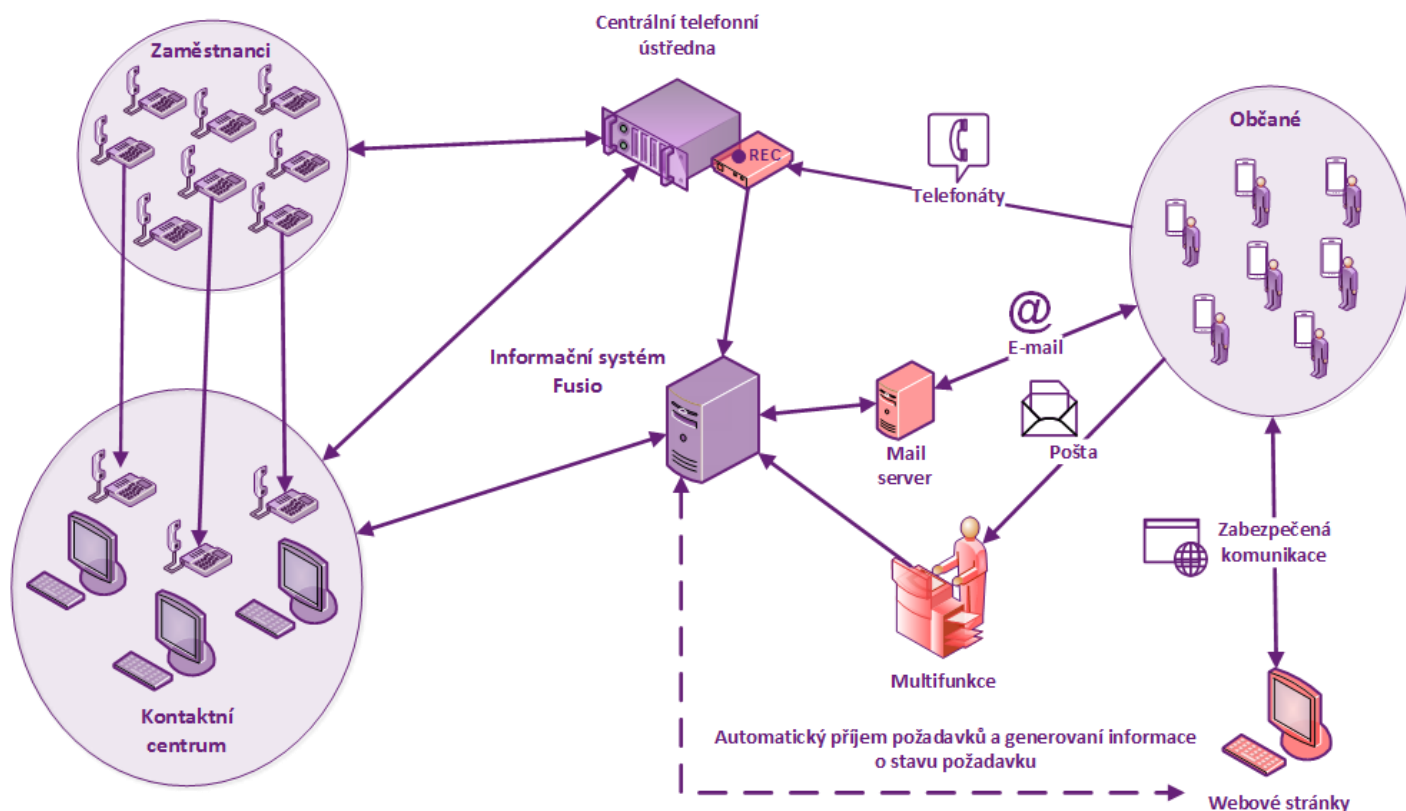


# Řešení kontaktního centra pro státní úřad

[Případová studie]

## Proč na úřadě potřebovali Kontaktní centrum?

Úřad řeší problém, jak přijímat a efektivně vyřizovat podněty od občanů, které sem přicházejí. V současné době podněty přicházejí *písemně* a *telefonicky*. Nově by zde rádi zavedli možnost podat podnět přes *webový formulář* na stránkách úřadu anebo ho zaslat *elektronickou poštou*. Zároveň úřad potřebuje celý proces vyřizování podnětů *kontrolovat* a o stavu a jeho vyřízení občany průběžně *informovat*. Hlavním požadavkem je umožnit občanům *jednoduše podávat podněty*, *zefektivnit komunikaci* s občany, *zavést kontrolu a pravidla* pro vyřizování podnětů a částečnou automatizaci poskytování informací občanům *snížit náklady* na komunikaci a lidské zdroje úřadu.



Topologie fungování kontaktního centra pro příjem podnětů od občanů



STAND CZ spol. s r. o.  
Olomoucká 9  
618 00 Brno

IČ: 25563068  
DIČ: CZ25563068

tel.: +420 544 503 100  
fax: +420 544 503 119

mail: stand@stand.cz  
web: www.stand.cz  
www.ustredny.cz

Společnost vedená  
u rejstříkového soudu  
v Brně, spisová  
značka C 33673

Bankovní spojení:

UniCredit Bank a.s.  
č. ú.: 3002848009/2700



## STAND řešení

Pro úřad jsme navrhli implementaci *informačního systému Fusio*. Je vhodný, protože v něm lze jednoduše celý proces vyřizování podnětů v *kontaktním centru* vydefinovat a snadno se zde dají udělat i případné *změny*, které vyplynou ze zkušeností při zavádění systému. Systém *centralizuje* příjem podnětů přicházejících na úřad z různých směrů a umožňuje jejich vyřizování z *jednoho místa*. Pracovníci kontaktního centra mají nainstalovaného *klienta Fusio*, kde celý systém spravují a vytvářejí. Tito pracovníci nejsou nijak specializovaní, jedná se o vybrané úředníky jednotlivých úseků, kteří běžně s občany komunikují, a kteří tvoří *virtuální kontaktní centrum*. *Fusio* používají i ostatní úředníci, kteří se podílejí na vyřizování podnětů od občanů. Součástí celého systému je i *telefonní ústředna*, která distribuuje hovory na pracovníky *kontaktního centra*, zajišťuje *nahrávání hovorů*, umožňuje *automatické odpovědi volajících* a zabezpečuje potřebnou komunikaci s občany o řešení jejich podnětů.

Fusio Adresář Obchod Telefon Úkoly Marketing Servis Výkazy Evidence Ekonomika  
 Vývoj Demo Nastavení Nápověda

Podněty občanů ✕ Kontakty ✕

Navigace: [Kontakty](#) > [Kontakt \(Nový záznam\)](#)

OK Zrušit Použít Aktualizovat Nastavit Tisk

Typ Osoba VIP - Soukromý

Zaměstnavatel

Titul 1 Jméno Příjmení Titul  
 Ing. Petr Novotný

Městská část  
 Praha 10

**Kontaktní údaje**

Telefon 560987654 Mobil 744654321

Email petr.novotny@centrum.cz

Ulice nám. 6 dubna 56/789

PSČ 1100 Město Praha

Editor Přílohy Historie

*Vyplněný formulář s kontaktními údaji občana podávajícího podnět*



**STAND CZ spol. s r. o.**  
**Olomoucká 9**  
**618 00 Brno**

IČ: 25563068  
 DIČ: CZ25563068

tel.: +420 544 503 100  
 fax: +420 544 503 119

mail: stand@stand.cz  
 web: www.stand.cz  
 www.ustredny.cz

Společnost vedená  
 u rejstříkového soudu  
 v Brně, spisová  
 značka C 33673

Bankovní spojení:

UniCredit Bank a.s.  
 č. ú.: 3002848009/2700



Fusio Adresář Obchod Telefon Úkoly Marketing Servis Výkazy Evidence Ekonomika Vývoj Demo Nastavení nápověda

