

Μία ενιαία εμπειρία εξυπηρέτησης

Παντού. Για όλους. Κάθε στιγμή



ΚΕΠ
Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών



AiAGENT



**ΑΣΦΑΛΕΙΑ &
ΕΜΠΙΣΤΟΣΥΝΗ**



**24/7
ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ**



**ΕΥΚΟΛΙΑ &
ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ**



**ΤΑΧΥΤΗΤΑ &
ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ**

Ελλάδα 2.0
ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ
ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ



Με τη χρηματοδότηση
της Ευρωπαϊκής Ένωσης
NextGenerationEU



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης
και Τεχνητής Νοημοσύνης



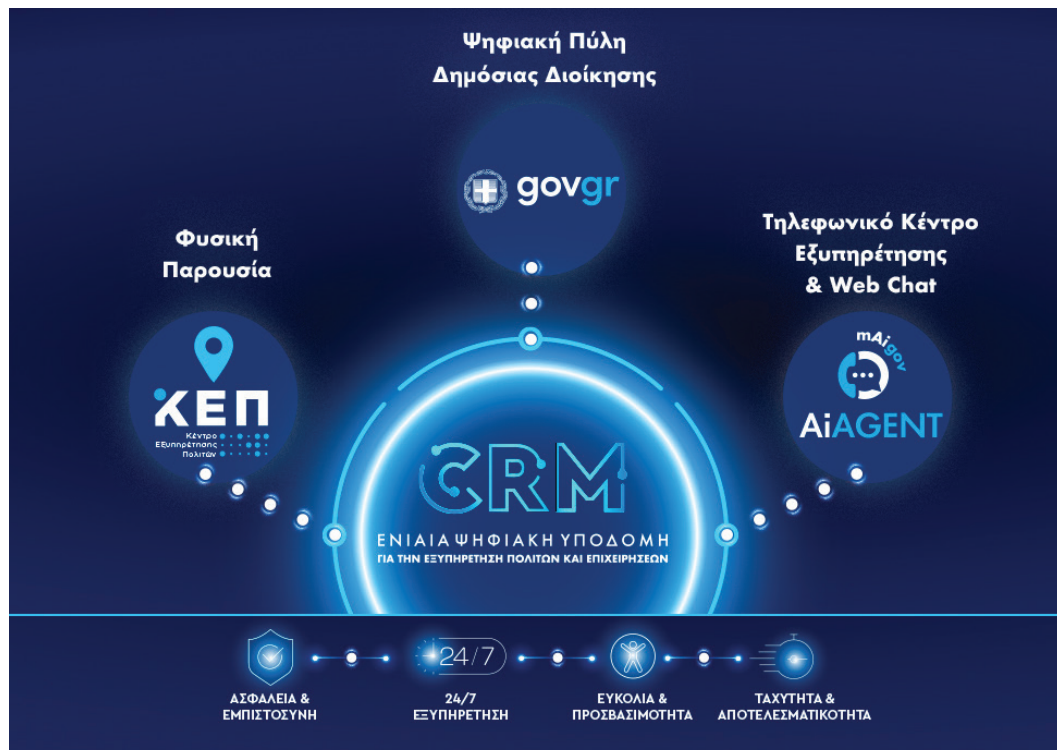
Γενική Γραμματεία
Πληροφοριακών
Συστημάτων &
Ψηφιακής Διακυβέρνησης



**ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ**



ΕΝΙΑΙΑ ΨΗΦΙΑΚΗ ΥΠΟΔΟΜΗ
ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΟΛΙΤΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ



Anything, Anywhere, Anytime

Οποιαδήποτε υπηρεσία,
από οποιοδήποτε σημείο,
οποιαδήποτε στιγμή

Ελλάδα 2.0
ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ
ΚΑΙ ΑΝΟΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ



Με τη χρηματοδότηση
της Ευρωπαϊκής Ένωσης
NextGenerationEU



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης
και Τεχνητής Νοημοσύνης



Γενική Γραμματεία
Πληροφοριακών
Συστημάτων &
Ψηφιακής Διακυβέρνησης



ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ

Το Δημόσιο σε μια νέα ψηφιακή πραγματικότητα

Τα τελευταία έξι χρόνια, η ελληνική Δημόσια Διοίκηση έχει πραγματοποιήσει σημαντικά βήματα στον τομέα του ψηφιακού μετασχηματισμού, αλλάζοντας ουσιαστικά τον τρόπο με τον οποίο πολίτες και επιχειρήσεις συναλλάσσονται με το κράτος. Υπηρεσίες που στο παρελθόν απαιτούσαν φυσική παρουσία, χρονοβόρες διαδικασίες και πολλαπλές μετακινήσεις, πλέον παρέχονται ψηφιακά, με μεγαλύτερη ταχύτητα, ασφάλεια και διαφάνεια.

