

NOWE ROZUMIENIE e – USŁUG

Interoperacyjna wielokanałowa platforma
kontaktów miasta i mieszkańców

Centrum Kontaktu z Mieszkańcami

Jan Maciej Czajkowski

Doświadczenia wynikające z
istniejących rozwiązań

Preferowane sposoby kontaktów mieszkańców z dużym miastem

- rocznie ok. 600 tys „aktów zealnego kontaktu”
- z tego:
 - 90% telefonicznie
 - 5% off-line *via* strona internetowa
 - 1% formularze elektroniczne
 - 90% to proste interwencje i zgłoszenia

Czym są e-usługi ?

- „e-” = „...świadczzone drogą elektroniczną...”
- „droga elektroniczna” u światowych liderów wykorzystania „e-”:
 - telefon stacjonarny 30%
 - fax
 - komórka / SMS 30%
 - i-Pod
 - komunikator internetowy
 - komputer / e-mail
 - komputer / portale / formularze. 30%

311 w Nowym Jorku



Cel

Sprawną obsługą 8 milionów mieszkańców.
Obsługa 16 milionów zgłoszeń rocznie (i rosnący trend).
Łatwy i transparentny dostęp do władz miejskich.

Rozwiązanie

Contact Center z 650 agentami, którzy realizują 2700 usług w systemie 24/7/365.
Ścisłe powiązanie aplikacji „frontend” i „backoffice”.

Efekty

Przeszło 40 000 zgłoszeń dziennie. 90 % odbieranych w ciągu 15 sekund.
Wysokie wskaźnik satysfakcji wśród petentów oraz pracowników „Contact Centre”.

Historia 3-1-1 w New York City

In January 2002, New York City operated more than **40 Non-Emergency Call Centers** and hotlines, employing over **850 call center personnel**. This completely decentralized system resulted in:

- **Confusion about who to call to receive government services**
- **Disparate systems, training, and varied levels of customer service**
- **An inefficient use of resources (both people and technology)**
- **An inability to understand what the City's customers required from the City**
- **Non-emergency calls to 911**

A poll conducted prior to the launch of 3-1-1 showed that:

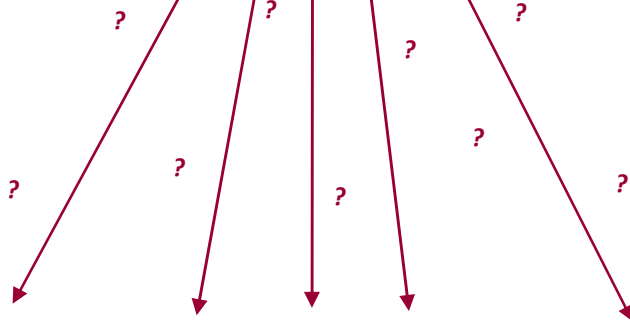
- **52% of callers had to make 2 – 10 calls before reaching the appropriate government agency**
- **37% of callers spent 20 minutes or more trying to get the right agency**
 - **60% of these callers said this timeframe was what they expected from government**
- **83% of those surveyed were in favor of the creation of a 3-1-1 service**

New York City 3-1-1 – „Jeden telefon załatwia wszystko”

Przed 3-1-1 - 'Do kogo zadzwonić?'



- 8 mln+ mieszkańców
- 350,000 pracowników
- Ponad 40 call center/hotline
- 120+ agencji
- 14 stron w książce telefonicznej
- Zróżnicowany poziom obsługi



Po 3-1-1 - 'One contact does it all'



Jednolite i zintegrowane usługi
we wszystkich kanałach dostępu
– 24 x 7

Rozwiązanie /
Informacja
zwrotna



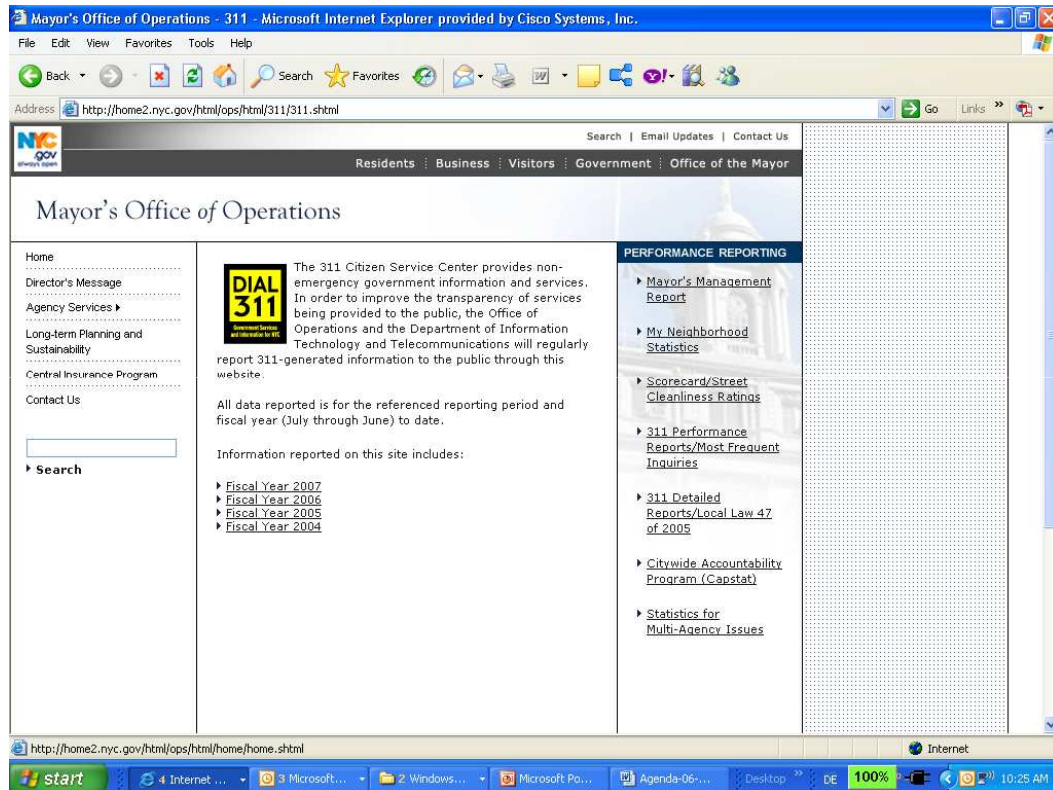
FAQ, Asysta agencji,
Zapytania generalne,
Żądania usługowe

Potwierdzenie
zakończenia

3-1-1 Citizen
Service Center



3-1-1 jako realny system zarządzania jakością usług miejskich



- Regularne raporty dla Burmistrza
- Regularne raporty dla Radnych
- Transparentność dla obywateli
- Strona z raportami i statystykami
- www.nyc.gov

<<To nie jest tylko prosty hot-line dla mieszkańców, to najpotężniejsze narzędzie do zarządzania miastem kiedykolwiek stworzone dla samorządu Nowego Jorku. Nie wyobrażam sobie kierowania miastem bez niego.>>

Burmistrz Michael R. Bloomberg

<<311, przez stworzenie jednego punktu kontaktu dla członków społeczności lokalnej nie tylko zmienia relacje samorząd-mieszkańcy w bardzo pozytywnym sensie, ale znacząco (i często niespodziewanie) wpływa na sposób administrowania miastem. >>

John Kost, dyrektor ds. rozwoju Gartner Research



NYC 311



NYC 311



Hillingdon (Londyn)

(stan na pocz. roku 2009)

- 300 tys. mieszkańców, dziennie przez Hillingdon przejeżdża ok. 2 mln osób (*lotnisko Heathrow*)
- Ilość obsługiwanych **procesów** – 73
- 60 (*max*) operatorów w Contact Center
- CRM + przestrzenna identyfikacja
- **85% zgłaszanych** spraw jest załatwianych zdalnie
- **98%** ocenia pozytywnie pracę administracji

Hillingdon (Londyn)



Projekt 115 w Niemczech

- Projekt typu NYC 311 dla wszystkich systemów „gov” (rząd federalny, rządy landów, samorządy dużych miast)
- 24-7 serwis telefoniczny z wielokanałową integracją i jednym numerem 115
- Zdecentralizowane centra kontaktu. Wykorzystanie istniejących miejskich i krajowych centrów obsługi
- **Projekt „Numer 115” – uważany jest za największy projekt ICT w sektorze publicznym w Niemczech**

Warunki wdrażania CKzM

Założenia

- Centrum Kontaktu z Mieszkańcami nie jest projektem informatycznym, jest to silnie wspierany przez ICT projekt z zakresu organizacji pracy.
- Projekt CKzM musi być realizowany pod auspicjami najwyższych władz miasta.
- Działanie CKzM powinno objąć **najpowszechniejsze** i **najważniejsze** z punktu widzenia mieszkańców obszary obsługi.
- **CKzM to nie projekt – to proces.**

Cel główny przedsięwzięcia

Celem głównym projektu jest usprawnienie kontaktów ze wszystkimi „interesantami”

Miasta przy wykorzystaniu różnorodnych udostępnianych kanałów komunikacji,

osiągnięte przez zbudowanie jednego centrum kontaktu, integrującego i efektywnie przetwarzające informacje ze wszystkich kanałów komunikacji, w tym z jednego numeru telefonu miejskiego.

Cele dodatkowe

- Wysoki poziom satysfakcji mieszkańców z pracy administracji miasta
- Bardzo znaczące skrócenie czasu obsługi większości zgłaszanych spraw
- Wzrost efektywności pracy administracji
- Zmniejszenie liczby skarg związanych z pracą administracji miasta
- Podniesienie standardu życia mieszkańców
- Zwiększenie przejrzystości pracy administracji

Cele PR, cele polityczne

- Skuteczna promocja miasta i jego władz
- Efekty medialne
- Stały monitoring poziomu satysfakcji mieszkańców
- Wyprzedzająca detekcja problemów – przed ich nagłośnieniem w mediach
- Możliwość ustalenia wskaźników efektywności działania dla poszczególnych jednostek organizacyjnych i ciągłe ich monitorowanie.

