



KOMUNIKACJA BEZ BARIER

Rozwiązania wspomagające wykorzystanie
cyfrowego kanału kontaktu przez osoby
starsze oraz niepełnosprawne

Przyczyny słabego wykorzystania KANAŁÓW CYFROWYCH

- Brak motywacji (brak edukacji)
- Słabe umiejętności obsługi komputera oraz korzystania z Internetu
- Brak zaufania do usług świadczonych drogą elektroniczną
- Stopień niepełnosprawności ograniczający swobodę wykorzystania Internetu jako medium kontaktu z urzędem

ok. 80% obywateli po 50. roku życia nie korzysta z Internetu

Zaledwie 8% stron internetowych administracji publicznej w Polsce jest dostosowanych do obowiązujących w Unii Europejskiej standardów uwzględniających potrzeby osób niewidomych czy głuchoniemych.

Dostosowanie do WCAG nie jest wystarczające.

ZDALNA POMOC pomoc w nawigacji po stronie WWW



Nawiązanie połączenia głosowego

Prośba o pomoc w wypełnieniu wniosku



Propozycja udostępnienia sesji www

← → ↺ 🏠 www.um.warszawa.pl

 **MIASTO
STOLECZNE
WARSZAWA**

Session ID: 622939187 

Strona główna O Warszawie Załatw sprawę w urzędzie Dla

Aktualności

Wydarzenia Dla biznesu

Przeznaczenie milionów

Wybierz, czegoś! Budżet partycypacyjny po raz trzeci

Live Chat

Co-browsing

Udostępnienie sesji www

Widok pracownika Urzędu

Genesys • Holly S. McIntosh - Workspace

Exit Session Session ID: 241421134 Mode: Write

Case Information

Call Subject: Rejestracja pojazdu
Call Type: Połączenie przychodzące
Comments:
Customer Name: *krzysztof.spiwak*
Customer Segment: Gold
Origin:
Queue: 3644179

✖ Krzysztof Spiwak Connected (18) (9)

Dispositions Note

Strona główna O Warszawie Załatw sprawę w urzędzie Dla mieszkańców Dla firm i inwestorów Turystyka i wypoczynek Kultura i sztuka Dla mediów

Aktualności

Wydarzenia Dla biznesu

Przeznaczenie milionów

Wybierz, czegoś! Budżet partycypacyjny po raz trzeci

Najpopularniejsze strony

19:11 Miejskie Centrum Kontaktu
Mapa Warszawy
Rada Warszawy
Nieruchomości miejskie - kup lub wynajmij
Informator europejski
Study in Warsaw

- Wspólny widok sesji www
- Nawigacja po stronie www
- Wypełnianie formularzy
- Blokada wybranych obiektów
- Maskowanie danych wrażliwych
- Nagrywanie rozmów i ekranów

CHAT z eskalacją głosową – kanał dla osób niepełnosprawnych



Nawiązanie sesji chat



Eskalacja kanału – nawiązanie połączenia głosowego

warszawa19115.pl

MIASTO STOŁECZNE WARSZAWA

Powrót do strony UM Warszawa A- A A+ PL EN

1 2

WARSZAWA 115

MIEJSKIE CENTRUM KONTAKTU

Awarie/Intervencje Baza wiedzy e-Urząd Statusy zgłoszeń

Chcesz zgłosić problem?
Zgłoś zdarzenie wymagające interwencji

Szukasz informacji?
Przeszukaj naszą bazę

Chcesz załatwić sprawę on-line?
Przejdź do strony e-Urząd

Sprawdź etap realizacji zgłoszenia
Podaj numer i sprawdź status

Informacje o Miejskim Centrum Kontaktu Warszawa 19115 ►

Aktualności

wtorek, 14 czerwca 2016
Zamknięta ul. Kwitnąca od 15 czerwca 2016 r.
Od środy, 15 czerwca od około godziny 10.00 zamknięta dla ruchu będzie ul. Kwitnąca pomiędzy ul. J. Conrada a ul. W. Bogusła

piątek, 10 czerwca 2016
X. Bieg Ursynowa
W sobotę, 11 czerwca w godz. 10.00 - 14.00 odbędzie się impreza X. Bieg Ursynowa. Na czas biegu wyłączane z ruchu będzie al. Komisji Edukacji Narodowej. Uczestnicy X. Biegu Ursynowa...

piątek, 10 czerwca 2016
5150 Warsaw Triathlon
W niedzielę, 12 czerwca w godz. 9.00 - 16.00 odbędzie się impreza 5150 Warsaw Triathlon. Możliwe są utrudnienia w ruchu i funkcjonowaniu komunikacji miejskiej. Ulica Senatorska,...

piątek, 10 czerwca 2016
Z...

