


ORACLE®



The following is intended to outline our general product direction. It is intended for information purposes only, and may not be incorporated into any contract. It is not a commitment to deliver any material, code, or functionality, and should not be relied upon in making purchasing decisions. The development, release, and timing of any features or functionality described for Oracle's products remains at the sole discretion of Oracle.



Medzinárodný kongres ITAPA 2008

Sekcia C3

Atraktívny obsah eGovernment služieb

19. november 2008, Bratislava



Skúsenosti s úspešnými projektami eGovernment

Riešenia Oracle ve verejnej správe

Ladislav Košťák

Oracle Czech, Principal CRM Sales Consultant

Oracle Corporation



Společnost Oracle je vedoucím dodavatelem technologií a aplikačních řešení pro veřejnou správu celosvětově

- Ověřená a fungující řešení
- Znalosti a zkušenosti



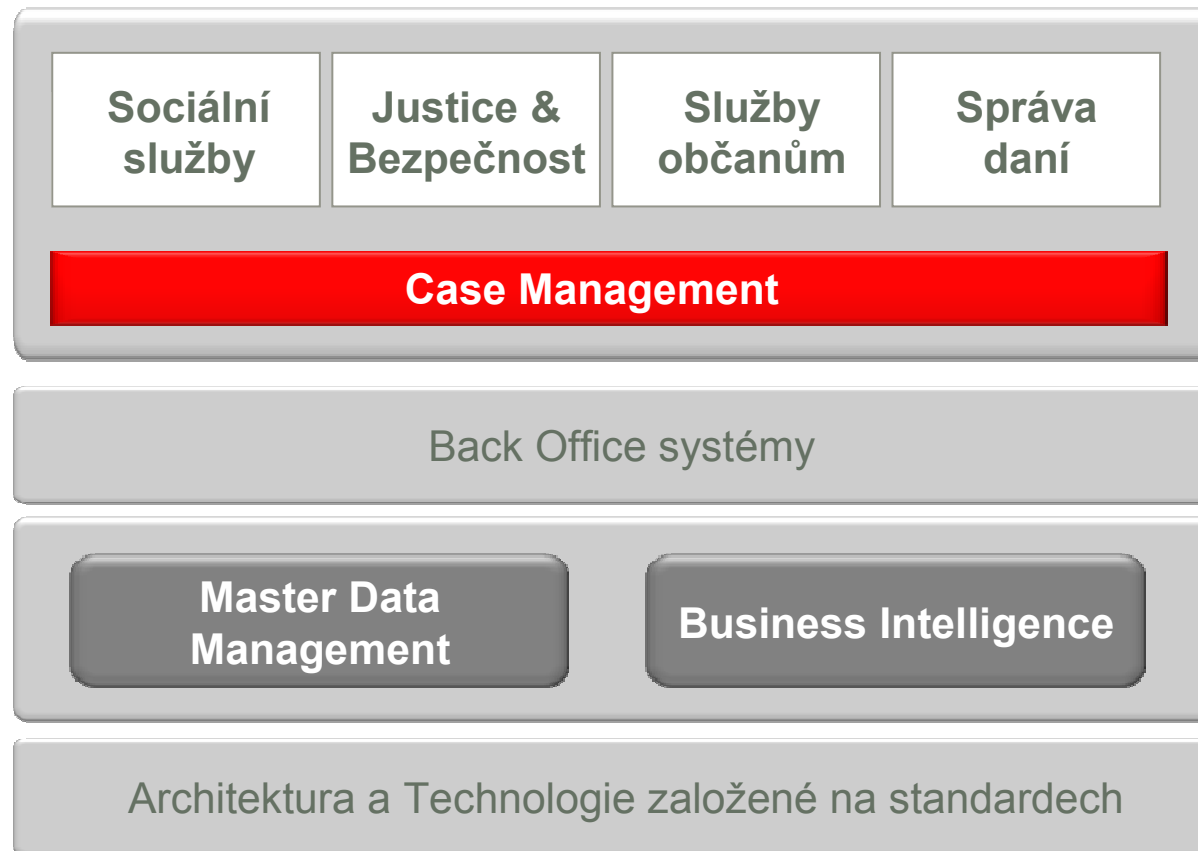
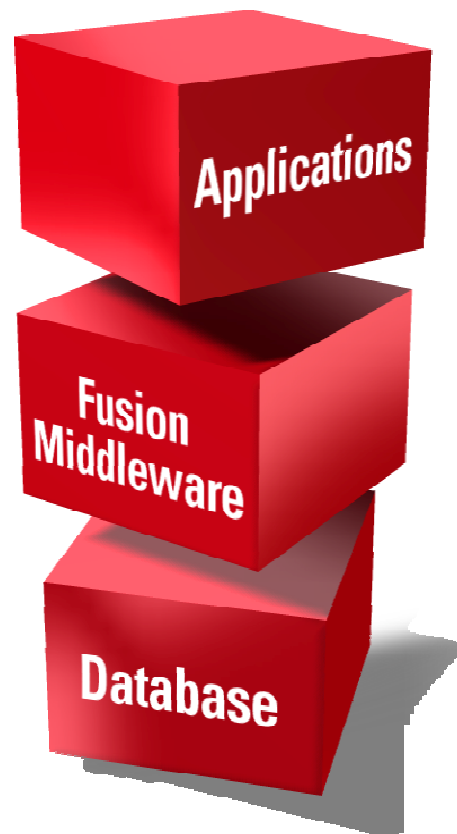
Celosvětově...