Usługi dla mieszkańców i gości miasta

- Szybsze, sprawniejsze i przyjazne służby miejskie
- Optymalizacja organizacyjna i różne środki komunikacji – realokacja zasobów
- Dowolny wybór sposobu kontaktu „interesanta” z miastem
- Realizowanie oczekiwań mieszkańca - wyborcy



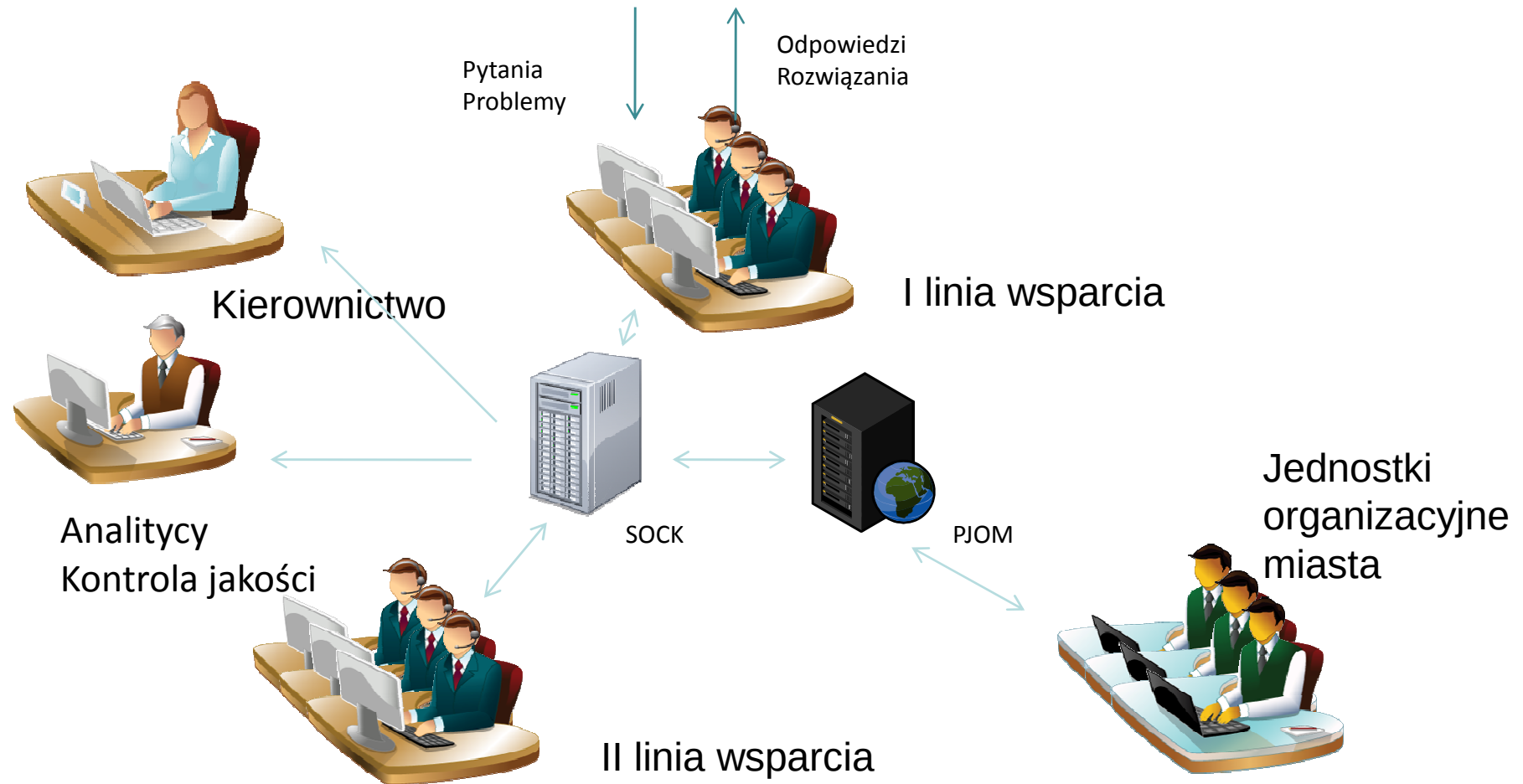
Obsługiwane kanały komunikacji

- telefon
- fax
- SMS
- poczta elektroniczna
- komunikator elektroniczny
- portal
- formularze elektroniczne
- osobisty kontakt

Usługi wspierane przez CKzM

- lokalizacja przestrzenna w mieście
- I linia wsparcia
 - Usługi informacyjne
 - Zgłoszenia interwencyjne i odpowiedzi ich dot.
 - Inicjowanie usług publicznych
 - Rejestracja pytań i przekazanie do II linii wsparcia
- II linia wsparcia
 - Odpowiedzi udzielane przez pracowników jednostek organizacyjnych miasta (ekspertów)
 - Obsługa merytoryczna zgłoszonych spraw

