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

CRM

ΕΝΙΑΙΑ ΨΗΦΙΑΚΗ ΥΠΟΔΟΜΗ
ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΟΛΙΤΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Οποιαδήποτε υπηρεσία.
Από κάθε σημείο.
Κάθε στιγμή.

Το Δημόσιο περνά σε μια
νέα ψηφιακή πραγματικότητα,
με επίκεντρο τον πολίτη,
την επιχείρηση και τις ανάγκες τους.

Ενιαία Ψηφιακή Υποδομή CRM

Μια νέα προσέγγιση
στην επικοινωνία,
τη συνεργασία και
την εξυπηρέτηση από
τη Δημόσια Διοίκηση.

ΤΟ ΟΡΑΜΑ

Από τις ψηφιακές υπηρεσίες στην ενιαία εμπειρία εξυπηρέτησης

Τα τελευταία χρόνια, ο ψηφιακός μετασχηματισμός της ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης έχει αλλάξει ουσιαστικά τον τρόπο με τον οποίο πολίτες και επιχειρήσεις συναλλάσσονται με το κράτος. Διαδικασίες που απαιτούσαν χρόνο, μετακινήσεις και φυσική παρουσία γίνονται πλέον ψηφιακά, με μεγαλύτερη ευκολία και ταχύτητα.

Το επόμενο βήμα είναι η σύνδεση αυτών των υπηρεσιών σε ένα ενιαίο, συνεκτικό περιβάλλον εξυπηρέτησης.

Σε αυτή την κατεύθυνση, η Ενιαία Ψηφιακή Υποδομή CRM (Customer Relationship Management) φιλοδοξεί να αναβαθμίσει τη σχέση πολιτών και επιχειρήσεων με τη Δημόσια Διοίκηση, ενισχύοντας τη συνέχεια της πληροφορίας, τον συντονισμό των υπηρεσιών και την ποιότητα της εξυπηρέτησης.

Δεν αρκεί οι υπηρεσίες να είναι ψηφιακές. Χρειάζεται να λειτουργούν μαζί, με κοινή λογική και με επίκεντρο τον άνθρωπο.

Μία υποδομή. Κοινή κατεύθυνση. Καλύτερη εξυπηρέτηση.

Το έργο υλοποιείται από την Κοινωνία της Πληροφορίας Μ.Α.Ε. 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.

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

ΠΩΣ ΑΛΛΑΖΕΙ Η ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ

Η πληροφορία ακολουθεί τον πολίτη

Με την Ενιαία Ψηφιακή Υποδομή CRM, τα διαφορετικά κανάλια επικοινωνίας με το Δημόσιο μπορούν να λειτουργούν πιο συντονισμένα, προσφέροντας μια εμπειρία με μεγαλύτερη συνέχεια.

Μια διαδικασία μπορεί να ξεκινά στο gov.gr, να συνεχίζεται μέσω web chat ή τηλεφωνικής επικοινωνίας και να υποστηρίζεται από ένα Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), χωρίς να χάνεται η συνοχή της πληροφορίας, όπου υποστηρίζεται η σχετική διασύνδεση.

Μία εμπειρία σε κάθε σημείο επαφής

- **Ενιαία εικόνα υποθέσεων**

Καλύτερη οργάνωση των αιτημάτων και των εκκρεμοτήτων.

- **Πρόσβαση στην πληροφορία**

Πιο οργανωμένη διαχείριση εγγράφων, αιτημάτων και ραντεβού.

- **Στοχευμένη ενημέρωση**

Ενημερώσεις και ειδοποιήσεις που υποστηρίζουν την πληροφόρηση του χρήστη.

- **Πολλαπλά κανάλια εξυπηρέτησης**

Συντονισμένη επικοινωνία μέσα από ψηφιακά και φυσικά σημεία επαφής.

- **Καλύτερη διαχείριση αιτημάτων**

Πιο αποτελεσματική παρακολούθηση και συντονισμός των διαδικασιών.

- **Λιγότερη ταλαιπωρία**

Μείωση της ανάγκης επαναλαμβανόμενης επικοινωνίας και καταχώρισης ίδιων πληροφοριών, όπου αυτό υποστηρίζεται από τις διασυνδέσεις των συστημάτων.

