

TRUNG TÂM THÔNG TIN DỊCH VỤ CÔNG ĐÀ NẴNG

HỒ SƠ GIỚI THIỆU

THƯ NGỎ

Kính thưa Quý Khách hàng,

Trung tâm Thông tin dịch vụ công Đà Nẵng, đại diện là Tổng đài 1022, chuyên cung cấp các dịch vụ chăm sóc, hỗ trợ khách hàng như contact center, telesurvey, telemarketing và telesales. Với sự năng động, sáng tạo và sự nỗ lực của toàn thể cán bộ, công nhân viên cùng sự tin tưởng, hợp tác của Quý Khách hàng, Tổng đài 1022 đã và đang lớn mạnh không ngừng và trở thành một trong những Tổng đài cung cấp các dịch vụ hỗ trợ cho người dân/doanh nghiệp có uy tín, được xã hội và khách hàng tin nhiệm.

Đội ngũ cán bộ, nhân viên chuyên nghiệp, nhiệt tình, có tinh thần trách nhiệm cao và tâm huyết với sự nghiệp phát triển của đơn vị, cùng các trang thiết bị đầy đủ, hiện đại, Tổng đài 1022 đã có nhiều chiến lược phát triển tập trung vào các dịch vụ chăm sóc, hỗ trợ khách hàng và luôn không ngừng phấn đấu để trở thành một trong những nhà cung cấp dịch vụ có chất lượng hàng đầu, cam kết mang đến cho khách hàng sự hài lòng tối đa.

Dịch vụ chăm sóc khách hàng của Tổng đài được xây dựng không chỉ hỗ trợ trực tiếp khách hàng mà còn giúp nâng tầm thương hiệu nhằm đem lại giá trị gia tăng tốt nhất cho doanh nghiệp trong môi trường kinh doanh năng động, cạnh tranh như hiện nay.

Tổng đài 1022 xin chân thành cảm ơn Quý Khách hàng đã, đang và sẽ hợp tác với chúng tôi. Hy vọng, Tổng đài 1022 sẽ được góp phần vào sự thành công của Quý Khách hàng.

Trân trọng cảm ơn!

PHÓ GIÁM ĐỐC PHỤ TRÁCH



Nguyễn Văn Quốc

I. GIỚI THIỆU

Trung tâm Thông tin dịch vụ công Đà Nẵng (tiền thân là Trung tâm Giao dịch công nghệ thông tin và truyền thông Đà Nẵng) là đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở Thông tin và Truyền thông Đà Nẵng, có chức năng:

(1) Làm đầu mối thu thập, tổng hợp, xử lý thông tin và hướng dẫn, cung cấp thông tin cho tổ chức, công dân trong khuôn khổ Chương trình xây dựng, vận hành chính quyền điện tử, phục vụ các mục tiêu Chương trình cải cách hành chính của thành phố;

(2) Cung cấp các dịch vụ cho tổ chức, công dân trên cơ sở sử dụng hạ tầng, nhân lực CNTT - TT của đơn vị.

Thành lập: Năm 2011 theo Quyết định số 3316/QĐ-UBND ngày 19/4/2011 của UBND thành phố Đà Nẵng.

Trụ sở: Tầng 11, Công viên Phần mềm Đà Nẵng (số 02 Quang Trung, phường Hải Châu I, quận Hải Châu, thành phố Đà Nẵng).

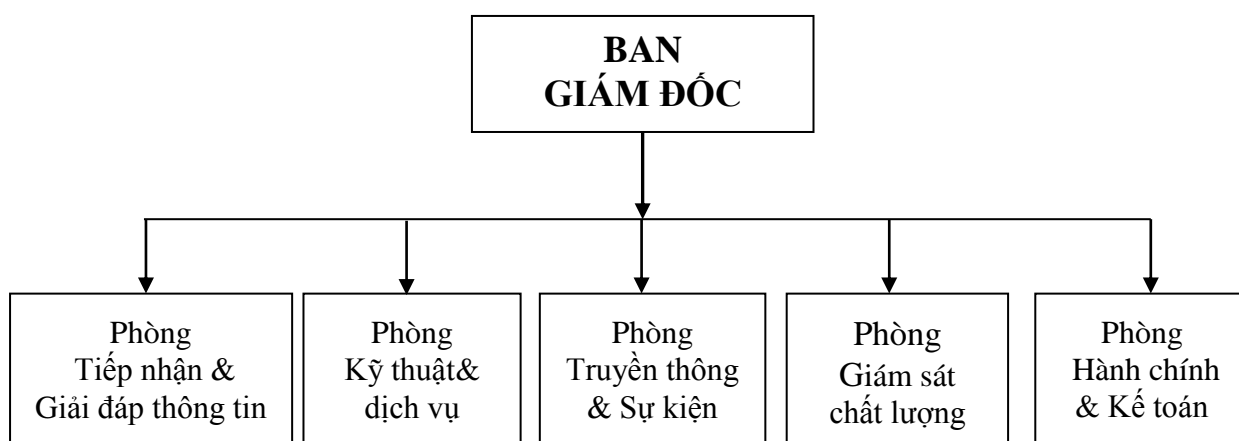
Điện thoại: (0236) 1022 - (0236) 3881 888 - (0236) 3996 777

