

(/) [Записатись у е-чергу ДНАП \(https://mkrada.gov.ua/content/dnap-online-zapis.html\)](https://mkrada.gov.ua/content/dnap-online-zapis.html)

[Громадський бюджет \(https://budget.e-dem.ua\)](https://budget.e-dem.ua)

Колцентр при Миколаївській міській раді (<https://callcenter.mkrada.gov.ua>)

[Пошук по порталу](#)



[Головна \(/\)](#) > [Публікації \(/news/\)](#) > [Новини \(/news/?c=1\)](#) > 9 Серпня 2022, 15:08

Новини

- 17 [Комунальні служби наводять лад у парках та скверах \(/news/17121.html\)](#)
- 17 [Комунальні працівники оперативно ліквідують наслідки обстрілів \(/news/17122.html\)](#)
- 17 [Добровільна евакуація з Миколаєва \(/news/17120.html\)](#)
- 17 [У Миколаєві триває встановлення систем очистки води \(/news/17119.html\)](#)
- 17 [Російські терористи обстріляли ще один університет в Миколаєві \(/news/17118.html\)](#)

Міський кол-центр у Миколаєві отримав сучасні моноблоки в рамках технічного оновлення служби звернень

Працівникам міського відділу обробки звернень громадян «Колцентр 1588» передали десять моноблоків для покращення координації з волонтерськими штабами та розширення можливостей обробки запитів про допомогу.

Техніку придбали за підтримки міжнародних партнерів, повідомляє Агенція розвитку Миколаєва

Це вже друга партія IT-обладнання для технічного переоснащення міського кол-центру, який в умовах війни щодня обробляє до трьох тисяч звернень про допомогу. Для покращення його координації із волонтерськими штабами та розширення можливостей обробки запитів, які надходять від людей, ми забезпечили десять операторів новим комп'ютерним обладнанням. Паралельно з цим ми розробляємо інші інструменти комунікації з миколаївцями, які мають підвищити ефективність служби, - каже Євген Гомонюк, комунікаційний менеджер проекту.

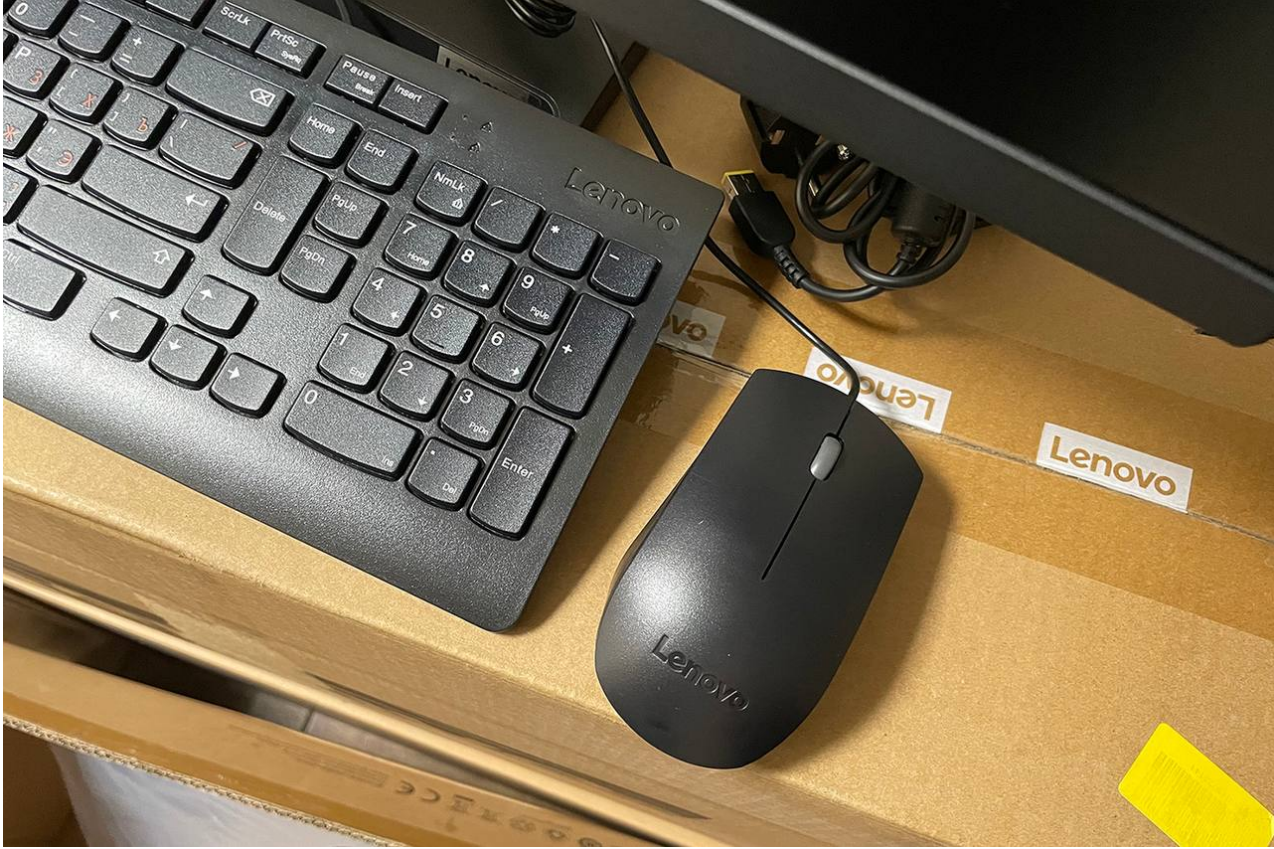
Десять моноблоків передали для роботи 10 операторів міського кол-центру. Окрім запитів про допомогу служба з обробки звернень громадян опрацьовує велику кількість заявок про усунення аварійних ситуацій та скарг від громадян.