Η επόμενη πρόκληση, ωστόσο, δεν αφορά μόνο την προσθήκη περισσότερων ψηφιακών υπηρεσιών. Αφορά κυρίως τη δημιουργία ενός ενιαίου και συνεκτικού περιβάλλοντος εξυπηρέτησης, μέσα στο οποίο όλες οι υπηρεσίες λειτουργούν συνδεδεμένα, με κοινή λογική και με επίκεντρο τις πραγματικές ανάγκες του χρήστη.

Σε αυτή τη νέα συνθήκη εντάσσεται η ανάπτυξη της Ενιαίας Ψηφιακής Υποδομής CRM (Customer Relationship Management), ενός έργου στρατηγικής σημασίας που υλοποιείται από την Κοινωνία της Πληροφορίας για το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Τεχνητής Νοημοσύνης, στο πλαίσιο του Εθνικού Σχεδίου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας «Ελλάδα 2.0», με χρηματοδότηση από την Ευρωπαϊκή Ένωση – NextGenerationEU.

Το CRM εισάγει μια νέα φιλοσοφία εξυπηρέτησης, όπου η σχέση του πολίτη και της επιχείρησης με το Δημόσιο οργανώνεται με μεγαλύτερη συνέχεια, καλύτερο συντονισμό και πιο ολοκληρωμένη εμπειρία χρήσης.



ΕΝΙΑΙΑ ΨΗΦΙΑΚΗ ΥΠΟΔΟΜΗ
ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΟΛΙΤΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Μια ενιαία εμπειρία εξυπηρέτησης

Η νέα υποδομή CRM δημιουργεί ένα ενιαίο περιβάλλον εξυπηρέτησης, μέσα στο οποίο όλα τα σημεία επαφής με το Δημόσιο λειτουργούν με κοινή λογική και διασυνδεδεμένη πληροφορία.

Ο πολίτης ή η επιχείρηση μπορεί να ξεκινήσει μια διαδικασία μέσω του gov.gr, να ζητήσει υποστήριξη μέσω web chat, να επικοινωνήσει τηλεφωνικά ή να επισκεφθεί ένα ΚΕΠ, χωρίς να χάνεται η συνέχεια της πληροφορίας ή να απαιτείται επανεκκίνηση της διαδικασίας.

Η εμπειρία εξυπηρέτησης γίνεται πιο συνεκτική, πιο άμεση και πιο λειτουργική. Οι πληροφορίες, τα αιτήματα, τα έγγραφα και οι ενέργειες οργανώνονται σε ένα κοινό πλαίσιο, επιτρέποντας στον χρήστη να έχει καλύτερη εικόνα της σχέσης του με τη Δημόσια Διοίκηση.

Στην πράξη, το CRM προσφέρει:

- Συγκεντρωμένη εικόνα αιτήσεων και υποθέσεων
- Ενιαία πρόσβαση σε έγγραφα και ραντεβού
- Προσωποποιημένες ενημερώσεις και ειδοποιήσεις
- Πολυκαναλική εξυπηρέτηση με συνεχή ροή πληροφορίας
- Ταχύτερη επικοινωνία με τους δημόσιους φορείς
- Λιγότερη γραφειοκρατία και καθυστερήσεις

Παράλληλα, ενισχύεται η διαλειτουργικότητα μεταξύ φορέων, ώστε τα πληροφοριακά συστήματα να αλληλοεπικοινωνούν αποτελεσματικότερα και να μειώνονται τα διοικητικά εμπόδια.

Η πληροφορία αποκτά συνέχεια και η εμπειρία εξυπηρέτησης γίνεται πιο ανθρώπινη



Με τη χρηματοδότηση
της Ευρωπαϊκής Ένωσης
NextGenerationEU



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης
και Τεχνικής Νομοσύνης



Γενική Γραμματεία
Πληροφοριακών
Συστημάτων &
Ψηφιακής Διακυβέρνησης



ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ

Οφέλη για πολίτες, επιχειρήσεις και Δημόσια Διοίκηση

Η νέα Ενιαία Ψηφιακή Υποδομή δεν αλλάζει μόνο τον τρόπο παροχής υπηρεσιών, αλλά συνολικά τον τρόπο με τον οποίο οργανώνεται η σχέση κράτους, κοινωνίας και οικονομίας.