Fax: (0236) 3996 777

Email: 1022@danang.gov.vn.

Website: <http://1022.vn>.

Cơ cấu tổ chức:



II. NHIỆM VỤ CHÍNH TRỊ

(1) Làm đầu mối liên kết các hệ thống thông tin của thành phố Đà Nẵng. Cung cấp và giải đáp cho tổ chức, công dân về quy định, chính sách, dịch vụ hành chính công, thông tin kinh tế - xã hội thành phố. Truy xuất thông tin phục vụ công tác quản lý, điều hành và yêu cầu về nghiệp vụ của các cấp hành chính.

(2) Hướng dẫn, hỗ trợ tổ chức, cá nhân trong thực hiện dịch vụ công của thành phố. Theo dõi, giám sát và đánh giá quá trình cung cấp dịch vụ công của thành phố cho tổ chức, công dân.

(3) Tiếp nhận thông tin phản ánh, góp ý các vấn đề trên địa bàn thành phố của tổ chức, công dân để chuyển cơ quan có thẩm quyền xử lý theo quy định.

(4) Làm đầu mối kết nối nhu cầu ứng dụng công nghệ thông tin và truyền thông và các nhà cung cấp giải pháp.

(5) Tổ chức điều tra, khảo sát độc lập đối với các tổ chức, cá nhân.

(6) Tổ chức các hoạt động truyền thông, thông tin cơ sở.

(7) Thực hiện các nhiệm vụ khác do UBND thành phố và Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông giao.

III. DỊCH VỤ DÀNH CHO DOANH NGHIỆP

1. Dịch vụ về tổng đài chăm sóc, hỗ trợ khách hàng

- Cho thuê hạ tầng, thiết bị (máy tính, điện thoại)

- Thiết lập tổng đài chăm sóc, hỗ trợ khách hàng cho doanh nghiệp (Hướng dẫn sử dụng, giải đáp thắc mắc cho khách hàng, xử lý kỹ thuật, chăm sóc khách hàng sau bán hàng, giới thiệu sản phẩm mới, ...vv, hoặc các nội dung chăm sóc khác theo yêu cầu của khách hàng)

+ Bao gồm hạ tầng, hệ thống

+ Bao gồm hạ tầng, hệ thống và nguồn nhân lực

- Dịch vụ cung cấp lắp đặt đầu số 1800/ 1900

- Telesales (Tư vấn bán hàng)

- Cho thuê văn phòng ảo

2. Dịch vụ tin nhắn

2.1. Dịch vụ nhắn tin MT (Mobile Terminated)

Cho phép người dùng chủ động nhắn tin đến thuê bao di động của khách hàng nhằm quảng bá các sự kiện, sản phẩm, dịch vụ mới; chăm sóc khách hàng; nhắc nhở thương hiệu; thông tin giảm giá, khuyến mại...

Người dùng sẽ được cung cấp tài khoản để nhắn tin trên hệ thống của Trung tâm Thông tin dịch vụ công hoặc cung cấp tài khoản để tự tích hợp trên hệ thống của chính mình để theo dõi, quản lý trực tiếp.

2.2. Dịch vụ nhắn tin MO (Mobile Originated)

Phục vụ nhắn tin để tham gia bình chọn sản phẩm, cuộc thi; tra cứu giá sản phẩm, dịch vụ, tra cứu điểm thi, kết quả xổ số và các thông tin khác...

3. Dịch vụ khảo sát, điều tra, thu thập thông tin

- Điều tra, khảo sát mức độ hài lòng, đánh giá của khách hàng về các sản phẩm/dịch vụ do tổ chức, doanh nghiệp cung cấp (bao gồm dịch vụ hành chính công và các dịch vụ của tổ chức, cá nhân).