Organizacja pracy CKzM



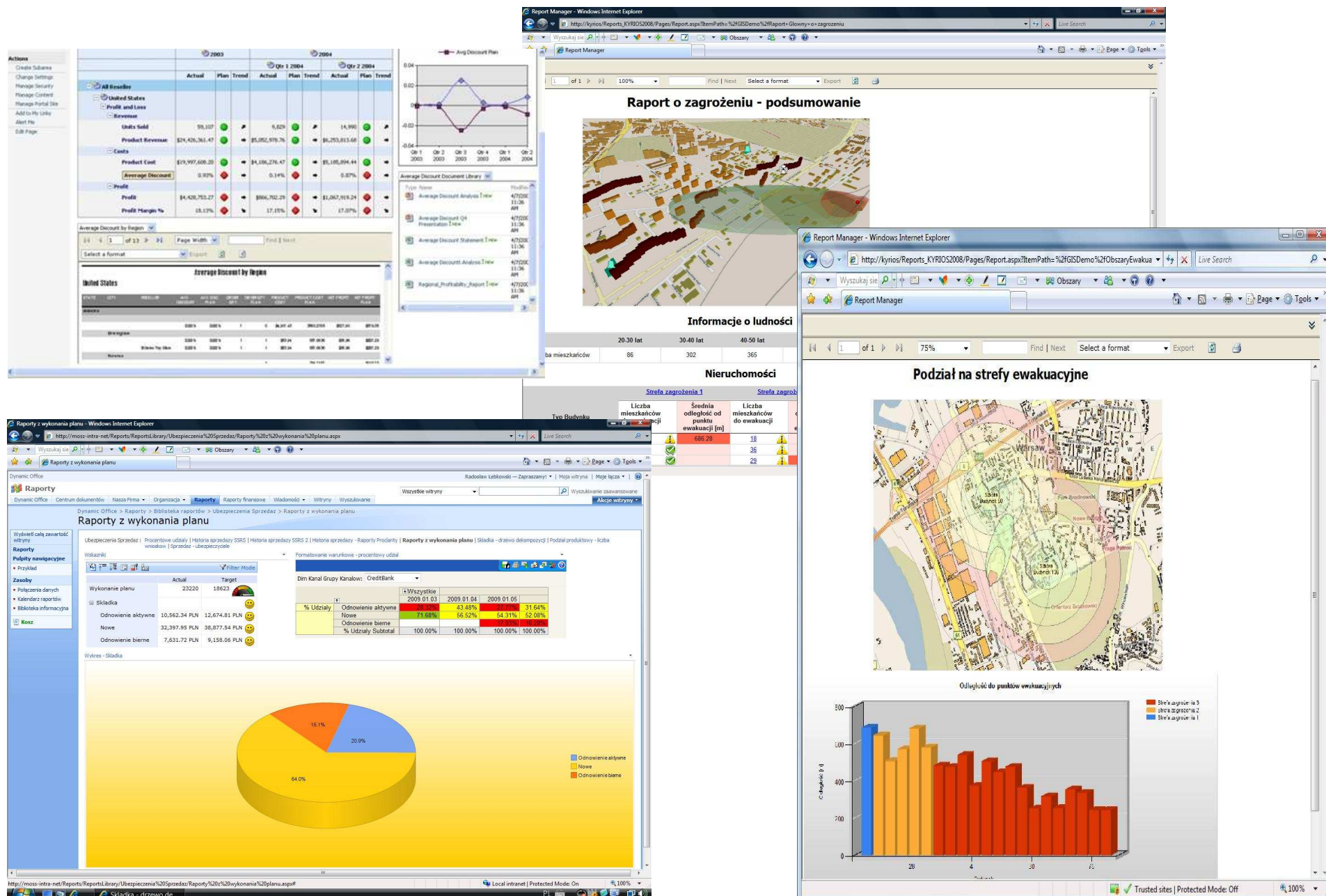
CKzM - Organizacja

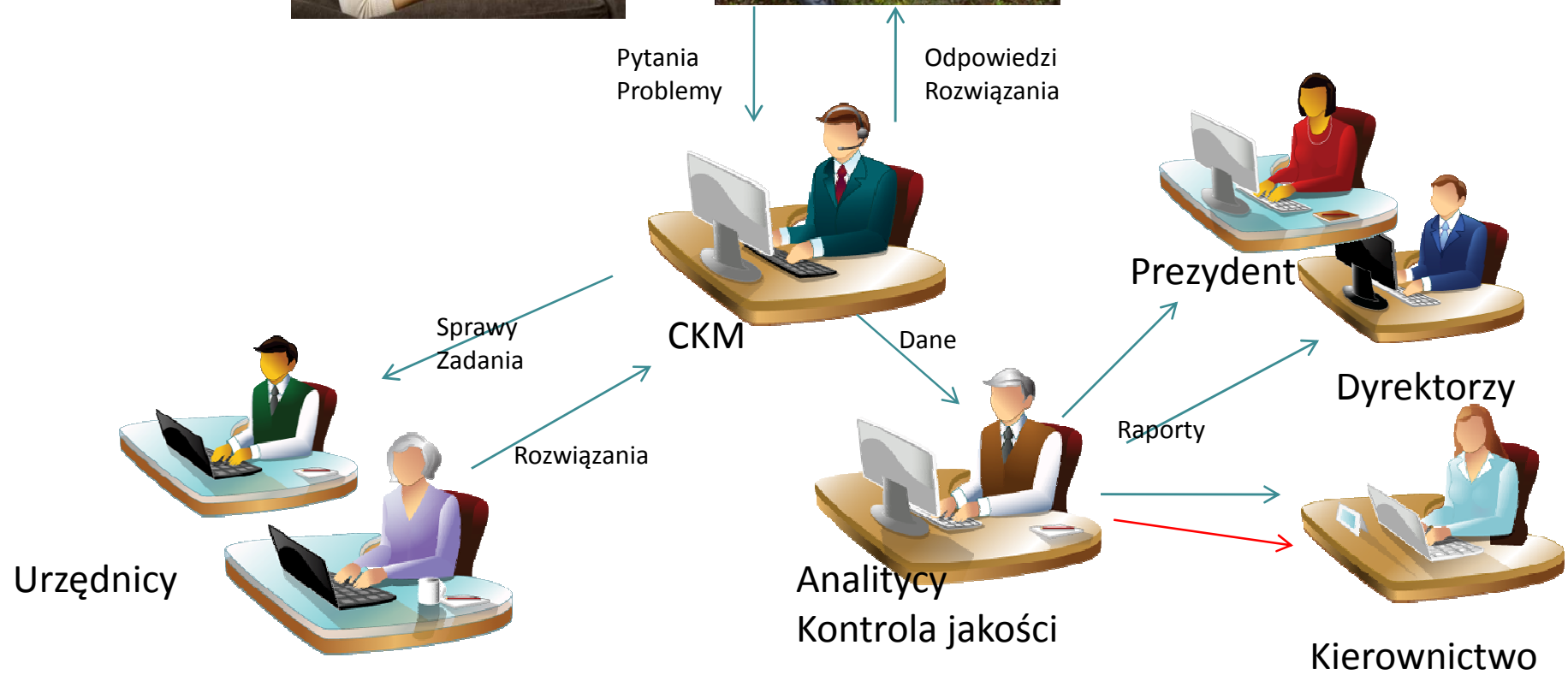
- Oddzielna jednostka odpowiedzialna za opracowanie i monitorowanie procedur obsługi mieszkańców oraz obsługę CKzM (CKzM może „wypączkować” z istniejącej jednostki organizacyjnej)
- Specjalne zasady rekrutacji zespołu spoza urzędu
- Szkolenia specjalistyczne
- Zaplecze instytucjonalne dla koordynatora projektu „telefon 311”
- Raportowanie bezpośrednio do prezydenta