Kontakt 24/7

Telefon / Fax 19115 *

Portal Samoobsługowy WWW

mobilna

E-mail

Czat

Warszawski System Powiadomień

Tłumacz języka migowego

Nawiązanie sesji chat

Widok pracownika Urzędu

Genesys • Holly S. McIntosh - Workspace

Krzysztof Spiewak 00:02:10

Case Information

Note to Customer:

Customer Segment: Gold

Name: Krzysztof Spiewak

Subject: Dowód osobisty

Origin: Inbound chat

▼ Krzysztof Spiewak Connected (18) (4)

[3:42:51 PM] New party 'Krzysztof Spiewak' has joined the session
[3:43:18 PM] New party 'Holly S. McIntosh' has joined the session
[3:44:20 PM] Krzysztof Spiewak : Witam
[3:44:45 PM] Krzysztof Spiewak : Nawiązałem sesję chatową ponieważ nie mogę mówić

Send

Dispositions Note

Obsługa w kanale chat

warszawa19115.pl

MIASTO STOŁECZNE WARSZAWA

Powrót do strony UM Warszawy A- A A+  PL EN 

 **1915 WARSZAWA** 1 2

MIEJSKIE CENTRUM KONTAKTU

Awarie/Interwencje Baza wiedzy e-Urząd Statusy zgłoszeń

 **Chcesz zgłosić problem?**
Zgłoś zdarzenie wymagające interwencji

 **Szukasz informacji?**
Przeszukaj naszą bazę

 **Chcesz załatwić sprawę on-line?**
Przejdź do strony e-Urząd

 **Sprawdź etap realizacji zgłoszenia**
Podaj numer i sprawdź status

Informacje o Miejskim Centrum Kontaktu Warszawa 1915 ▶

Aktualności

wtorek, 14 czerwca 2016
Zamknięta ul. Kwitnąca od 15 czerwca 2016 r.

Od środy, 15 czerwca od około godziny 10.00 zamknięta dla ruchu będzie ul. Kwitnąca pomiędzy ul. J. Conrada a ul. W. Bogusławskiego. Objazd zostanie poprowadzony ul. J. Conrada i W....

[Czytaj więcej >](#)

piątek, 10 czerwca 2016
X. Bieg Ursynowa

W sobotę, 11 czerwca w godz. 10.00 - 14.00 odbędzie się impreza X. Bieg Ursynowa. Na czas biegu wyłączane z ruchu będzie al. Komisji Edukacji Narodowej. Uczestnicy X. Biegu Ursynowa...

[Czytaj więcej >](#)

piątek, 10 czerwca 2016
5150 Warsaw Triathlon

W niedzielę, 12 czerwca w godzinach 10.00 - 14.00 odbędzie się 5150 Warsaw Triathlon. Na czas biegu wyłączane z ruchu będzie al. Komisji Edukacji Narodowej. Uczestnicy 5150 Warsaw Triathlon...

[Czytaj więcej >](#)

piątek, 10 czerwca 2016
Zmiana godzin otwarcia

W sobotę, 11 czerwca w godz. 10.00 - 14.00 odbędzie się impreza X. Bieg Ursynowa. Na czas biegu wyłączane z ruchu będzie al. Komisji Edukacji Narodowej. Uczestnicy X. Biegu Ursynowa...

