za pomocą wywiadu telefonicznego spisano ok. 4% populacji rolników, przy czym znacząco ograniczały nas niekompletne bazy telefoniczne. Spodziewamy się, że w przypadku Spisu Powszechnego procentowy udział kanału CATI będzie wyższy. Korzyści? Wystarczy porównać tegoroczny projekt ze spisem przeprowadzonym w 2002 roku. W 2002 roku zatrudniliśmy 170 tys. rachmistrzów, którzy zapisali 100 mln formularzy i zużyli 1000 ton papieru. W tym roku spis przeprowadzi 20 tys. rachmistrzów, wszystkie formularze są w wersji elektronicznej i nie używamy zupełnie papieru, co znacząco obniża koszty projektu, nie wspominając już nawet o korzyściach ekologicznych."



INTERACTIVE INTELLIGENCE

Interactive Intelligence offers unified business communications solutions for contact centre automation, enterprise IP telephony, and business process automation. More than 4,000 organisations worldwide currently benefit from the company's open, standards-based, all-in-one IP communications software suite, which can be deployed as a premise-based or Communications as a Service (CaaS) solution.

At Interactive Intelligence, it's what we do.

© 2011 Interactive Intelligence, Inc. All rights reserved. www.inin.com

World Headquarters

7601 Interactive Way
Indianapolis, IN 46278 USA
+1 317 872 3000 voice and fax

Asia Pacific

Suite 6.1 Level 6 Menara IMC
8 Jalan Sultan Ismail
50250 Kuala Lumpur
Malaysia
+603 2776 3333 voice
+603 2776 3343 fax

EMEA

Thames Central, Hatfield Road
Slough, Berkshire, SL1 1QE
United Kingdom
+44 (0)1753 418800 voice and fax