



System 7/24

Zakopane 26-06-2008

Projekt Urząd Pracy 7/24



Działanie 1.1 SPO RZL „Rozwój i modernizacja instrumentów i instytucji rynku pracy”

Cel Działania

Dostosowanie oferty usługowej instytucji rynku pracy do rosnących potrzeb w zakresie aktywizacji zawodowej os. bezrobotnych i poszukujących pracy.

Cel Projektu

Dostosowanie funkcjonowania PSZ do zmieniających się warunków i oczekiwań społecznych

Realizacja celu

Utworzenie Zintegrowanego Teleinformatycznego Systemu Obsługi Klienta „System 7/24”



www.up.podlasie.pl



Projekt Urząd Pracy 7/24



LIDER PROJEKTU

Wojewódzki Urząd Pracy w Białymstoku

PARTNERZY PROJEKTU

Urząd Marszałkowski Województwa Podlaskiego

Powiatowy Urząd Pracy w Augustowie

Powiatowy Urząd Pracy w Białymstoku

Powiatowy Urząd Pracy w Bielsku Podlaskim

Powiatowy Urząd Pracy w Grajewie

Powiatowy Urząd Pracy w Hajnówce

Powiatowy Urząd Pracy w Kolnie

Powiatowy Urząd Pracy w Łomży

Powiatowy Urząd Pracy w Mońkach

Powiatowy Urząd Pracy w Sejnach

Powiatowy Urząd Pracy w Siemiatyczach

Powiatowy Urząd Pracy w Sokółce

Powiatowy Urząd Pracy w Suwałkach

Powiatowy Urząd Pracy w Wysokiem Mazowieckiem