- #1 v Databázích
- #1 v Supply Chain Mgmt
- #1 v Customer Relationship Mgmt
- #1 v Human Capital Mgmt
- #1 v Business Analytics
- #1 v průmyslových odvětvích
 - Veřejná správa
 - Telekomunikace
 - Finanční služby
 - Maloobchod
 - Služby



Case Management řešení

Architektura řešení



Ověřené a fungující řešení

Vybrané referenční projekty



New York 311

Služby a informace občanům



Jako součást „Open Government“ vytvoříme komunikační centrum pro občany, které zajistí Newyorčanům přístup ke všem službám zavoláním na jediné číslo – 311.

... Newyorčané tak budou mít pouze dvě čísla – 911 pro naléhavé případy a 311 pro vše ostatní.

*Michael R. Bloomberg
Leden 2002*



New York

Projekt 311

New York

- 8+ milionů obyvatel
- Více než 40 call center/horkých linek
- 120+ úřadů (agencies)
- 14 stran telefonních čísel
- Různé úrovně poskytovaných služeb



New York 311

Schéma řešení

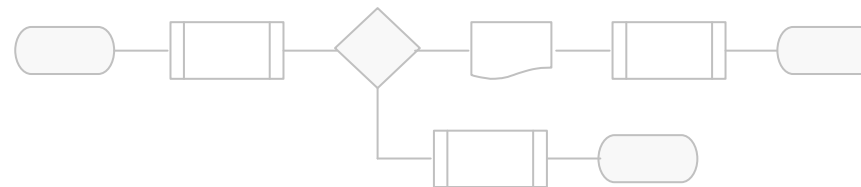


Komunikační centrum

Znalostní Báze

Životní situace

Žádosti, podání



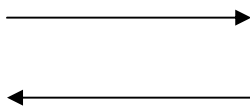
New York 311

Spolupráce všech úřadů a složek

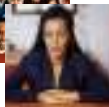
Komunikační centrum



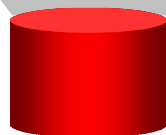
Další instituce



Eskalace



Znalostní báze
Žádosti, podání
Detaily případu
Informace o
občanovi



*Umožnit policii zaznamenat
a řešit všechny situace
ovlivňující kvalitu života*



*Zajistit plynulý chod všech
služeb města souvisejících
se spokojeností občanů*





New York 311

Výsledky projektu

- *300 operátorů Kontaktního centra*
 - *122 policejních okrsků*
 - *12 městských částí*
 - *120 úřadů (agencies)*
 - **1 telefonní číslo**
-
- Průměrně 25.000 kontaktů s občany denně
 - 80% požadavků vyřešeno v čase kratším ne 30 sekund
 - 90% hovorů vyřízeno v 5 vteřinách
-
- 24.února 2003 byl spuštěn projekt CSMS
 - 9.března 2003 byla zprovozněna linka 311



New York 311

Ocenění občany i tiskem

The New York Times

NEW YORK POST

DAILY  NEWS

"It's not just a citizen service hot line, it is the most powerful management tool ever developed for New York City government," he said. "I can't imagine running the city without it. "

Michael R. Bloomberg, New Yorkers Love to Complain, and Hotline Is Making the Most of It, New York Times, 12/1/03

'... Mr. Bloomberg's top technology aide, Gino Menchini, touted the service as a "Rosetta stone" and "by far the most far-reaching and radical change in applying technology to government" that he had seen in two decades.'

City Quietly Starts New '311' Number, The New York Sun, 3/11/03



Další projekty 311

Příklady realizací

- *Město Berlín*
- *Město Kolín nad Rýnem*
- *Město Hamburg*
- *Město Londýn*
 - *London Borough of Tower Hamlets*
 - *London Havering*
- *Město Liverpool*
- *Město Westminster*
- *Město Middlesbrough*
- *Město Memphis*
- *Město Denver*
- *Město Indianapolis*
- *Město New Orleans*
- *Město San Francisco*

Leeds City Council

Cesta ke zlepšení tváře města

the city of **Leeds**

Cílem projektu bylo zkvalitnění služeb poskytovaných občanům, především v oblasti:

- *Sociální služby*
- *Městské byty a správa bytového fondu*
- *Životní prostředí*
- *Doprava*
- *Poplatky a licence*
- *Stížnosti a požadavky*
- *Centrální řízení korespondence ve vazbě na občany*
- *Vzdělávání*
- *Zaměstnanost a rekvalifikace*