- Khảo sát nhu cầu của thị trường về sản phẩm/dịch vụ giúp tổ chức/cá nhân có cơ sở để đưa ra các quyết định, giải pháp cung cấp sản phẩm/dịch vụ ra thị trường.

- Khảo sát, thu thập thông tin, dữ liệu, làm cơ sở thực hiện các dự án, đề tài nghiên cứu khoa học.

Các hình thức triển khai khảo sát:

+Phỏng vấn trực tiếp

+Gọi điện thoại có ghi âm (sử dụng hạ tầng Call Center của Trung tâm)

+ Khảo sát online

4. Dịch vụ tổ chức sự kiện, truyền thông, quảng bá

- Tổ chức các sự kiện như: lễ khai trương, khánh thành, lễ động thổ, khởi công; tổ chức họp báo - tọa đàm - hội thảo; tổ chức chương trình roadshow quảng bá thương hiệu... đảm bảo tối ưu, tiết kiệm chi phí và đạt hiệu quả cao.

- Thiết kế hệ thống nhận diện thương hiệu toàn diện (logo, slogan, backdrop, giấy mời, standee, banner...); các ấn phẩm quảng cáo (poster, lịch, sổ tay, thiệp...).

- Thực hiện các chiến dịch truyền thông, PR, đảm bảo yêu cầu và phù hợp văn hóa riêng của đơn vị, đa dạng, sáng tạo, tiết kiệm, hiệu quả thông qua các kênh truyền thông hiện đại và truyền thống.

5. Dịch vụ Số hóa tài liệu

- Scan màu, xám, đen trắng, các khổ: từ A0, A1, A2, A3, A4, A5..

- Xử lý: căn chỉnh độ sáng, nghiêng, tẩy trắng, cắt...

- Nhận dạng quang học (OCR) bằng phần mềm hiện đại, có khả năng nhận dạng nhanh chóng, chính xác kèm theo hiệu chỉnh sau nhận dạng đảm bảo tính chính xác 100%.

