

ΕΝΙΑΙΟ CALL CENTER ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η DATABANK, ως υπεργολάβος της Mediatel, υλοποίησε και λειτουργεί το «Ενιαίο Call Center του Υπουργείου Εργασίας», το οποίο ενοποιεί όλα τα επιμέρους τηλεφωνικά κέντρα των φορέων του Υπουργείου, λειτουργώντας σε 24ωρη βάση, 365 ημέρες. Ο πολίτης μπορεί να καλέσει χωρίς χρέωση στον αριθμό 1555, να επιλέξει τον φορέα (ΕΦΚΑ, ΟΑΕΔ, ΟΠΕΚΑ, κ.λπ.) με τον οποίο επιθυμεί να συνομιλήσει και η κλήση του μεταφέρεται άμεσα στον αρμόδιο τηλεφωνητή (agent).

Χάρη στον ευρηματικό σχεδιασμό του «Ενιαίου Call Center του Υπουργείου Εργασίας», επιτυγχάνεται αφενός η ολιστική διαχείριση της κλήσης και αφετέρου η βέλτιστη αξιοποίηση των διαθέσιμων agents, ώστε ο καλών πολίτης να μπορεί να εξυπηρετηθεί, έστω κι αν χρειαστεί να μεταφερθεί η κλήση του σε άλλο φορέα. Ακόμα, παρέχεται η δυνατότητα στον πολίτη να αφήσει ηχογραφημένο μήνυμα, ώστε να επικοινωνήσει μαζί του κάποιος agent σε συμφωνηθέντα χρόνο.

Με την αξιοποίηση του πρωτοκόλλου «Voip» (τηλεφωνία μέσω διαδικτύου) οι κλήσεις μεταφέρονται χωρίς χρέωση, τόσο ανάμεσα στα Call Centers (e-Value, Mediatel, Teleperformance, Kappa Research) τα οποία παρέχουν την υπηρεσία, όσο και στο «Back Office» των φορέων του Υπουργείου (ΕΦΚΑ, ΟΠΕΚΑ, ΟΑΕΔ κ.λπ.) και παράλληλα επιτυγχάνεται η ταυτόχρονη μεταφορά της καρτέλλας με τα στοιχεία του πολίτη (CRM).

Το «1555» βραβεύτηκε από το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ) με το 1ο Βραβείο στην κατηγορία Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών έτους 2021.

1555

ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΟΛΙΤΩΝ
ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΑ, ΕΡΓΑΣΙΑΚΑ & ΚΟΙΝΩΝΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ

