



GRUPA ARCUS  
**arcus si**

# System Centrum Kontaktu z Mieszkańcami

Arcus Systemy Informatyczne w swojej ofercie dla miast posiada innowacyjne rozwiązanie „Centrum Kontaktu z Mieszkańcami” (CKzM), które usprawnia pracę urzędu, a także poprawia komfort życia jego mieszkańców, przedsiębiorcom oraz osobom przyjeźdnym. W dobie konkurencji miast o mieszkańców wdrożone CKzM buduje pozytywny wizerunek miasta, poprzez sprawne i nowoczesne formy komunikacji oraz poczucie realnego wpływu mieszkańców na funkcjonowanie miasta.

Na przełomie 2012/2013 roku zrealizowaliśmy dla Miasta Łodzi wdrożenie „Łódzkiego Centrum Kontaktu z Mieszkańcami”, które obecnie oferujemy miastom z wykorzystaniem nowych produktów składowych oraz zdobytych w łódzkim wdrożeniu doświadczeń.

## Najważniejsze korzyści dla zarządzających miastem z posiadania Systemu CKzM:

- Odzwierciedlenie wszystkich procesów obsługi mieszkańców, przedsiębiorców i turystów w aplikacji CRM (Customer Relationship Management) - współpracującej z innymi systemami i aplikacjami miasta, np.: EOD, ERP, komunikacja lokalna, numer 112 i inne
- Zintegrowane narzędzia pozwalające na ułatwienie i ujednoczenie sposobu komunikacji z mieszkańcami, także tworzenie profesjonalnych akcji informacyjnych miasta
- Rozbudowane i obiektywne raportowanie z funkcjonowania poszczególnych procesów obsługi mieszkańców, służące władzom miast do podejmowania koniecznych działań korygujących w sposób prewencyjny
- Zdolność miasta do integracji teleinformatycznej z podległymi jej jednostkami oraz innymi podmiotami współpracującymi z miastem
- Zmniejszenie kosztów utrzymania miasta poprzez wykorzystanie narzędzi informatycznych – przy zachowaniu porównywalności jakości obsługi danych procesów
- Łatwiejsze udostępnianie informacji publicznej z systemów miejskich – broker informacji, poprzez obsługę mieszkańców z jednego centrum (**Contact Center**) ułatwienie kontaktu z obcokrajowcami oraz osobami niepełnosprawnymi – np. obsługa niesłyszących i niedosłyszących przez trójstronne połączenie wideorozmowy zrealizowanej Skype z udziałem tłumacza języka migowego
- Zwiększenie atrakcyjności miasta dla uczestników życia w mieście
- Rozwiązanie dające początek lub łagodniejsze przejście do budowanych w miastach Centrów Usług Wspólnych,
- Wyeliminowanie nadużywania telefonowania mieszkańców na nr alarmowy 112 z błahymi sprawami – dobrze znany mieszkańcom skrócony nr 4-6 cyfrowy do miejskiej infolinii - Centrum Obsługi Mieszkańca



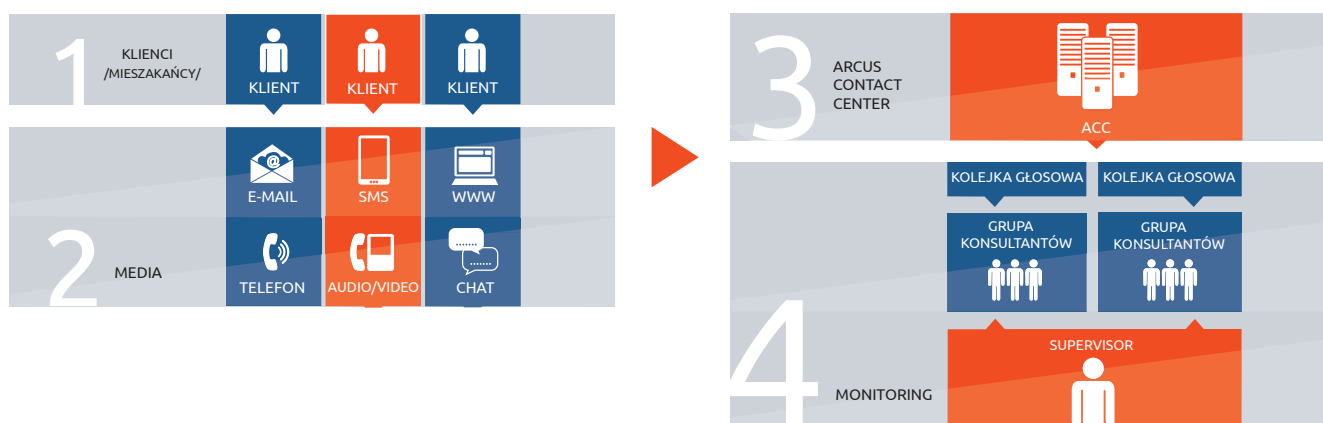
## Najważniejsze korzyści z Systemu CKzM dla uczestników życia w mieście:



- Jeden skrócony numer telefoniczny (łatwy do zapamiętania) do Centrum Obsługi Mieszkańca, gdzie konsultant **Contact Center**, mający dostęp do CRM'u, bazy wiedzy oraz innych aplikacji miejskich jest w stanie odpowiedzieć na większość pytań dzwoniącego oraz przyjąć zgłoszenie i nadać jej odpowiedni bieg
- Dla zarejestrowanych mieszkańców w **Systemie CKzM** możliwość wyboru sposobu komunikacji zwrotnej (telefon, mejl, SMS, czat, faks czy wpis na portalu); pracownik CKzM wyśle mieszkańcowi, w preferowany przez mieszkańca sposób, informację o statusie jego sprawy
- Dostęp do portalu miejskiego z bazą wiedzy (procedurami urzędowymi) i e-formularzami umożliwiającymi załatwienie zdalnie formalnych spraw mieszkańców
- Możliwość zainstalowania dedykowanej i darmowej aplikacji na urządzeniach mobilnych (smartfony, tablety) i korzystania z przesyłania do CKzM zgłoszeń z geolokalizacją o zdarzeniach niepożądanych w mieście z opcją otrzymania informacji zwrotnej o przyjęciu zgłoszenia oraz statusu sprawy – dla zarejestrowanych użytkowników
- Osoby niesłyszące lub niedosłyszące, znające język migowy, mogą porozumieć się z pracownikami CKzM przez trójstronne wideorozmowy Skype z udziałem tłumacza języka migowego
- Osoby obcojęzyczne, poprzez wybór przy zgłoszeniu telefonicznym opcji językowej, mogą od razu trafić do konsultanta CKzM znającego dany język i uzyskać potrzebną informację i/lub dokonać zgłoszenia sprawy
- Osoby preferujące rozmowy typu czat mogą pozyskać żadaną informację od konsultanta CKzM, a także dokonać anonimowego zgłoszenia sprawy
- Dla osób nieposiadających odpowiedniej wiedzy informatycznej, a chcących skorzystać np. z wypełnienia e-formularza, istnieje możliwość połączenia telefonicznego lub wideorozmowy z użyciem Skype oraz użycia funkcji „przejęcia” pulpitu komputera mieszkańca przez pracownika CKzM i udzielenia pomocy w poprawnym wypełnieniu e-formularza. Identyfikowanie mieszkańców się z miastem, jako instytucją sprawną, przyjazną i nadążającą za wszechotaczającą technologią informatyczną.

## Charakterystyka Systemu CKzM oferowanego przez Arcus Systemy Informatyczne:

Osią Systemu jest aplikacja **Microsoft Dynamics CRM** oraz autorski produkt **Arcus Contact Center for Skype for Business** współpracujący z **Microsoft Skype for Business (dawny Lync)**, który pełni rolę platformy telekomunikacyjnej. Jako portal miejski proponowane jest zastosowanie Microsoft SharePoint, ale możliwe jest także wykorzystanie istniejących w miastach portali. Preferowanym systemem pocztowym jest Microsoft Exchange. System CKzM korzysta z aplikacji Microsoft Windows Server, SQL oraz System Center.



### Kontakt:

Arcus Systemy  
Informatyczne Sp. z o.o.  
ul. Wojciechowska 9a  
20-704 Lublin  
tel.: +48 81 45 21 611  
info@arcussi.pl