

Jeden Numer – platforma komunikacyjna dla urzędów miast

**Smssem, mailem, przez aplikację, portal lub telefon.
W ramach usługi Jeden Numer mieszkańcy mogą kontaktować się z urzędem miasta za pomocą różnych narzędzi.**

Warszawa, dn. 04.05.2016 r. [Integrated Solutions](#), wyspecjalizowany integrator ICT należący do Orange Polska, wprowadza nową usługę dla sektora administracji publicznej. Jeden Numer to rozwiązanie, które ułatwia komunikację mieszkańców z władzami lokalnymi. Powstał z myślą o ułatwieniu mieszkańcom zgłaszania spraw wymagających interwencji służb miejskich, jak na przykład popsuta latarnia, studzienka czy dziura w jezdni. Jeden Numer integruje numer telefoniczny, portal internetowy i aplikację mobilną Contact Center urzędu i systemem CRM (Customer Relationship Management) dla mieszkańców. Zgłaszane za jego pomocą sprawy są przydzielane do poszczególnych jednostek instytucji, a mieszkaniec otrzymuje informację o statusie zgłoszenia.

„Tworząc Jeden Numer wzorowaliśmy się na sprawdzonych projektach, jak np. numer 311 w Nowym Jorku czy 19 115 w Warszawie. Tak powstała usługa, która aktywnym mieszkańcom daje nowoczesny sposób kontaktu z urzędem, pracownikom urzędu – rozwiązanie Contact Center i CRM, a wszystkim – bardziej przyjazne i efektywniej zarządzane miasto” - wyjaśnia Dariusz Jędrzejczyk, dyrektor segmentu klientów kluczowych i korporacyjnych w Orange Polska.

Oprócz funkcji związanych z rejestracją, przydzielaniem zgłoszeń i automatyzacją obsługi telefonicznej, system pozwala na generowanie raportów. Dzięki temu w łatwy sposób można m. in. sprawdzić, w których dzielnicach dokonano najwięcej zgłoszeń, czego dotyczyły oraz ile czasu zajęło ich rozwiązanie.

Jeden Numer to także narzędzie do aktywizacji społecznej mieszkańców. Wpisuje się w koncepcję smart city i wspiera technologiczny rozwój miasta. Bazuje na



systemach [localspot](#) firmy Xentivo, Visual Contact Center Studio oraz usługach szybkiej i bezpiecznej transmisji danych w sieci Orange Polska.

Informacje o Integrated Solutions:

Integrated Solutions jest integratorem łączącym świat informatyki i telekomunikacji w taki sposób, aby nasi klienci mogli działać jeszcze efektywniej. Firma dostarcza innowacyjne usługi i rozwiązania ICT z takich obszarów, jak Ujednolicona Komunikacja, bezpieczeństwo IT, sieci LAN, WAN usługi Data Center oraz Infrastructure as a Service. Partnerami technologicznymi firmy Integrated Solutions są wiodący światowi dostawcy rozwiązań informatycznych i komunikacyjnych. Integrated Solutions jest spółką powstałą w ramach Orange Polska – operatora nowoczesnej sieci stacjonarnej i mobilnej świadczącej usługi w oparciu o najszybsze technologie światłowodowe oraz LTE.

Więcej informacji można znaleźć na stronie: <http://I-S.com.pl>.