

Nowoczesny komunikator miejski  
do kontaktu z mieszkańcami  
miasta/gminy

Jak działa



KOMUNIKATOR  
**MIEJSKI**

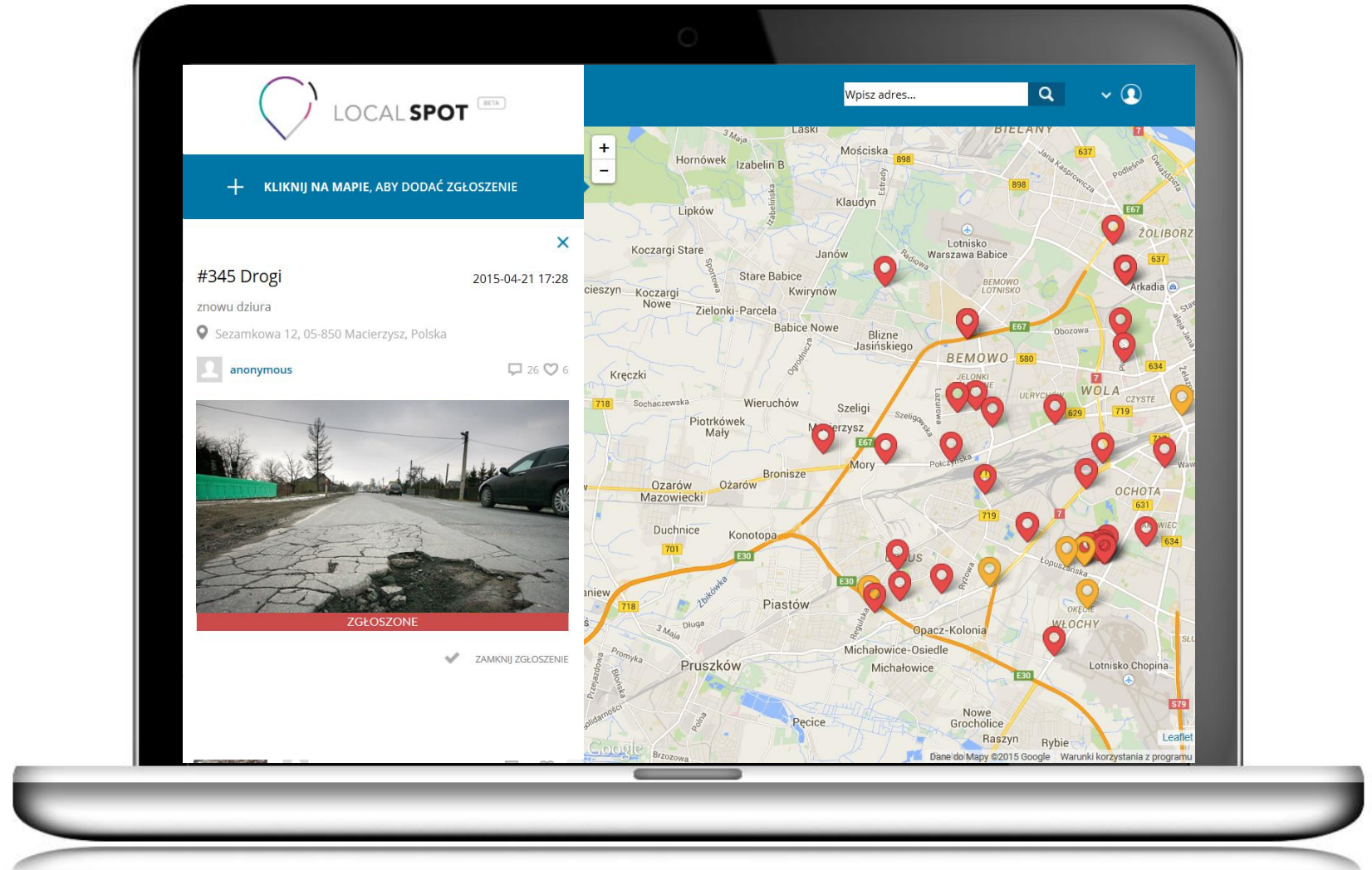
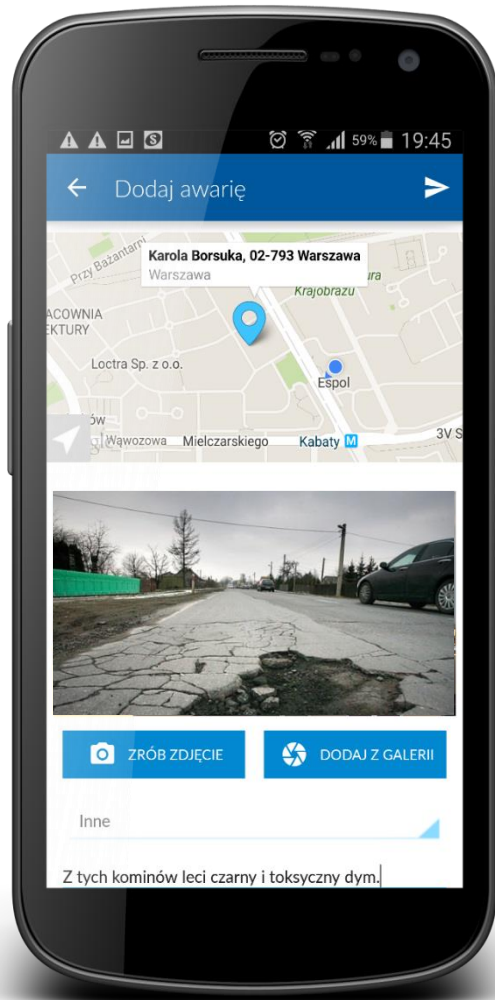
?



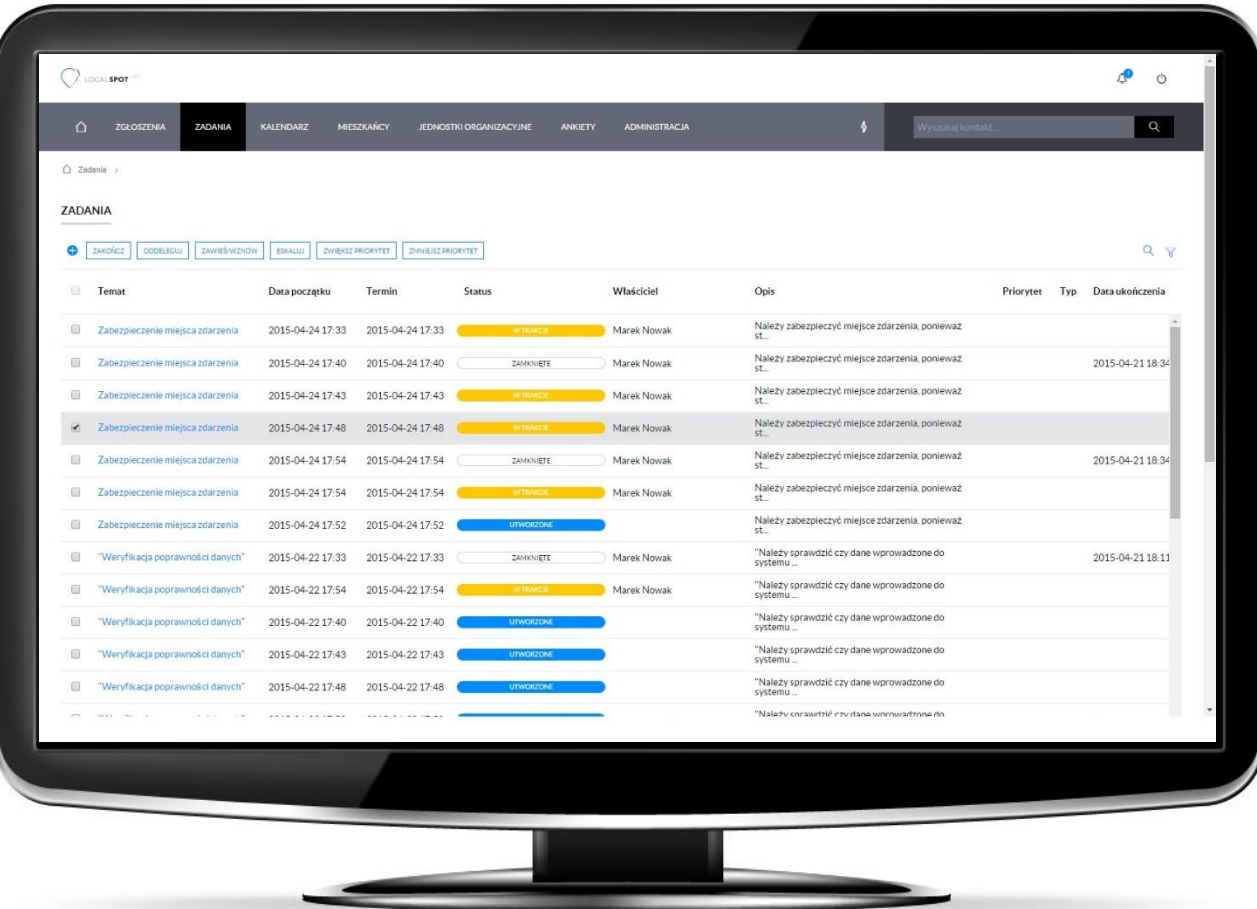
KOMUNIKATOR  
**MIEJSKI**

**PORTAL** & **MOBILE** dla mieszkańca  
**CRM** dla urzędu  
**SMARTCITY** dla wszystkich

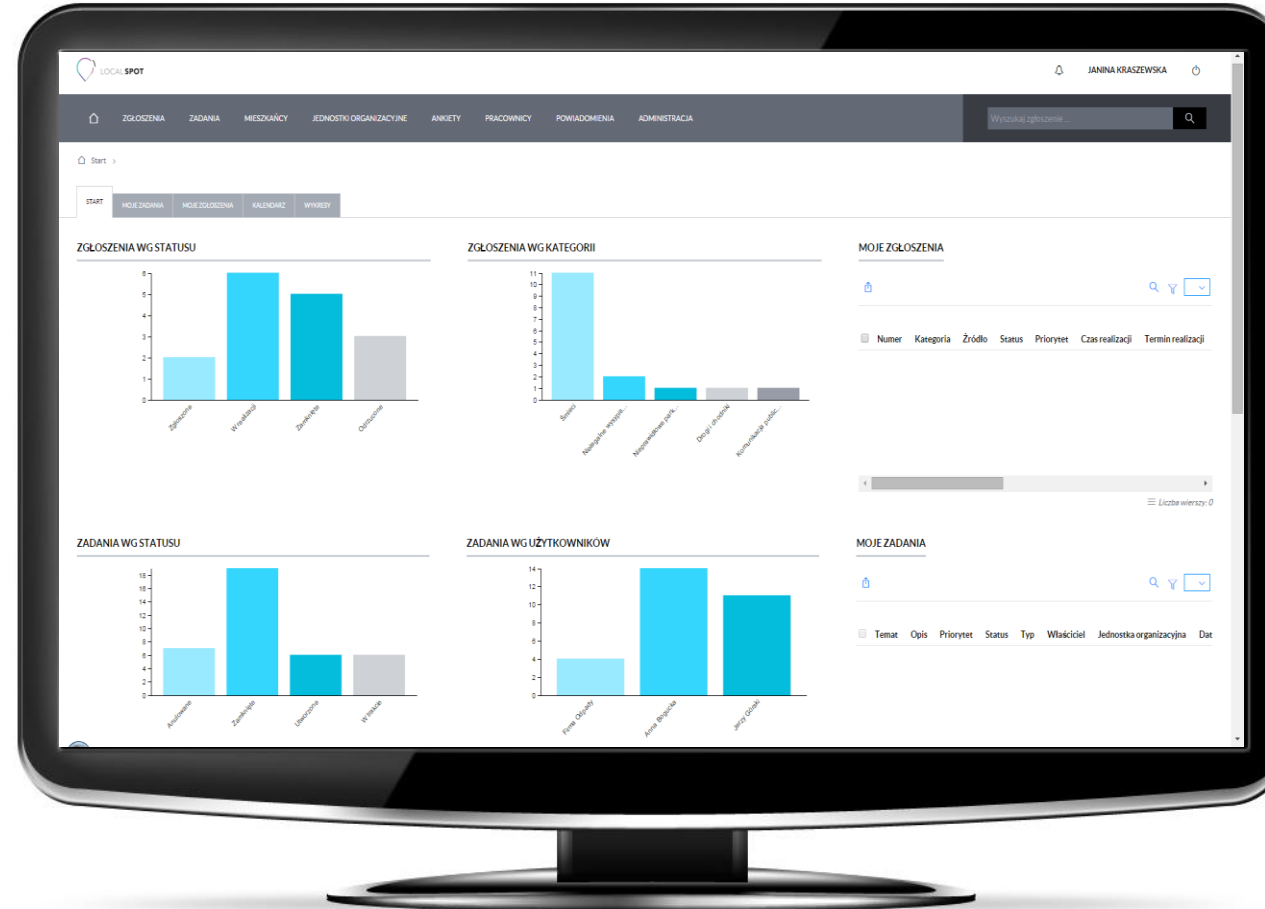
# Dla mieszkańca



# Dla Urzędu



PROCESY



DASHBOARDY

# Jak działa Komunikator Miejski?

Wysyłanie powiadomień

Harmonogram wywozu odpadów

Rozkład jazdy na telefonie

Sondy i ankiety

Obsługa i analiza zgłoszeń

# Wysyłanie powiadomień

1. Urząd powiadamia mieszkańców o wydarzeniach i zagrożeniach
  - remont ulicy,
  - zaproszenie na festyn,
  - bezpłatne szczepienia
2. Mieszkańcy widzą na mapie atrakcje oraz inne powiadomienia
3. Mieszkańcy subskrybują powiadomienia i otrzymują wiadomości  
PUSH
4. Urząd obserwuje zainteresowanie daną atrakcją

# Harmonogram wywozu odpadów

1. Urząd wprowadza do systemu rejony, kategorie odpadów i terminy wywozu
2. Mieszkaniec „zapisuje się na przypominaczkę”
3. Mieszkaniec na dzień przed terminem otrzymuje przypomnienie o nadchodzącym terminie wywozu konkretnej kategorii odpadów



# Rozkład jazdy na telefonie

1. Urząd publikuje na mapie przystanki autobusowe i ich rozkłady jazdy
2. Mieszkańcy mają dostęp mobilny do lokalizacji przystanków autobusowych oraz rozkładów jazdy

# Sondy i ankiety

1. Urząd publikuje ankiety lub sondy
2. Mieszkańcy wypełniają je w aplikacji mobilnej lub na portalu
3. Urząd analizuje wyniki ankiet

# Obsługa i analiza zgłoszeń

1. Mieszkaniec zgłasza problem (np. śmieci w parku, dziura w jezdni)
2. Zgłoszenie trafia do Urzędu i przydziela zadania do wykonania
3. Wszyscy mieszkańcy widzą efekty napraw
4. Zarząd urzędu obserwuje pracę jednostek i sytuację w mieście

Dodatkowo...

Dedykowane, personalizowane domeny dla miast i gmin np.:

[nieporet.komunikatormiejski.pl](http://nieporet.komunikatormiejski.pl)

[zgierz.komunikatormiejski.pl](http://zgierz.komunikatormiejski.pl)

Promocja uruchomienia systemu w mieście na naszym profilu FB

(sponsorowany post z geolokalizacją odbiorcy)

Dlaczego



KOMUNIKATOR  
**MIEJSKI**

?



JEDEN NUMER  
tysiąc spraw

WARSZAWA  
115

KOMUNIKATOR MIEJSKI  
POWSTAŁ NA BAZIE  