IV. NĂNG LỰC– KINH NGHIỆM

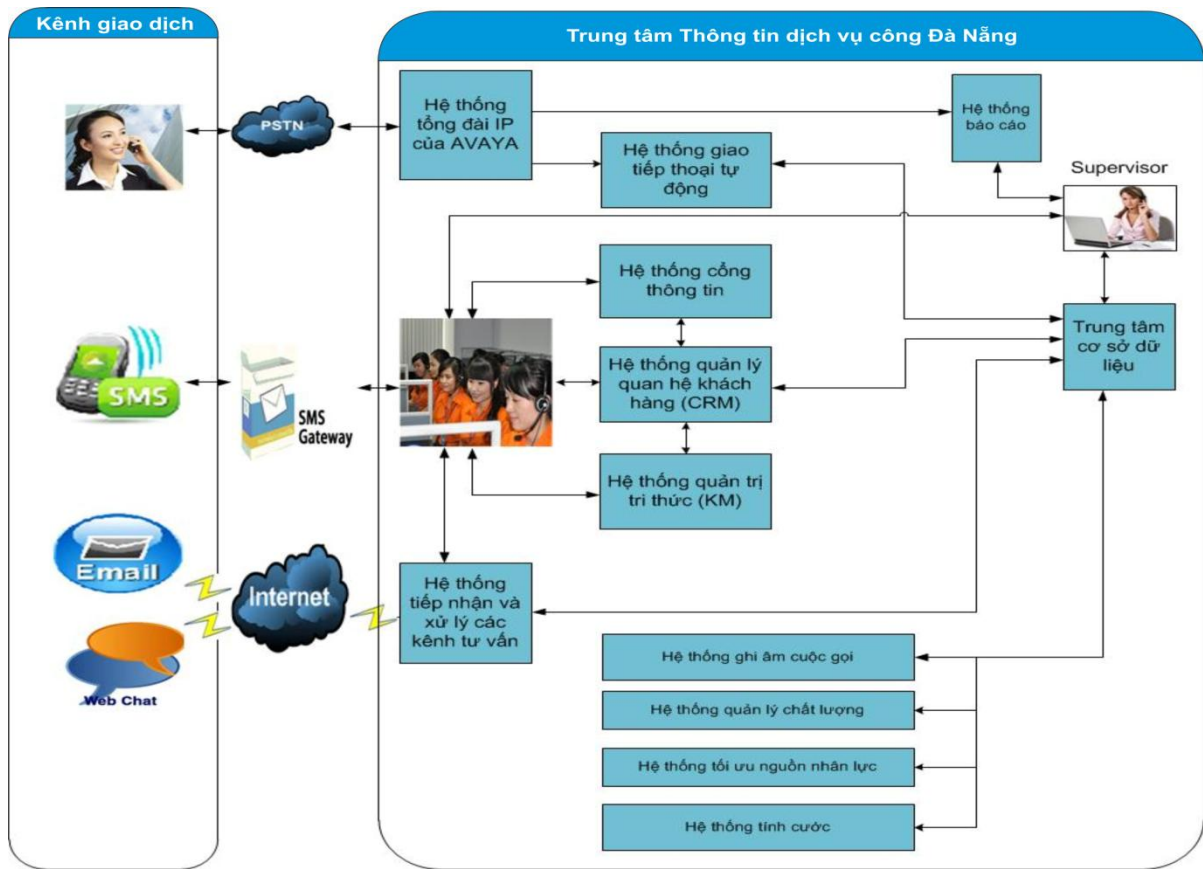
1. Hạ tầng Tổng đài

Tổng đài giao tiếp điện tử (Contact center), sử dụng giải pháp của hãng AVAYA (Mỹ); chuyên nghiệp, hiện đại và dự phòng 1+1:

- Tổng đài điện thoại chăm sóc khách hàng (Call center) với quy mô 100 bàn tiếp nhận và giải đáp thông tin;
- Tổng đài tin nhắn (SMS Gateway), kết nối trực tiếp đến các mạng di động;
- Hạ tầng máy chủ (Server), tường lửa (Firewall), chống xâm nhập trái phép(IPS);
- Phần mềm ứng dụng quản lý quan hệ khách hàng(CRM), quản lý tri thức (KM), tính cước (Billing).

STT	Thành phần	Số lượng
1	Tổng đài điện thoại IP (IP PBX) - AVAYA 450	01+01
2	Hệ thống trả lời tự động (Integrated Voice Response - IVR)	01
3	Hệ thống điều khiển tiếp nhận và cung cấp kênh đa phương tiện (Contact center express - CCE)	01
4	Hệ thống tích hợp thoại và máy tính (Computer Telephony Integration - CTI)	01
5	Hệ thống tối ưu nguồn nhân lực và quản lý chất lượng (Workforce Management Software and Quality Monitoring System - WMS & QMS)	01
6	Hệ thống quản lý quan hệ khách hàng (Citizen/Customer Relationship Management - CRM)	01
7	Hệ thống quản lý tri thức (Knowledge Management - KM)	01
8	Hệ thống quản lý báo cáo cuộc gọi (Avaya Reporting)	01
9	Thiết bị định tuyến và chuyển mạch (Switches - Cisco C3560X và Router - Cisco ISR3925)	06
10	Máy chủ dữ liệu (Database Server - IBMx3850 X5, IBMx3650 M3)	28
11	Hệ thống tường lửa bảo mật Fortigate (Firewall Fortigate 620B)	01
12	Hệ thống chống xâm nhập trái phép của Cisco (Cisco	01

	Intrusion Prevention - IPS - 4260)	
13	Hệ thống nhắn tin - SMS	01
14	Màn hình hiển thị thông tin giao dịch thông tin vào/ra	06
15	Thiết bị và nhân lực tiếp nhận và trả lời thông tin (điện thoại IP, máy tính, bàn/ghế, ..)	100
16	Quản lý, trưởng ca (điện thoại IP, máy tính, bàn/ghế, ..)	06



Mô hình tổng thể kết nối các hợp phần hệ thống

2. Cổng thông tin 1022.vn

- Cung cấp thông tin và tạo các kênh giao dịch thông tin
- Tra cứu sản phẩm, dịch vụ
- Quảng bá sản phẩm, dịch vụ

3. Nhân lực: được vận hành bởi đội ngũ cán bộ, kỹ sư công nghệ và nhân viên kỹ thuật giàu kinh nghiệm, được đào tạo bài bản, chuyên nghiệp.

➤ **Bộ phận tiếp nhận và giải đáp thông tin (30 người):** với đội ngũ nhân viên có hơn 5 năm kinh nghiệm được đào tạo bài bản về quy trình tiếp

nhận và giải đáp thông tin, kỹ năng giao tiếp và lắng nghe khách hàng, kỹ năng ứng xử linh hoạt đối với từng loại khách hàng.

➤ **Bộ phận Nội dung (5 người):** với đội ngũ nhân viên có hơn 6 năm kinh nghiệm về tổ chức lưu trữ dữ liệu, tối ưu hóa dữ liệu, vv...