Powiatowy Urząd Pracy w Zambrowie



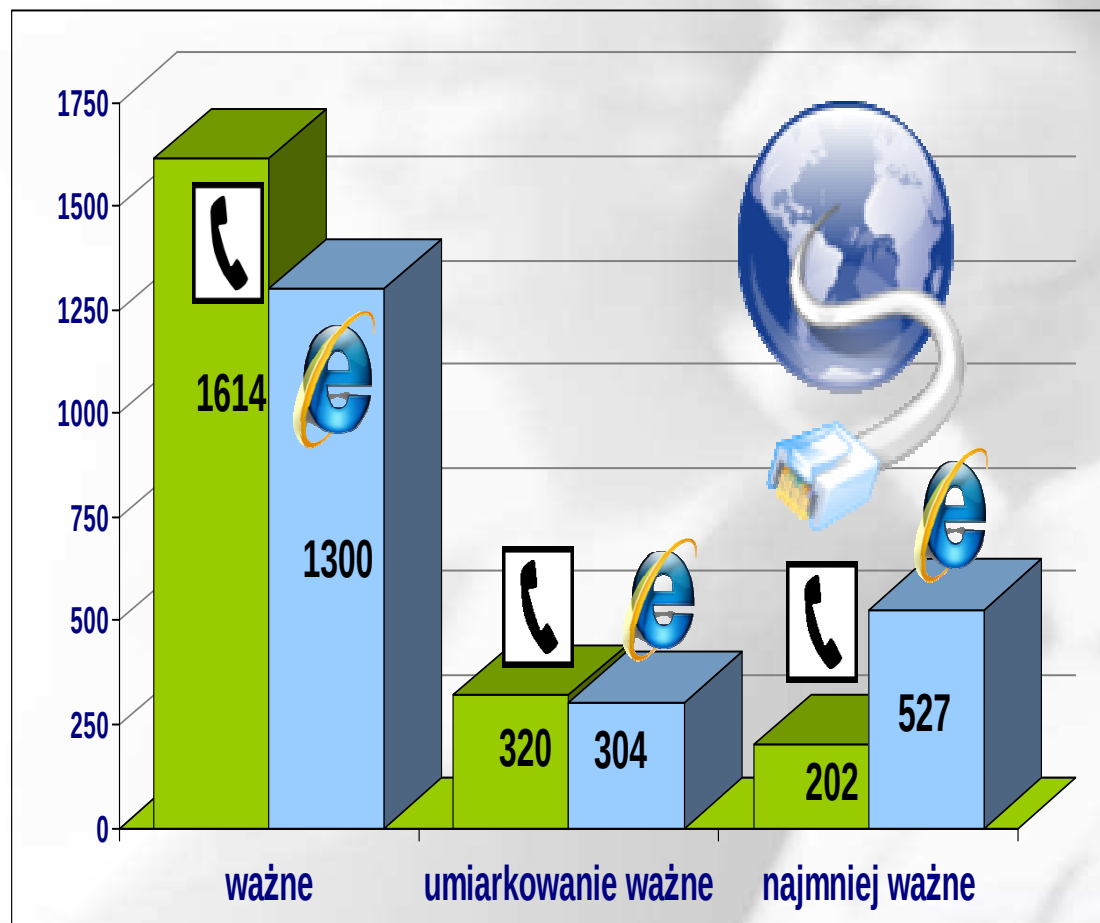
www.up.podlasie.pl



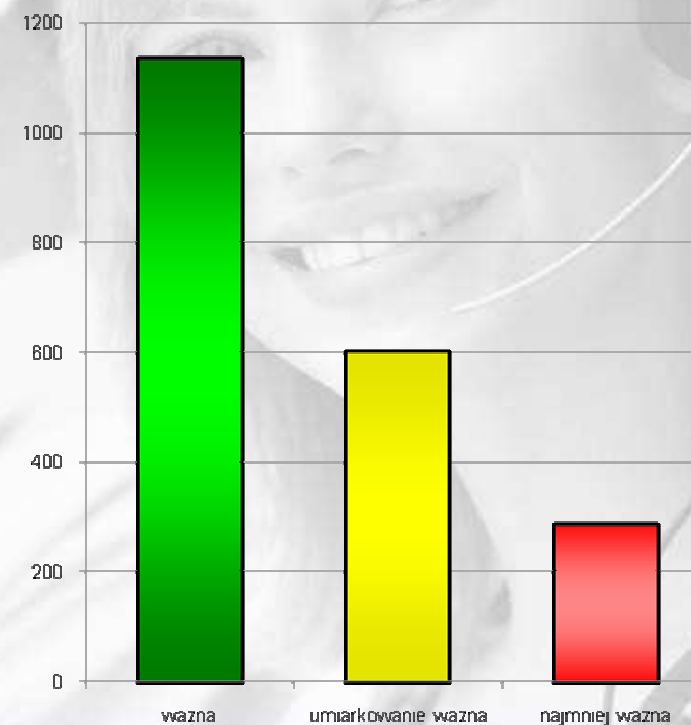
Analiza potrzeb / benczmarking



Możliwość telefonicznej/internetowej obsługi



Większa liczba
pracowników obsługi



Przesłanki



- niski poziom gęstości zaludnienia – 15 miejsce wśród regionów
- niski stopień urbanizacji – rzadka sieć miast ze znaczącą ilością rozproszonych miejscowości wiejskich
- wysoki poziom pracujących w I sektorze
- ponad 40% zarejestrowanych osób bezrobotnych zamieszkuje tereny wiejskie
- ponad 60% osób bezrobotnych - długotrwale bezrobotni
- zwiększenie funkcji aktywizacyjnej PSZ
- zmniejszenie ilości spraw załatwianych „przy biurku”



Założenia



**Stworzenie nowego kanału kontaktu
Klient – Urząd Pracy
z wykorzystaniem nowych technologii
zgodnych ze strategią rozwoju
społeczeństwa informacyjnego
e-government.**

**Dzięki Systemowi urzędy pracy zarządzają
informacjami dla klientów PSZ przez
telefon, e-mail i Internet.**

**Klienci uzyskują ciągły dostęp do urzędów
pracy w całym województwie ograniczając
do minimum osobiste wizyty w urzędzie.**