Podněty občanů

Podněty občanů

Evidenční číslo	Stav	Zdroj	Datum přijetí	Vyřídil do	Podávající	Přiděleno	Aktuálně vyřizuje	Popis	Odbor	Odeslaná odpověď
8608	TEL	TEL	25.04.2017 09:30:00	24.05.2017	Ing. Petr Novotný	Ano	Adam Jonáš	Sťažnost na stav řešení parkování v ulici Nerudova	Doprava	✗
8609	WEB	WEB	04.07.2017 11:00:00	04.08.2017	František Kočíš	Ano	Albin Hanák	Upozornění na přestupek	Správní	✓
8610	TEL	TEL	05.07.2017 09:30:00	04.09.2017	Ing. Ivo Herman, CSc.	Ano	Albín Hanák	Sťažnost na odvoz odpadu na ul. Horní	Správní	✓
8611	Pošta	Pošta	06.07.2017 00:00:00	04.08.2017	Natálie Bezděková	Ne		Požadavek na nákup laviček	Investice	✗
8612	Email	Email	06.07.2017 12:30:00	04.08.2017	Antonín Skaryd	Ano	Helena Pytelová	Oznámení neprovedení úklidu v obecním domě	Bytové	✓
8613	WEB	WEB	07.07.2017 00:00:00		Advantage Consulting...	Ne		Sťažnost na hluk		✗
8614	TEL	TEL	10.07.2017 11:00:00		Hrbáček David	Ne		Sťažnost na úřední postup		✗
8615	WEB	WEB	10.07.2017 06:00:00		Kovaričik Petr	Ne	Tomáš Hrdý	Sťažnost na průběh voleb	Správní	✓
8620	TEL	TEL	19.07.2017 10:00:00		Ing. Ivo Herman, CSc.	Ano	Adam Brandejs	Přijat hovor z infolinky, kde si volající sťažoval na...	Finanční	✗

Kontakty (13) Přílohy (1)

Datum	Převzal	Popis	Předal komu	Vyřizeno
27.04.2017	František Pásek	po projednání předáno MP	Adam Kulhánek	Ano
08.05.2017	Adam Kulhánek	nařízeno místní šetření		Ne

*Ukázka evidence podnětů od občanů se jmény vyřizujících úředníků. (Červeně jsou označeny podněty po termínu vyřízení.)*

Ve *Fusio* evidenci podnětů je k dispozici přehledný náhled potřebných termínů, stavů i celého workflow. U jednotlivých podnětů lze evidovat *Aktivity*, *Kontakty* či příkládat *Přílohy* (dopisy, dokumenty, ...).



Kontaktní centrum sdružuje podněty z *webových stránek*, *písemné*, *telefonické* i zaslané *elektronickou poštou*:



## Telefonický příjem podnětů občanů



Na úřadě je instalován moderní *telekomunikační systém Panasonic*, který umožňuje přes předem definované rozhraní spolupráci s *informačním systémem Fusio*. Řešení je doplněno o systém pro *záznam hovorů* a o *hlasovou bránu*, která volající automaticky informuje o nahrávání hovoru a dalších tématech v rámci kontaktního centra, jako jsou *otevírací doba*, *úřední hodiny*, *termíny* apod.

