

Wdrożenie Multikanałowego Centrum Komunikacji do obsługi klienta urzędu skarbowego

Analiza wdrożenia nowego systemu komunikacji w urzędzie
skarbowym: wyzwania, możliwości i korzyści dla klientów.

Wprowadzenie

Wdrożenie Multikanałowego Centrum Komunikacji (eMCeK) miało na celu **poprawę jakości obsługi klienta w urzędzie skarbowym** poprzez zintegrowanie różnych kanałów komunikacji. Ma umożliwiać szybki dostęp do informacji oraz spersonalizowaną obsługę, co ma zaspokajać potrzeby współczesnych podatników.



Ministerstwo
Finansów



Krajowa Administracja
Skarbowa

Brak jednej platformy informacji

Klient KAS korzystał z wielu kanałów, brak wspólnej platformy powodował rozproszenie informacji i utrudniał szybkie rozwiązanie sprawy.

Efekt?

Dłuższy czas obsługi i frustracja użytkowników

Brak integracji z systemami wewnętrznymi

Brak wyspecjalizowanego systemu do multikanalowej obsługi klienta KAS utrudniał efektywne zarządzanie interakcjami z klientami poprzez różne kanały komunikacyjne.

Efekt?

Powtarzanie czynności i większe ryzyko błędów w obsłudze

Brak mechanizmów identyfikacji klientów

Brak mechanizmów identyfikacji i uwierzytelnienia klientów utrudniał udzielenie spersonalizowanych informacji – kluczowych w obsłudze zainicj.

Efekt?

Ograniczona wygoda i bezpieczeństwo, także w przypadku pełnomocników.

Telefoniczny labirynt – zbyt wiele numerów

Rozproszony system kontaktu telefonicznego z 240 urzędami skarbowymi, Krajową Informacją Skarbowa i dedykowanymi informacjami oznaczał wiele numerów do administracji skarbowej.

Efekt?

Zamieszanie i frustracja wśród obywateli szukających pomocy.

Brak kanału czat – brak szybkiej pomocy 24/7

Brak kanału czatu ograniczał możliwości szybkiej komunikacji i wsparcia ze strony administracji skarbowej.

Efekt?

Niższa efektywność obsługi online i niespełnione oczekiwania klientów.

Konieczność wprowadzenia nowych rozwiązań

Brak jednej platformy informacji

Klient KAS korzystał z wielu kanałów, brak wspólnej platformy powodował rozproszenie informacji i utrudniał szybkie rozwiązanie sprawy.

Efekt?

Dłuższy czas obsługi i frustracja użytkowników.



Brak integracji z systemami wewnętrznymi

Brak wyspecjalizowanego systemu do multikanałowej obsługi klienta KAS utrudniał efektywne zarządzanie interakcjami z klientami poprzez różne kanały komunikacyjne.

Efekt?

Powtarzanie czynności i większe ryzyko błędów w obsłudze.



Brak mechanizmów identyfikacji klientów

Brak mechanizmów identyfikacji i uwierzytelnienia klientów utrudniał udzielenie spersonalizowanych informacji – kluczowych w obsłudze zdalnej.

Efekt?

Ograniczona wygoda i bezpieczeństwo, także w przypadku pełnomocników.

Telefoniczny labirynt – zbyt wiele numerów

Rozproszony system kontaktu telefonicznego z 380 urzędami skarbowymi, Krajową Informacją Skarbową i dedykowanymi infoliniami oznaczał wiele numerów do administracji skarbowej.

Efekt?

**Zamieszanie i frustracja wśród obywateli
szukających pomocy.**



Brak kanału czat – brak szybkiej pomocy 24/7

Brak kanału czatu ograniczało możliwości szybkiej komunikacji i wsparcia ze strony administracji skarbowej. Efekt?

Niższa efektywność obsługi online i niespełnione oczekiwania klientów.

Wyzwania zarządcze



Brak spójnych procesów komunikacji



Wysoka liczba numerów kontaktowych



Brak jednoznacznych ścieżek kontaktu



Konieczność integracji z innymi systemami



Potrzeba uproszczenia procedur





Ministerstwo
Finansów



Krajowa Administracja
Skarbowa

Szybka i profesjonalna obsługa

Wdrożenie eMCeK wraz z wirtualnym asystentem klienta (Voicebot, Chatbot) umożliwia szybką i profesjonalną obsługę klienta, co jest kluczowe dla zwiększenia satysfakcji i efektywności w kontaktach z administracją skarbową.



Ministerstwo Finansów / gov.pl/finanse

Krajowa Administracja Skarbowa / gov.pl/kas

Ogólnokrajowa infolinia KAS

Ogólnokrajowa infolinia KAS stanowi centralny punkt kontaktowy, który zapewnia dostęp do rzetelnych informacji zarówno w sprawach indywidualnych, jak i ogólnych. Ułatwia klientom uzyskanie rzetelnych odpowiedzi na ich pytania.



Ministerstwo Finansów / gov.pl/finanse

Krajowa Administracja Skarbowa / gov.pl/kas

Uwierzytelnienie telePIN

Uwierzytelnienie telePIN zapewnia dodatkowy poziom ochrony danych osobowych klientów, co jest niezbędne dla zachowania bezpieczeństwa informacji i budowania zaufania do systemu KAS.



Ministerstwo Finansów / gov.pl/finanse

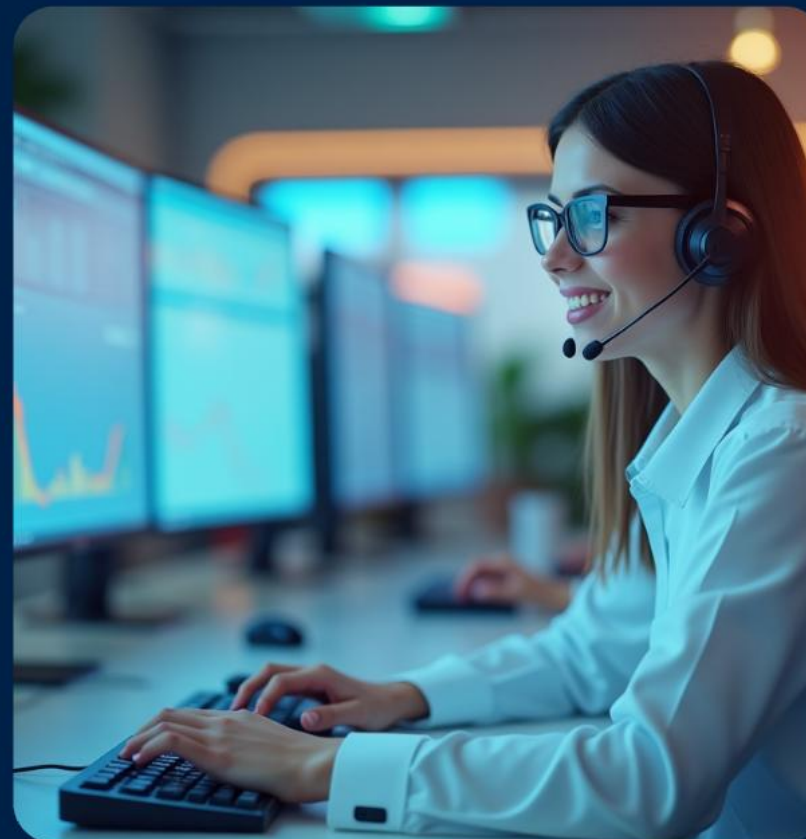
Krajowa Administracja Skarbowa / gov.pl/kas

Wyzwania związane z obsługą klienta KAS



Szybka i profesjonalna obsługa

Wdrożenie eMCeK wraz z wirtualnym asystentem klienta (Voicebot, Czatbot) umożliwia szybką i profesjonalną obsługę klienta, co jest kluczowe dla zwiększenia satysfakcji i efektywności w kontaktach z administracją skarbową.



Ogólnokrajowa infolinia KAS

Ogólnokrajowa infolinia KAS stanowi centralny punkt kontaktowy, który zapewnia dostęp do rzetelnych informacji zarówno w sprawach indywidualnych, jak i ogólnych. Ułatwia klientom uzyskanie rzetelnych odpowiedzi na ich pytania.





Uwierzytelnienie telePIN

Uwierzytelnienie telePIN zapewnia dodatkowy poziom ochrony danych osobowych klientów, co jest niezbędne dla zachowania bezpieczeństwa informacji i budowania zaufania do systemu KAS.





Multikanałowa Obsługa Klienta – wyzwania wdrożenia

Nowe rozwiązania miały na celu usprawnienie komunikacji i zwiększenie dostępności usług.

1

Uruchomienie systemu eMCeK w celu zintegrowania różnych kanałów komunikacji.

3

Wdrożenie trzech głównych kanałów kontaktu: telefon, czat, e-mail.

380

Liczba urzędów skarbowych, które będą obsługiwane przez nowy, wspólny numer telefonu.

85%

Oczekiwana poprawa odbieralności połączeń dzięki centralizacji.

24/7

Wprowadzenie całodobowej obsługi dzięki Voicebotowi i Czatbotowi.

Cele strategiczne wdrożenia

Kluczowe cele dla efektywnej realizacji
multikanalowej obsługi klienta w urzędzie skarbowym.

Reforma przepisów

Wprowadzenie zmian legislacyjnych wspierających multikanalową obsługę klienta.

Standaryzacja usług

Ujednolicenie procedur i standardów obsługi we wszystkich urzędach skarbowych.

Automatyzacja procesów

Zastosowanie nowoczesnych technologii w celu automatyzacji rutynowych zadań i poprawy efektywności.

Integracja systemów

Wdrożenie zintegrowanego systemu CRM dla lepszej obsługi klienta i zarządzania danymi.

Szkolenia dla pracowników

Cykl szkoleń dla zespołu w zakresie obsługi klienta oraz technologii informacyjnych.

Monitorowanie i ewaluacja

Regularna ocena efektywności wdrożonych rozwiązań oraz wprowadzanie poprawek.

Reforma przepisów

Wprowadzenie zmian
legislacyjnych
wspierających
multikanałową
obsługę klienta.

Standaryzacja usług

Ujednolicenie
procedur i standardów
obsługi we wszystkich
urzędach skarbowych.

Automatyzacja procesów

Zastosowanie
nowoczesnych technologii
w celu automatyzacji
rutynowych zadań
i poprawy efektywności.

Integracja systemów

Wdrożenie
zintegrowanego
systemu CRM dla
lepszego obsługi klienta
i zarządzania danymi.



Szkolenia dla pracowników

Cykl szkoleń dla
zespołu w zakresie
obsługi klienta oraz
technologii
informacyjnych.



Monitorowanie i ewaluacja

Regularna ocena
efektywności
wdrożonych rozwiązań
oraz wprowadzanie
poprawek.

Trzystopniowy model komunikacji

Prezentacja trzystopniowego modelu komunikacji w obsłudze klienta Krajowej Administracji Skarbowej.



I stopień

Udzielenie ogólnej informacji podatkowo-celnej przez pracowników KIS i US, umożliwiającej klientom uzyskanie podstawowych informacji na temat przepisów podatkowych.

Ministerstwo Finansów / gov.pl/finanse

Krajowa Administracja Skarbowa / gov.pl/kas

II stopień

Udzielenie indywidualnej, odmiejscowionej informacji podatkowo-celnej przez pracowników US, dostosowanej do specyficznych potrzeb klienta.

Ministerstwo Finansów / gov.pl/finanse

Krajowa Administracja Skarbowa / gov.pl/kas

III stopień

Udzielenie indywidualnej, właściwej miejscowo informacji podatkowo-celnej, w tym dotyczącej podmiotu i osoby trzeciej, przez pracowników US.

Ministerstwo Finansów / gov.pl/finanse

Krajowa Administracja Skarbowa / gov.pl/kas



Określenie wymagań kompetencyjnych

W procesie budowy zespołu konsultantów i ekspertów kluczowe było określenie wymagań dotyczących kompetencji technicznych oraz interpersonalnych, co zapewniło wykwalifikowany zespół zdolny do efektywnej obsługi klienta.



Zarządzanie i koordynacja

Zarządzanie i koordynacja zespołu to kluczowe elementy, które pozwoliły na utrzymanie wysokiej jakości usług oraz efektywności operacyjnej w Multikanalowym Centrum Komunikacji, poprzez regularne szkolenia oraz cykliczne raportowanie postępów.

Budowa zespołu i zarządzanie





Określenie wymagań kompetencyjnych

W procesie budowy zespołu konsultantów i ekspertów kluczowe było określenie wymagań dotyczących kompetencji technicznych oraz interpersonalnych, co zapewniło wykwalifikowany zespół zdolny do efektywnej obsługi klienta.



Zarządzanie i koordynacja

Zarządzanie i koordynacja zespołu to kluczowe elementy, które pozwoliły na utrzymanie wysokiej jakości usług oraz efektywności operacyjnej w **Multikanalowym Centrum Komunikacji**, poprzez regularne szkolenia oraz cykliczne raportowanie postępów.

Harmonogram wdrożenia

Chronologiczne etapy wdrażania Multikanalowego Centrum Komunikacji w Krajowej Administracji Skarbowej.

Maj '23

Uruchomienie kanału telefonicznego oraz czatu w Krajowej Informacji Skarbowej (KIS) umożliwiającego szybszą komunikację z klientami.



Ministerstwo Finansów / Krajowa Informacja Skarbowa

Czerwiec '23

Wprowadzenie kanału mailowego w KIS, co znacznie poprawiło dostępność informacji dla klientów.



Ministerstwo Finansów / Krajowa Administracja Skarbowa

Lipiec '23

Rozpoczęcie działania infolinii COKP, która zapewnia kompleksową obsługę klientów w zakresie podatków.



Ministerstwo Finansów / Krajowa Administracja Skarbowa

Wrzesień '23

Rozpoczęcie działania infolinii Trezor oraz pilotaż kanału telefonicznego IAS Białystok, Kraków, Poznań.

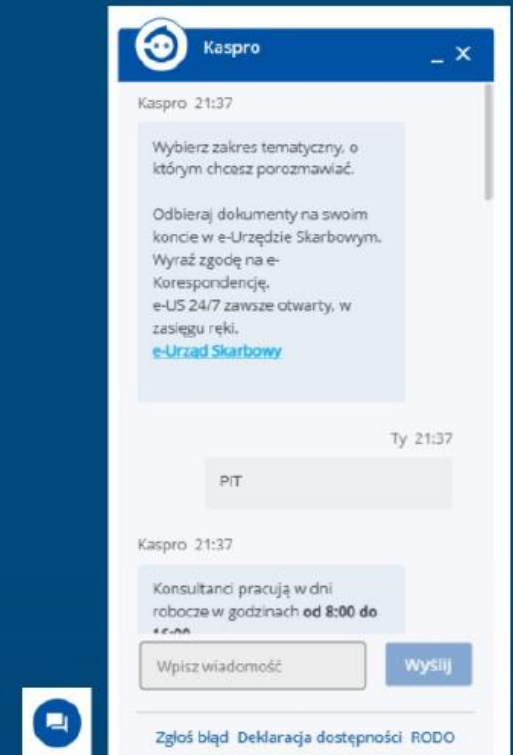


Ministerstwo Finansów / Krajowa Administracja Skarbowa



Maj '23

Uruchomienie kanału
telefonicznego oraz czatu
w Krajowej Informacji Skarbowej
(KIS) umożliwiającego szybszą
komunikację z klientami.



Czerwiec '23

Wprowadzenie kanału
mailowego w KIS, co znacznie
poprawiło dostępność
informacji dla klientów.

Lipiec '23

Rozpoczęcie działania infolinii
COKP, która zapewnia
kompleksową obsługę klientów
w zakresie podatków.

Wrzesień '23

Rozpoczęcie działania infolinii
Trezor oraz pilotaż kanału
telefonicznego IAS Białystok,
Kraków, Poznań.

Rozwój usług po wdrożeniu

Ewolucja i ekspansja usług Krajowej Administracji Skarbowej po wprowadzeniu Multikanalowego Centrum Komunikacji.



Styczeń '24

Uruchomienie kanału telefonicznego dla kolejnych IAS aby zwiększyć dostępności kontaktu z administracją skarbową.

Ministerstwo Finansów / gov.pl/finanse

Krajowa Administracja Skarbowa / gov.pl/kas

Marzec '24

Udostępnienie Czatbota Kaspro, nowego wirtualnego asystenta, który wspiera klientów w uzyskiwaniu informacji podatkowych w tematach PCC i SD.

Ministerstwo Finansów / gov.pl/finanse

Krajowa Administracja Skarbowa / gov.pl/kas

Październik '24

Rozszerzenie funkcjonalności Czatbota Kaspro o obsługę zagadnień e-PIT i PIT.

Marzec '25

Uruchomienie kanału wideo dla osób chcących skorzystać z usługi tłumacza języka migowego, podczas konsultacji swoich spraw podatkowych.

Ministerstwo Finansów / gov.pl/finanse

Krajowa Administracja Skarbowa / gov.pl/kas

Listopad '25

Połączenie kampanii na infolinii Krajowej Administracji Skarbowej.



Styczeń '24

Uruchomienie kanału
telefonicznego dla
kolejnych IAS aby zwiększyć
dostępności kontaktu
z administracją skarbową.

Marzec '24

Udostępnienie Czatbota Kaspro, nowego wirtualnego asystenta, który wspiera klientów w uzyskiwaniu informacji podatkowych w tematach PCC i SD.

Październik '24

Rozszerzenie funkcjonalności Czatbota Kaspro o obsługę zagadnień e-PIT i PIT.

Marzec '25

Uruchomienie kanału wideo dla osób chcących skorzystać z usługi tłumacza języka migowego, podczas konsultacji swoich spraw podatkowych.

Listopad '25

Połączenie kampanii na infolinii Krajowej Administracji Skarbowej.

Co wiemy po roku

Analiza wyników po wprowadzeniu Multikanalowego Centrum Komunikacji.

3 578 226

odebranych
połączeń

111 041

wysłanych
odpowiedzi
mailowych

90%

wskaźnik
odbieralności
połączeń

139 255

obsłużonych
rozmów chat

4 m 50 s.

średni czas
rozmowy

1 m 31 s.

średni czas
oczekiwania na
połączenie



Ministerstwo
Finansów



Krajowa Administracja
Skarbowa

Podsumowanie i wnioski

Wdrożenie eMCeK do obsługi klienta urzędu skarbowego przyniosło znaczące usprawnienia w kontaktach z administracją skarbową.

Klienci **zyskali dostęp do szybkiej i profesjonalnej obsługi**, co przekłada się na wyższą satysfakcję oraz lepszą jakość świadczonych usług.

Jedno miejsce kontaktu - eMCeK

Uproszczenie komunikacji z KAS poprzez integrację wielu usług w jednym systemie.

KIS

pierwszy krok w budowie jednolitego systemu

16 IAS

obsługa ogólna i spersonalizowana

KSeF

wsparcie o informacje dot. e-faktur

e-Toll

komunikacja dla systemu opłat drogowych

BWIP

Biuro Wymiany Informacji Podatkowej

PUESC

platforma usług elektronicznych skarbowo celnych

Trezor

obsługa skarbowości

COKP

Centrum Obsługi Kluczowych Podmiotów

Infolinia powodziowa

Szybka reakcja na zmiany i kryzysy

Pożar na Marywilskiej

Szybka reakcja na zmiany i kryzysy



Wdrożenie Multikanalowego Centrum Komunikacji do obsługi klienta urzędu skarbowego

Analiza wdrożenia nowego systemu komunikacji w urzędzie
skarbowym: wyzwania, możliwości i korzyści dla klientów.