www.up.podlasie.pl



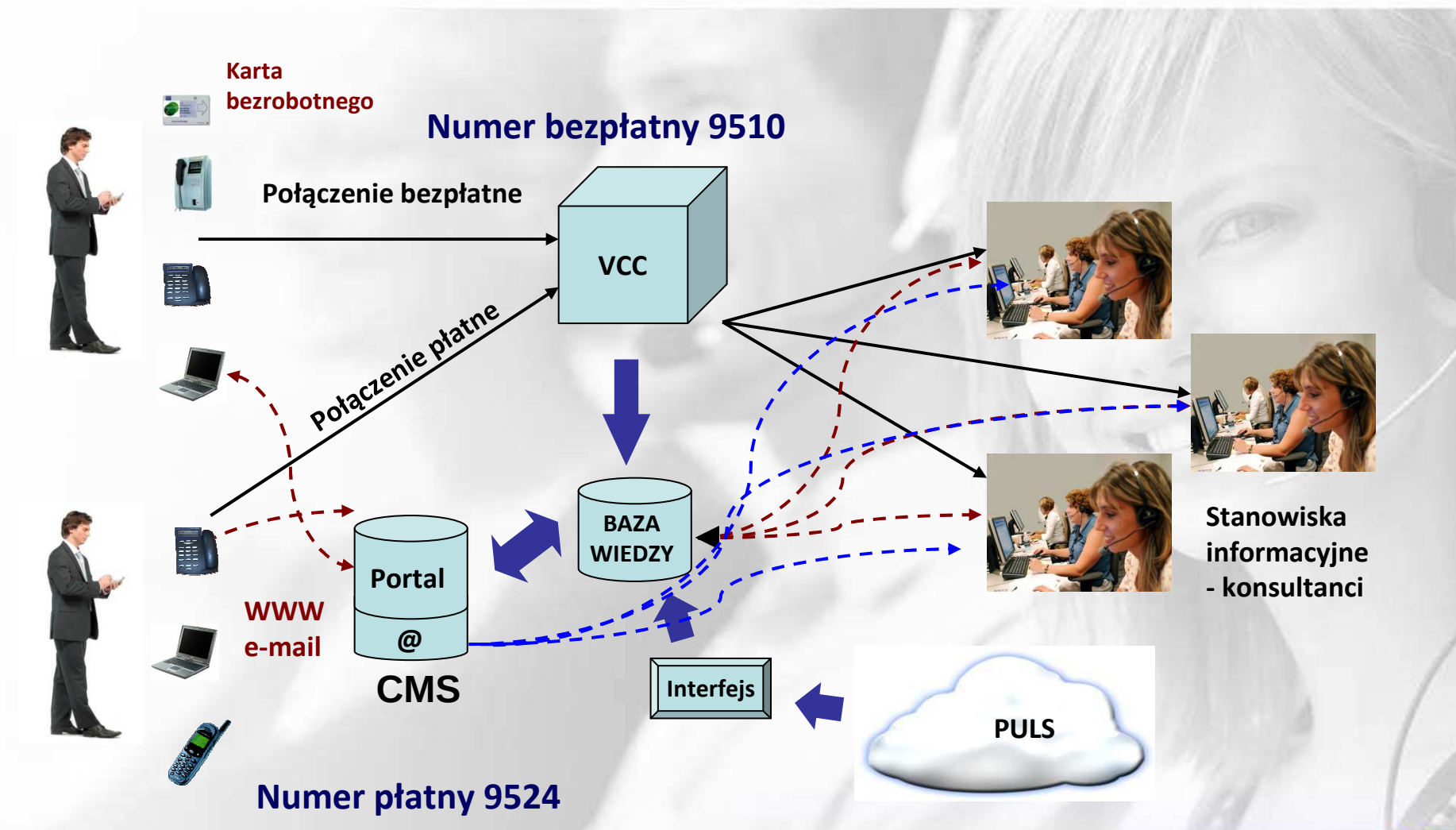
Know-how



1. Stworzenie jednolitego systemu identyfikacji bezrobotnych
2. Zapewnienie dostępu do Urzędów Pracy poprzez ogólnodostępny 4 cyfrowy numer infolinii (9XXX)
3. Wdrożenie Call Center do telefonicznej obsługi Klienta
4. Stworzenie sieci umożliwiającej wymianę informacji między stanowiskami informacyjnymi
5. Przygotowanie bazy wiedzy jako podstawowe narzędzie pracy na stanowiskach informacyjnych – integracja z systemem PULS
6. Stworzenie portalu internetowego oraz poczty elektronicznej



„System 7/24” - schemat



www.up.podlasie.pl



Cechy Systemu



CECHY

- dostępność – publiczna sieć telefoniczna, sieci komórkowe, aparaty publiczne, PIAP, sieć internet itp.
- integralność – w współpracy z innymi systemami, wymiana danych
- otwartość – na modyfikację, nowe elementy i funkcjonalności
- elastyczność – brak ograniczeń do miejsca, wyeliminowanie inwestycji w sprzęt po stronie Klienta
- skalowalność – redukcja / rozwój w zależności od potrzeb urzędu
- bezpieczeństwo danych – sposób przechowywania, przesyłania, kontrola dostępu itp.
- niezawodność – ograniczenie do minimum słabych punktów przez: redundandność, backup, rozproszony system kierowania



Wybór Technologii



Technologia

- Wirtualne Contact Center – system pozwalający na tworzenie rozproszonych terytorialnie stanowisk konsultantów kierowanie połączeń przez sieć TDM (nie IP) zapewniające wyższą sprawność
- Centrala Baza Wiedzy – zwymiarowana na pracę on-line w szerokim zakresie ilości konsultantów, zintegrowana w DATA CENTER TP z innymi systemami
- Dane – zlokalizowane w profesjonalnym DATA CENTER warunkujące bezpieczeństwo, monitoring i określoną dostępność
- Wymiana, przesyłanie danych - dedykowana sieć IPVPN (w technologii MPLS) oddzielona od sieci internet z gwarancją pasma oraz SLA
- Stanowiska Konsultantów – poprzez umiejscowienie w różnych punktach sieci publicznej wyeliminowanie prawdopodobieństwa awarii
- Integracja z innymi systemami w web service
- Przyjazny CMS do zarządzania treścią na portalu



