



Niš

case study...

Implementacija prve elektronske uprave
u Srbiji u gradskoj administraciji
u Nišu



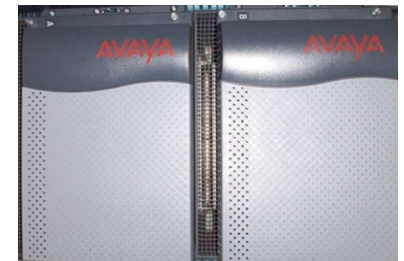


Zadaci:

- Zamena zastarele telefonske PBX centrale novim IP telefonskim sistemom
- Premošćavanje generacijskog jaza između postojeće i VoIP tehnologije
- Smanjenje telekomunikacionih troškova uz istovremeno povećanje broja internih i eksternih poziva
- Kreiranje jedinstvenog kontakt centra koji povezuje 14 lokacija za 1000 direktnih i 500 indirektnih korisnika i približno 300 000 građana

Rešenja:

- Media Servers i Media Gateway sistemi zasnovani na RedHat Linux (Avaya Edition),
- Govorna pošta (kapacitet snimanja 550 sati),
- Interaktivni govorni aparat (IVR) sa mogućnošću snimanja 30 kanala
- DECT sistem na 2 lokacije,
- Avaya UPS



**Rezultati:**

- Implementirana prva e-uprava u Srbiji
- Povećana efikasnost i usavršene procedure u gradskoj administraciji
- Smanjeni telefonski troškovi za 50% (cca 87.500 Eura), u poređenju sa prethodnom godinom čak i nakon povećanja broja internih i eksternih poziva
- Ostvaren brz povrat investicije (ROI) 2.5 godine
- Obezbeđen jedinstveni telefonski broj putem kog je moguće dobiti sve informacije o uslugama gradske administracije u Nišu
- Ostvarena dodatna podrška građanima sa više od 250 000 e-usluga godišnje
- Omogućeno prikupljanje informacija od građana
- Implementiran VoIP System koji je zaštićen na period od minimum 20 godina
- Primenjeno telekomunikaciono rešenje koje je kompatibilno na svim nivoima i lako se nadograđuje



Uvodno izlaganje:

Sistemom najbolje ponude Algotech je na javnom tenderu gradske uprave u Nišu izabran da implementira Avaya IP telefonski sistem i kontakt centar. IP telefonski sistem je trebalo da poveže 12 različitih lokacija sa osnovnim kontakt centrom koji opslužuje 1000 direktnih i 500 indirektnih korisnika (komunalnih i javnih preduzeća) i oko 300 000 građana.

“ Naš cilj je bio da integrišemo rešenje koje nam pruža mogućnost korišćenja postojeće MAN infrastrukture, uz istovremeno premošćavanje jaza između postojećeg i VoIP telefonskog sistema, smanjenje telefonskih troškova i povećanje broja internih i eksternih poziva. Jedan od naših zahteva odnosio se i na projektovanje brzog povratka investicije na period od 2,5 godine. Svi naši projektni zahtevi u potpunosti su realizovani instalacijom Algotech-ovog VoIP sistema, naglasio je Bojan Cvetković zamenik načelnika Uprave za informatičke i komunikacione tehnologije grada Niša.

Implementacija rešenja:

Proces implementacije telekomunikacionog rešenja u gradskoj administraciji bio je istovremeno izazovan i veoma zahtevan. Uprava za informatičke i telekomunikacione tehnologije grada Niša je prva e-uprava u državnim institucijama u Srbiji, koja građanima pruža više od 250 000 elektronskih usluga godišnje.

“U prvoj fazi, Algotech je implementirao osnovni kontakt centar, sa jedinstvenim telefonskim brojem za sve informacije. Sledeći korak je uključivao povezivanje svih javnih preduzeća kao što su „Naisus“ i „Medijana“ sa postojećim kontakt centrom. Takođe je planirano da se u neposrednoj budućnosti svim klijentima i građanima Niša, omogući komunikacija sa gradskom administracijom i javnim kompanijama putem nekoliko medijskih kanala, uključujući fiksnu i mobilnu telefoniju, fax, sms, internet, chat i blog“, rekao je Aleksandar Bakoč, direktor Algotech-a u Srbiji.

Upravi za IKT grada Niša dodeljena je specijalna nagrada Magazina Mikro PC World „za implementaciju VoIP telefonije u gradskoj administraciji“ kao i nagrada udruženja informatičara JISA „Diskobolos 2006“ za prvu elektronsku upravu u državnim institucijama u Srbiji.



O upravi za IKT grada Niša:

Uprava za informatičke i komunikacione tehnologije je prva i jedina uprava za poslove ICT-a u organima lokalne samouprave u Republici Srbiji, organizovana po modelu e-Uprave u skladu sa principima održivog razvoja. Uprava za IKT pruža podršku uslužnom centru Grada Niša, kao i uslužnim centrima gradskih opština. Uprava za IKT takođe obezbeđuje, na godišnjem nivou, više od 250.000 e-usluga za 1000 direktnih i 500 indirektnih korisnika na 14 distribuiranih gradskih lokacija povezanih gradskom MAN broadband mrežom. Pakt za stabilnost jugoistočne Evrope izabrao je Upravu za IKT kao najbolji primer za primenu e-Governmenta u Srbiji.





O kompaniji Algotech:

Algotech je regionalni provajder rešenja za kontakt centre u centralnoj i istočnoj Evropi, prisutan u čak sedam zemalja: Srbija, Crna Gora, Mađarska, Češka Republika, Slovačka, Poljska i Rumunija. Kompanija nudi IP telefoniju, pozivne i kontakt centre i rešenja za unapređenje odnosa sa klijentima na efikasan i profitabilan način. Algotech Srbija i Crna Gora posluje od 1992 godine i implementirao je 90% kontakt centara, što ga čini apsolutnim liderom na tržištu. U 2006, Algotech Srbija i Crna Gora je proglašen za najboljeg Avaya partnera u regionu. Neki od klijenata Algotech-a u centralnoj i istočnoj Evropi su Telekom Srbija, Aerodrom Srbija, Amerikan Express, City Bank, DHL, General Electric, ING, Lufthansa i Vodafone.

Za više informacija posetite www.algotech.eu



Sve izjave u dokumentu preuzete su od Bojana Cvetkovića, zamenika načelnika Uprave za informatičke tehnologije grada Niša i Aleksandra Bakoča, direktora Algotech-a.