WARSZAWA19115

JEST

OGÓLNOPOLSKI

WYKORZYSTUJE

NOWOCZESNY SPOSÓB KOMUNIKACJI

JEST

DOSTĘPNY W CHMURZE



# Najważniejszy trend w komunikacji

Spadek rok do roku o:

**-24%**



telefon

Wzrost rok do roku o:

**+37%**



portal &



aplikacja mobilna

# Quick win!

- Proobywatelski wizerunek Urzędu
- **Wiedza** na temat stanu infrastruktury i problemów mieszkańców
- **Sprawne i nadzorowane** działania jednostek wew./zew.
- Krótki czas uruchomienia
- **Brak kosztów** inwestycyjnych i **niskie koszty** utrzymania

# Kilka prostych kroków

Wybrać osobę odpowiedzialną za „sukces”

Ustalić jednostki i sposób obsługi zgłoszeń

**Szkolenie** pracowników/użytkowników systemu

Najpierw „cichy” start, potem **promocja** wśród mieszkańców

# CRM – funkcjonalności:

Standard

Panel



## Dostępny w chmurze

Brak kosztów inwestycyjnych.  
Niskie koszty utrzymania.  
Uruchomienie „od ręki”.



## Prosta i intuicyjna obsługa

Użytkownik korzysta z przyjaznego interfejsu, którego obsługa nie sprawia problemów nawet osobom „nietechnicznym”.