- Audytor poziomu obsługi mieszkańców

CKM raportowanie i monitorowanie

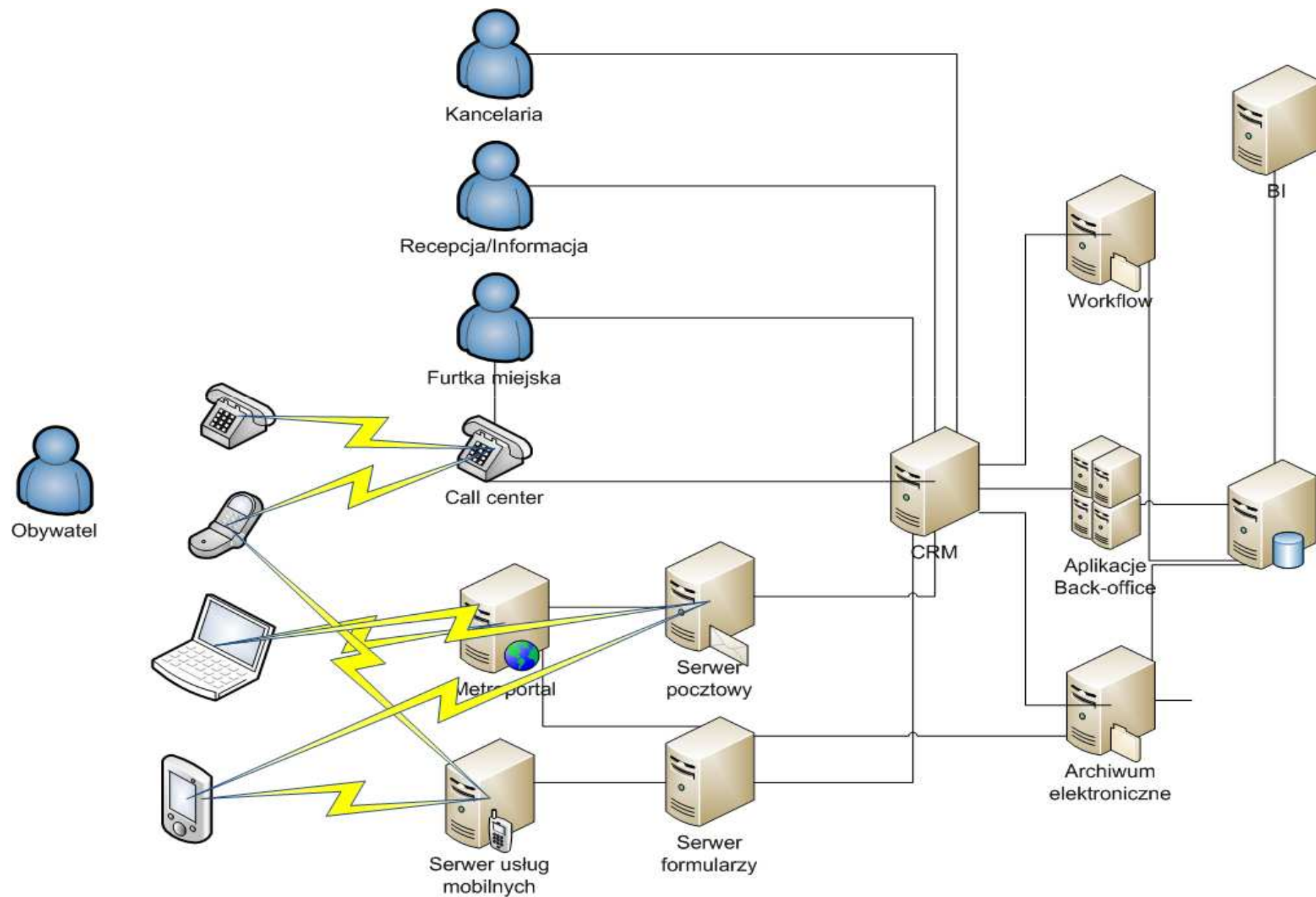
- Hurtownia danych
- System dystrybucji raportów
- Analiza danych
- Narzędzia menadżerskie
- Raporty:
 - Ilościowe (ilość spraw, obciążenie jednostek, pracowników itp.)
 - Jakościowe (przekroczone terminy, skargi, odwołania, postępowania niezgodne z procedurą itp.)
 - Przestrzenne (mapy: rozkład przestrzenny w zależności od miejsca zdarzenia, zamieszkania, zgłoszenia itp.)
 - „ad hoc”