Technologia



Poszukujący pracy
Płatne połączenia
z sieci stacjonarnych i
komórkowych
9524

Pracodawcy
Płatne połączenia
z sieci
stacjonarnych i
komórkowych
9524

Bezrobotni
Bezpłatne połączenia
9510

Inne połączenia z sieci
stacjonarnych i
komórkowych
Połączenia płatne
9524

WAN

PSTN

DATA CENTER

Redundantne
łącza danych

System
Zarządzania

Redundantne
łącza głosowe i
sygnalizacyjne

System
E-mail

Redundantne
Jednostki
Komunikacyjne

System
portalowy

Systemy
Bazy Wiedzy

System
TTS



www.up.podlasie.pl



Wirtualne Contact Center



- System IVR identyfikuje osobę dzwoniącą po wybranym numerze i realizacji prawidłowego ID i PIN
- W zależności od wyboru wersji scenariusza oraz dostępności konsultantów połączenie realizowane jest na stanowiska konsultantów (właściwego terytorialnie PUP) lub bazę zapowiedzi i informacji słownych Kolejowanie (Queue) i dystrybucja (ACD) połączeń do konsultantów (oczekiwanie na zwolnienie konsultanta)
- Możliwość przekierowania pomiędzy poszczególnymi lokalizacjami w przypadku np. niedostępności lub zajętości konsultantów
- Przekazywanie kontekstu połączenia z IVR do konsultanta (informacje o osobie dzwoniącej – wywołanie informacji z bazy wiedzy)
- Równomierne obciążenie Konsultantów ilością i czasem połączeń
- Nagrywanie połączeń, monitoring on-line rozmów przez osoby zarządzające
- Raportowanie dotyczące ilości połączeń, czasu, inne kryteria
- Obsługa i zarządzanie systemem przez przeglądarkę internetową, w tym graficzna konfiguracja skryptów i scenariuszy umożliwiające wprowadzenie nowych komunikatów



Sieć informatyczna



Sieć intranet bazująca na technologii IP WAN

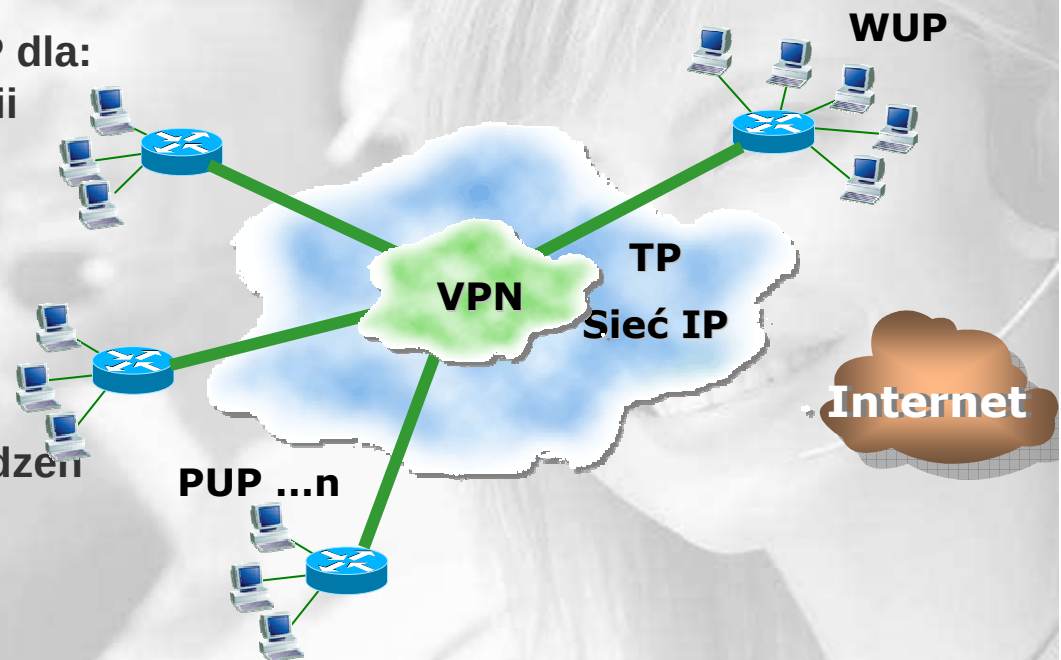
■ dostępu do sieci Intranet WUP dla:

- 16 lokalizacji w technologii Frame Relay (prędkość transmisji 1/1Mb/s);
- 1 lokalizacji w technologii Frame Relay (prędkość transmisji 8/8Mkb/s);

■ dostawy, skonfigurowania, instalacji i uruchomienia urządzeń CPE w lokalizacjach objętych niniejszym rozwiązaniem technicznym