Leeds City Council

Potřeby



the city of **Leeds**

Cílem projektu bylo zkvalitnění služeb poskytovaným občanům, především v oblasti:

- *Občané požadovali možnost výběru odpovídajícího komunikačního kanálu*
- *Občané požadovali okamžitou a kvalitní odpověď*
- *Potřeba vytvoření jednotného pohledu na občana*
- *Požadavek na koordinaci týmů z různých oddělení*
- *Požadavek na koordinaci procesů postihujících více institucí*
- *Požadavek na měření a zvyšování efektivity výkonu veřejné služby*



Leeds City Council

Řešení



- Vytvořeno komunikační centrum s občany
- Vytvořeno 13 One Stop Center
- Case Management řešení pokrývá procesy ve všech požadovaných oblastech

- Výrazně zkrácena doba řešení případu – požadavky, podání, žádosti
- Výrazný dopad na spokojenost občanů
- Roční úspory UK£450,000



Service Canada

Služby Kanadánům



Service
Canada

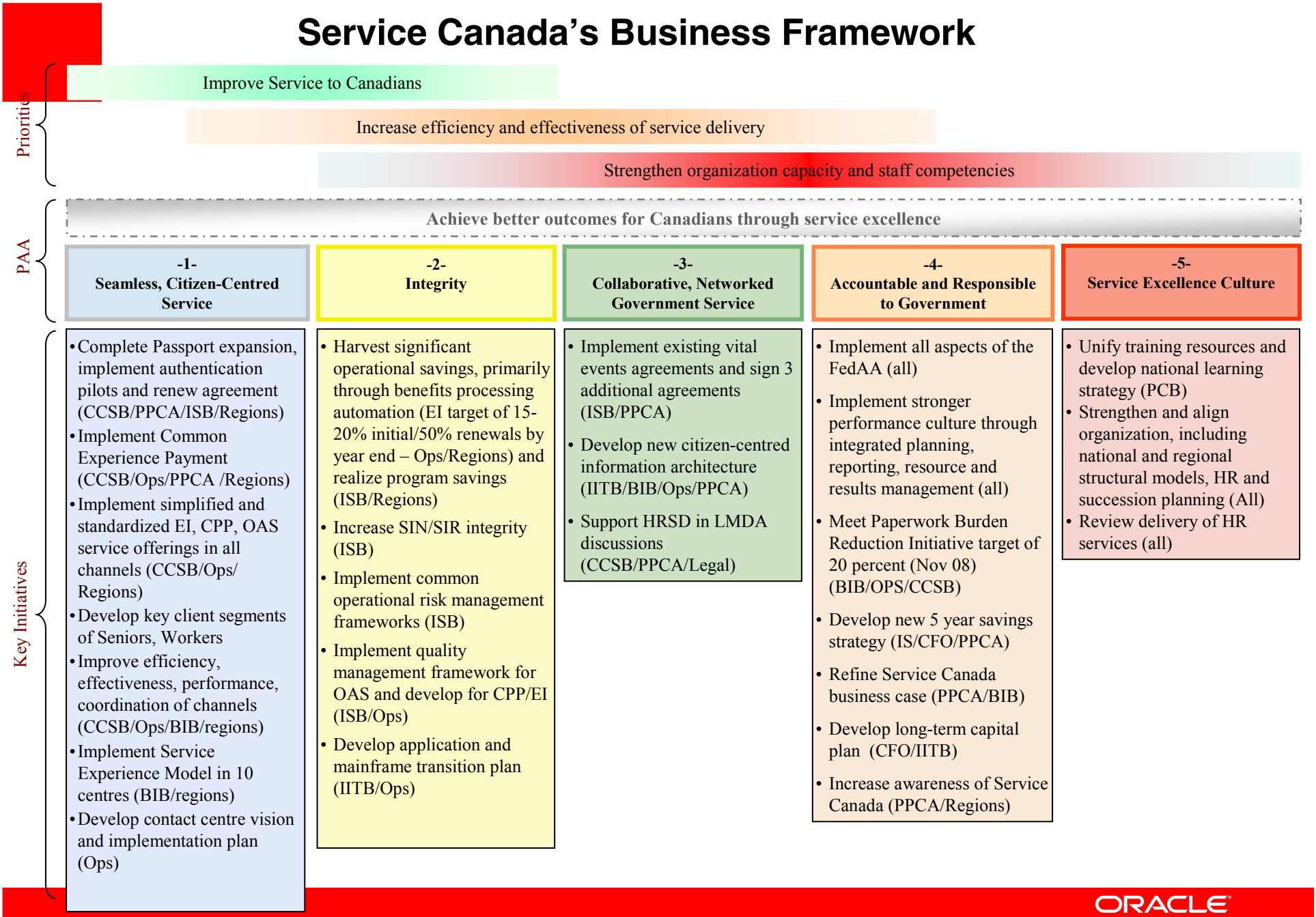
Síť kontaktních bodů pro občany, které poskytují veřejné služby místní, regionální i státní správy.