Konfiguracja systemu umożliwia odwzorowanie struktury urzędu i ustalenie optymalnych procesów obsługi, przez co nie wywołuje „rewolucji” w urzędzie.



Standard

Panel



### Weryfikacja zgłoszeń

System umożliwia weryfikację i modyfikację danych zawartych w otrzymanych zgłoszeniach: kategoria, opis, zdjęcie, lokalizacja, etc.



### Automatyczne przydzielanie zadań

System automatycznie generuje i przydziela zadania właściwym osobom i jednostkom, zgodnie z ustalonymi wcześniej szablonami działań i strukturą organizacyjną urzędu.



### Dopasowana obsługa

Dzięki konfigurowalnym szablonom działań, obsługa zgłoszenia może być krótka (weryfikacja, działania w jednej jednostce, zamknięcie zgłoszenia) lub mieć złożony proces (działania w kilku jednostkach powiązanych).



### Delegowanie zadań

Każde zadanie może zostać oddelegowane do innej osoby lub jednostki, ewentualnie „wycofane”, jeżeli przypisany pracownik nie może się nim aktualnie zająć lub z nie posiada stosownych kompetencji.



Standard

Panel



## Archiwum

Wszystkie zgłoszenia, ich sposób obsługi, wykonane zadania, zaangażowane osoby, terminy, notatki, komentarze, komunikacja z mieszkańcami i jednostkami zewnętrznymi są archiwizowane. Archiwum udostępnia dane na potrzeby analiz statystycznych (trendy, ocena sytuacji) lub badania konkretnych spraw.



## Raporty uniwersalne

Każda wyświetlana w CRM lista (np. zdań, zgłoszeń, komentarzy) umożliwia:

- zaawansowane wielopoziomowe filtrowanie
- sortowanie wg jednej lub wielu kolumn
- określenie widoczności kolumn
- eksport do Excela



## Raporty dedykowane

System zawiera szereg dedykowanych raportów generycznych oraz posiada mechanizmy pozwalające na dodawanie nowych.



Standard

Panel



### Spójna baza zgłoszeń

Wszystkie zgłoszenia dostępne są w jednym miejscu.  
Można je wyszukiwać, przeglądać, analizować.  
Dostęp do danych zależy od uprawnień.



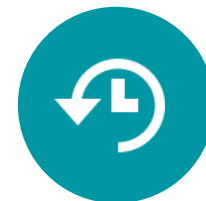
### Notyfikacje o zadaniach

W celu przyspieszenia prac, system wysyła do użytkowników wiadomości e-mail o zadaniach oczekujących na realizację.



### Kontrola dostępu

Użytkownik ma dostęp do danych i funkcji systemu zależny od jego roli i jednostki, do której należy. Definicje struktury organizacyjnej urzędu i sposobu obsługi zgłoszeń decydują „kto co może” i „do czego ma dostęp”.



### Audyt i historia zmian

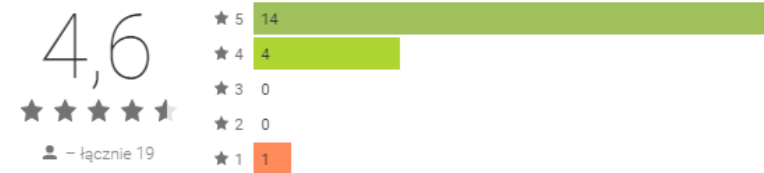
System rejestruje wszystkie zmiany wprowadzone w danym zgłoszeniu i umożliwia ich wyświetlenie.



Nominacja do najlepszej aplikacji mobilnej 2015  
„Komunikacja i Społeczność”



Nominacja do nagrody Lider Informatyki 2017 dla miasta Piastów, za uruchomienie systemu LocalSpot.



Ponad 10 000 użytkowników portalu  
i 4 000 aplikacji mobilnej

„...LocalSpot pozwala na nieskomplikowane i szybkie informowanie lokalnych władz o problemach ...

Zarówno na urządzeniach mobilnych, jak i w przypadku strony internetowej, funkcjonalność pozostaje taka sama i trzeba przyznać, że niezwykle praktyczna...”

*www.dobreprogramy.pl*  
2015.12.03



# Dotąd zaufali nam...



Zgierz



Krzymów



Nieporęt



Piastów



Wiśniew



Września

# Kontakt



+48 795 524 038



[bozena.bulik@komunikatormiejski.pl](mailto:bozena.bulik@komunikatormiejski.pl)