Raportowanie i analizy



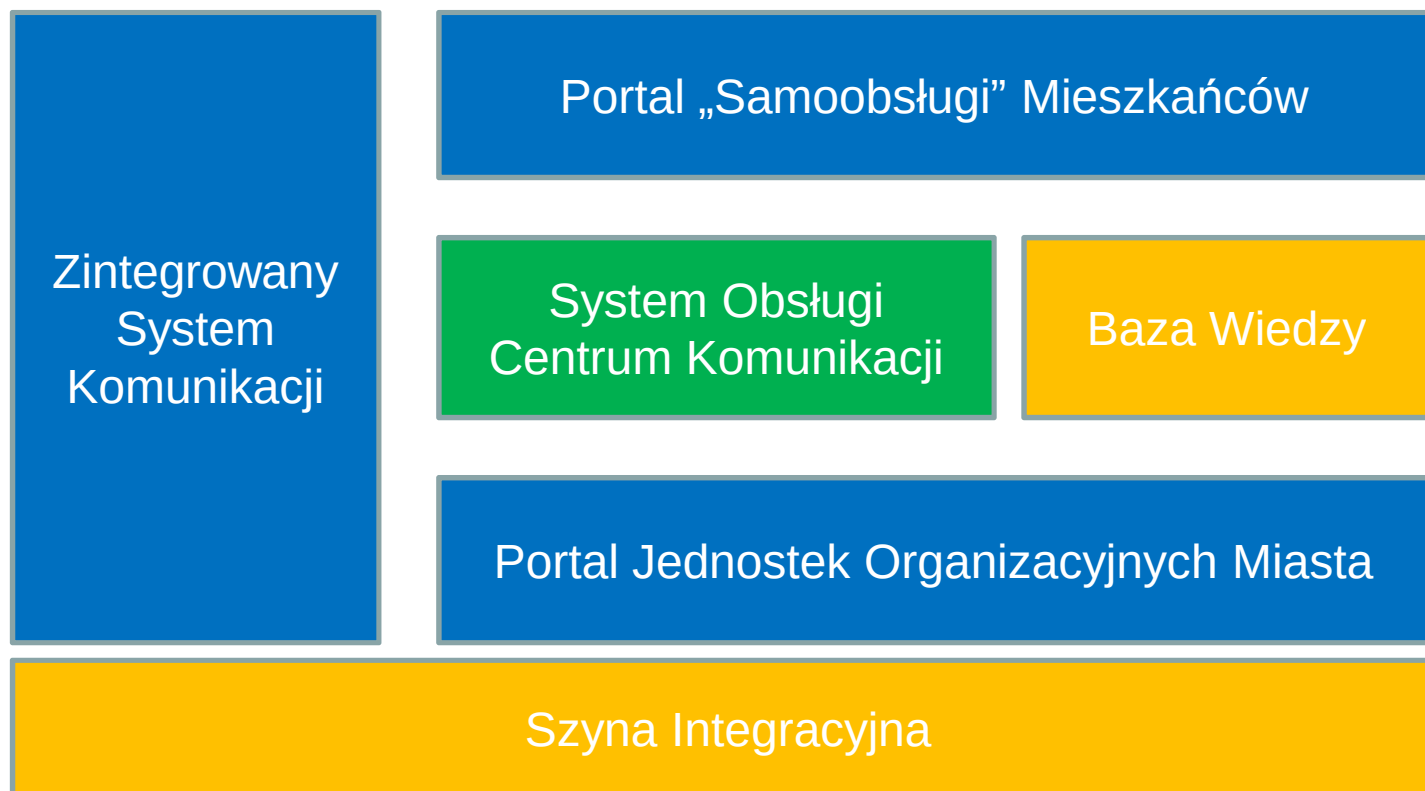


Architektura IT CKzM