Кол-центр працює цілодобово. Всі бази даних запису заявок і реагування на них лише в електронному форматі. Також незалежно від того, чи працюють оператори кол-центру в організованому офісі або віддалено, їм необхідні комп'ютери для забезпечення доступу до віртуальної АТС та інших інструментів взаємодії з заявниками під час роботи з вхідними та вихідними дзвінками, - каже Олена Булавка, начальник відділу обробки звернень громадян «Колцентр 1588» Департаменту ЖКГ Миколаївської міської ради.

В рамках проекту також ведуться роботи з розробки інформаційного чат-бота (для Viber та Telegram) для розподілення запитів по категоріях та надсилання їх до відповідного оператора, відповідального за розповсюдження гуманітарної допомоги та медикаментів, реєстрацію на евакуацію, компенсацію за зруйновані будинки, пошук зниклих безвісти, реєстрацію ВПО тощо. Ці заходи допоможуть підвищити ефективність роботи кол-центру більш ніж у два рази. Після того, як чат-бот буде розроблений, оператори буде надано навчання щодо його використання. Завдяки цій діяльності кол-центр підвищить свою ефективність.

Ініціативу реалізує Ресурсний центр громадських ініціатив у партнерстві з Агенцією розвитку Миколаєва.









[перейти до списку \(/news/?c=1\)](/news/?c=1)

Рекомендувати 0 Поширити

Миколаївська міська рада
Офіційний портал
(/)

 (0512) 751-588
(tel:0512 751-588)
 (0512) 533-588
(tel:0512 533-588)

Пошук по порталі



© 2016 Миколаївська міська рада
Розробник: Kitsoft (<http://www.kitsoft.kiev.ua/>)



(<http://www.kitsoft.kiev.ua/>) (<http://www.kitsoft.kiev.ua/>) (<http://www.kitsoft.kiev.ua/>) (<http://www.kitsoft.kiev.ua/>) (<http://www.kitsoft.kiev.ua/>) (<http://www.kitsoft.kiev.ua/>) (<http://www.kitsoft.kiev.ua/>) (<http://www.kitsoft.kiev.ua/>) (<http://www.kitsoft.kiev.ua/>) (<http://www.kitsoft.kiev.ua/>)

Контакти (/content/kontakti.html)
Мапа portalу (/content/)

