

Дигитална медия и преживявания

Система за управление на опашки за Национална Агенция по приходите

QMS система от ново поколение



RISK Electronics



ДОСТАВКА, МОНТАЖ И ИНСТАЛАЦИЯ НА СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА ОПАШКИ ЗА НАЦИОНАЛНА АГЕНЦИЯ ПО ПРИХОДИТЕ

ТЕКУЩО СЪСТОЯНИЕ

Националната агенция за приходите е специализиран държавен орган към министъра на финансите. Функциите на институцията включват установяване, обезпечаване и събиране на публични вземания и определени със закон частни държавни вземания. На разговорен език често се наричат данъчна институция. Визията на държавната агенция за бъдещето на администрацията е свързана с мащабни и актуални нововъведения. Ето защо технологичните иновации в подкрепа на администра-

тивните дейности са изключително важен елемент от цялостния процес по обслужване на гражданите. Държавната институция се спира на модерна и обновена високотехнологична система за управление на опашките. Решението е доставено, монтирано и поддържано от екипа на РИСК Електроник. Системата е от ново поколение, като предлага разнообразни възможности за оптимизиране на времето на клиента.

РЕШЕНИЕ

В съвременния забързан свят времето се превръща в изключително ценен ресурс. За клиентите на НАП е важно да получават качествено, бързо и коректно обслужване. Благодарение на системите за управление на опашки този процес се оптимизира. След внимателен и обстоен анализ на потребностите на държавната институция експертите на РИСК Електроник избират точната система за управление на опашките, съобразена с изискванията на административния орган. Софтуерът е предназначен за работа по време на посещение в институцията, но и предоставя допълнителни възможности за запазване на час, благодарение на съвременни технологични решения. Системата позволява на клиен-

тите да си резервират часове в административната институция от сайта на НАП или да получат виртуален билет, който се показва на смартфон или таблет. В такъв случай те не се нуждаят от хартиен носител. Системата, монтирана от РИСК Електроник, включва и устройства, разпечатващи билет за клиента. Технологията има и едно много важно предимство – предоставя обратна връзка и статистика за работата на администрацията. Клиентите имат възможност след приключване на посещението си в институцията да дадат своите отзиви за качеството на обслужването. Също така данъчният орган получава и актуална информация какви услуги ползват най-често гражданите.



Софтуерът е предназначен за работа по време на посещение в институцията



Възможност за получаване на виртуален билет, който се показва на смартфон или таблет



Системата позволява резервиране на часове



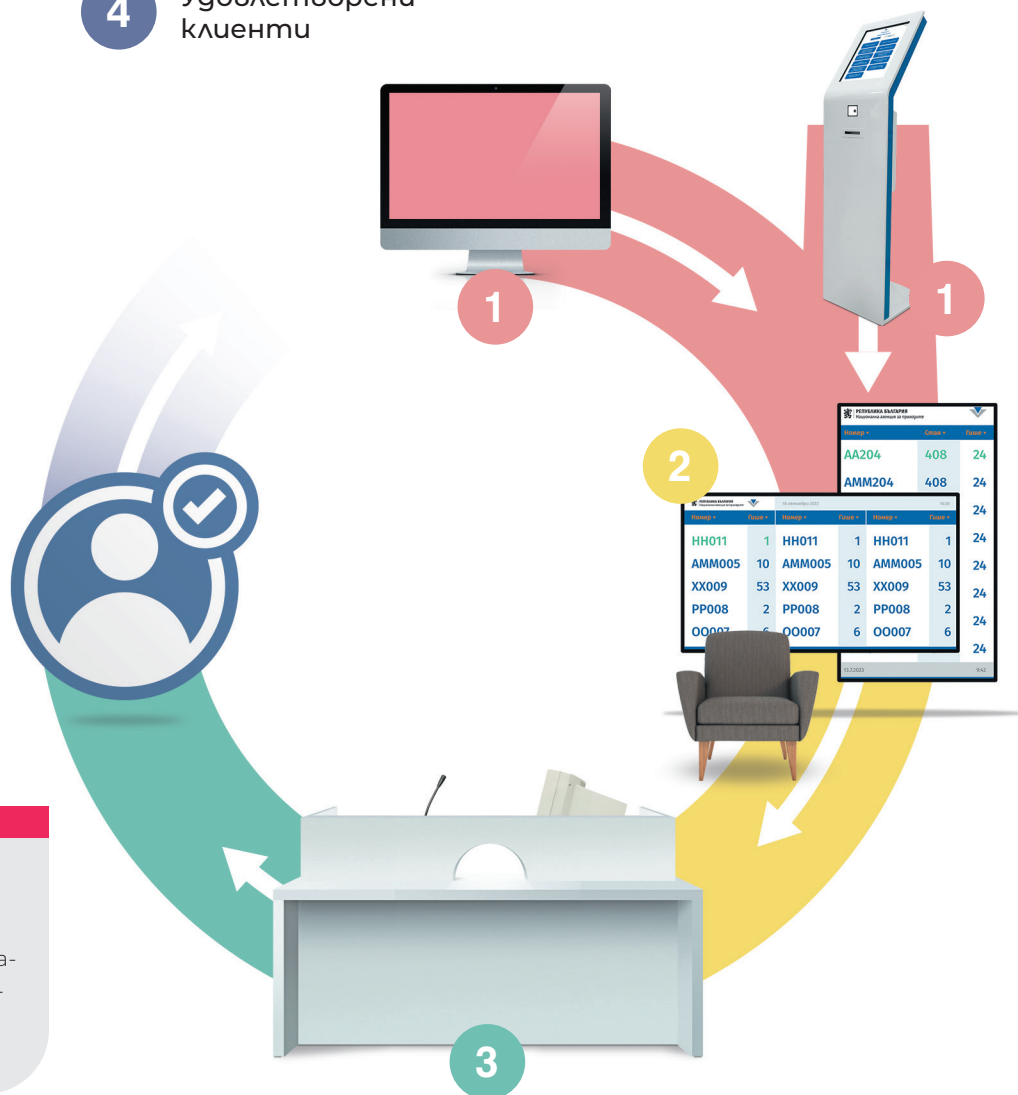
Обратна връзка и статистика за работата на администрацията

1 Теглене или резервация на билет

2 Информирание

3 Компетентно обслужване

4 Удовлетворени клиенти



Сигурност, че гражданите са правилно разпределени към обслужващия персонал, разполагащ със съответните за търсената услуга компетенции.

РЕЗУЛТАТИ

Системата за управление на опашките спестява от ценното време на клиента. Посетителите вече могат да си записват конкретен час от сайта на НАП или да получават виртуален билет. Технологичното нововъведение оптимизира и цялостния процес по обслужването, същността на работата на приходната агенция с гражданите. Системата подпомага работата на данъчните служители, като им съдейства да следят посещаемостта и да организират по-ефективно работата с клиентите. Много важна опция в полза на гражданите и самите финансови специалисти е пренасочването от едно гише към друго, тъй като някои казуси изискват съдействието на повече от един експерт.

Бързото, акуратно и качествено обслужване на клиентите се осъществява с помощта на високотехнологичната система за управление на опашките. Също така финансовият орган получава и ценна обратна връзка за работата на администрацията. Тя се дава чрез попълване на анкета на локално устройство (таблет), поставено на съответното гише. Клиентът може да сканира QR кода на билета си и да напише мнението си. Освен това има възможност да посети портала, от който си е направил резервацията, или е взел виртуален билет. Системата може да предостави и статистически данни за разпределението на търсените услуги. Най-сполучливият резултат от нововъведението се изразява в удовлетворението на клиентите на НАП – обслужването е бързо и ефективно.

Системата за управление на опашките спестява от ценното време на клиента. Посетителите вече могат да си записват конкретен час от сайта на НАП или да получават виртуален билет. Технологичното нововъведение оптимизира и цялостния процес по обслужването, същността на работата на приходната агенция с гражданите. Системата подпомага работата на данъчните служители, като им съдейства да следят посещаемостта и да организират по-ефективно работата с клиентите. Много важна опция в полза на гражданите и самите финансови специалисти е пренасочването от едно гише към друго, тъй като някои казуси изискват съдействието на повече от един експерт.