Για τους πολίτες

Η εξυπηρέτηση γίνεται πιο ξεκάθαρη και πιο προσωποποιημένη. Ο χρήστης μπορεί να παρακολουθεί ευκολότερα τις υποθέσεις του, να έχει καλύτερη εικόνα των διαθέσιμων ενεργειών και να λαμβάνει στοχευμένες ενημερώσεις ανάλογα με τις ανάγκες και το προφίλ του.

Για τις επιχειρήσεις

Το CRM συμβάλλει ουσιαστικά στη μείωση της πολυπλοκότητας και του διοικητικού φόρτου. Η καλύτερη οργάνωση της πληροφορίας και η ενιαία





ΕΝΙΑΙΑ ΨΗΦΙΑΚΗ ΥΠΟΔΟΜΗ
ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΟΛΙΤΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Για τη Δημόσια Διοίκηση

Οι δημόσιοι φορείς αποκτούν σύγχρονα εργαλεία διαχείρισης αιτημάτων, καλύτερο συντονισμό και δυνατότητα παροχής ποιοτικότερων υπηρεσιών. Παράλληλα, η ενίσχυση της διαλειτουργικότητας συμβάλλει στη βελτίωση της συνολικής λειτουργίας του διοικητικού μηχανισμού.

Το αποτέλεσμα είναι ένα κράτος πιο ευέλικτο, πιο διαφανές και πιο κοντά στις πραγματικές ανάγκες της κοινωνίας



Ελλάδα 2.0
ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ
ΚΑΙ ΑΝΟΞΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ



Με τη χρηματοδότηση
της Ευρωπαϊκής Ένωσης
NextGenerationEU



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης
και Τεχνητής Νοημοσύνης



Γενική Γραμματεία
Πληροφοριακών
Συστημάτων &
Ψηφιακής Διακυβέρνησης



ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ

Η Κοινωνία της Πληροφορίας στον πυρήνα του ψηφιακού μετασχηματισμού

Η Κοινωνία της Πληροφορίας Μ.Α.Ε. αποτελεί τον κεντρικό κόμβο σχεδιασμού, ανάπτυξης και υλοποίησης έργων Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης στον Δημόσιο Τομέα.

Με σημαντική τεχνογνωσία και πολυετή εμπειρία στην υλοποίηση σύνθετων έργων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, συμβάλλει καθοριστικά στη δημιουργία ενός σύγχρονου, ασφαλούς και λειτουργικού ψηφιακού περιβάλλοντος για τη χώρα.

Από το 2019 έως σήμερα:

- έχουν προκηρυχθεί περισσότεροι από 380 διαγωνισμοί,
- έχουν συναφθεί πάνω από 600 συμβάσεις,
- και έχουν υλοποιηθεί σημαντικές παρεμβάσεις ψηφιακής αναβάθμισης της Δημόσιας Διοίκησης.

Η ΚτΠ Μ.Α.Ε. υποστηρίζει ενεργά τον σχεδιασμό και την υλοποίηση έργων που:

- αναβαθμίζουν την ηλεκτρονική εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων,
- ενισχύουν τη διαφάνεια και τη διαλειτουργικότητα,
- αυξάνουν την αποδοτικότητα των δημόσιων οργανισμών,
- και δημιουργούν τις προϋποθέσεις για ένα πιο σύγχρονο και αποτελεσματικό κράτος.

Το CRM αποτελεί ένα ακόμη καθοριστικό βήμα προς ένα Δημόσιο πιο συνεκτικό, πιο λειτουργικό και πιο φιλικό προς τον πολίτη



ΕΝΙΑΙΑ ΨΗΦΙΑΚΗ ΥΠΟΔΟΜΗ
ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΟΛΙΤΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Μία **ενιαία** εμπειρία
εξυπηρέτησης
Παντού.
Για όλους.
Κάθε στιγμή.

Ελλάδα 2.0
ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ
ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ



Με τη χρηματοδότηση
της Ευρωπαϊκής Ένωσης
NextGenerationEU



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης
και Τεχνητής Νοημοσύνης



Γενική Γραμματεία
Πληροφοριακών
Συστημάτων &
Ψηφιακής Διακυβέρνησης



ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