

e - U r z ę d n i k

Opis rozwiązania i zakres wdrożenia e-Urzędnika firmy InteliWISE S.A.



- ✓ Przyjazna i skuteczniejsza obsługa zapytań obywateli przez strony e-urzędów
- ✓ Łatwa instalacja na każdej stronie e-urzędu, pełne dostosowanie wyglądu
- ✓ Porządkuje bazy wiedzy urzędów „spraw do załatwienia”
- ✓ Integruje się z aplikacją „jeden numer/ jedno okienko”

Czym jest Wirtualny e-Urzednik?

Wirtualny e-Urzednik jest nowoczesnym oprogramowaniem do stron e-urzędów, zwiększającym ich przyjazność i ułatwiającym obywatelom „załatwienie spraw”. Likwiduje frustrację obywateli związaną z problemami ze znalezieniem informacji na stronie, a jednocześnie zmniejsza koszty zbędnych połączeń telefonicznych. Rozwiązanie to łatwo instaluje się na każdej dotychczasowej stronie e-urzędu, a nasza firma może dostarczyć rozwiązanie „pod klucz”. Istnieje możliwość uzyskania dofinansowania na oprogramowanie.

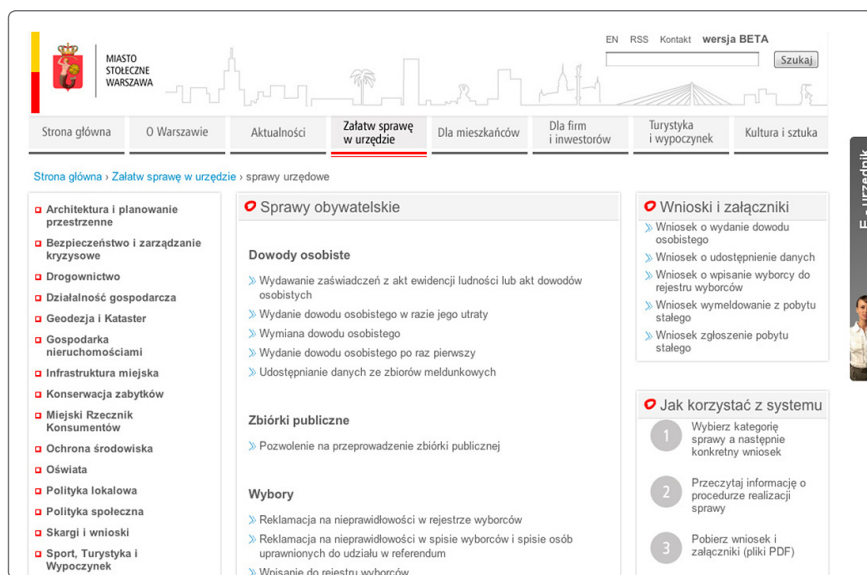
Jak to działa?

Dodanie do strony

e-UrządNIK może być dodany do strony jako popularna zakładka, zawsze gotowa do pomocy...

Zrozumienie problemu, prowadzenie „za rękę”

- Działa jak nowej generacji wyszukiwarka, prowadząca obywatela „za rękę” poprzez treść, aż do załatwienia sprawy;
- Po raz pierwszy, obywatel może zadać w serwisie pytanie na swój własny sposób, nawet robiąc błędy w pisowni, bez szkania informacji w serwisie;
- wraz z odpowiedzią użytkownicy otrzymują listę tematów pokrewnych, co ułatwia im zgłębianie wiedzy na dany temat;
- błyskawicznie drukowane formularze i druki urzędowe
- Obywatel może także poprosić o kontakt czy pozostawić informacje albo sugestie.



Obrazek przedstawia demonstrację przykładowego Wirtualnego Urzędnika dla wybranej JST.

Wizualizacja dostosowana do charakteru strony (kolory, design), z możliwością dodania wirtualnej postaci – awatara

Wirtualne kompetencje, rozwiązywanie problemu

- Oprogramowanie e-UrządNIK może być wyposażone w wirtualne kompetencje
- Rozwiązuje problem, a nie pozostawia obywatela z pytaniami i frustracją.

„Sprawy do załatwienia”... dla Firm

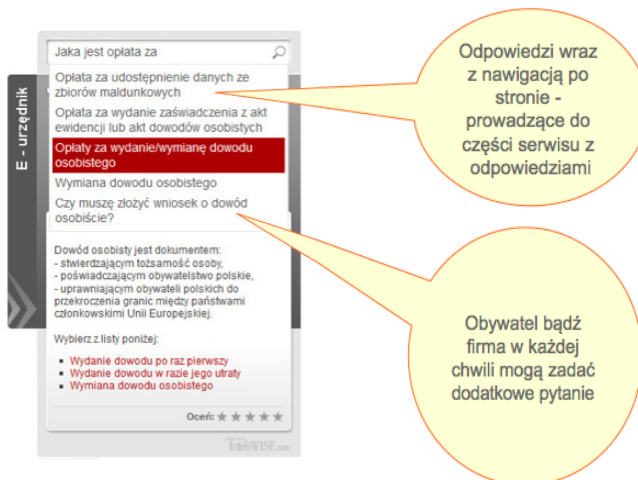
Przykłady:

- Zarejestruj firmę przez Internet
- Wpis do / wykreślenie z / ewidencji działalności gospodarczej
- Wyszukiwarka przedsiębiorców

„Sprawy do załatwienia”... dla Mieszkańców

Przykłady:

- Dowód osobisty
- Meldunek
- Prawo Jazdy
- Urząd Stanu Cywilnego



Wykorzystanie Wirtualnych kompetencji

Przykład wirtualnego czatu

Wirtualny Doradca: Witaj na stronie Urzędu Miasta. Chętnie odpowiem na Twoje pytania dotyczące dowodów osobistych.

