

AVEPOINT 住民総合相談窓口ソリューション FOR MICROSOFT CITYNEXT

AvePoint の住民総合相談窓口ソリューションは、自治体・公共組織に対し、よりよい住民サービスの提供を実現するプラットフォームを提供します。案件管理を自動化する住民総合相談窓口ソリューションの導入により、行政機関や NGO などの団体は、職員・事務所・そして住民が、リクエストをいつでも・どこからでも・どのようなデバイスからでも送信・管理できる環境を提供することが可能になります。

 <p>サービスの イノベーション</p>	 <p>管理体制の 自動化</p>	 <p>よりよい コミュニケーション</p>	 <p>内容の 分析</p>
<p>住民総合相談窓口ソリューションは、住民がサービスリクエストをいつでも・どこからでも・どのようなデバイスからでも簡単に送信することができる、一点集約されたポータルを提供します。</p> <p>モバイル端末から利用可能な位置情報サービスや地図を活用することにより、住民からのリクエストに的確に対応することや、申請の場所から一番近くにいる現場スタッフに担当案件を割り当てることなどが可能になり、業務のより一層の効率化をはかることが可能になります。</p>	<p>シンプルな構成のリクエスト作成・追跡・管理サービスと情報リクエスト体制により、案件管理を効率化します。</p> <p>住民がわざわざ窓口に出向く手間を省くことにより、サービスの質を高め、住民満足度を向上させることができます。また、職員が案件を扱う際に発生しがちなヒューマン エラーを低減させるという効果もあります。</p>	<p>住民に、行政機関に直接連絡すること、および提出したリクエストの状態を簡単に確認することのできるオンラインの情報基盤を提供することにより、住民とのコミュニケーションの壁を取り払い、「無視された」「話を聞いてもらえない場所がない」という不満を解消することが可能になります。</p> <p>また、内部・公共のデータソースを検索可能にすることにより、住民と機関職員の両方が、探している情報を迅速に発見することのできる環境を構築します。</p>	<p>SLA (サービス レベル合意) の監視、および統計のアクセス・閲覧・生成・比較・分析により、長期的プランを策定します。</p> <p>ダッシュボードを使用して作成できる強力なレポートを活用することにより、システム上の効率の悪いポイントを突き止め、アカウントビリティを改善します。</p>

AVEPOINT 住民総合相談窓口ソリューションとは

Azure・Dynamics・SharePoint などの Microsoft のテクノロジーを最大活用する AvePoint の住民総合相談窓口ソリューションは、行政機関が利用者に対し、高クオリティの住民サービスと情報を、端末を問わず提供することのできるプラットフォームを提供します。一点集約・自動化された住民サービス リクエストと案件管理を実現し、行政業務にイノベーションをもたらすとともに、各組織がより迅速・効率的に案件に対応することを可能にします。

AVEPOINT 住民総合相談窓口ソリューションの利点

POWERED BY:  AvePoint® Microsoft Azure  Microsoft Dynamics  SharePoint

住民:

- 行政機関窓口まで出向く必要なく、リクエストの登録・リクエストの処理状況の確認・関係機関から発信されたソーシャル メディア投稿やお知らせの閲覧・ナレッジベースの検索などを実行することができます。
- リクエスト内容の証明、およびサービス改善要求の証拠として、モバイル端末を使用して写真をアップロードし、さらには地図で正確な位置を指定することができます。
- 行政スタッフとリアルタイムでチャットし、登録した内容を補足することができるほか、ポータルから直接情報を収集することも可能です。

現場職員:

- 自分の担当するタスクを、リクエストの発生位置・種類・緊急度に基づいて、どこにいても閲覧することが可能です。
- モバイル端末を利用した位置情報サービスと地図サービスにより、迅速かつ正確にサービス要求に対応することができます。
- サービス対応の際の行動を直接モバイル端末に入力し、対応案件の解決後、すぐにデータベースに反映することが可能です。また、記録にはメモを添えて保存することができます。
- 違反行為に関する証拠や、案件への対応・解決などの記録として写真やビデオ、音声などのリッチ メディアを活用することができます。

住民対応職員:

- リクエストの受信から振り分け、処理までを実行できる単一の情報基盤を提供することにより、住民と直接コミュニケーションを取ることができます。
- 自動化された通話ログ機能・内蔵スクリプト・対応フォームなどにより、受信した通報が適切に記録・追跡されることを保証します。
- 情報が一点集約されたダッシュボードで、リクエストの処理状況・タイプ・場所といった数値指標を閲覧することにより、リソースの配分を最適化するとともに、リクエストへの対応状況を追跡します。

行政機関管理職 / 意思決定者:

- リクエストの種類や発生場所、対応までの所要時間などの数値指標やデータトレンドをレビューして導き出されたデータを計画やリソースの配分に反映し、住民満足度の向上に活用することができます。
- リクエストを統一化された基準によって分類し、レポート機能・情報の見つけやすさ・データの品質を向上させます。また、過失による削除・修正が発生してしまった場合でも、ロールバック機能でデータを復旧することが可能です。

次のステップ

AvePoint が提供する Microsoft の CityNext 対応ソリューションに関する詳細情報については、SalesJP@AvePoint.com までお問い合わせください。

その他ご希望の方はお問い合わせください。