



Do natychmiastowej publikacji: 17.06.2022

GUBERNATOR KATHY HOCHUL

GUBERNATOR KATHY HOCHUL INFORMUJE O REALIZACJI WAŻNEGO ETAPU NA DRODZE DO MODERNIZACJI DEPARTAMENTU PRACY STANU NOWY JORK

NYSDOL osiągnął półmetek 4-letniego planu wdrożeń technologii, którego celem jest obsługa 100% zapytań klientów

Dzisiaj gubernator Kathy Hochul poinformowała, że Departament Pracy Stanu Nowy Jork (New York State Department of Labor, NYSDOL) w połowie zrealizował 4-letni strategiczny plan modernizacji, który ma na celu zmniejszenie liczby połączeń telefonicznych, zwiększenie komfortu klienta oraz usprawnienie dostępu mieszkańców stanu Nowy Jork do świadczeń z tytułu ubezpieczenia od bezrobocia. Obecnie NYSDOL współpracuje z Biurem Usług Informatycznych Stanu Nowy Jork (New York State Office of Information Technology Services, ITS), aby opracować i wdrożyć rozwiązania technologiczne, które usprawnią składanie wniosków o świadczenia z tytułu ubezpieczenia od bezrobocia, sprawdzanie statusów wniosków i rozwiązywanie problemów związanych z wnioskami z niespotykaną dotąd skutecznością — wszystko te działania mają na celu obsługę 100% zapytań klientów. Plan ten jest częścią nieustających starań NYSDOL, aby poprawić ogólną obsługę klientów i ograniczyć liczbę oszustw.

„Trudności, jakich doświadczyli nowojorscy pracownicy w czasie pandemii, pokazały nam, jak ważne jest dbanie, by osoby poszukujące pracy miały kontakt z pracodawcami” — **powiedziała gubernator Hochul**. „W ramach odbudowy po gospodarczych konsekwencjach pandemii musimy nadal doskonalić systemy, które pozwalają nam przekazywać pieniądze z powrotem do rąk Nowojorczyków. Chciałabym wyrazić uznanie dla Departamentu Pracy za sprawną pracę w czasie pandemii w celu udzielenia pomocy mieszkańcom stanu Nowy Jork, którzy znaleźli się w trudnej sytuacji, i mam nadzieję na dalszą owocną współpracę z tym departamentem, gdy będziemy eliminować niedociągnięcia naszej infrastruktury”.

Komisarz Departamentu Pracy Stanu Nowy Jork Roberta Reardon powiedziała:

„Departament Pracy już wcześniej pracował nad udoskonaleniem systemu pomocy dla osób bezrobotnych, ale pandemia przyspieszyła starania, aby sprawnie przekazać 105 mld USD środków pomocowych dla niemal 5 mln Nowojorczyków. Od tego czasu Departament wprowadza innowacyjne rozwiązania i nadal się rozwija, aby lepiej służyć mieszkańcom stanu Nowy Jork. To nasza zdolność do adaptacji sprawia, że tak wiele

stanów wciąż oczekuje od nas przywództwa w tym ogólnostanowym kryzysie zdrowotnym”.

W ciągu najbliższych 24 miesięcy NYSDOL we współpracy z ITS:

- Opracuje i wdroży nowe wielokanałowe centrum kontaktu, które będzie wykorzystywać technologię botów zaprojektowaną w celu udzielania odpowiedzi na konkretne pytania dotyczące wniosków i roszczeń klientów.
- Udostępni zmodernizowany system zarządzania formularzami, który będzie współdziałał z obecnym systemem, aby umożliwić klientom składanie właściwych formularzy w celu ich szybkiego rozpatrzenia.
- Zbuduje nowy system intranetowy w celu udoskonalenia szkoleń wewnętrznych NYSDOL i wsparcia pracowników centrum obsługi telefonicznej w usprawnianiu procesów rozpatrywania wniosków, co zwiększy efektywność centrum.
- Będzie kontynuować realizację projektu modernizacji używanego przez Departament systemu ubezpieczeń od bezrobocia w celu zastąpienia przestarzałego systemu mainframe najnowocześniejszym systemem działającym w czasie rzeczywistym.
- Stworzy nowy model operacji, który zapewni sprawność operacyjną, a także poprawi i zwiększy zaangażowanie urzędników i klientów.

Dyrektor ds. informatycznych Biura Usług Informatycznych Stanu Nowy Jork Angelo „Tony” Riddick powiedział: „Pod kierownictwem gubernator Kathy Hochul Stan Nowy Jork pilnie przystąpił do realizacji swojego strategicznego planu modernizacji w celu efektywnego zapewniania dostępu do świadczeń z tytułu ubezpieczenia od bezrobocia. Chciałbym podziękować liderom ITS, którzy potrafili podjąć odpowiednie działania, opracować i wdrożyć rozwiązania technologiczne mające na celu ułatwienie mieszkańcom stanu Nowy Jork ubiegania się o zasiłek dla bezrobotnych. Rozwój technologii i modernizacja ważnej infrastruktury stanu jest priorytetem administracji gubernator Hochul od początku jej urzędowania”.

Wydział Ubezpieczeń od Bezrobocia NYSDOL jest finansowany przez Departament Pracy Stanów Zjednoczonych (United States Department of Labor, USDOL). Budżet jest ustalany na podstawie federalnych standardów rozpatrywania wniosków w sprawie świadczeń z tytułu ubezpieczenia od bezrobocia w zależności od obciążenia i produkcji. Obecnie liczba zgłoszeń znacznie zmalała w porównaniu z początkiem pandemii COVID-19 i dodatkowo zmalała wraz z wygaszeniem przedłużonych świadczeń federalnych.