[Czytaj więcej >](#)

Kontakt 24/7

 Telefon / Fax 19115 *

 Portal Samoobsługowy WWW

 Aplikacja mobilna

 E-mail

 Tłumacz języka migowego

Przyjęcie propozycji eskalacji kanału

Widok pracownika Urzędu

Genesys • Holly S. McIntosh - Workspace

Krzysztof Spiewak 00:04:36    

Case Information

Note to Customer:

Customer Segment: Gold

Name: Krzysztof Spiewak

Subject: Dowód osobisty

Origin: Inbound chat

Krzysztof Spiewak Connected  (18)  (4)

[3:42:51 PM] New party 'Krzysztof Spiewak' has joined the session

[3:43:18 PM] New party 'Holly S. McIntosh' has joined the session

[3:44:20 PM] Krzysztof Spiewak : Witam

[3:44:45 PM] Krzysztof Spiewak : Nawiązałem sesję chatową ponieważ nie mogę mówić

[3:46:03 PM] Holly S. McIntosh: Czy słyszy Pan?

[3:46:11 PM] Krzysztof Spiewak : Tak

[3:47:15 PM] Holly S. McIntosh: Zadzwoń zatem do Pana, a Pan będzie pisał do mnie

[3:47:29 PM] Krzysztof Spiewak : Dziękuję, czekam

Propozycja eskalacji kanału

Dispositions **Note**



Save

warszawa19115.pl

MIASTO STOŁECZNE WARSZAWA

Powrót do strony UM Warszawy A- A A+  PL EN 

 **1915 WARSZAWA** 1 2

MIEJSKIE CENTRUM KONTAKTU

Awarie/Interwencje Baza wiedzy e-Urząd Statusy zgłoszeń

**Chcesz zgłosić problem?**
Zgłoś zdarzenie wymagające interwencji

**Szukasz informacji?**
Przeszukaj naszą bazę

**Chcesz załatwić sprawę on-line?**
Przejdź do strony e-Urząd

**Sprawdź etap realizacji zgłoszenia**
Podaj numer i sprawdź status

Informacje o Miejskim Centrum Kontaktu Warszawa 1915 ▶

Aktualności

wtorek, 14 czerwca 2016
Zamknięta ul. Kwitnąca od 15 czerwca 2016 r.
Od środy, 15 czerwca od około godziny 10.00 zamknięta dla ruchu będzie ul. Kwitnąca pomiędzy ul. J. Conrada a ul. W. Bogusławskiego. Objazd zostanie poprowadzony ul. J. Conrada i W....
[Czytaj więcej >](#)

piątek, 10 czerwca 2016
X. Bieg Ursynowa
W sobotę, 11 czerwca w godz. 10.00 - 14.00 odbędzie się impreza X. Bieg Ursynowa. Na czas biegu wyłączane z ruchu będzie al. Komisji Edukacji Narodowej. Uczestnicy X. Biegu Ursynowa...
[Czytaj więcej >](#)

piątek, 10 czerwca 2016
5150 Warsaw Triathlon
W niedzielę, 12 czerwca w godzinach 10.00 - 14.00 odbędzie się triathlon 5150 Warsaw Triathlon. Na czas biegu wyłączane z ruchu będzie al. Komisji Edukacji Narodowej. Uczestnicy X. Biegu Ursynowa...
[Czytaj więcej >](#)

piątek, 10 czerwca 2016
Zmiana...
[Czytaj więcej >](#)

Kontakt 24/7

-  Telefon / Fax 19115 *
-  Portal Samoobsługowy WWW
-  Aplikacja mobilna
-  E-mail
- 
-  Tłumacz języka migowego

Odebranie połączenia głosowego

Widok pracownika Urzędu

Genesys • Holly S. McIntosh - Workspace

Krzysztof Spiwak 00:05:37    

Case Information + ^

Note to Customer:

Customer Segment: Gold

Name: Krzysztof Spiwak

Subject: Dowód osobisty

Origin: Inbound chat

▼ Krzysztof Spiwak  Connected  (18)  (4)

 Call 48504119244

 New E-mail to krzysztof.spiewak@dimensiondata.com

 New SMS to 48504119244 [raz nie mogę](#)

 Twitter Message

[\[3:46:11 PM\] Krzysztof Spiwak : Tak](#)

[\[3:47:15 PM\] Holly S. McIntosh: Zadzwonile zatem do Pana, a Pan bedzie pisal do mnie](#)

[\[3:47:29 PM\] Krzysztof Spiwak : Dziekuje, czekam](#)

Eskalacja kanału

Nawiązanie połączenia głosowego

Dispositions **Note**



[Save](#)