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

Η εξυπηρέτηση αποκτά συνέχεια



Η επικοινωνία γίνεται πιο απλή

ΤΑ ΟΦΕΛΗ

Ένα Δημόσιο που λειτουργεί καλύτερα για όλους

Η Ενιαία Ψηφιακή Υποδομή CRM δημιουργεί τις προϋποθέσεις για μια πιο οργανωμένη και αποτελεσματική σχέση μεταξύ κράτους, πολιτών και επιχειρήσεων.

Για τους πολίτες

- Ευκολότερη παρακολούθηση αιτημάτων και υποθέσεων.
- Καλύτερη εικόνα της πορείας των διαδικασιών.
- Πιο συνεκτική επικοινωνία με τις δημόσιες υπηρεσίες.
- Ευκολότερη πρόσβαση στην απαραίτητη πληροφόρηση.

Για τις επιχειρήσεις

- Απλούστερη διαχείριση της επικοινωνίας με το Δημόσιο.
- Καλύτερος συντονισμός των διοικητικών διαδικασιών.
- Μείωση της πολυπλοκότητας των συναλλαγών.
- Ένα πιο προβλέψιμο και λειτουργικό περιβάλλον εξυπηρέτησης.

Για τη Δημόσια Διοίκηση

- Σύγχρονα εργαλεία διαχείρισης και παρακολούθησης αιτημάτων.
- Καλύτερη οργάνωση της πληροφορίας.
- Ενίσχυση της συνεργασίας μεταξύ δημόσιων φορέων.
- Αποτελεσματικότερος συντονισμός και αξιοποίηση των διαθέσιμων δεδομένων.

Κοινός στόχος: ένα Δημόσιο πιο προσιτό, πιο αποτελεσματικό και πιο κοντά στις ανάγκες της κοινωνίας.

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

Ο ΦΟΡΕΑΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ

Η Κοινωνία της Πληροφορίας στην πρώτη γραμμή του ψηφιακού μετασχηματισμού

Η Κοινωνία της Πληροφορίας Μ.Α.Ε. αποτελεί βασικό φορέα σχεδιασμού, ανάπτυξης και υλοποίησης έργων Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών για τον δημόσιο τομέα, συμβάλλοντας στην υλοποίηση της ψηφιακής στρατηγικής της χώρας.

Με τεχνογνωσία και εμπειρία στην υλοποίηση σύνθετων έργων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, υποστηρίζει τη δημιουργία ενός σύγχρονου, ασφαλούς και λειτουργικού ψηφιακού περιβάλλοντος για πολίτες, επιχειρήσεις και δημόσιους οργανισμούς.

Έργο με μετρήσιμο αποτύπωμα

Από το 2019 έως σήμερα

- Περισσότεροι από 380 προκηρυγμένοι διαγωνισμοί.
- Πάνω από 600 συναφθείσες συμβάσεις.

Μέσα από τις δράσεις της, η ΚτΠ Μ.Α.Ε. συμβάλλει σε:

- Αναβάθμιση των ψηφιακών υπηρεσιών προς πολίτες και επιχειρήσεις.
- Ενίσχυση της διαλειτουργικότητας και της διαφάνειας.
- Βελτίωση της λειτουργίας των δημόσιων οργανισμών.
- Ανάπτυξη υποδομών που υποστηρίζουν τη μετάβαση σε ένα σύγχρονο ψηφιακό κράτος.

Το CRM είναι ένα ακόμη βήμα προς ένα Δημόσιο με μεγαλύτερη συνοχή, καλύτερο συντονισμό και ουσιαστικότερη εξυπηρέτηση.

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

CRM

ΕΝΙΑΙΑ ΨΗΦΙΑΚΗ ΥΠΟΔΟΜΗ
ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΟΛΙΤΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

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

Το Ψηφιακό Κράτος του 2030
ξεκινά από μια καλύτερη
εμπειρία εξυπηρέτησης,
με τον πολίτη στο επίκεντρο.

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