- *32 milionů občanů*
- *19 tisíc zaměstnanců*
- *600 kontaktních míst*
- *56 milionů hovorů ročně*

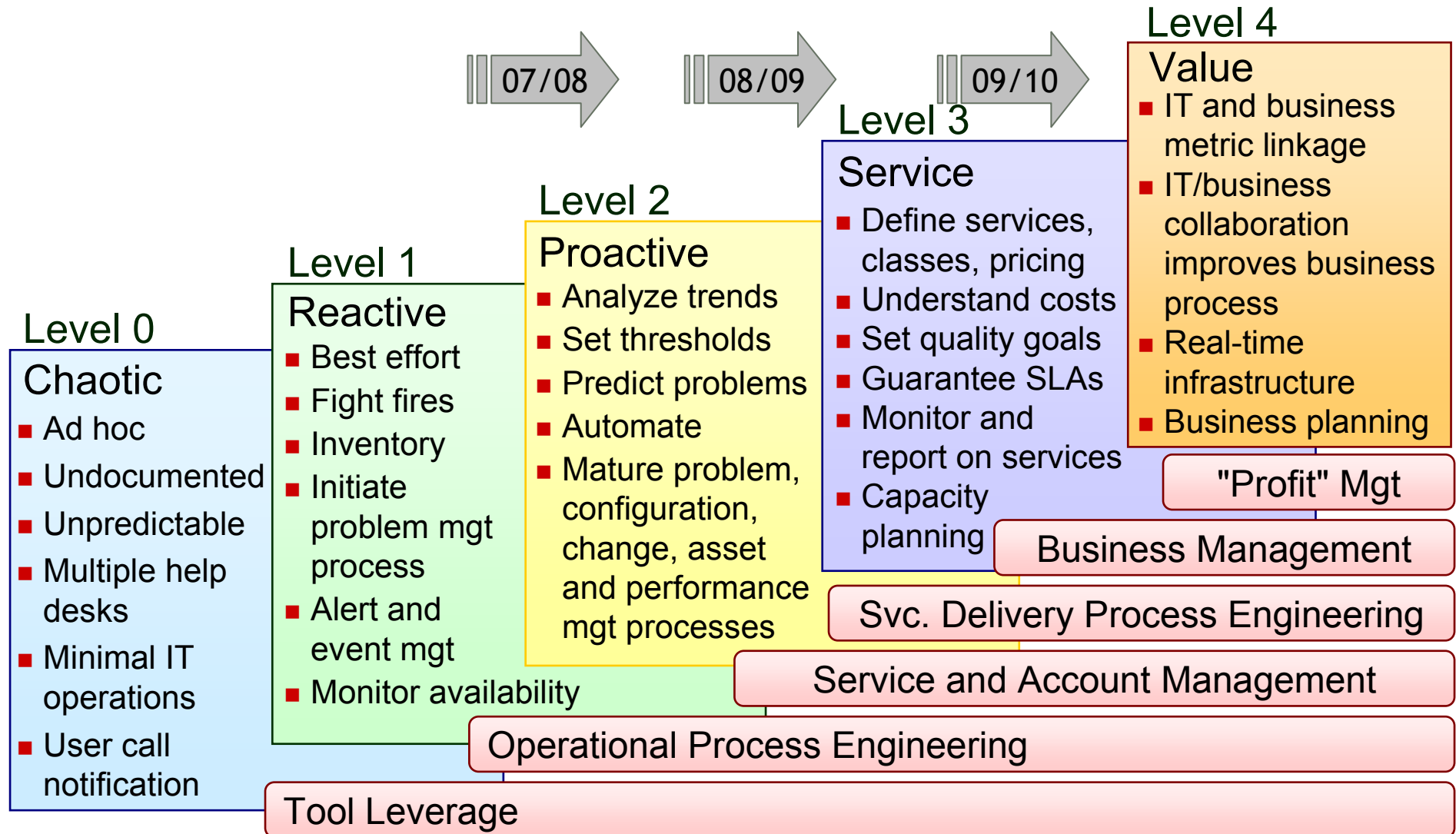
- Zaměstnanst
- Penzijní systém
- Péče o seniory