SUGARCRM JOURNEY CONTACT CO-BROWSE KNOWLEDGE RESPONSES WEB ACTIVITY

19115.pl

WARSZAWA

Powrót do strony UM Warszawa

1 2

19115 WARSZAWA

MIEJSKIE CENTRUM KONTAKTU

encje Baza wiedzy e-l Statusy zgłoszeń

Chcesz zgłosić problem?
Zgłoś zdarzenie wymagające interwencji

Szukać informacji
Przeszukaj bazę

Chcesz zgłosić sprawę on-line?
Przejdź do strony e-Urząd

Sprawdź etap realizacji zgłoszenia
Podaj numer i sprawdź status

Informacje o Miejskim Centrum Kontaktu Warszawa 19115 ▶

Kontakt 24/7

- Telefon / Fax 19115 *
- Portal Samoobsługowy WWW
- Aplikacja mobilna

Czytaj więcej >

Czat

Warszawski System Powiadomień

Tłumacz języka migowego

Czytaj więcej >

Widok pracownika Urzędu

Genesys • Holly S. McIntosh - Workspace

Krzysztof Spiewak 00:00:20 00:06:24

Case Information

Note to Customer:

Customer Segment: Gold

Name: Krzysztof Spiewak

Subject: Dowód osobisty

Origin: Inbound chat

Krzysztof Spiewak Connected (18) (4)

901148504119244 Connected

[3:42:51 PM] New party 'Krzysztof Spiewak' has joined the session
[3:43:18 PM] New party 'Holly S. McIntosh' has joined the session
[3:44:20 PM] Krzysztof Spiewak : Witam
[3:44:45 PM] Krzysztof Spiewak : Nawiązałem sesję chatową ponieważ nie mogę mówić
[3:46:03 PM] Holly S. McIntosh: Czy słyszy Pan?
[3:46:11 PM] Krzysztof Spiewak : Tak
[3:47:15 PM] Holly S. McIntosh: Zadzwonie zatem do Pana, a Pan będzie pisał do mnie
[3:47:29 PM] Krzysztof Spiewak : Dziekuje, czekam

Send

Any Keyword Search Search

View: All Responses

Response

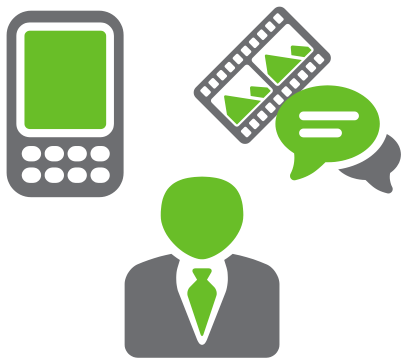
- BlueSky Airlines
- Financial service
- GBank
- GDemo-TEL
- Premier Financial Services
- Reminder
- Standard Bank

SUGARM JOURNEY CONTACT CO-BROWSE KNOWLEDGE WEB ACTIVITY

Save

Obsługa w kanale chat i głosowym

WIDEO wraz z tłumaczeniem z języka migowego



Nawiązanie sesji video-chat



Dołączenie do konferencji
tłumacza migowego

WIDEO wraz z tłumaczeniem z języka migowego



Efektywny proces komunikacji z mieszkańcem

....to dobrze zaprojektowany **proces wymiany informacji**:

- Wykorzystujący różne **nawyki** mieszkańców co do sposobu komunikowania się
- Wychodzący naprzeciw **oczekiwaniom** odbiorcy (z nastawieniem na załatwienie sprawy)
- Wykorzystujący **wiele kanałów** komunikacji oraz efekt ich **synergii**

