

Jacek Jachec
Pirios SA

„Przyjazne Państwo – nowa jakość w obsłudze podatnika”

- Oczekiwania obywateli wobec Państwa i obsługi w urzędzie
- Trendy rynkowe wpływające na postawę obywateli
 - Rosnąca świadomość i wymagania obywateli w zakresie ich potrzeb i oczekiwanego poziomu obsługi – odniesienie do standardów obsługi klienta obowiązujących na rynkach komercyjnych
 - Nowa era w inteligentnej komunikacji z Klientem – First Contact Resolution;
 - Wejście na rynek pokolenia Y
- Raporty rynkowe
 - Dobrze funkcjonujący urząd w ocenie obywateli
 - Cyfrowa gospodarka
- Klient w centrum uwagi administracji – wdrożenie przez Pirios SA Ogólnopolskiego Systemu Informacji Podatkowej