



Державна податкова служба України
Головне управління ДПС
у Тернопільській області

Контакт-центр ДПС: нові послуги





Державна податкова служба України

Головне управління ДПС
у Тернопільській області

Головне управління ДПС у Тернопільській області інформує, що Інформаційно-довідковий департамент (далі – ІДД) здійснив оновлення, актуалізацію програмного та апаратного забезпечення Контакт-центру ДПС, що надало змогу фізичним та юридичним особам отримати нові послуги:

озвучується можливість в автоматичному режимі оцінити якість отриманих послуг;

впроваджено режим Call-Баск для втрачених дзвінків Контакт-центру ДПС;

замовити зворотній зв'язок через Загальнодоступний інформаційно-довідковий ресурс;

удосконалено сферу застосування голосових повідомлень;

забезпечено повідомлення про номер у черзі на IVR;

впроваджено запис в електронну чергу до центрів обслуговування платників для отримання адміністративних послуг;

передбачено можливість автоматизованого проведення розсилок з використанням інформації про звернення, що надходили до Контакт-центру ДПС, а також іншої інформації про абонентів, що дає можливість інформувати платників про наявність податкового боргу.

Також проведено роботи з інтеграції всіх складових (Система телефонії, CRM-система Контакт-центру ДПС, IVR та сценаріїв маршрутизації, які відповідають специфіці роботи Контакт-центру ДПС, запису розмов та аналітики тощо) в єдину систему; інтеграцію Системи Контакт-центру ДПС з вебпорталом ДПС, поштовим сервером ДПС, чатами у месенджерах, двома віддаленими підрозділами «кластерами» у регіонах; інтеграцію Системи Контакт-центру ДПС з Базою знань, Електронною базою даних звернень абонентів, отриманих засобами телекомунікації, Базою записів розмов, Базою звернень на сервіс «Пульс»; інтеграцію локальної обчислювальної мережі Контакт-центр ДПС з локальною обчислювальною мережею ДПС; конфігурування поставленого обладнання і програмного забезпечення для забезпечення відповідності комплексного рішення Контакт-центру ДПС функціональним вимогам.

Гарячі лінії ГУ ДПС у Тернопільській області: <https://tr.tax.gov.ua/anonsi-ark/30680.html>

Чат-бот ДПС «StopViolationBot» t.me/StopOverpriceBot

Мобільний застосунок «Моя податкова»

Android <https://play.google.com/store/apps/details?id=my.tax.gov.ua>

iOS <https://t1p.de/lgu5a>

Для оперативної комунікації з інститутами громадянського суспільства в органах ДПС діє

комунікаційна податкова платформа: tr.ikc@tax.gov.ua

Підпишись на телеграм канал t.me/tax_gov_ua

Підготовлено до друку ГУ ДПС у Тернопільській області

листопад – 2023, наклад 50 прим.