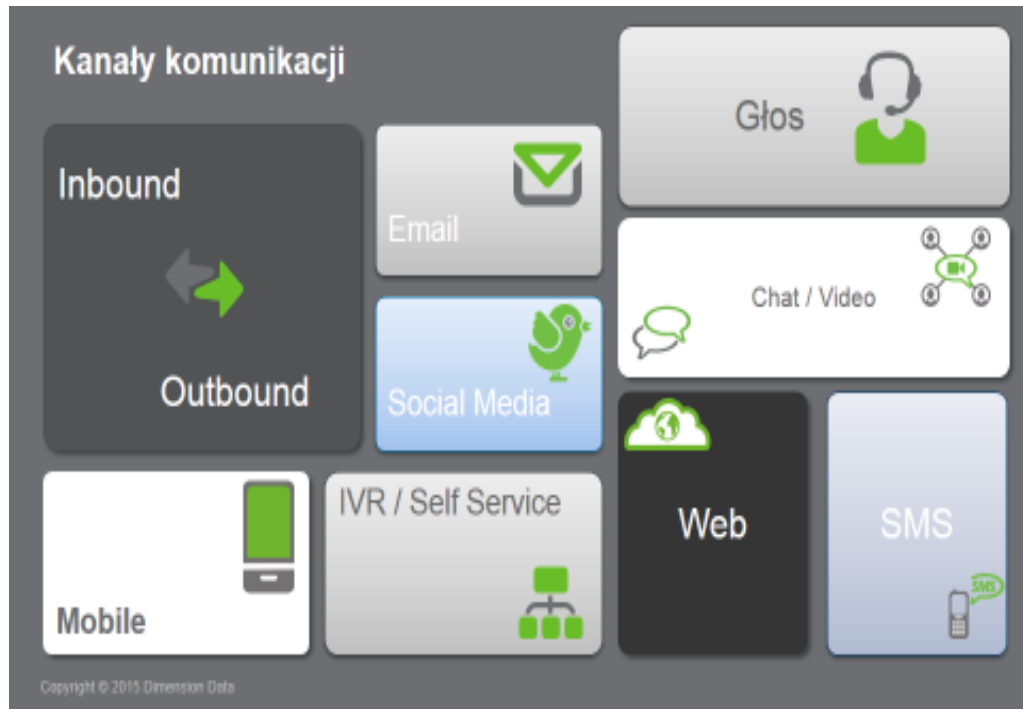
Kontakt powinien być:

- **intuicyjny** (przyzwyczajenia z rynku komercyjnego)
- **bez barier** językowych, dla osób niepełnosprawnych oraz starszych

Warunki konieczne efektywnego procesu komunikacji z mieszkańcem

- Dostępność urzędu
- Integracja Informacji
- Integracja i optymalizacja procesów obsługi mieszkańca
- Zarządzanie informacją
- Monitoring jakości i ciągłe doskonalenie
- Otwartość i transparentność

Wielokanałowy kontakt z mieszkańcem – wybrane cechy



- **Blending** – Możliwość łączenia wszystkich rodzajów interakcji w obsłudze klienta.
- **Omnichannel** – Komunikacja w dowolnym medium z możliwością przełączania się do innych bez utraty wątku konwersacji. Zdolność do monitorowania i nadzorowania obsługi mieszkańca w pełnym zakresie.
- **Pełna kontrola** – Jedna aplikacja do obsługi wszystkich typów interakcji z automatycznym dostosowaniem wyglądu i funkcjonalności do rodzaju bieżącej interakcji i związanych z tym wymagań biznesowych.
- **Inteligentna dystrybucja** – Zdolność przydzielania interakcji do odpowiednich grup i zasobów w organizacji.

Wielokanałowy kontakt z mieszkańcem - integracja informacji

Workspace

Desktop Edition 8.5.105.14.4

Welcome Holly S. McIntosh

48504119244_sip

☒ voice, instant messaging

☒ chat

☒ email

☒ facebook

☒ fax

☒ SMS

☒ twitter

☒ webcallback

☒ webform

☒ workitem

[Change login account](#)

OK

Cancel

© 2009-2015 Genesys Telecommunications Laboratories, Inc.
Genesys suite applications are covered by U.S. and Foreign
Patents.