- Spravuje 1/3 státních výdajů

Service Canada's Business Framework

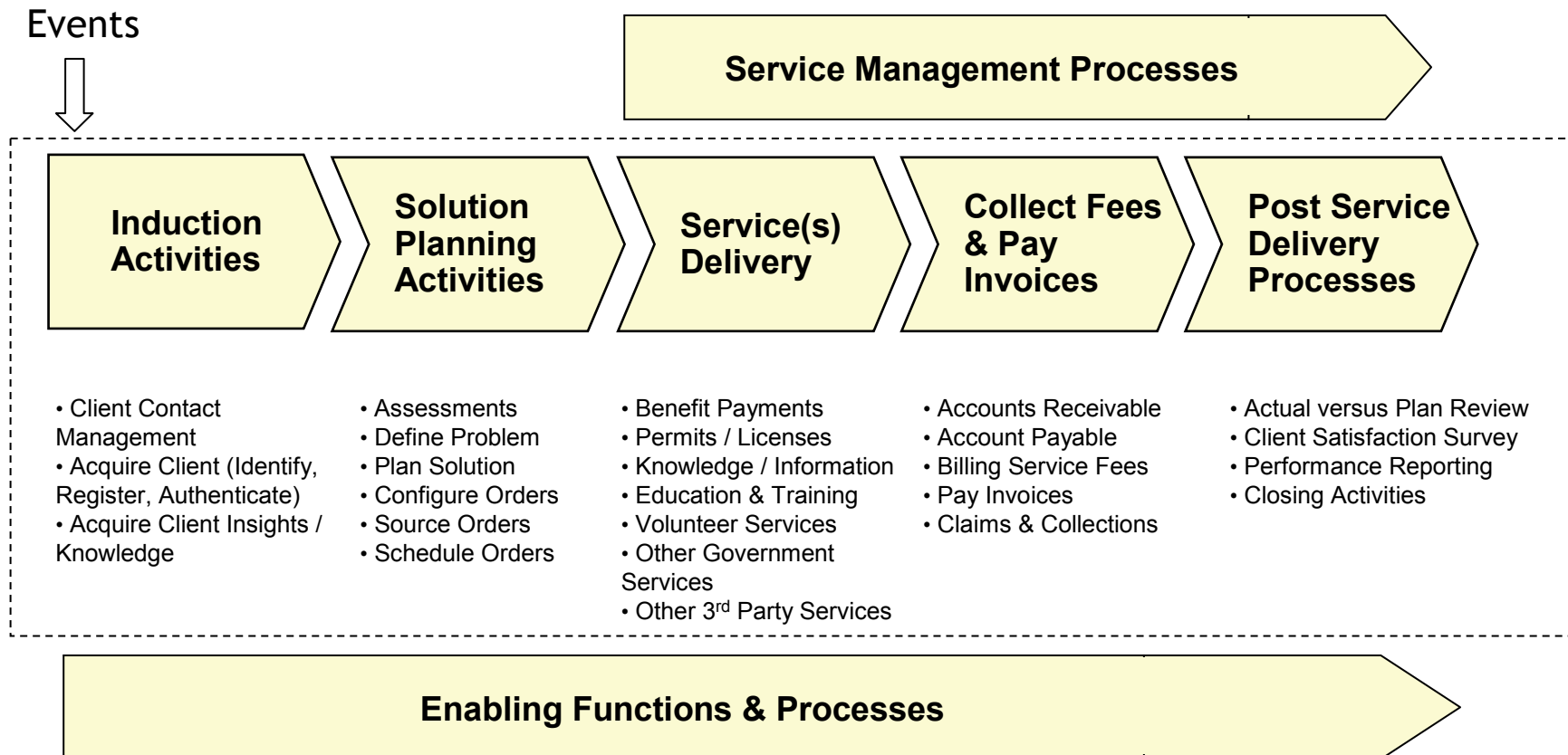


Current Capability Assessment



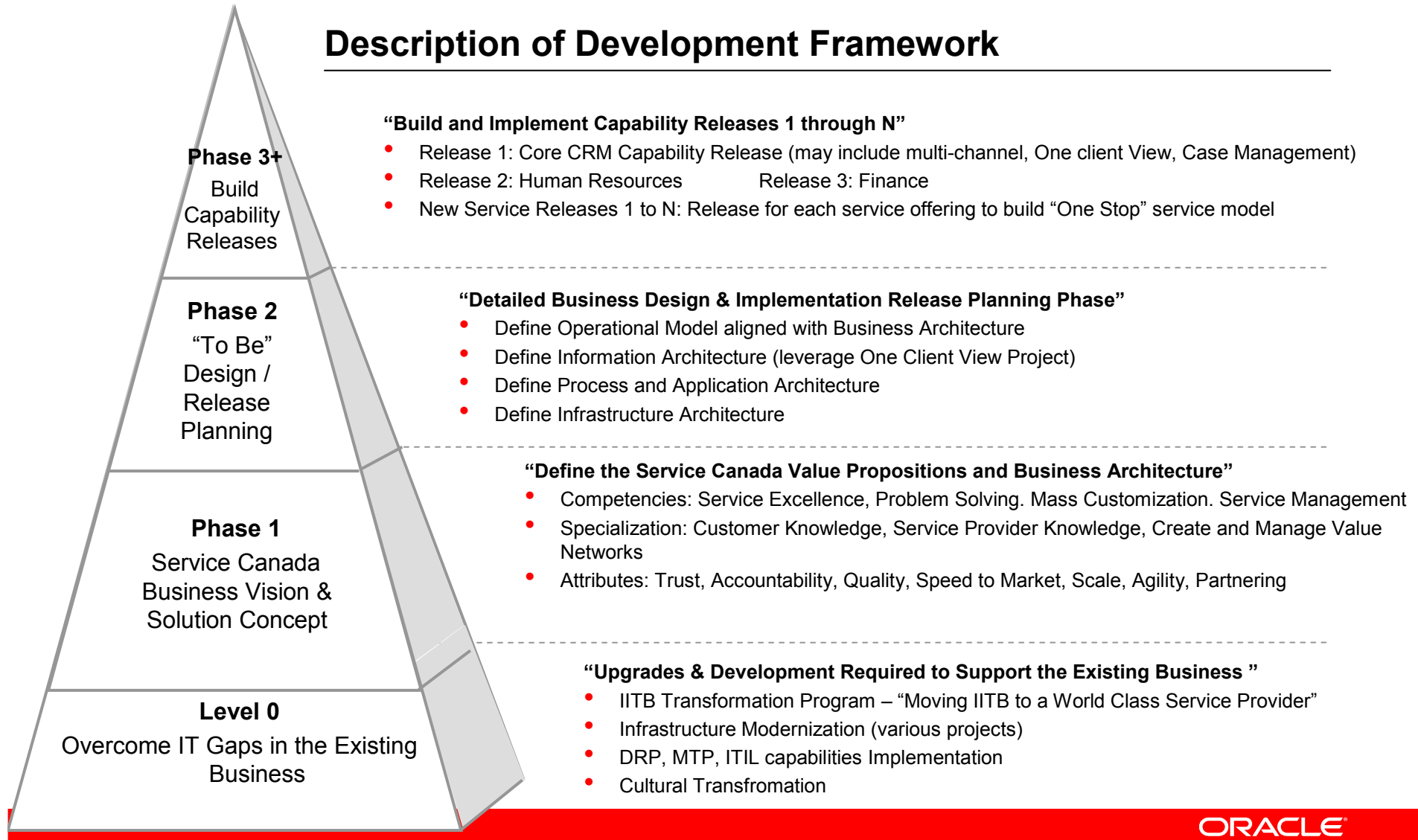
Future State Business Process Model

Perspective On High Level Model



Capability Development Approach

Description of Development Framework





Centrun Voor Werk en Inkomen

Úřad práce a sociálního zabezpečení

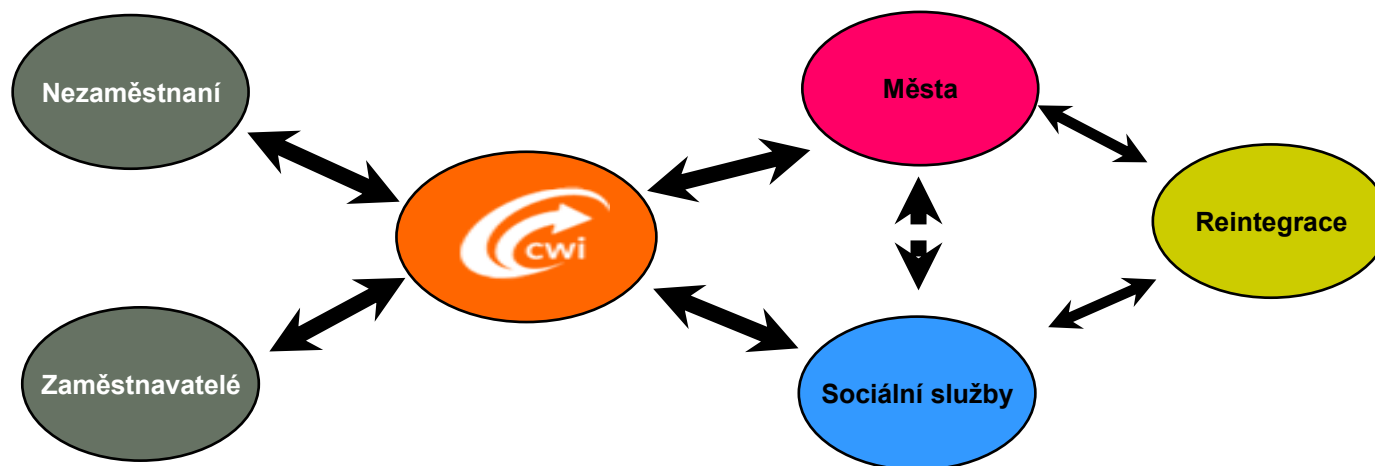


- Jednotné kontaktní místo pro vyhledávání práce a pro zaměstnavatele
- 130 úřadů, 4.500 poradců
- 500.000 nezaměstnaných
- 400.000 otevřených pracovních míst
- Sociální zabezpečení
- Podpora v nezaměstnanosti
- „Work before income“

Centrun Voor Werk en Inkomen

Rozsah řešení

- Centrální správa klientských dat – občanů
- Case Management pro popis a podporu všech procesů
- Více než 100 formulářů
- Integrace na systémy sociálního zabezpečení
- Provázanost na další instituce
- Manažerská nadstavba



Adres http://sonartest.cwinet.nl:8080/pssales_nld/start.swe?SWECmd=Start Ga naar

Bestand Bewerken Weergeven Help

Sonar - Microsoft Internet Explorer provided by CWI

Bestand Bewerken Beeld Favorieten Extra Help

Landelijke W

Werkzoekende

Tonen: [Landelijke W] [120912570]

Sofinummer 120912570

Pers

Nieu

Achternaam Goedhart

Voornaam Corine

Voorlettel C.