➤ **Bộ phận kỹ thuật - dịch vụ (10 người):** với đội ngũ nhân viên có hơn 7 năm kinh nghiệm về vận hành hệ thống Tổng đài; giám sát thi công các dự án lớn về dữ liệu như hệ thống Data Center, hệ thống mạng MAN-E, cáp quang, ...

➤ **Bộ phận truyền thông - sự kiện (5 người):** với đội ngũ nhân viên có hơn 6 năm kinh nghiệm trong công tác tổ chức sự kiện, truyền thông, quan hệ báo chí; kỹ thuật quảng cáo trực tuyến và tiếp thị qua công cụ tìm kiếm, Internet Marketing.

V. CÁC DỰ ÁN TIÊU BIỂU

TT	Dự án	Nội dung triển khai	Đối tác
I	Tổng đài hỗ trợ, chăm sóc khách hàng		
1	Tổng đài Thông tin dịch vụ công Đà Nẵng	- Cung cấp thông tin về quy định, chính sách, thủ tục hành chính, thông tin KT-XH thành phố - Đường dây nóng tiếp nhận ý kiến góp ý	UBND thành phố Đà Nẵng
2	Tổng đài về thiên tai, bão, lũ	Cung cấp thông tin về thiên tai, bão, lũ; nhắn tin thông báo đến công dân, tổ chức...	BCH Phòng, chống thiên tai và tìm kiếm cứu nạn TP Đà Nẵng và tỉnh Thừa Thiên Huế
3	Kênh hỗ trợ, giải đáp số hóa truyền hình mặt đất (1900 9496)	Hỗ trợ, giải đáp cho người dân các tỉnh, thành trong cả nước về số hóa truyền hình mặt đất.	- Bộ Thông tin và Truyền thông - UBND TP Đà Nẵng
4	Tổng đài CSKH truyền hình cáp Sông Thu	Chăm sóc và hỗ trợ khách hàng sử dụng dịch vụ truyền hình cáp	Công ty Truyền hình cáp Sông Thu
5	Tổng đài CSKH Garena	Hỗ trợ người dùng các trò chơi thể thao điện tử.	Công ty CP Thể thao Việt Nam – Garena
6	Tổng đài Help Desk	Hỗ trợ người dùng sử dụng các phần mềm	- FPT Software Đà Nẵng - Công ty DTT
II	Dịch vụ tin nhắn		
1	Nhắn tin công vụ	Nhắn tin SMS điều hành, thông báo đến các cơ quan Nhà nước trên địa bàn thành phố	UBND TP Đà Nẵng
2	Nhắn tin tra cứu	- Tra cứu tình trạng hồ sơ thủ tục hành chính - Nhắn tin thông báo sau khi hồ sơ hoàn thành	- Sở, ban, ngành TP - UBND huyện Điện Bàn, Quảng Nam
3	Nhắn tin học đường	Tra cứu điểm số; nhắn tin thông báo đến phụ huynh, học sinh	- Trường Cao đẳng Văn hóa Nghệ thuật Đà Nẵng - Trung tâm Tiếng Anh Việt - Mỹ - Hệ thống giáo dục chất lượng cao SKYLINE
	Nhắn tin quảng bá, CSKH	Nhắn tin quảng bá thương hiệu, sản phẩm, CSKH cho các công ty, doanh nghiệp.	- Tài chính T&T - Mì quảng ếch Bép Trang - Bất động sản Mland...