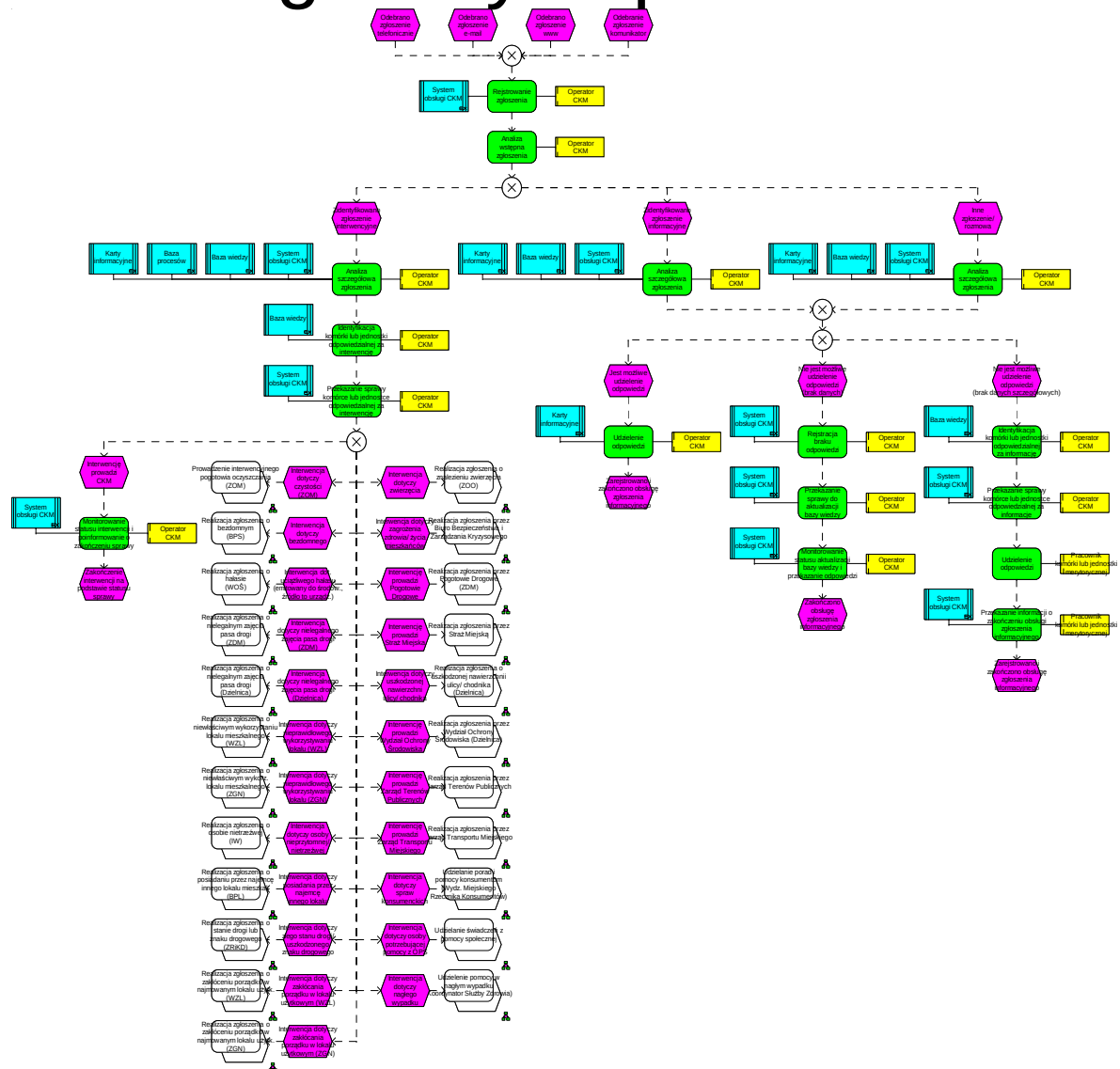


Blokowa architektura WPŚUP

(WIELOKANAŁOWA PLATFORMA ŚWIADCZENIA USŁUG PUBLICZNYCH)



