

# КОНТАКТ ЦЕНТАР



КАНЦЕЛАРИЈА ЗА  
ИНФОРМАЦИОНЕ ТЕХНОЛОГИЈЕ И  
ЕЛЕКТРОНСКУ УПРАВУ

---

Влада Републике Србије





- Контакт центар Канцеларије за ИТ и еУправу је почео са радом крајем 2018. године.
- Отворен је због потребе да се запосленима у државним органима, органима локалне самоуправе и другим државним институцијама пружи одговарајућа подршка у раду са апликацијама које се користе.
- Четири оператора су подршку пружали путем имејла, и телефона који је био доступан за овлашћена лица породицишта и школа – подршка за електронску пријаву новорођенчади (еБеба) и електронски упис у основне, средње школе и факултете (еУпис).
- У почетку је пружена подршка за апликације еУпис, еБеба, еИнспектор, Портал ЛПА, као и питања у вези Државног стручног испита и Укидања обавезног коришћења печата за привредне субјекте.



## АЛАТ ЗА КОМУНИКАЦИЈУ СА КОРИСНИЦИМА

- CRM (Customer relationship management) или систем за управљање клијентима/корисницима, омогућава:
  - ✓ Лаку комуникацију(писмену и усмену) са корисницима,
  - ✓ Израду базе контаката корисника,
  - ✓ Историју комуникације са сваким корисником понаособ,
  - ✓ Брз и лак увид у статистичке податке (број пристиглих предмета, прослеђених предмета некој служби, обрађених предмета...),
  - ✓ Мерење квалитета комуникације и задовољства корисника.



## Канали комуникације:



- Имејл порука



- Телефонски позив



- документ/  
писарница

## Могуће додати и следеће канале комуникације:



- Smart phone  
апликација



- СМС порука



- Viber

еСопп - центар за комуникацију са грађанима Изаlaz IVR (sip/101)

Инбокs Мој Инбокs Обрађени Све Контакти

Филтер

Предмети 10 20 30

		Рок	Број	Грађанин	Наслов	Службе	Примљено	Последњи одговор	Корисник	Статус	
★	✉	🕒	✉ 88530-129887/2021	#88530	<a href="#">Upit - vakcinisanje str</a>		12.03.2021.	12.03.2021.	Milica		✉ 👤
★	✉	🕒	✉ 88532-129889/2021	#88532			12.03.2021.	12.03.2021.	Milica		✉ 👤
★	✉	🕒	✉ 88533-129890/2021	#88533		Вакцине	12.03.2021.	12.03.2021.	Milica		✉ 👤
★	✉	🕒	✉ 88525-129882	MARKO MARKOVIĆ			12.03.2021.	12.03	Milica	✅	✉ 👤
★	✉	🕒	✉ 88526-129883/2021	#88526			12.03.2021.	12.03.2021.	Milica		✉ 👤
★	✉	🕒	✉ 88527-129884/2021	#88527	<a href="#">Promena termina vakcina</a>		12.03.2021.	12.03.2021.	Milica		✉ 👤
★	✉	🕒	✉ 88521-129878/2021	#88521	<a href="#">pogresno mesto za vakci</a>		12.03.2021.	12.03.2021.	Milica		✉ 👤
★	✉	🕒	✉ 88522-129879/2021	#88522			12.03.2021.	12.03.2021.	Milica		✉ 👤
★	✉	🕒	✉ 88523-129880/2021	#88523	<a href="#">Zakazan termin vakcinac</a>		12.03.2021.	12.03.2021.	Milica		✉ 👤
★	✉	🕒	✉ 88524-129881/2021	#88524	<a href="#">Vakcinacija</a>		12.03.2021.	12.03.2021.	Milica		✉ 👤

⏪ ⏩ 22 23 24 25 26 **27** 28 29 30 31 Приказано : 261 - 270 од 1675

(c) 2021 Effecta Solutions | www.esolutions.rs

Приказ CRM софтвера



еСопт - центар за комуникацију са грађанима Излаз IVR (sip/1

Инбокс Мој Инбокс Обрађени Све Контакти

**Филтер**

Наслов:       Опис:   
Грађанин:       Контакт:   
Служба:       Проблем:   
Број писарнице:       Примљено од: 11. 03. 2021. 07:30  До:   
Статус:       Последњи одговор од:  До:   
Број:  -  /       Прикажи:  све  непрочитане  
Корисник:       Рок за одговор:   
Тип поруке:       Група предмета:   
Статус предмета:       Задовољство клијента:   
Адреса:

**Предмети** 10 20 30

		Рок	Број	ГРАЂАНИН	НАСЛОВ	СЛУЖБЕ	ПРИМЉЕНО	ПОСЛЕДЊИ ОДГОВОР	КОРИСНИК	СТАТУС	
★	✉	🕒	✉	88967-130423/2021	#88967	Вакцинација	13:11	13:11			✉ 👤 ✅

- Кликом на поље „Филтер“ отвара се могућност за претрагу (филтрирање) предмета по многобројним параметрима.



- Данас 9 оператера Контакт центра пружа подршку за све електронске услуге и сервисе које привреда, овлашћена лица институција и грађани користе путем Портала еУправа – **више од 250 услуга!**

Физичким лицима КЦ пружа подршку везано за регистрацију и пријаву на Портал еУправа, као и за следеће услуге:

- Заказивање термина за личну карту/пасош
- Возачка дозвола (продужење)
- Продужење регистрације возила
- Уверење о некажњавању
- Уверење о вођењу кривичног поступка
- Замена исправа о оружју
- Матична књига
- Пријава боравишта странаца
- Добровољно служење војног рока
- Паркинг за особе са инвалидитетом
- Квалификовани електронски сертификат
- Потпис у Cloud-у
- еВртић
- Здравствене картице
- Ковид услуге



### Услуга за дијаспору:

- Заказивање термина за конзуларну услугу у Дипломатско конзуларном представништву Републике Србије

### Услуге намењене страним држављанима:

- еАплицирање за радну визу
- Регистрација резидената

### Услуге намењене привреди:

- Регистрација предузећа
- Регистрација возила, технички прегледи
- Уверења, исправе, дозволе
- Подстицаји
- Јавни позиви

### Услуге које користе привреда и физичка лица:

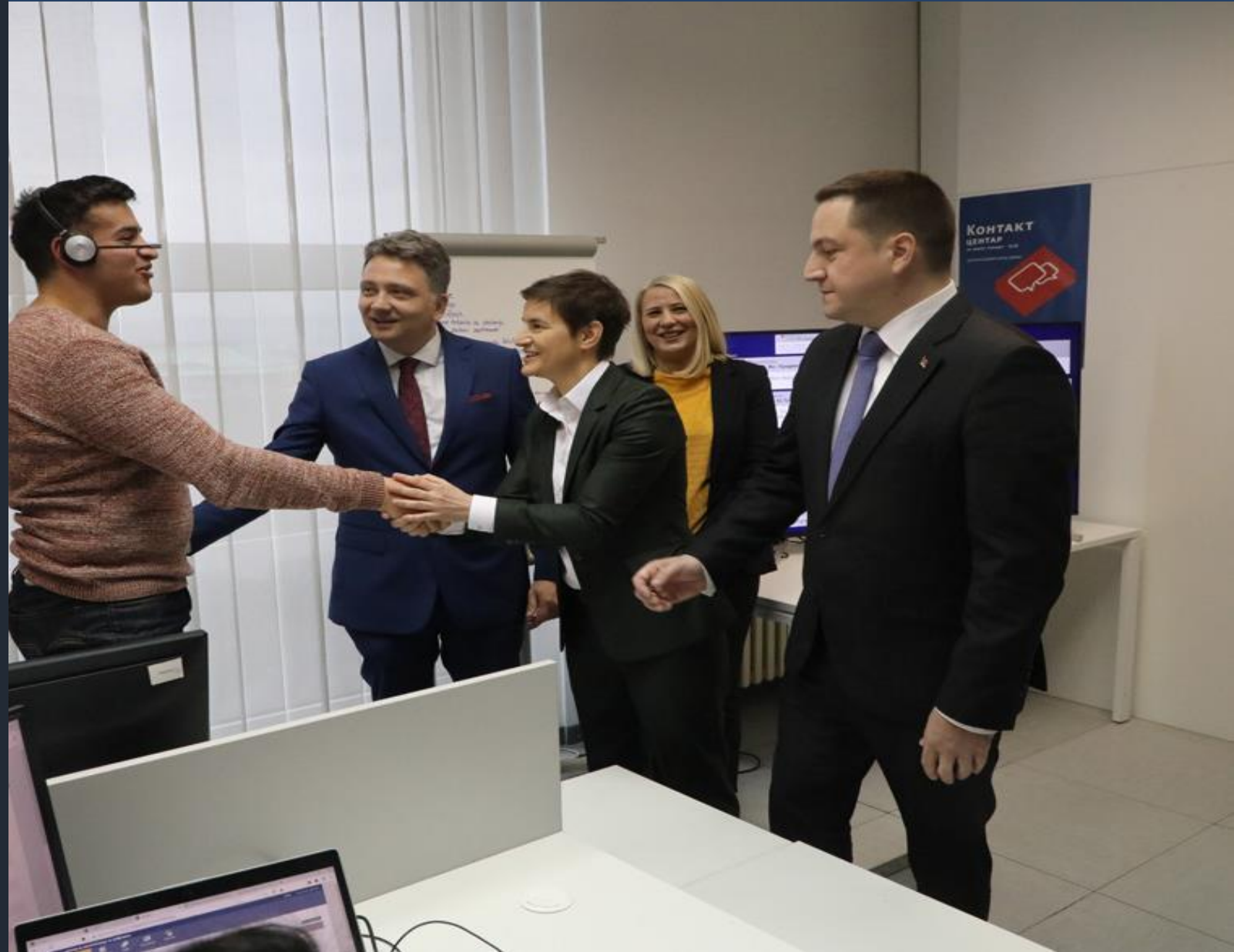
- Плати
- Моји подаци за банку
- Интелектуална својина



