



INTERACTIVE INTELLIGENCE®

Deliberately Innovative

Case Study

W skrócie

Klient: Urząd Miasta Wrocław



Centrala: Wrocław, Polska

Branża: Sektor publiczny

Wyzwanie: Budowa zintegrowanego systemu komunikacji Urzędu z mieszkańcami, wprowadzenie monitoringu i kontroli jakości komunikacji.

Wdrożone aplikacje:

- *Customer Interaction Center™* (CIC)
- *Interaction Recorder®*

Korzyści:

- 100% połączeń odebranych (przed wdrożeniem systemu Urząd notował nawet 40-50% połączeń nieodebranych)
- Średni czas oczekiwania na połączenie: 4-5 sec.
- 75% przyrost ruchu telefonicznego w miesiąc po uruchomieniu systemu.
- Możliwość zarządzania komunikacją, rozładowywania momentów szczytów komunikacyjnych, kontroli jakości pracy konsultantów.

Jeden numer obywatelski we Wrocławiu

O organizacji

Urząd Miejski Wrocławia mieści się w kilkunastu budynkach. W 40 wydziałach urzędnicy wydają decyzje w sprawach właściwych dla swojego wydziału, obsługują mieszkańców i kontrolują przebieg przeprowadzanych inwestycji miejskich. Specjalne zespoły wdrażają projekty, dotyczące m.in. infrastruktury miejskiej, rewitalizacji zabytków, czy pozyskiwania środków na kolejne przedsięwzięcia

www.wroclaw.pl

Wyzwanie

„Lubię to miasto” „Dobrze się tutaj mieszka” – w badaniach przeprowadzonych pod koniec 2009 roku przez PBS DGA aż 96% mieszkańców stwierdziło, że Wrocław to dobre miejsce do życia. Jednocześnie wrocławianie wyróżniają się dużym zaangażowaniem lokalnym. W sondażu obejmującym 32 metropolie polskie, mieszkańcy Wrocławia najczęściej spośród wszystkich Polaków deklarowali zainteresowanie wydarzeniami w mieście oraz poczucie współodpowiedzialności za miejsce, w którym mieszka.

Aktywność mieszkańców stawia wysokie wymagania jego władzom. Pozbawiony możliwości wyrażania swojej opinii i wpływu na lokalne sprawy, aktywny obywatel szybko stanie się równie aktywnym przeciwnikiem władz. Dlatego Urząd Miasta Wrocławia priorytetowo potraktował kwestię zapewnienia sprawnego przepływu informacji pomiędzy władzami miasta a jego mieszkańcami.

„Brakowało nam jednego, spójnego kanału komunikacji z mieszkańcami; jednego miejsca, w którym obywatel mógłby uzyskać odpowiedź na wszystkie swoje pytania, a także zgłaszać problemy, z jakimi każdy z nas czasem się spotyka w mieście – takie jak na przykład dziura w drodze, wyrzucone przez kogoś na ulicę śmieci, ukradzioną studzienka kanalizacyjna. To powszechne sprawy, a często nie wiadomo, do kogo tak naprawdę należy się z nimi zwrócić. Czy za gałąź na drodze odpowiada Wydział Komunikacji czy może Straż Miejska? Kto może zmyć graffiti z muru tuż przy przedszkolu naszego dziecka? Dlatego powstała koncepcja jednego numeru obywatelskiego – miejsca, w którym obywatel mógłby zdobyć każdą informację, zgłosić każdy incydent i złożyć każdą skargę, mając pewność, że zostanie przez Urząd wysłuchany” – powiedziała Joanna Nyczak, kierownik projektu utworzenia Teleinformatycznego Centrum Obsługi Mieszkańca we Wrocławiu.