- Identyfikacja i opis obsługiwanych procesów



Dekompozycja istniejących procesów usług publicznych

Procesy biznesowe np.: Obsługa interwencji mieszkańca

Workflow

Choreografia usług sieciowych

Akceptacja dokumentu

Przekazanie sprawy

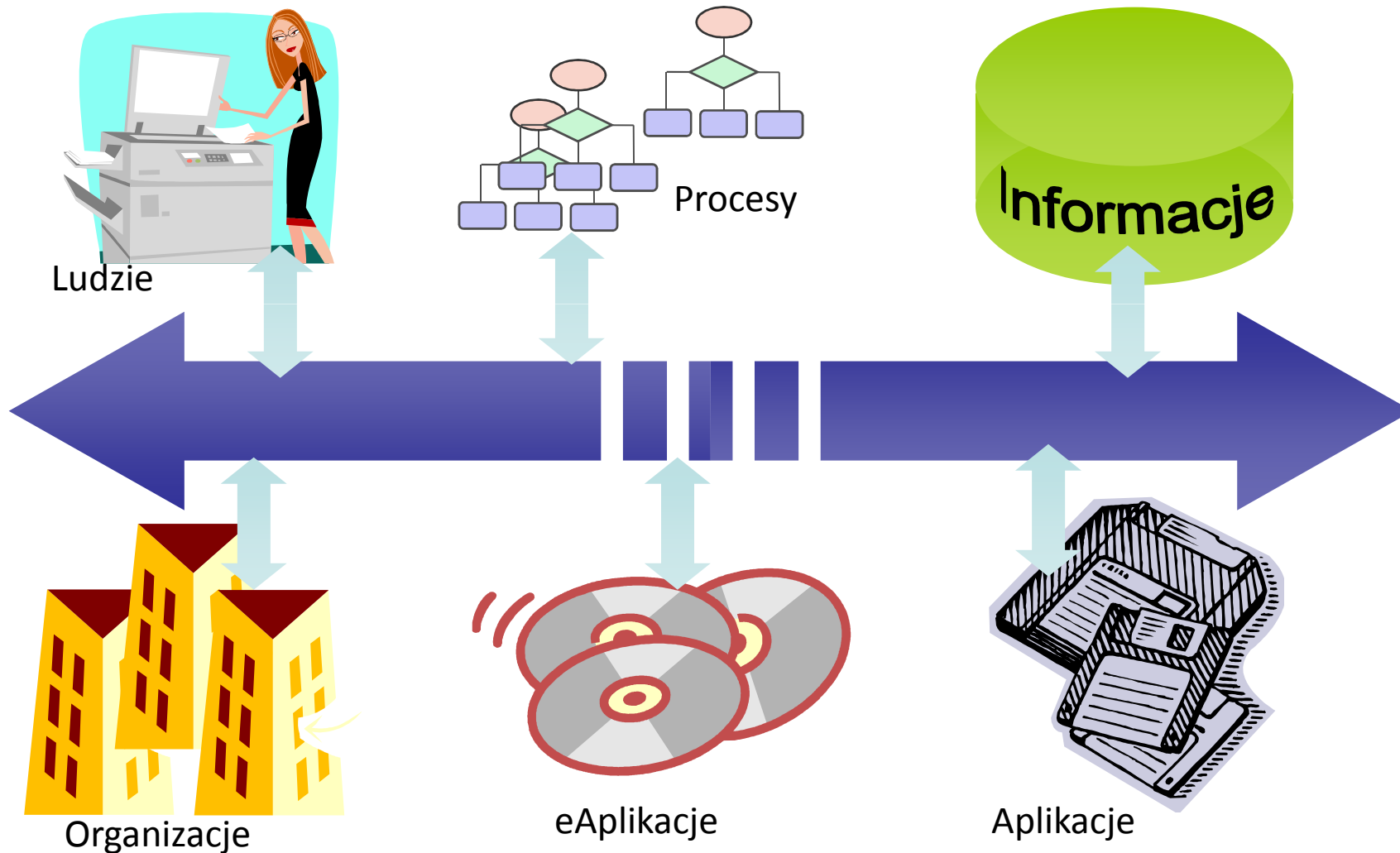
Wysłanie odpowiedzi

Odebranie formularza elektronicznego z ESP

Wprowadzenie elektronicznej kopii pisma z systemu kancelaryjnego

Przekazanie zadania do komórki organizacyjnej (SOCK->PJOM)

Wspólne wykorzystanie posiadanych zasobów



Wsparcie CKzM dla innych projektów IT

- wzrost poziomu „demokratyzacji” w życiu miasta
- eMiasto
 - Wsparcie dla usług świadczonych za pomocą miejskiej platformy usług elektronicznych
 - Wsparcie dla usług świadczonych za pomocą Portalu Edukacyjnego, obsługi medycznej, socjalnej itd.
- Karta Miejska (KM)
 - Obsługa użytkowników Karty Miejskiej
 - Wykorzystanie KM identyfikacji i uwierzytelnienia usług świadczonych przez CKzM

zagrożenia

- Prawo i organizacja
 - Integracja różnych organizacji i sposobów obsługi mieszkańców
 - Brak jednego ośrodka odpowiedzialnego za obsługę mieszkańców
 - Luki i niespójności w prawie, niedostosowanie KPA do obsługi „procesowej”
- Czynniki ludzkie
 - Opór „starej” organizacji przed zmianami
 - Traktowanie administracji publicznej jako „władzy” a nie służby
 - Niski poziom umiejętności „interpersonalnych”
- Technologia
 - Wiele różnych rozwiązań softwareowych i sprzętowych od różnych dostawców

dziękuję za cierpliwość

Proponowana architektura portalu Internet i Intranet