Укупан број обрађених упита од почетка рада Контакт центра:

**432.143**

- Контакт центар дневно обради просечно 500 предмета, недељно просечно између 2500 и 4000 предмета, месечно просечно 10.000 и 12.000. предмета.
- У пиковима везано за вакцинацију и преузимање Дигиталних зелених сертификата стизало је недељно преко 9000 упита - у недељи 15.11.2021.-21.11.2021. примљено је 9196 упита корисника, а у току целог месеца новембра 2021. године примљено је 28.655. упита.







Октобра 2021. успостављена је  
*outsource* подршка Контакт центру

Телефонски број на који корисници  
могу добити подршку је 0113050570  
и подршка се пружа за све Ковид  
услуге:

- ЕУ Дигитални зелени сертификат
- Исказивање интересовања за вакцинацију против COVID-19
- Пропуштен термин за вакцинацију
- Исказивање интересовања за вакцинисање против сезонског грипа
- еЗаказивање за PCR тестирање
- Обавести ме да ли је готов PCR тест на COVID-19

КАНТАКТ

ИМО

ОНТАКТУ

Имање, коментар, сугестију

роблем који је у оквиру

еларије за ИТ и еУправу,

у поруку и поштом

најкраћем року. Уколико

з оквира наших

мо поруку наглежној

Име\*

Презиме\*

Тема поруке\*

Е-пошта\*

Порука\*

Број предмета

(Ако сте нас раније контактирали  
истим поводом, молимо да  
уишете број предмета)

Кликните да бисте послали поруку



Нисам робот



geCAPTCHA  
Приватност - Услови



КАНЦЕЛАРИЈА ЗА  
ИНФОРМАЦИОНЕ ТЕХНОЛОГИЈЕ И  
ЕЛЕКТРОНСКУ УПРАВУ

Влада Републике Србије



Дигитализујемо Србију

Канцеларија за ИТ и еУправу



**ХВАЛА НА ПАЖЊИ**



**КАНЦЕЛАРИЈА ЗА  
ИНФОРМАЦИОНЕ ТЕХНОЛОГИЈЕ И  
ЕЛЕКТРОНСКУ УПРАВУ**

---

**Влада Републике Србије**