Podstawowe zalety powyższego rozwiązania

- Certyfikat bezpieczeństwa CERT
- Zamknięta sieć szkieletowa odseparowana od sieci Internet



Baza Wiedzy

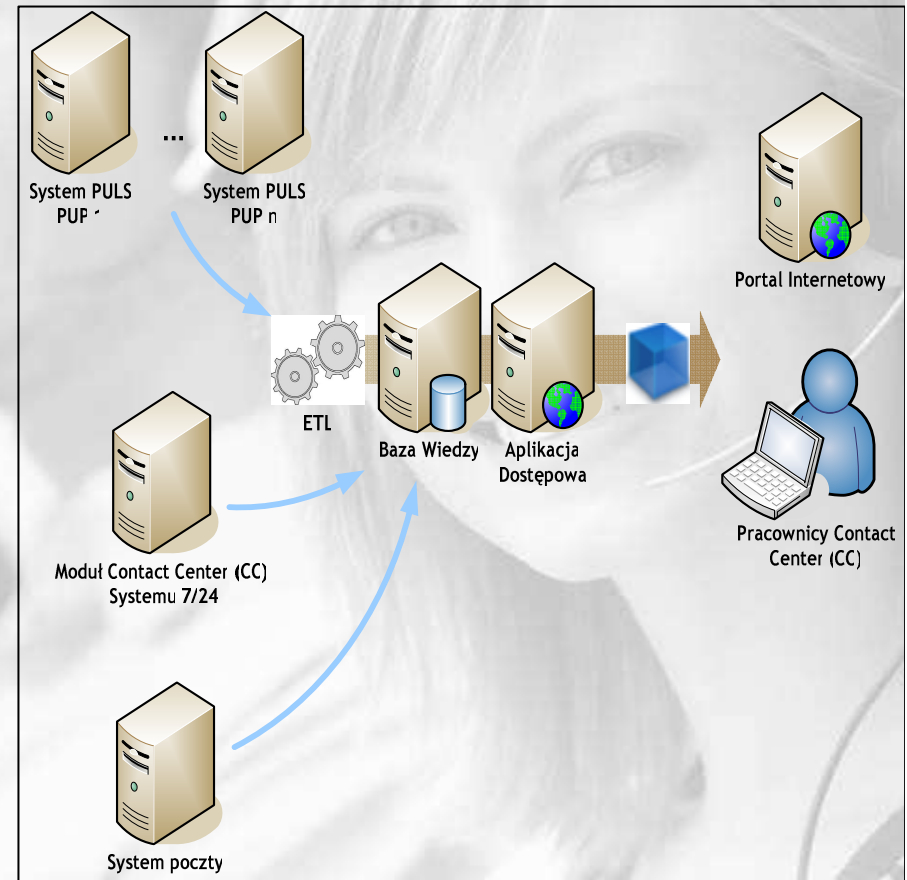


Baza Wiedzy gromadzi dane z:

- Systemu PULS, używanego przez urzędy pracy
- Dane wprowadzane przez konsultantów
- Contact Center (CC) Systemu 7/24
- Systemu poczty elektronicznej

W Bazie Wiedzy zgromadzone są informacje dotyczące:

- danych osobowych osób bezrobotnych
- kwalifikacji, historii zatrudnienia, historii kontaktów z Urzędami Pracy
- ofert pracy, ofert szkoleń i innych świadczeń
- najczęściej zadawanych pytań wraz z odpowiedziami
- dane dotyczące udziału w szkoleniach i podjętych pracach
- aktywności osób bezrobotnych w zakresie korzystania z funkcjonalności Systemu 7/24
- historii kontaktów Klienta z konsultantem



Aplikacja Dostępowa



BWUP - Użytkownicy - Windows Internet Explorer

http://10.0.100.105:8080/group/10496/1?p_p_id=79&p_p_action=0&p_p_state=maximized&p_p_mode=view&p_p_col_id=&p_p_col_pos=0&p_p_col_wd=...

Aplikacja Dostępowa

Menu Aplikacji

Użytkownicy | Email | Serwer | Identyfikatory | PIN | Zwalnianie drzewa pomocy | Dodaj stronę

Administracja przedsiębiorstwem

Powrót

Użytkownicy | Organizacje | Lokalizacje | Grupy użytkowników | Role | Zarządzanie hasłem | Ustawienia | Monitoring | Wtyczki

Identyfikator użytkownika: 15704

Urodziny: styczeń 1 1970

Login: 0610

Płeć: Kobieta

Adres Email: h.gorska@up.podlasie.pl

Organizacja: PUP Kolno

Lokalizacja: Kolno

Tytuł stanowiska: konsultant

Prefix: Mrs.

Imię: Hanna

Drugie imię:

Nazwisko: Górską

Suffix:

Zapisz

Widok | Hasło | Role

Nazwa	Typ
Power User	Zwykły
User	Zwykły
konsultant	Zwykły

Adresy Email | Adresy | Strony WWW

Dodaj

Numer telefonu | SMS Messenger ID | Instant Messenger IDs



www.up.podlasie.pl



Portal UPP



Portal Urzędów Pracy Podlasia - Strona Główna - Microsoft Internet Explorer provided by e-buro

http://www.up.podlasie.pl/ Live Search

Plik Edycja Widok Ulubione Narzędzia Pomoc

Portal Urzędów Pracy Podlasia - Strona Główna Strona Narzędzia

Strona główna | Kontakt | Mapa strony | Newsletter | Forum | Poleć znajomemu | Wyszukaj english

Urząd Pracy Podlasia

dla Ciebie mamy czas przez całą dobę

Zaloguj Dodaj CV Dodaj ofertę Znajdź ofertę Znajdź pracownika Znajdź szkolenie FAQ szukaj

Aktualności

Zamówienia publiczne

Osoby bezrobotne

Pracodawcy

Programy Unii Europejskiej

Wojewódzki Urząd Pracy w Białymstoku

Powiatowe Urzędy Pracy

Druki do pobrania

"Urząd Pracy 7 dni w tygodniu 24 h na dobę"

Praca w wojsku

Urząd Pracy Podlasia

Szanowni Państwo,

Witamy na portalu Urzędów Pracy Podlasia. Informujemy, że system znajduje się w fazie pilotażowej w związku z czym pewne funkcjonalności mogą być czasowo niedostępne. Prosimy o cierpliwość i zarazem przekazywanie uwag poprzez forum bądź też formularz kontaktowy.

Intro Systemu 7/24 kliknij [tutaj >>](#)
Opracowania i publikacje [tutaj >>](#)
Napisać o nas [tutaj >>](#)
[Znalazłeś pracę/pracownika dzięki Systemowi. Napisz nam o tym! tutaj >>](#)

Aktualności

WUP Białystok	Powiatowe Urzędy Pracy
System 7/24 Biuletyn Nr 4/06/08 kwiecień-czerwiec 2008-06-18 więcej ... 20 lat - dobry moment by zmienić	Spotkanie w ramach informacji zawodowej w Bielsku Podlaskim 2008-06-19 Dnia 26.06.2008 r. w Powiatowym Urzędzie

www.wrota.podlasia.pl

napisz do konsultanta



www.up.podlasie.pl



Funkcjonalność Portalu



Najważniejsza funkcjonalność:

- Rejestracja firm i poszukujących pracy
- Dodawanie CV przez bezrobotnych i poszukujących pracy
- Dodawanie ofert pracy przez pracodawców
- Wyszukiwanie ofert pracy (zweryfikowanych i niezweryfikowanych) przez bezrobotnych i poszukujących pracy
- Wyszukiwanie pracowników przez pracodawców
- Wyszukiwanie szkoleń dla bezrobotnych

Pozostała funkcjonalność

- Aktualności
- Formularze kontaktowe do kontaktu z PUP/WUP
- Forum dyskusyjne
- Newsletter
- Wyszukiwanie informacji
- Kontakt z CC

W pełni elastyczne i przyjazne zarządzanie strukturą serwisu, pozwala na zmianę szaty graficznej, tworzenie rozbudowanych menu, zbieranie danych z formularzy, sond/ankiet, tworzenie zamkniętych stref portalu dostępnych po zalogowaniu, tworzenie statystyk odwiedzin portalu, elastyczne nadawanie uprawnień redaktorom do zarządzania treścią



www.up.podlasie.pl



Wdrożenie i Realizacja



98 dni

Telekomunikacja Polska S.A.

- w realizację projektu na etapie przygotowania zaangażowała kilka departamentów specjalizujących się w poszczególnych elementach systemu, zamówieniach, realizacją usług, technologią
- powołała zespół nadzorujący pracę odpowiadający za integralność systemu spójność techniczną oraz kompleksowość
- podjęła współpracę z Partnerami TP



www.up.podlasie.pl



Zadania Zespołu Projektowego WUP



- Koordynacja działań projektowych
- Opracowanie harmonogramu wdrożenia Systemu
- Koordynacja pracy partnerów projektu
- Przeprowadzenie zamówień publicznych
- Unifikacja procedur, druków oraz bieżąca ich aktualizacja
- Przygotowanie i wypełnienie treścią bazy wiedzy i portalu internetowego
- Określenie kompetencji i sposobu oceny pracy konsultantów
- Wdrożenie standardów obsługi Klienta
- Promocja Projektu
- Komunikacja wewnętrzna o projekcie
- Rozwiązywanie problemów



Struktura obsługi Systemu



Sekcje jednostek Publicznej Służby Zatrudnienia



Redakcja PUP
Biuro CC



Redakcja PUP
Biuro CC



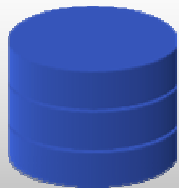
Redakcja WUP
Biuro CC
Zespół
Zarządzający

Pozostałe sekcje informacyjne



Redakcja Portalu

Dane wprowadzane przez
redaktorów portalu



Bazy danych:

- Teleadresowa
- Baza giełd i targów pracy
- Baza ofert pracy
- Baza instytucji szkoleniowych i edukacyjnych
- itp.