Kiedy pandemia COVID-19 dotarła do stanu Nowy Jork, NYSDOL odnotował wyjątkowo duży wzrost liczby wniosków o zasiłki dla bezrobotnych. W pierwszym tygodniu, w którym pandemia znalazła swoje odzwierciedlenie w liczbie wniosków, do NYSDOL zadzwoniono ponad 1 734 100 razy, co poskutkowało ogromnym obciążeniem systemu. NYSDOL szybko się dostosował do poziomu wyzwań i zwiększył dostępność konsultantów centrum obsługi telefonicznej: przydzielił dodatkowych pracowników do

odbierania połączeń, zatrudnił dodatkowe osoby, usprawnił proces składania wniosków i dodał serwery w celu zwiększenia przepustowości połączeń sieciowych.

W tym okresie pandemii NYSDOL wdrożył również następujące rozwiązania technologiczne:

- **Modernizacja systemu telefonicznego**: NYSDOL wprowadził nowo zmodernizowany i usprawniony automatyczny system telefoniczny, który zapewnia Nowojorczykom lepszy dostęp do potrzebnej im pomocy.
- **Perkins**: Departament zastosował nową technologię botów, aby zwiększyć komfort użytkowników. NYSDOL uruchomił system Perkins, czyli chatbota o nazwie Frances Perkins dostępnego na [stronie internetowej NYSDOL](#), który potrafi odpowiedzieć na wiele często zadawanych przez Nowojorczyków pytań dotyczących ubiegania się o zasiłki i ich otrzymywania. Choć Perkins nie jest w stanie odpowiedzieć na pytania dotyczące poszczególnych wniosków, używa sztucznej inteligencji do rozpoznawania nowych pytań. Perkins stale ewoluuje i potrafi się porozumiewać w kilkunastu językach, co jest konieczne w tak zróżnicowanym stanie jak Nowy Jork.
- **Nowa aplikacja Google**: NYSDOL nawiązał współpracę z zespołem platformy Google Cloud, aby opracować aplikację chmurową, która może w każdej chwili automatycznie się skalować stosownie do liczby napływających wniosków.
- **Narzędzie do zarządzania relacjami z klientami (system CRM)**: w ramach nieustającego rozwoju narzędzie to pomaga monitorować obciążenie pracą i zarządzać nim, udostępnia konsultantom odpowiednie informacje, które można przekazywać rozmówcom, oraz pomaga rozwiązywać problemy klientów. System CRM zapewnia też klientom dostęp do większej liczby opcji samoobsługi, co przekłada się na mniej rozmów telefonicznych.
- **DocuSign**: dzięki rozwiązaniu DocuSign NYSDOL wdrożył usprawniony proces składania poświadczeń za poprzednie tygodnie, znanych również jako poświadczenia z mocą wsteczną, w związku z czym mieszkańcy stanu Nowy Jork mogą łatwiej i szybciej uzyskiwać płatności. Klienci nie muszą już dzwonić w celu uzyskania poświadczenia z mocą wsteczną. Dotychczas poświadczenia z mocą wsteczną można było uzyskiwać tylko telefonicznie — podczas rozmowy na żywo z urzędnikiem. Nowy system umożliwia szybsze uzyskiwanie poświadczeń online. Od momentu włączenia narzędzia DocuSign do swoich działań NYSDOL rozszerzył jego zastosowanie, aby skutecznie i bezpiecznie pomagać klientom.
- **Udoskonalona komunikacja**: NYSDOL wdrożył proces bezpośredniego wysyłania wnioskodawcom SMS-ów i e-maili o statusach ich wniosków w trakcie procesu zatwierdzania. W okresie pandemii system ten wysłał do klientów ponad 100 milionów e-maili i SMS-ów, w tym zaktualizowane informacje o statusach. Ponadto Departament regularnie publikuje wpisy na swoich kontach w mediach społecznościowych, aby przekazywać mieszkańcom stanu Nowy Jork aktualne informacje o zmianach, które mogą ich dotyczyć, a także promuje narzędzia do

poszukiwania pracy, wsparcie w kształtowaniu swojej drogi zawodowej oraz dostęp do tysięcy dostępnych ofert pracy w całym stanie.

- **Strona internetowa:** NYSDOL zreorganizował swoją stronę internetową, aby ułatwić Nowojorczykom znajdowanie najważniejszych informacji o świadczeniach z tytułu ubezpieczenia od bezrobocia oraz materiałów dotyczących zatrudnienia. Są to między innymi biuletyny informacyjne, filmy, warsztaty wirtualne i inne regularnie aktualizowane treści.

NYSDOL stale poddaje swoje procesy ocenom i dostosowuje je w razie potrzeby, dokładając jednocześnie starań, by chronić ten istotny system wsparcia dla Nowojorczyków. W miarę jak Stan Nowy Jork kontynuuje walkę ze stale ewoluującą pandemią COVID-19 NYSDOL wciąż z zaangażowaniem szuka możliwości modernizacji systemów.

###

Dodatkowe wiadomości są dostępne na stronie www.governor.ny.gov
Stan Nowy Jork | Executive Chamber | press.office@exec.ny.gov | 518.474.8418