Użytkownik: Muszę wyrobić nowy dowód

WD: Z jakiego powodu chcesz wyrobić dowód osobisty? Wybierz z listy poniżej:

- Wydanie dowodu po raz pierwszy
- Wydanie dowodu w razie jego utraty
- Wymiana dowodu osobistego

U: Zgubiłem swój stary dowód

WD: Utraciłeś dowód? Nie przejmuj się. Tutaj znajdziesz wniosek o wydanie dowodu osobistego. Wypełniony wniosek prosimy złożyć w Delegaturze Biura Administracji i Spraw Obywatelskich.

U: a ile kosztuje wyrobienie nowego dowodu

WD: Wydanie oraz wymiana dowodu osobistego są bezpłatne.

U: Ile zdjęć potrzebuję

WD: Do wniosku o wydanie dowodu osobistego potrzebna są dwie wyraźne i jednakowe fotografie o wymiarach 35 x 45 mm, odzwierciedlające aktualny wizerunek osoby, której wniosek dotyczy. Osoba ta musi być bez nakrycia głowy i okularów z ciemnymi szklami. Zdjęcia muszą ukazywać głowę w pozycji lewego półprofilu i z widocznym lewym uchem, z zachowaniem równomiernego oświetlenia twarzy.

U: ile będę czekał na nowy dowód

WD: Termin odpowiedzi w przypadku wymiany dowodu osobistego wynosi do 1 miesiąca.

U: czy może ktos za mnie odebrać?

WD: Dowód osobisty odbiera się osobiście, z wyjątkiem przedstawionych tutaj przypadków. [...]

U: ok, dzięki za pomoc

WD: Ja również dziękuję. Jeśli nie potrzebujesz więcej pomocy, to czy mogę prosić o ocenę pracy e-Urzędu?

Interfejs do zarządzania aplikacją

Dla wielu naszych klientów raporty i dane z działania Wirtualnego Doradcy są równie ważne jak jego działanie. Każdy klient otrzymuje bezpłatnie dostęp do narzędzia „Panel”, gdzie może śledzić historię i przebieg wirtualnych konwersacji, wskaźniki oraz statystyki. Panel umożliwia także podstawową konfigurację wyglądu Doradcy, skryptów czy wyzwalaczy.

Co wchodzi w skład rozwiązania?

- Oprogramowanie
- Baza wiedzy, „wirtualne kompetencje” – oraz prawa do bazy wiedzy dla urzędu
- Usługa instalacji



Dlaczego warto

- Wyróżnia serwis e-Urzędu, pokazuje jego 'przyjazną twarz', czyni go bardziej dostępnym dla klientów,
- Nie wymaga żadnych zmian w dotychczasowym serwisie www, podnosząc jego efektywność
- Znacząco obniża koszty codziennej obsługi obywateli i firm poprzez stronę www e-Urząd, nie każąc im także czekać na połączenie telefoniczne
 - Nawet poniżej 10 groszy za wirtualnego czata – obsłużony problem
 - Ilość klientów obsługiwanych przez Wirtualnych Agentów Pomocy jest praktycznie nieograniczona i zależy jedynie od ruchu na serwisie.
- Urzędnicy mają rano mniej e-maili z pytaniami od obywateli i firm
 - Blisko 95% trafnych odpowiedzi - przy tak wysokim współczynniku skuteczności wielu klientów nie musi wysyłać maili z zapytaniami
- Łatwo integruje się z BIP-em oraz e-PUAP-em
 - Natychmiast dostarcza informacji o tym, o co obywatele pytają.

O Firmie

Jako jedyna polska firma jesteśmy w TOP10 globalnych dostawców Wirtualnych Doradców, według wiodącej niezależnej firmy analitycznej Forrester Research.

Kilkudziesięciu klientów w Polsce i na świecie, w szczególności w USA, doświadczyło zmniejszenia kosztów obsługi i zwiększenia sprzedaży dzięki naszym rozwiązaniom.

Nasi Wirtualni Doradcy obsługują ponad 6 000 000 wirtualnych konwersacji w ciągu roku.

Błyskawiczna możliwość rozbudowy i integracji naszego rozwiązania z innymi technologiami IT, w tym związanych z facebookiem i mediami społecznościowymi, dzięki ultranowoczesnej architekturze „w chmurze”


Obecność w Dolinie Krzemowej oraz partnerstwo z wiodącym funduszem VC na świecie - Intel Capital, umożliwia, jako nielicznej wśród polskich firm, sprzedaż do największych klientów na Świecie.

Nasza firma specjalizuje się w nowej generacji rozwiązaniach do internetu, wzbogaciła serwisy wielu renomowanych firm i instytucji



Spółka jest notowana na parkiecie NewConnect Warszawskiej Giełdy Papierów Wartościowych



Naszym inwestorem jest największy na świecie fundusz VC 

Nasze oprogramowanie realizowane jest przy wykorzystaniu (oprócz NCBIR) środków pochodzących z:



Zdobyliśmy wiele nagród w Polsce i za granicą:

