

SESW'ARE ALO BELEDİYE PLATFORMU



SESW *are*

**Communication
Management
Platform**

NEDEN ALO BELEDİYE PLATFORMU?

TELEFON TUŞLARI
YARDIMI İLE BELEDİYE
HİZMETLERİNİ
VATANDAŞIN EVİNE
GETİRİR.

7/24 BELEDİYECİLİK BİLGİ
ALIŞVERİŞİNE DAYALI
HİZMETLERİN, TÜM GÜN
VATANDAŞLARIN VE
BELEDİYENİN
KULLANIMINA AÇIK
OLMASINI SAĞLAR.

HİZMET KALİTESİNİ
ARTIRIR!

TALEP VE ÖNERİLERİN TEK
MERKEZDE TOPLANMASI
VE YÖNETİLMESİNİ
SAĞLAR.

BELEDİYE BAŞKANI İLE
VATANDAŞ ARASINDA
BİREBİR İLETİŞİM
SAĞLAR.

TÜM VERGİ
BORÇLARININ TAHSİL
EDİLMESİNDE VE
DUYURULMASINDA
ÖNEMLİ AVANTAJ
SAĞLAR.

0312
0312
0312
0312

Alo Belediye

Alo Başkan

Borç ve Alacak Bilgisi

Çağrı merkezi

Alo Zabıta

Önemli Telefonlar

Sosyal ve Kültürel Etkinlikler

İhale Duyuruları



1

Alo Belediye



•Sistem arayan kişiye bir takip numarası verir, bundan sonraki süreçlerde bu numara kullanılır.



100111

•Bırakılan sesli mesaj otomatik olarak CRM (Takip) Modülüne eklenir ve sorumlu personele mail atılır.





Alo Başkan



Vatandaşlar, bu hattı arayarak, kendi sesleri ile mesaj bırakabilirler.

Sadece başkanlık makamınca dinlenebilmek üzere bu mesajlara erişim şifrelenir

Bırakılan mesajlar belirlenen belediye e-posta adresine gönderilebilir.



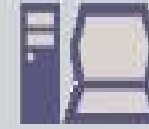
Borç ve Alacak Bilgisi

DEF
3



100111

Database Sorgusu Yapılır



3. BORÇ ÖĞRENME ve ÖDEME



Sistemi arayan mükellefler sicil numaralarını tuşlayarak muhtelif borçlarını toplam veya ayrı ayrı öğrenebilmekle beraber “Kredi Kartlarını” kullanarak istedikleri vergi borcunu ödeyebilirler. Arzu edilirse, uygun donanımla istedikleri bilgileri tuşladıkları bir faks numarasına alabilirler.

GHI
4

Çağrı Merkezi



CRM ve EVRAK TAKİP MODÜLÜ

- Alo Belediye, Çağrı Merkezi, Alo Zabıta, Alo Cenaze vb. ve Sesli Bilgi Servisleri ile; belediyeye ulaşan bir vatandaşa belediyeki tüm birimler ile ilgili dilek ve şikayetlerini iletmeleri durumunda sistem otomatik olarak bir evrak takip numarası üretir.
- Bundan sonraki tüm işlemlerde bu numara kullanılır.
- CRM tarafında gelen şikayet kayıt altına alınır ve ilgili müdürlükler ile eşleştirilir.

Sıra No	Başvuru No	Adı Soyadı	Açıklama ve Şikayet	Adres	Ev Telefonu	GSM
1	1256	Eren Aykoç	Oturduğum binada izin alınmadan hayvan besleniyor.	Yıldız Posta Cad. 1.Blk.d:4 Gayrettepe	2122751515	5333873145
2	1257	Ali Tan	Evimizin önü çöplüğe döndü	Sair sokak 65\4 Şişli	2123657667	5444455665
3	1258	Can Sidar	Denize çöp atılıyor.	Kemaliye mah. Topbay mahallesi 4/3 Beşiktaş	2123447854	5056566554
4	1259	Ece Berke	Asfaltlama çalışmaları yapılsın.	Tunçbilek sokak 43/6 Beşiktaş	2124543354	5413444334
5	1260	Osman Dar	Parklar geceleri pancar motor ile gürültülü sulanıyor.	Neyzen cad. 2/8 Fulya	2123789008	5303533366
6						

CRM ve Evrak Takip Modülü Nasıl Çalışır?