III Dịch vụ điều tra, khảo sát			
1	Khảo sát về ứng dụng CNTT trong doanh nghiệp	Điều tra, khảo sát, đánh giá số liệu.	Liên doanh Leading Associates & KDi Asia
2	Khảo sát mức độ hài lòng của doanh nghiệp	Điều tra, khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của doanh nghiệp đối với dịch vụ công của cơ quan Nhà nước	UBND thành phố Đà Nẵng
3	Khảo sát trực tuyến ứng dụng thương mại điện tử trên địa bàn TP Đà Nẵng	Điều tra, khảo sát qua mạng; xây dựng báo cáo đánh giá kết quả khảo sát.	Sở Công Thương
IV Dịch vụ truyền thông, quảng bá			
1	Thực hiện chiến dịch truyền thông	Truyền thông qua các kênh: Cổng1022.vn, thư điện tử, tin nhắn, Tổng đài CSKH; mạng xã hội.	-Ngân hàng SeABank, Ngân hàng liên doanh Việt - Nga -Truyền hình cáp Sông Thu -Trung tâm Anh ngữ AMA -Nhà hàng An Thạnh, Trúc Lâm Viên...
2	Bảo trợ thông tin cuộc thi trình diễn pháo hoa quốc tế Đà Nẵng.	Bảo trợ thông tin	UBND thành phố Đà Nẵng
3	Truyền thông cải cách hành chính	-Tổ chức tọa đàm, xây dựng phóng sự; tổ chức cuộc thi, roadshow; -Truyền thông online (email, video clip, mạng xã hội Facebook, Zalo...).	UBND thành phố Đà Nẵng
4	Truyền thông Tuần lễ cấp cao APEC 2017	- Đường dây nóng tiếp nhận, cung cấp thông tin về Tuần lễ cấp cao APEC -Truyền thông qua Cổng 1022.vn, mạng xã hội, email, roadshow.	- UBND thành phố Đà Nẵng - Sở Thông tin và Truyền thông
5	Truyền thông chương trình học đại học từ xa, qua mạng, tại chức	Truyền thông qua Cổng1022.vn, thư điện tử, telesales.	Tổ chức giáo dục Topica

VI. MỘT SỐ KHÁCH HÀNG TIÊU BIỂU

1. Khối hành chính nhà nước



2. Khối tổ chức phi chính phủ



3. Khối doanh nghiệp



VII. CHÍNH SÁCH HỖ TRỢ CHO DOANH NGHIỆP

- Ưu tiên quảng bá, giới thiệu sản phẩm và dịch vụ của Quý doanh nghiệp trên Cổng thông tin Dịch vụ công Đà Nẵng (1022.vn) - nơi người dân thường xuyên truy cập để tra cứu các dịch vụ hành chính công.

- Ưu tiên quảng bá, giới thiệu thông tin của Quý doanh nghiệp qua Tổng đài 1022.

VIII. THÔNG TIN LIÊN HỆ

- Bà: Nguyễn Thị Thanh Vân

Điện thoại : 0236 399 6666

Mobile: 0949472288

Email: vanntt11@danang.gov.vn

- Ông: Đinh Văn Hưng

Điện thoại : 0236 399 6868

Mobile: 0905444800

Email: hungdv11@danang.gov.vn

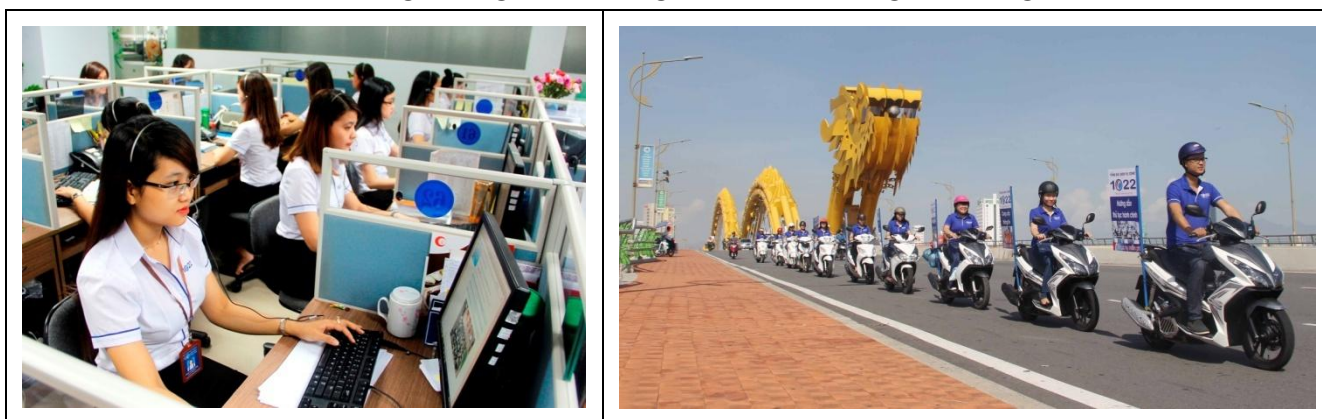
MỘT SỐ HÌNH ẢNH HOẠT ĐỘNG CỦA ĐƠN VỊ



Địa điểm làm việc của Trung tâm Thông tin dịch vụ công Đà Nẵng.



Lễ khai trương Trung tâm Thông tin dịch vụ công Đà Nẵng.



Hình ảnh hoạt động của Trung tâm Thông tin dịch vụ công Đà Nẵng