Nově je vytvořena skupina zaměstnanců, kteří i před zavedením kontaktního centra měli na starosti příjem hovorů od občanů. Pokud pracovník ze skupiny kontaktního centra zvedne příchozí hovor, automaticky se v systému *Fusio* otevře *formulář pro záznam*

*o podnětu od občana*. Pracovník kontaktního centra během hovoru zjišťuje potřebné údaje a k nově otevřenému podnětu je zapisuje. Po skončení hovoru se k podnětu automaticky doplní *nahrávka hovoru*. Pracovník kontaktního centra po ukončení rozhovoru rozhodne, co se s podnětem občana stane dále. Pokud vyhodnotí podnět jako oprávněný, předá ho v systému zodpovědnému pracovníku úřadu k vyřízení. Ten jej buď vyřídí, nebo ho má možnost předat dál. Pokud si volající přeje informovat o průběhu nebo vyřešení jeho podnětu a zároveň sdělí svoje kontaktní údaje, je systémem *Fusio* automaticky informován prostřednictvím *e-mailu* o stavu jeho vyřizování nebo o jeho dořešení. Podnět a stav jeho vyřizování se také zobrazuje na *webových stránkách úřadu*, v zabezpečené sekci, do které má přístup pouze zadavatel podnětu po vložení *bezpečnostního hesla*, které mu předtím vygeneroval systém *Fusio* na základě jeho požadavku a automaticky zaslal do e-mailu.

Fusio Adresář Obchod Telefon Úkoly Marketing Servis Výkazy Evidence Ekonomika Vývoj Demo Nastavení Nápověda

Uživatelé Podněty občanů

Navigace: Podněty občanů > Podněty občanů (Editace)

OK Zrušit Použít Aktualizovat Nastavit Tisk

Datum přijetí 19. července 2017 10:00	Podávající Ing. Ivo Herman, CSc.
Zdroj TEL	Stav Vlajka (zelená)
Evidenční číslo 8620	Vyřídít do Zadejte datum
Aktuálně vyřizuje Adam Brandejs	Odbor Finanční
Popis Přijat hovor z infolinky, kde si volající stěžoval na práci úřednice a nepřiznání příspěvku na bydlení. Podnět vyhodnocen jako oprávněný a bude předán příslušnému odporu k vyjádření. Podávající si přeje informovat o dořešení jeho podnětu telefonicky na mobilní číslo. Záznam hovoru přiložen k podnětu, jako příloha.	

Odeslaná odpověď  Přiděleno

Editor Přílohy Historie (8)

*Ukázka vyplněného kontaktního formuláře pro záznam podnětu od občana*



**STAND CZ spol. s r. o.**  
**Olomoucká 9**  
**618 00 Brno**

IČ: 25563068  
DIČ: CZ25563068

tel.: +420 544 503 100  
fax: +420 544 503 119

mail: stand@stand.cz  
web: www.stand.cz  
www.ustredny.cz

Společnost vedená  
u rejstříkového soudu  
v Brně, spisová  
značka C 33673

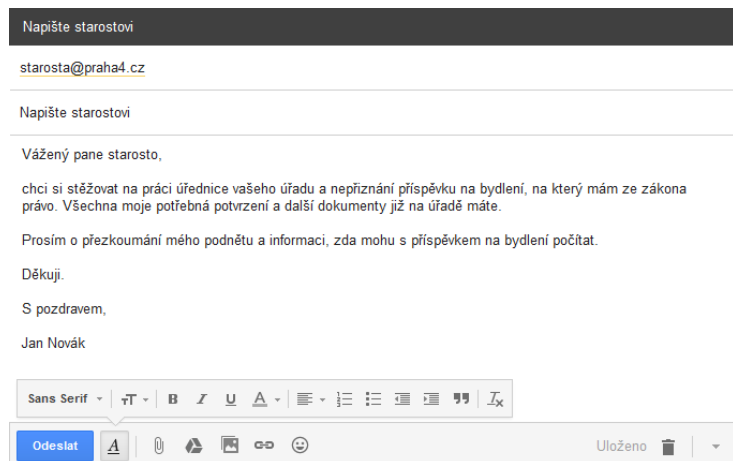
Bankovní spojení:

UniCredit Bank a.s.  
č. ú.: 3002848009/2700





## @ Příjem podnětů z elektronické pošty úřadu

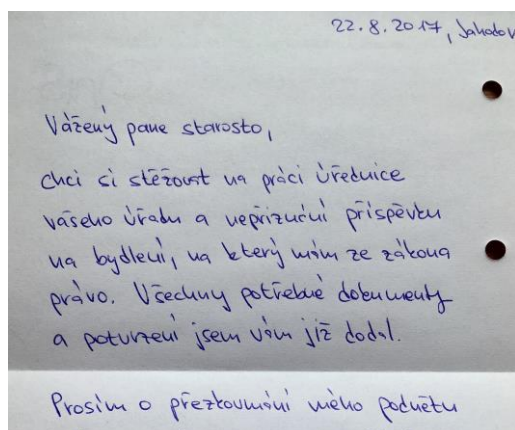


Pro tyto účely byla vytvořena nová e-mailová adresa *podnety@xxxxxxx.cz*. Pokud na tuto adresu přijde e-mail, je v systému *Fusio* založen automaticky *podnět* a e-mail je vložen jako *příloha*. Pracovník kontaktního centra dopis přečte a rozhodne, jestli splňuje náležitosti a zda se bude pokračovat v jeho vyřizování. Pokud rozhodne, že ano, doplní kontaktní údaje a předá v systému *Fusio* podnět k vyřízení. Pokud rozhodne, že ne, podnět ukončí a ten je následně v systému evidován jako např. „*neoprávněný*“ a lze ho podle data doručení kdykoli vyhledat včetně samotné zprávy. Pokud občan doplnil kontaktní údaje a ty obsahují i adresu pro elektronickou komunikaci, může ho systém

*Fusio* informovat *automaticky generovanými zprávami* o stavu vyřizování podnětu, nebo, jako u předešlého způsobu komunikace, vygenerovat *heslo* a skutečnosti zobrazovat v *zabezpečené sekci webových stránek úřadu*.



## Příjem podnětů běžnou poštou



Jakmile na podatelnu úřadu dojde dopis, který úředník vyhodnotí jako podnět občana, *digitalizuje* dopis na *skeneru/multifunkci* a uloží jej do příslušné složky na serveru. Ze složky si naskenovaný dopis automaticky vyzvedne systém *Fusio* a založí nový *podnět* a naskenovaný dopis přidá jako *přílohu*. Pracovník *kontaktního centra* dopis přečte a rozhodne, jestli splňuje náležitosti a zda se bude pokračovat v jeho vyřizování. Pokud rozhodne, že ano, doplní kontaktní údaje a předá v systému *Fusio* podnět k vyřízení. Pokud rozhodne, že ne, podnět ukončí a ten je následně v systému evidovaná jako např.

„*neoprávněný*“ a lze ho podle data doručení kdykoli vyhledat včetně samotné zprávy. Pokud občan doplnil kontaktní údaje a ty obsahují i adresu pro elektronickou komunikaci, může ho systém *Fusio* informovat *automaticky generovanými zprávami* o stavu vyřizování podnětu, nebo, jako u předešlého způsobu komunikace, vygenerovat *heslo* a skutečnosti zobrazovat v *zabezpečené sekci webových stránek úřadu*.





## Příjem podnětů přes formulář na webových stránkách

Home / Občan / Městský úřad / Kontaktní formulář

Kontaktní formulář slouží k zaslání Vašeho dotazu či žádosti.

Jméno a příjmení:

Kontaktní adresa\*:  
 Úlice:   
 Obec/Město:   
 PSČ:

Kontaktní telefon\*:

Kontaktní e-mail\*:

Předmět obsahu:

Obsah dopisu, či žádosti:  
 Vážený pane starosto,  
 chci si stěžovat na práci úřednice vašeho úřadu a nepřiznání příspěvku na bydlení, na který mám ze zákona právo. Všechna moje potřebná potvrzení a další dokumenty již na úřadě máte.  
 Prosím o přezkoumání mého podnětu a informaci, zda mohu s příspěvkem na bydlení počítat.  
 Děkuji.  
 Poslat kopii e-mailu na výše uvedenou e-mailovou adresu  
**Z důvodu zamezení automatického vyplňování formulářů spamery a roboty odpovězte, prosím, na následující kontrolní otázku: Kolik má zdravý člověk prstů na jedné ruce**