Administracja Portalu

(np.: moderacja ofert pracy)

Dane automatycznie współdzielone z Bazą Wiedzy

Outsourcing – część techniczna Systemu

Portal Internetowy Systemu 7/24



www.up.podlasie.pl



Zadania Wykonawcy - outsourcing



TP Zapewnia:

- Monitoring
 - Bezpieczeństwo
 - Utrzymanie
 - Wsparcie użytkownika
 - Rozwój w zakresie koncepcji
1. Urząd może skoncentrować się na podstawowej działalności, bez zajmowania się problemami infrastruktury
 2. Rozwiązuje problem ograniczonych zasobów osób z odpowiednimi kwalifikacjami: urzędowi trudno byłoby pozyskać i utrzymać fachowców do zarządzania siecią, systemem.
 3. Eliminuje to konieczność inwestowania w kosztowny sprzęt i narzędzia diagnostyczne
 4. Precyzyjnie przypisana odpowiedzialność



Kto skorzystał i jak?



Powiatowy Urząd Pracy

- Zwiększona możliwość pozyskiwania ofert pracy (wsparcie realizacji standardów usług rynku pracy)
- Przeniesienie części usług na samoobsługę (poprzez www, telefon)
- Efektywne wykorzystanie kompetencji pracowników, podniesienie efektywności obsługi bezpośredniej
- Osiągnięcie wyższej satysfakcji Klientów z pracy urzędu
- Dobrze przygotowani-przeszkoleni pracownicy infolinii
- Nowe statystyki umożliwiające analizę potrzeb
- Efektywna organizacja szkoleń
- Szybkie dotarcie do pożądanej grupy klientów w województwie
- Wizerunek nowoczesnej, przyjaznej, sprawnie zarządzanej organizacji
- Budowanie relacji z przedsiębiorcami spełniając ich oczekiwania i wsparcie w zakresie zasobów ludzkich
- Łatwość wdrażania nowych standardów obsługi.



Kto skorzystał i jak?



Wojewódzki Urząd Pracy - lider

- Dostęp do danych z całego regionu
- Łatwa i przystępna analiza specyfiki i sytuacji rynku (poziom regionalny i lokalny) z uwagi na agregowanie informacji na jednym portalu
- Nowe sieci współpracy i wymiany informacji
- Nowe narzędzia badania potrzeb i oczekiwań klientów
- Korzystanie z wypracowanych standardów, procedur, dokumentów
- Nabycie nowych kompetencji – poprzez szkolenia CRM
- Zespół projektowy – doświadczenie
- Łatwe i szybkie dotarcie do Klienta z informacją, ofertą (email, telefon, sms, newsletter)
- Nawiązanie ścisłej współpracy między urzędami

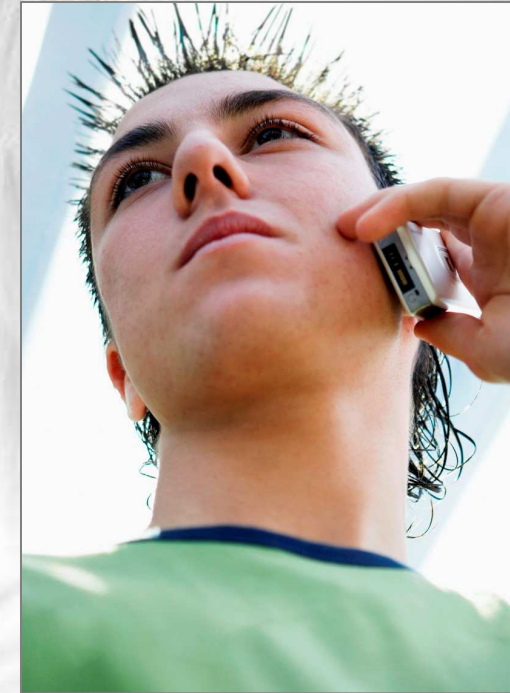


Kto skorzystał i jak?