Holly S. McIntosh - Workspace

Holly S. McIntosh



Krzysztof Spiewak



00:00:38



Case Information

Note to Customer:

Account: 48504119244

Customer Segment: Gold

Mobile Device Name: m3xx

Mobile Device OS Version: 4.4.4

Mobile Device Type: GT-I9305

Name: Krzysztof Spiewak

Subject: Trade Broker request

Origin: Inbound chat

Krzysztof Spiewak



Ended

(18)

[11:23:37 AM] New party 'Krzysztof Spiewak' has joined the session

[11:24:03 AM] New party 'Holly S. McIntosh' has joined the session

[11:24:26 AM] Party 'Krzysztof Spiewak' has left the session

[11:24:26 AM] Party 'Holly S. McIntosh' has left the session

Dispositions

Note

Information

History

Arch: All 1M 1W 1D

Filter

Quick search

	Status	Subject	Start Date	End Date	Processed By
	In Progress	Trade Broker request	6/17/2016 11:23:37 AM		
	Done	GBank Web Chat	6/15/2016 3:50:29 PM	6/15/2016 3:50:34 PM	Unknown
	Done	Please take a survey	6/15/2016 3:50:29 PM	6/15/2016 3:50:34 PM	Unknown
	Done	Dowód osobisty	6/15/2016 3:49:09 PM	6/15/2016 3:50:18 PM	Holly S. McIntosh
	Done	Dowód osobisty	6/15/2016 3:42:51 PM	6/15/2016 3:50:29 PM	Holly S. McIntosh
	Done		6/15/2016 2:38:23 PM	6/15/2016 3:42:58 PM	Holly S. McIntosh

Page 1 of 1

1 - 9 of 9 10 per page

Details

Note

Case Data

Select an interaction to view details.

dimension
data



accelerate your ambition

Wielokanałowy kontakt z mieszkańcem - integracja informacji

S. McIntosh - Workspace

Holly S. McIntosh

Krzysztof Spiewak 00:07:44

Case Information

Note to Customer:

Offer BlueSky Coupon: ☐

Account: 48504119244

Business Value: 100

Customer Segment: Gold

Klout Score: 11

Priority: 100

Subject: @BlueSkyAL Witam, jaki...

Task Due In: 30 minutes

Origin: Inbound twitter

Krzysztof Spiewak Offline (18) (5)

spiewul Krzysztof Spiewak
June 17 at 11:35 AM • In Reply to BlueSkyAL
@BlueSkyAL Witam, jakie beda ciekawe imprezy kulturalne w najblizszy weekend?

Direct Message Reply Reply To All Retweet Retweet with Comments

Media społecznościowe jako kanał komunikacji



Welcome, [Premier Financial Services](#) [Log Out] Employees Support About

Sitemap Search

Home Accounts **Contacts** Opportunities Leads Activities Documents Emails Cases

Last Viewed: Krzysztof Spiew AutoTest Eservi BlueSky AutoTes Proactive AutoT Transaction Dis Otto Test SIKUL Credit Card App Transaction Dis ahmad abbas Mam Transaction Dis

Actions: Create Contact View Contacts

» Krzysztof Spiewak

Manage Subscriptions View Change Log

Contact Overview

Name: Krzysztof Spiewak

Title: Senior Product Manager

Department:

Account Name: Davenport Investing

Primary Address: 2001 Junipero Serra Blvd
Daly City CA 94014
United States

PFS Id: 48504119244

Email Address: krzysztof.spiewak@dimensiondata.com (Primary)

Description:

Assigned to: Sarah Smith

Office Phone:
Mobile: 48504119244

Fax:

Other Address:

Birthdate:

Integracja Aplikacji

Create Task Schedule Meeting Log Call Compose Email

Close Subject Status Contact Due Date Assigned User

No Data

History

Create Note or Attachment Archive Email View Summary

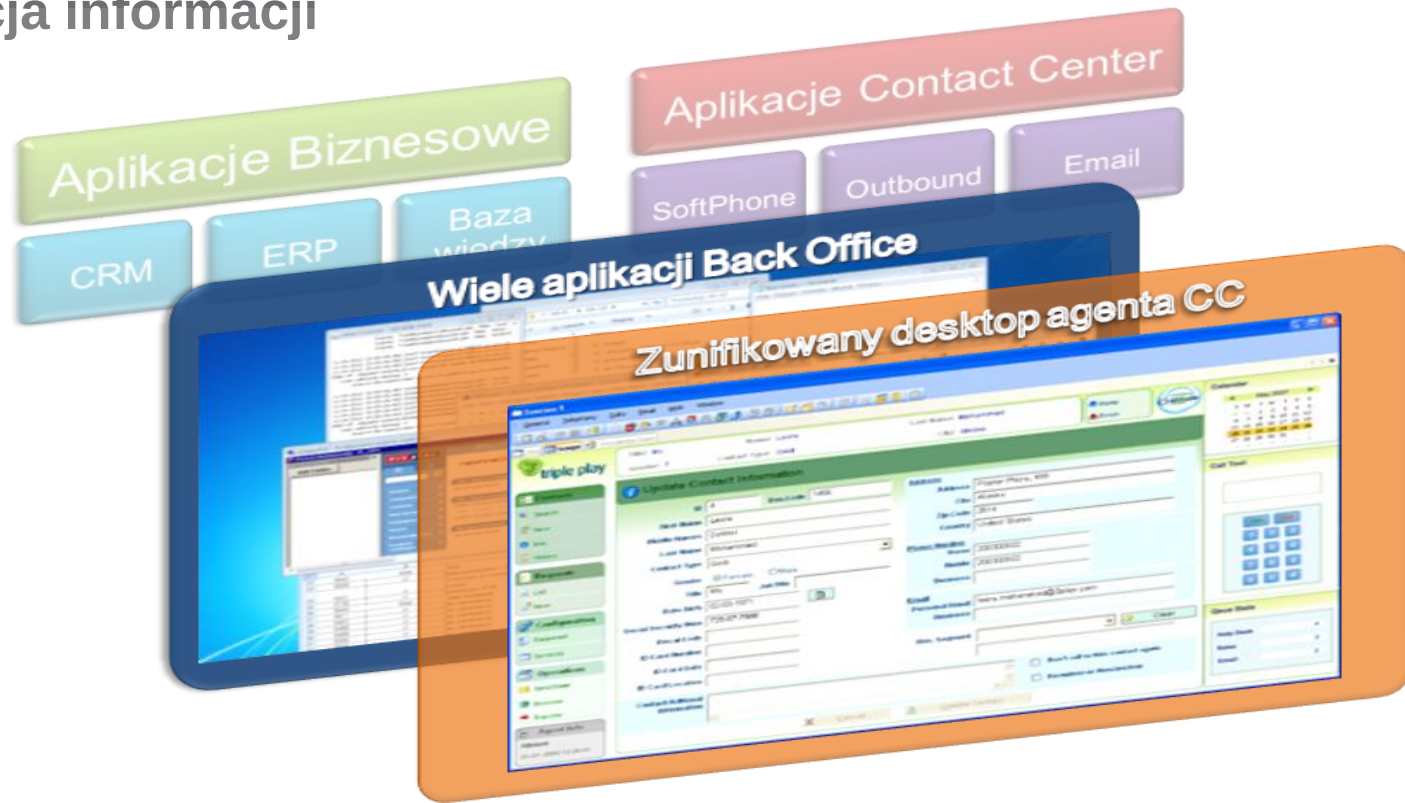
Subject	Status	Contact	Date Modified	Date Created	Assigned User
Loan Application / webform	Note	Krzysztof Spiewak	05/12/2016 07:13am	05/12/2016 07:13am	@rem
Loan Application / webform	Note	Krzysztof Spiewak	05/11/2016 07:51am	05/11/2016 07:51am	@rem
Loan Appointment / webform	Note	Krzysztof Spiewak	05/10/2016 05:00am	05/10/2016 05:00am	@rem
Loan Appointment / webform	Note	Krzysztof Spiewak	05/10/2016 05:00am	05/10/2016 05:00am	@rem
Loan Appointment / webform	Note	Krzysztof Spiewak	05/10/2016 04:59am	05/10/2016 04:59am	@rem
Loan Appointment / webform	Note	Krzysztof Spiewak	05/10/2016 04:53am	05/10/2016 04:53am	@rem

Dispositions

Note

Save

Integracja informacji



Przyjazny urząd - naprzeciw oczekiwaniom

Proaktywny kontakt



Zmiana statusu sprawy

Informacja o zmianie statusu sprawy

Przyjazny urząd - naprzeciw oczekiwaniom

Wirtualna kolejka



Akceptacja wirtualnej kolejki
Rozłączenie połączenia



Automatyczne oddzwonienie

Informacja o czasie oczekiwania
Propozycja wirtualnej kolejki

Kolejka połączeń



Dziękuję