Rozwiązanie

Przed wdrożeniem zintegrowanego systemu komunikacyjnego różne wydziały Urzędu funkcjonowały pod odrębnymi numerami telefonu. Znalezienie numeru telefonu do odpowiedniego wydziału często pochłaniało wiele czasu i wiązało się z wieloma nieudanymi próbami znalezienia właściwej osoby. Aby rozwiązać ten problem, miasto zbudowało model działania nowego centrum kontaktowego, obejmującego tzw. pierwszą linię wsparcia oraz drugą linię pracowników merytorycznych. Pierwszą linię wsparcia stworzyli konsultanci zatrudnieni w nowo otwartym centrum kontaktowym, których podstawowy obowiązek stanowi telefoniczna obsługa mieszkańców. Przeszli oni zarówno szkolenia z zakresu sprawnej komunikacji przez telefon, jak i szkolenia merytoryczne; posiadają również dostęp do obszernej bazy wiedzy Urzędu. Niemniej różnorodność problemów, z którymi ludzie dzwonią do miasta, jest ogromna; jedna osoba nie jest w stanie opanować tak szerokiego zasobu informacji. Dlatego miasto zdecydowało o włączeniu do komunikacji również pracowników merytorycznych – ekspertów z poszczególnych wydziałów, którzy służą agentom wsparciem w wypadku pytań wymagających wiedzy specjalistycznej, pozostając równocześnie pracownikami swoich komórek macierzystych.

„Zaprojektowany przez nas model działania wymagał wdrożenia oprogramowania, które byłoby w stanie zintegrować pracowników merytorycznych rozproszonych w wielu wydziałach urzędu oraz konsultantów centrum kontaktowego, a także pozwolić nam na jednolite zarządzanie wszystkimi interakcjami niezależnie od ich fizycznej lokalizacji. Poszukiwaliśmy rozwiązania typu Unified Communications, udostępniającego monitoring obecności pracowników w czasie rzeczywistym oraz obsługę kanału telefonicznego, email i czat.

Ważna była dla nas również możliwość nagrywania interakcji oraz oznaczania nagrań zgodnie z tematyką, co ułatwia kontrolę rodzaju zgłoszeń oraz monitoring jakości pracy konsultantów” – powiedział Mariusz Kiciński, koordynator projektu Teleinformatycznego Centrum Obsługi Mieszkańca, Urząd Miasta Wrocław. – „Jeśli chodzi o wymagania technologiczne, kluczowa była dla nas kwestia skutecznej integracji nowego systemu z istniejącą infrastrukturą telekomunikacyjną Urzędu, opartą na systemie Cisco Unified Communications Manager. Interactive Intelligence posiada obecnie potwierdzone przez producenta certyfikacje Cisco Compatible dla systemu CUCM w wersji 8.5, mieliśmy zatem pewność, że integracja jest możliwa i zostanie przeprowadzona sprawnie.”

Przetarg nieograniczony na oprogramowanie do obsługi centrum kontaktowego Urzędu Miasta Wrocław wygrała firma Devoteam, partner Interactive Intelligence od 2007 roku, oferujący system dostawcy Customer Interaction Center w wersji 3.0. Wartość zamówienia wynosiła 892 tys. zł.

Umowę podpisano w połowie listopada 2010, wdrożenie zakończyło się w I kwartale 2011 roku. W pierwszej linii kontaktu pracuje 15 agentów, z możliwością skalowalności do 50 stanowisk podczas okresów intensywnej komunikacji. W drugiej linii pracuje 97 pracowników merytorycznych - z możliwością skalowalności do 150.