Bezrobotny/ poszukujący pracy

- Satisfakcja z profesjonalnej i miłej obsługi telefonicznej
- Szybki i uproszczony sposób złożenia CV/znalezienia oferty, wyszukania szkolenia
- Dostęp do zstandaryzowanych informacji urzędu pracy przez profesjonalny portal (24 h na dobę)
- Możliwość komunikacji elektronicznej, e-mail, www – wygoda
- Oszczędność czasu i kosztów z uwagi na ograniczenie bezpośrednich wizyt
- Łatwe i bieżące monitorowanie ofert
- Łatwość w zapamiętaniu numeru czterocyfrowego do urzędu pracy w całym województwie
- Gwarancja prawidłowości i aktualności danych (konsultant lokalny - informacje „u źródła”)
- Możliwość wyboru ofert pracy z całego regionu, a także dostęp do ofert pracy w ramach sieci EURES



Kto skorzystał i jak?



Przedsiębiorcy:

- Dostęp za pośrednictwem konsultanta, portal, e-mail do bazy osób poszukujących pracy: szybszy i skuteczniejszy system poszukiwania pracowników
- Dostęp do informacji niezbędnej pracodawcy
- Możliwość samodzielnej obsługi – samodzielne złożenie oferty pracy, wybór pracownika w bazie CV
- Ujednolicenie i uproszczenie procedur w województwie



Kto skorzystał i jak?



Region:

- Korzyść dla całego regionu: innowacyjne rozwiązanie, podnoszące atrakcyjność inwestycyjną regionu i ułatwiające działanie firmom i funkcjonowanie obywatelom.
- Projekt „Urząd pracy 7/24” to nie tylko krok w stronę nowocześniejszego urzędu działającego zgodnie z zasadami społeczeństwa informacyjnego, ale także rozwiązanie, które można zastosować w innych obszarach administracji.



www.up.podlasie.pl



Ewolucja co można rozwijać

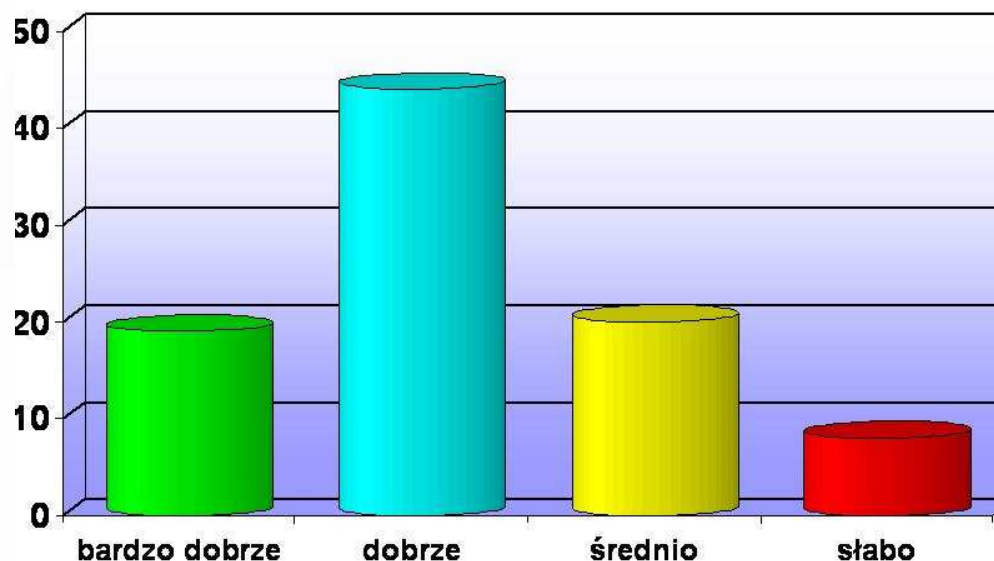


nowe funkcje w 7/24

- SMS tekstowy do telefonów i terminali komórkowych
np. o szkoleniach , ofertach pracy, przypomnienie o wizycie w urzędzie, itp.
- Wyszukiwarka osób bezrobotnych,
- Mobilny konsultant (tele-praca)– zewnętrzne/tymczasowe stanowiska
- Integracja z systemami PSZ i IPS



Badania Satysfakcji Klienta



Jak oceniasz dotychczasowe funkcjonowanie Infolinii?

- 61% badanych oczekuje pracy infolinii po godz. 16.00
- 78% chce otrzymywać informacje nt. ofert pracy/aktualności z UP za pomocą sms
- 73% badanych pracodawców chciałoby samodzielnie za pośr. www przeszukiwać profile osób bezrobotnych dostępne w PUP

Czy portal www.up.podlasie.pl spełnia Twoje oczekiwania?



www.up.podlasie.pl



A grayscale background image showing three call center agents wearing headsets. The agent in the foreground is a woman with blonde hair, smiling at the camera. Two other agents are visible behind her, slightly out of focus.

Dziękujemy za uwagę