Odeslat Smazat

Poznámka:

1) Stačí vyplnit pouze jeden z uvedených kontaktů

Pro tyto účely je do stávajícího webu integrován *kontaktní formulář*, který občan vyplní a odešle. Na základě vyplněného formuláře *Fusio* automaticky založí nový *podnět* a pracovník *kontaktního centra* rozhodne o jeho přijetí a postoupí jej k vyřízení. V případě potřeby je možné připravit *samostatný web* pro tyto účely na specializované adrese např. *podnety.xxxxxxx.cz*. Pokud občan doplní kontaktní údaje a ty obsahují i adresu pro elektronickou komunikaci, systém *Fusio* jej informuje *automaticky generovanými zprávami* o stavu vyřizování podnětu, nebo, jako u předešlého způsobu komunikace, vygeneruje *heslo* a informace zobrazuje v *zabezpečené sekci* stejných webových stránek, kde podnět podal.



## Automatické kontrolní mechanismy / Reporting

Úkoly k vyřízení - Zpráva (HTML)

Soubor Zpráva Řekněte mi, co chcete udělat.

Odpovědět Odpovědět všem Přeposlat Rychlé kroky Přesunout Značky Úpravy Lupa

st 14.11.201 6:01

ANTS Fusio Service <fusio-stand@utarid.cz>  
Úkoly k vyřízení

Komu: [a] a [a] v...

Podněty čekající na vyřízení					
Podnět	Vyřizuje	Datum přijetí	Termín pro vyřízení	Priorita	Hotovo
1123: Stížnost na práci úředníka	Jana Veselá	22.08.2017	5.9.2017	Běžná	Ne
1122: Žádost o příspěvek	Petr Konečný	21.08.2017	28.9.2017	Vysoká	Ne
1121: Informace o podání žádosti	Jana Veselá	17.08.2017	24.8.2017	Běžná	Ne
1120: Žádost o pečovatelskou službu	Petr Konečný	15.8.2017	22.8.2017	Vysoká	Ne

ANTS Fusio Service 16.11.1.0, 14.12.2016 6:00:31

Ukázka pravidelného e-mailového reportu se seznamem podnětů čekajících na vyřízení – červeně označeny podněty po stanoveném termínu pro vyřízení.

Ve *Fusio* lze pro podporu činnosti *kontaktního centra* a pro účely *řízení a kontroly* nastavit *systém upozornění a reportů*, které jsou rozesílány *e-mailem*. To umožňuje kontrolním pracovníkům reagovat pouze na *problémové stavy* a nenutí je stav vyřizování podnětů kontrolovat ručně. Nejčastější použití je např. jednou měsíčně *kontrolní report* o počtu nově přijatých/zamítnutých podnětů, report o stavu vyřizování dříve přijatých požadavků a podobně. Pokud bude např. stanovena doba, do kdy musí být podnět občana *přijat/vyřízen/ukončen*, lze nastavit *automatický report* kontrolním pracovníkům, který je bude např. jednou za týden informovat souhrnně *e-mailem* o překročených termínech. *Reporty a upozornění* lze navíc ve *Fusio* nastavit a upravit libovolně dle konkrétních požadavků, které se mohou vyskytnout až během používání systému.



STAND CZ spol. s r.o.  
Olomoucká 9  
618 00 Brno

IČ: 25563068  
DIČ: CZ25563068

tel.: +420 544 503 100  
fax: +420 544 503 119

mail: stand@stand.cz  
web: www.stand.cz  
www.ustredny.cz

Společnost vedená  
u rejstříkového soudu  
v Brně, spisová  
značka C 33673

Bankovní spojení:

UniCredit Bank a.s.  
č. ú.: 3002848009/2700