Korzyści

Przed wdrożeniem zintegrowanego systemu komunikacyjnego miasto rejestrowało nawet 40-50% nieobsłużonych połączeń – wystarczyło, że dany pracownik Urzędu wyszedł na lunch, był na spotkaniu, czy rozmawiał przez inny telefon, a mieszkaniec już nie miał szans na rozwiązanie swojego problemu. Teraz każdy obywatel może uzyskać dowolną informację z zakresu działalności urzędu miejskiego oraz zgłosić wiele rodzajów incydentów związanych z funkcjonowaniem technicznej infrastruktury miasta na jeden numer telefonu: (71) 777 77 77. Jeśli sprawa wymaga wiedzy specjalistycznej, agent pierwszej linii centrum kontaktowego sprawdza dostępność pracowników merytorycznych i przelacza rozmowę do pierwszej dostępnej osoby dysponującej daną informacją. Aktualnie 100% połączeń jest obsługiwanych, a czas oczekiwania na połączenie to jedynie 4-5 sekund.

„Podczas przygotowań projektu zakładaliśmy, że w pierwszej linii, podczas pierwszego połączenia z agentem, docelowo będziemy w stanie obsłużyć 80% zgłoszeń. Miesiąc po uruchomieniu nowego systemu tylko 30% spraw jest przelaczanych do pracownika drugiej linii, a przecież wciąż jeszcze szkolimy agentów i uczymy się technologii. Ludzie dzwonią, aby sprawdzić etap załatwiania swojej sprawy, dopytują o formalności związane z własną działalnością gospodarczą, pytają o inwestycje drogowe. Na razie mamy niewiele zgłoszeń incydentów, ale sądzę, że zmieni się to w przyszłości – mieszkańcy muszą przyzwyczać się do myśli, że mogą zadzwonić do Urzędu Miejskiego z prośbą o interwencję.” – powiedział Mariusz Kiciński, kierownik Teleinformatycznego Centrum Obsługi Mieszkańca, Urzędu Miejskiego Wrocław. - „System wystartował miesiąc temu, a już obserwujemy ok. 75% przyrost ruchu telefonicznego. W tak krótkim czasie jest to świetny rezultat.”

"Przed wdrożeniem zintegrowanego systemu komunikacyjnego miasto rejestrowało nawet 40-50% nieobsłużonych połączeń. Aktualnie 100% połączeń jest obsługiwanych, a czas oczekiwania na połączenie to jedynie 4-5 sekund."

Urząd korzysta również z funkcji systemu, które umożliwiają kontrolę i poprawę jakości pracy agentów. Menadżer centrum może włączyć się do rozmowy w trybie słuchania, a w trudnych sytuacjach udzielać agentowi porady podczas rozmowy z mieszkańcem za pomocą wbudowanej funkcji wspierania rozmowy on-line. W razie potrzeby agenci są doszkalani pod kątem komunikatywności i przejrzystości odpowiedzi.

„Integracja wszystkich procesów komunikacji w jednym systemie umożliwiła nam sprawną kontrolę i monitoring kontaktów pomiędzy urzędnikami a mieszkańcami. Wiemy, z jakimi sprawami wrocławianie zwracają się do nas najczęściej, wiemy, co im najbardziej przeszkadza w codziennym miejskim życiu i możemy podejmować oparte na tej wiedzy działania. Możemy również szybko reagować w sytuacjach kryzysowych, gdy działanie władz wywołuje pytania lub komentarze mieszkańców. Gdy Wrocław wprowadził ograniczenie ruchu ciężarowego w mieście, pojawiła się ogromna liczba zapytań o nowy przepis. Szybko tak zorganizowaliśmy pracę pierwszej i drugiej linii, że wszyscy mieszkańcy mogli zadzwonić się do centrum kontaktowego i uzyskać odpowiedź na swoje pytania” – powiedziała Joanna Nyczak, kierownik projektu utworzenia Teleinformatycznego Centrum Obsługi Mieszkańca we Wrocławiu.

W przyszłości miasto planuje wprowadzenie zintegrowanego z oprogramowaniem call center systemu CRM a także dodanie do obsługi telefonicznej innych kanałów komunikacji z mieszkańcami np.: email, czat.

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 an on-premise or cloud-based 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

Poland

Ul Walicow 11
00-851 Warszawa
Poland
+ 48 22 582 95 30 voice