

Konsorcjum firm WASKO SA i PKP Informatyka sp. z o.o. zakończyło wdrożenie systemu teleinformatycznego dla centrum kontaktowego Głównego Urzędu Statystycznego. Oprogramowanie Customer Interaction Center (CIC) firmy Interactive Intelligence zostanie wykorzystane m.in. do obsługi Powszechnego Spisu Rolnego oraz Narodowego Spisu Powszechnego Ludności i Mieszkań, planowanych odpowiednio na jesień tego roku oraz wiosnę przyszłego roku.

System został wdrożony na kilkuset stanowiskach dla połączeń wychodzących oraz przychodzących w infrastrukturze rozproszonej, obejmującej pracowników jednostek GUS w całej Polsce. Oprogramowanie ściśle zintegrowano z aplikacją bazodanową, dzięki czemu ankierzy mogą w trakcie kampanii uzyskać dostęp do ankiet spisowych.

Podstawową rolę ankierów centrum kontaktowego GUS w czasie Spisów Powszechnych będzie telefoniczne uzupełnianie ankiet pozyskanych z kanału CAII, CAPI lub danych pozyskanych z systemów administracyjnych. Oprogramowanie Interactive Intelligence cyklicznie wymienia dane z centralnym repozytorium danych spisowych przez co umożliwia sprawną, w pełni automatyczną dystrybucję ankiet spisowych do ankierów i śledzenie stanu ich realizacji.

Dodatkowo oprogramowanie Interactive Intelligence obsłuży infolinię projektu. „Począwszy od 1 września 2010 r. zostanie uruchomiony bezpłatny numer infolinii 800 800 800 dla połączeń z telefonów stacjonarnych oraz 22 44 44 777 dla połączeń z telefonów komórkowych (płatny zgodnie z cennikiem operatora). Każdy obywatel będzie mógł zasięgnąć informacji lub uzyskać pomoc konsultanta w przypadku trudności w wypełnianiu ankiety” – mówi Janusz Dygaszewicz, dyrektor Centralnego Biura Spisowego.

W ramach projektu specjaliści WASKO uruchomili aplikację Interaction Attendant systemu dla obsługi infolinii i połączeń przychodzących. Wdrożono również moduł Interaction Dialer producenta do obsługi połączeń wychodzących. Moduł ten automatycznie wybiera numery, nawiązuje połączenie z odbiorcą i dopiero po udanym połączeniu przekazuje rozmowę ankierowi. Wraz z dialerem zostało również wdrożone narzędzie do prostego tworzenia skryptów dla agentów - Interaction Scripter. W zakresie projektu znajdują się również wszystkie narzędzia kontroli jakości pracy centrum kontaktowego – monitoring, nagrywanie i raportowanie prowadzonych przez ankierów działań.

System został wdrożony i przetestowany w czasie spisu próbnego przed Powszechnym Spisem Ludności i Mieszkań w 2011 r.

Interactive Intelligence