Voorvoegsel

Start Werkzoekenden Werkgroepen Planbord Invoerformulieren Agenda Logboek Documenten DVP's Berichten

uitloggen

Acrobat Reader - [Indicering uitkering v11.adf]

Bestand Beveiligen Copiëren Helpvelden Beeld Instellingen

162%

Indicering uitkering

Naam P. De Wit

Sofinummer 12

De nummers in dit stroomschema corresponderen met de nummers in de toelichting.

1 Is er sprake van een aanvraag die rechtstreeks naar het UWV loopt? ja nee

Uitkeringsintake bij UWV

6 Is er sprake van een uitkering die rechtstreeks naar de gemeente loopt? ja nee

Uitkeringsintake bij gemeente

2 Is er sprake van een beëindiging of verlaging van WAO, WAZ/JONG of WAZ uitkering? ja nee

3 Wordt voldaan aan referentie eis 26 of 39? ja nee

3 Wordt voldaan aan een verlaagde referentie eis? ja nee

4 Heeft de klant eerder een WW recht gehad? ja nee

5 Is de maximale uitkeringduur van het eerdere recht bereikt? ja nee

1 van 2 209.5x 267 res

Raad voor de Kinderbescherming

Centrum ochrany dětí



Ministerie van Justitie
Raad voor de Kinderbescherming

Organizace hájící práva ohrožených dětí

- Obrana dětí a mládeže
 - Podpora v rozvodových řízeních
 - Adopce
 - Matriční činnosti
- 22 úřadů, 2.000 zaměstnanců

Durham Constabulary, Británie

County Durham, Darlington Borough



- Policejní a bezpečnostní orgán regionální úrovně
- Průmyslová oblast s populací 500.000 obyvatel
- 12 velkých, 260 malých měst

- Potřeba sjednotit informační zdroje
- Potřeba identifikovat potenciální bezpečnostní rizika
- Potřeba proaktivního přístupu k jednotlivým rizikům

- Zkvalitnění profilace a analýzy dat
- Ucelený pohled na jednotlivé hrozby a rizika
- Propojenost dílčích datových zdrojů
- Výrazné snížení potenciálu hrozby

Ministerstvo Informatiky, Indie

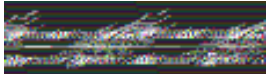


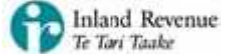

Department of Information Technology

Department of Information Technology
Ministry of Communications & Information Technology
Government of India





- 7.největší země na světě
- Populace 1,028 milionu obyvatel
- 35 států, 22 jazyků, 844 dialektů
- Potřeba kontroly sociálního statusu
- Potřeba Identifikace služeb občanům
- Potřeba sjednocení identifikace
- Zkvalitnění příjmu a výběru plateb
- Zvýšení míry sdílení dat a informací
- Nárůst škály poskytovaných služeb
- Zvýšená spokojenost








Správa daní

Customer	Agency	Program
Australian Tax Office		<ul style="list-style-type: none"> • Siebel Case Management will be used to manage all audit, compliance and debt cases across the ATO • Replacing more than 130 identified case management systems across the agency • Deliver productivity savings through automated workflow routing and more efficient work practices
Virginia Department of Taxation		<ul style="list-style-type: none"> • Have been using Siebel for 5+ years to handle inbound calls and correspondence • Expanded from the contact center to tax collectors and auditors, for a total of over 400 users • Audit case management capabilities are rolling out in 2005
Ohio Regional Income Tax Agency		<ul style="list-style-type: none"> • The Regional Income Tax Agency provides services to collect income tax for 115 municipalities/local cities in the State of Ohio • Siebel provides customer services and tax case processing services
New Zealand Inland Revenue		<ul style="list-style-type: none"> • Siebel provides customer service and tax case processing services for audit, compliance and debt management
Inland Revenue Authority of Singapore		<ul style="list-style-type: none"> • Singapore's taxation agency has standardized on Siebel for contact & case mgmt • Cases are created when a tax return is identified for further action such as audit, enforcement, or prosecution