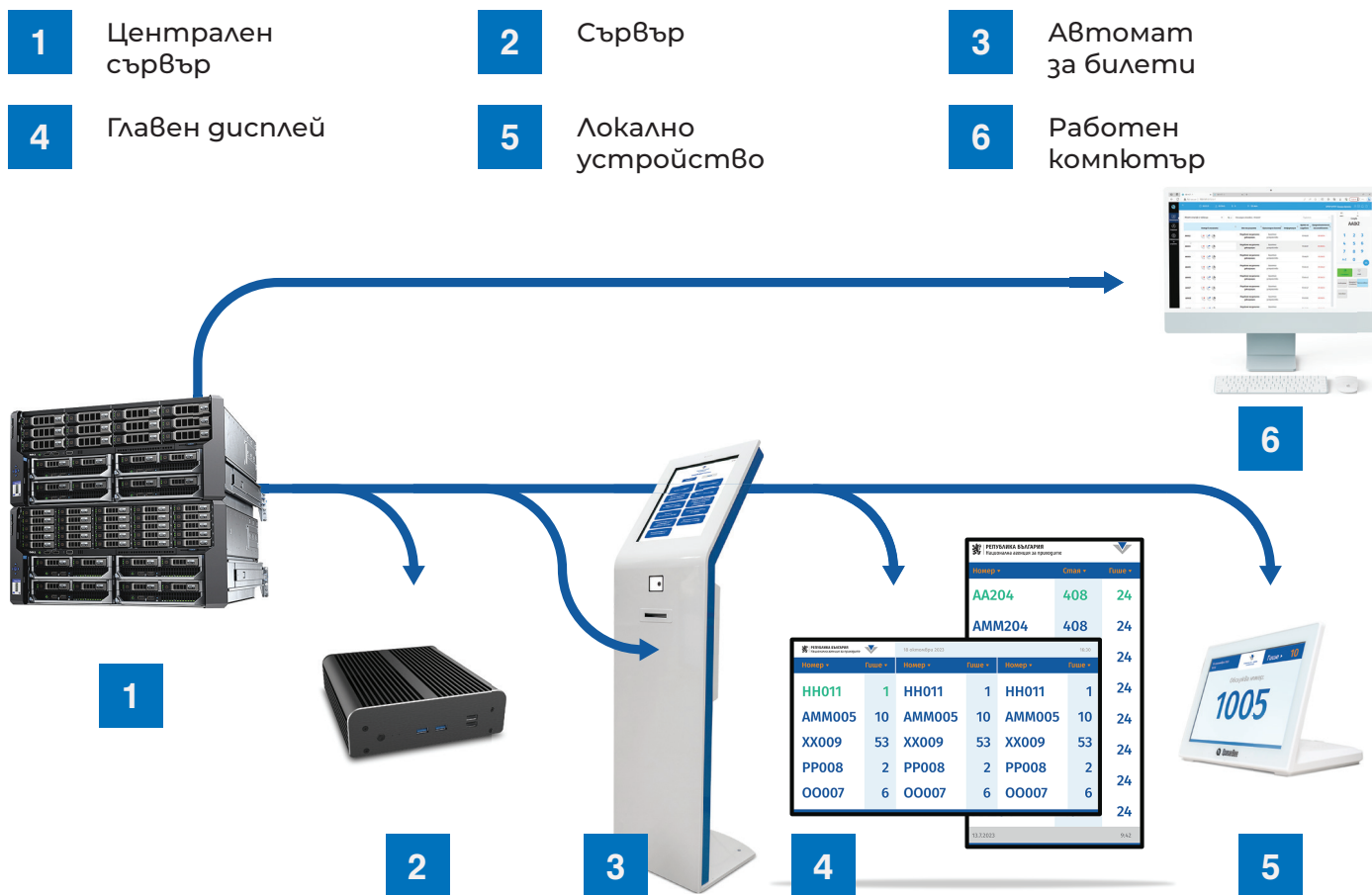
Автомат за издаване на билет



Главен дисплей



Локално устройство на гише



СЪТРУДНИЧЕСТВО

Експертите от РИСК Електроник се съобразяват със специфичните изисквания на приходната агенция при избора на система за управление на опашки. Възможностите за виртуално запазване на час за посещение са една от технологичните новости на предоставения софтуер. Внедряването изисква и съответното обучение за работа с технологията, затова и служителите се запознават с начина на работа на системата.

РИСК Електроник е една от първите компании в IT сектора в България. Нашето име е синоним на стратегически подход в консултирането и иновации в създаването на IT решения и инфраструктури. Дългогодишният ни опит винаги е свързан с индивидуален и специализиран подход, съобразен с нуждите на нашите доволни клиенти като Национална Агенция по приходите.

КОНТАКТИ

Имате нужда от помощ? Спестете време като зададете Вашия въпрос и ние ще Ви свържем с подходящ експерт за консултация или демонстрация.

РИСК Електроник ООД
Офис София 1138,
бул. „Самоковско шосе“ 2А

тел.: (02) 917 54 23
e-mail: office@risk.bg
www.risk.bg



/riskelectronics



/@riskelectronics9727



/riskelectronics



/riskelectronics



/risk-electronics-ltd



/riskelectronics

Корпоративната култура на **РИСК Електроник** е тясно свързана с желанието ни за обновяване и награждане. Промените са съществена част от изпълнението на мисията ни. Работим с клиентите, като ги водим към по-бърза и по-устойчива във времето трансформация. Умението за обновяване е ключово за раширяване на свободата на нашите партньори. То им дава нови и уникални възможности да определят своя индивидуален път на развитие. Ние подкрепяме клиентите в стремежа им да извлекат максимални резултати от промените. Внедряваме решенията и работим съвместно с тях от идеята до реализацията. Именно тясното сътрудничество, иновативните технологии и проекти правят РИСК Електроник лоялен, надежден и успешен бизнес партньор.