İl genelinde ALO BELEDİYE Çağrı Merkezi Sistemine gelen çağrılar, merkezde tesis edilmiş olan Çağrı Merkezi'ne yönlendirilir. Bu çağrılar ile gelen "istek ve şikayetlere yönelik başvurular" geliştirilen özel ALO BELEDİYE Çağrı Merkezi CRM yazılımları ve Çağrı Merkezi uygulaması ile "Çağrı Karşılایıcılar" tarafından bilgisayarları üzerinden karşılanarak, kayıt altına alınacaktır. Açılan her kayıt bir evrak numarası olarak, yönetici tarafından aşağıdaki müdürlüklere iletilecektir.

- Fen işleri Md.lüğü
- Park ve Bahçeler Md. Lüğü
- Temizlik İşleri Müdürlüğü
- Bilgi İşlem Müdürlüğü
- İmar ve Şehircilik Müdürlüğü
- Yazı İşleri Müdürlüğü
- Plan ve Proje Müdürlüğü
- Destek Hizmetleri Müdürlüğü
- Mali hizmetler Müdürlüğü
- Kültür ve Sosyal İşler Müdürlüğü
- Sağlık İşleri Müdürlüğü
- Veteriner İşleri Müdürlüğü
- Zabıta Müdürlüğü
- İşletme Müdürlüğü
- Ulaşım Hizmetleri Müdürlüğü
- İnsan Kaynakları ve Eğitim Müdürlüğü

CRM ve Evrak Takip Modülü Nasıl Çalışır?

- Kaydedilen başvurular “İlgili Müdürlükler tarafından değerlendirilerek bu evrak takip numarası ile ilgili ekiplere sevk edilecek ve gerek belediye gerekse müdürlük tarafından takip altına alınacaktır.
- Bu kayıtlar çözüme ulaşına kadar tüm kayıtlar sistemde açık olarak görünür ve raporlandırılır.
- Müdürlükler vatandaş talep ve şikayetleri görecektir ve bu başvuru kayıtları hakkında gereken işlemlerini yaparak sonuçlarını sistem üzerinden raporlayacaktır.
- Aynı zamanda “Yöneticiler” gelen başvuru kayıtları, başvuru kayıtları karşısında gerçekleştirilen işlemleri eş zamanlı olarak sistemde takip edebilecektir.

6. ÖNEMLİ TELEFONLAR

Belediye bünyesindeki nöbetçi eczanelere, hastanelere, sağlık ocaklarına ve hizmet birimlerine ait telefon numaraları 7/24 Belediye İletişim Hattı aranarak öğrenilebilir.



7. SOSYAL, KÜLTÜREL ETKİNLİKLER

8. İHALE DUYURULARI

Belediyece uygun bulunacak, önemli günlere ait **kültür - sanat faaliyetleri, ihale duyuruları, meclis ve encümen kararları ve istenecek tüm bilgiler** haftalık, aylık, günlük olarak duyurulabilir. Bu bilgiler ve mesajlar belediye tarafından güncellenebilir. Dilenirse bu bilgiler vatandaş tarafından fax olarak da alınabilir.



ALO BELEDİYE ENTEGRE MODÜLLERİ



TELE-PROPAGANDA ve TELE ANKET

Aynı anda birden çok vatandaşı otomatik olarak arama imkanı vererek, daha önceden BAŞKAN tarafından kaydedilmiş bir metnin dinletilmesini sağlar. Bu aramalar istenilen zaman dilimlerinde yapılabilir.



Tele Anket ile de dinletilen bilgiler ile ilgili olarak anket uygulaması yapılabilir. Örneğin; Belediye uygulamasında verilen hizmetin kalitesi hakkında vatandaşların düşünceleri anket uygulaması ile alınabilir.

KARARSIZLAR DAĞITILMADAN



KARARSIZLAR DAĞITILDIĞINDA



Referanslar

Bursa Nilüfer Belediyesi

Gemlik Belediyesi

Bursa Osmangazi Belediyesi

Bursa Yıldırım Belediyesi

Tarsus Belediyesi

Konya Selçuklu Belediyesi