Speciální služby

Customer	Agency	Program
Department for Work & Pensions		<ul style="list-style-type: none"> • Enterprise Wide Customer and Channel Management Platform • Being Rolled out across Pension and Pension Credit areas – 1,000s users • 6x improvement in Pension Case Management efficiency
New South Wales Department Community Services		<ul style="list-style-type: none"> • Deployed Siebel to support case workers working in their head office and in 85 community service centers across the state • Siebel is DOCS' core operational system, including an integrated call center and comprehensive case management capabilities • Siebel solution holds more than 24 million case records incorporating 20 years of history, allowing case workers to get a comprehensive view of the client
Centers for Work & Income (Netherlands)		<ul style="list-style-type: none"> • Siebel used in 131 offices supporting the process of claims from 750,000 unemployed people seeking work and income. • CWI wants to significantly reduce TCO of their primary systems and at the same time increase quality, simplify processes and improve communication with social security agencies.
Colorado Department of Labor & Employment		<ul style="list-style-type: none"> • Administers unemployment insurance benefits to 250,000 annually, and manages employer taxation • First blind user of Siebel in support of 508 accessibility development

Ochrana hranic a imigrace

Customer	Agency	Program
Citizenship Immigration Canada		<ul style="list-style-type: none"> Improved Immigration Services via a citizenship and immigration global case management solution across 80 global locations, 39 points of entry Went live September 2004
Joint Strike Fighter Program		<ul style="list-style-type: none"> Providing the U.S. Air Force, Navy and Marine Corps, the United Kingdom's Royal Navy and Royal Air Force with an affordable tactical aircraft for the 21st century. Will use Siebel to respond to service requests, irrespective of location or method of access and provide intelligent insight into all aspects of the weapons system's performance
American Red Cross		<ul style="list-style-type: none"> American Red Cross works with state, local & national government agencies to respond to natural and disasters, providing services like sheltering and feeding those displaced by a disaster Disaster response personnel use Siebel on ruggedized laptops to capture information in the field about incidents, injured persons, required supplies, & response measures Data is uploaded back to HQ via satellite trucks
Surface Deployment/Distribution Command		<ul style="list-style-type: none"> Defense Personal Property System (DPS) has worldwide responsibility for supporting all branches of Service in streamlining movement of personal property. 500,000 shipments, \$1.8B annually, complex approval and monitoring processes for over 1,000 carriers
Dept of Immigration Australia		<ul style="list-style-type: none"> Modernization of Immigration processes, issuance of visa's, immigration compliance and detention management

Regulace a vyšetřování

	Regulates UK lawyers
	Regulates UK accountants
	Regulates UK doctors
	Regulates UK telecommunications
	Regulates NHS healthcare and public health services
	Regulates trade schools and other organizations that grant trade certificates (e.g. building, catering, hairdressing etc)
	Regulates water treatment facilities in Ontario Canada
	Regulates civil aviation in the US
	Regulates civil aviation in Australia
	Florida department of business & professional regulation

Samospráva



Please see brief description in the slide notes

United Kingdom

Leeds City Council
 Epsom & Ewell DC
 London Borough of Haringey
 London Borough of Tower Hamlets
 London Borough of Lambeth
 Middlesbrough Borough Council
 Moray Council
 Copeland Borough Council
 Braintree District Council
 Essex County Council
 Suffolk City Council
 Rotherham Metropolitan Borough Council
 Nottingham City Council
 Slough Borough Council
 Colchester Borough Council
 Lancashire
 Tendering
 Edinburgh
 South West Regional Development Agency
 Welsh Development Agency

Spain

Regional Government of Asturias
 Regional Government of Madrid
 Open Administration of Catalonia-AOC
 Water Agency in Catalonia
 Welfare Departmento in Catalonia
 Regional Health Service in Andalusia
 Tourist Board in Galicia

Portugal

Gaia Digital City
 Loja do Cidadão

Germany

Hamburg
 Berlin
 Köln

Belgium

Contact Center for the Flemish Community
 Brussels Regional Development Agency

Italy

Health Service Call Center Lombardia



Pořty



United Kingdom

Royal Mail

Norway

Norsk Tipping

Sweden

Svenska Spel

Spain

Correos and Telégrafos

Blind Gambling Association (ONCE)

Germany

Deutsche Post

France

La Poste

Chronopost

Switzerland

Die Post

Greece

Hellenic Post

OPAP



Magistrát města Ostravy

Česká republika



Magistrát města Ostravy se rozhodl zkvalitnit komunikaci s občany a úroveň poskytovaných služeb.

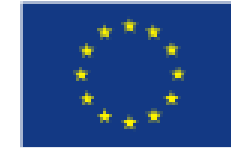
- Včasné a úplné informace pro úředníky a občany
- Zlepšení vztahu mezi magistrátem a občany
- Využívání nových komunikačních kanálů
- Zefektivnění vnitřních procesů
- Snížení chybovosti



Projekt eSMO

elektronické Statutární Město Ostrava

- Řešení klíčových životních situací
- První fáze – 2 procesy
 - Vydání pasu
 - Komunální odpad
- Druhá fáze
 - 20+ procesů
- Spolufinancování z prostředků EU





Dotazy

