

E-ügyintézési rendszer a mindennapokban

Automatizált elektronikus ügyintézés és ügyfélkapcsolat-kezelés

POLGÁRMESTERI HIVATAL

Fotó: Budapest Főváros XII. kerület Hegyvidéki Önkormányzat

Kihívás

A Hegyvidéki Önkormányzat Magyarország egyik leginnovatívabb és leginkább ügyfélbarát önkormányzata. Díjnyertes, elismert oktatási, kulturális intézményei, városüzemeltetési szolgáltatásai a hazai élvonalban találhatóak. Az önkormányzat 2015-ben újabb fejlesztéssel, elektronikus ügyintézési rendszer bevezetésével segíti az egyszerűbb, gyorsabb, hatékonyabb ügyintézés, és ezzel egyidejűleg egy CRM (ügyfélkapcsolat-kezelő) rendszerben konszolidálja az ügyféladatok tárolását és kezelését.

Megoldás

Linux, Apache, MySQL, PHP alapú, saját fejlesztésű tartalomkezelő motorunkra építve olyan innovatív rendszert szállítottunk, amely – a Hegyvidéki Önkormányzat informatikai rendszereivel (weboldal, Citynform parkolási rendszer, Poszeidon iktatórendszer) és a Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatala (KEKKH) személyi, lakcím- és gépjármű-nyilvántartó rendszerével együttműködve – megvalósította a kerületi állandó lakcímmel rendelkező természetes személyek (több autóval rendelkező ügyfelek esetén az első jármű) lakossági várakozási hozzájárulásának online igénylését, és a várakozási engedélyek kiadását. Emellett a rendszer támogatja a hivatal e-marketing tevékenységeit, segíti az ügyfelekkel való kapcsolattartást és párbeszédet.

Elektronikus ügyintézés – A kifejlesztett rendszer megvalósítja az önkormányzat által meghatározott, elektronikusan intézhető ügyek (elsőként a lakossági várakozási hozzájárulások igénylésének) teljes körű online intézését. Az e-ügyintézés munkafolyamataihoz kapcsolódóan támogatja az ügyfelek regisztrációját és hiteles okmányokkal történő azonosítását, személyes és lakcímadataik kezelését, biztonságos tárolását. Az ügyfél bármikor, bárhol, akár hétvégén vagy egyéb munkaszüneti- és ünnepnapokon intézheti ügyeit percek alatt, pár egyszerű kattintással. Az Önkormányzat oldalán a benyújtott kérelmek feldolgozása emberi beavatkozás nélkül valósul meg. A végeredmény egy elektronikusan aláírt és időbélyeggel ellátott dokumentum.

Elektronikus számlázás – Amennyiben az intézett ügy díjköteles, az ügyfél bankkártyával, banki átutalással vagy készpénz-befizetéssel kiegyenlítheti, a rendszer pedig hiteles, aláírt és időbélyegzett elektronikus számlát állít elő részére.

Befizetések és rendelések intelligens párosítása – A banki befizetéseket (a pénzügyi ügyintézők által a rendszerbe feltölthető banki kivonat fájl elemzésével) a rendszer automatikusan a befizetésre

váró igénylésekhez kapcsolja. Az ügyintézőknek természetesen módja van az automata párosítás felülbírálására, illetve a bejövő befizetések és függő rendelések manuális összekapcsolására.

Hiteles, elektronikusan aláírt határozat – Az elektronikusan intézett ügyek végén az elektronikus ügyintézési rendszer (a szakmai háttérrendszerek által szolgáltatott adatokból) automatikusan generálja az engedélyező határozatot, illetve egyszerűsített határozatot, valamint rögzíti az ügyfél általi átvételt (sikeres kézbesítést).

CRM – Customer Relationship Management – ügyfélkapcsolat-kezelő modul: kezeli az önkormányzat ügyfeleinek személyes adatait, elérhetőségeit, lehetővé teszi gyors keresésüket a leggyakrabban használt adatok alapján (név, e-mail, hűségkártya száma, telefonszám, cím szerint), valamint képes további demográfiai adataik, aktivitásuk alapján, korlátlan számú keresőfeltétellel összetett kereséseket is végezni. Az ügyfelek csoportosíthatóak és címkézhetőek.

Adattisztítás – a CRM modul optimális működéséhez elengedhetetlen, hogy az ügyféladatok pontosak, naprakészek és hibamentesek legyenek. Ennek támogatására több adattisztítási funkció is van a rendszerben:

- a CRM rendszer automatikusan ellenőrzi a rendszerbe bekerülő e-mail címeket, telefonszámokat és címadatokat;
- amennyiben nem ismert, automatikusan megállapítja az ügyfél nemét saját keresztnév-adatbázisunk alapján;
- a rendszer alkalmas duplikált regisztrációk automatikus keresésére;
- kézi adattisztításra is lehetőséget ad az automatikusan nem javítható adathibák kezelésére;
- az elektronikus ügyintézésben résztvevő ügyfelek adatait egy alkalommal, személyes megjelenést igénylő azonosításuk alkalmával összeveti a központi nyilvántartásokkal (KEKKH).

eDM (hírlevél) modul – A rendszer tartalmaz egy innovatív hírlevélszerkesztő és hírlevélküldő (elektronikus direktmarketing) modult, aminek legfontosabb funkciói:

- *címzés*: a hírlevél címzettjei lehetnek összetett szempontok szerint leválogatott ügyfelek (mentett keresés találati listája), bizonyos címkével rendelkező vagy csoportban lévő ügyfelek, egyedi e-mail címek. Az összeállított hírlevél egyes szekciói külön is megcímezhetőek, így az eDM adminisztrátorok a hírlevelek egyes szakaszaira is megmondhatják, hogy annak ki legyen a címzettje a teljes hírlevél címzettjei közül.
- *perszonalizált hírlevél*: minden címzett egyedi, csak neki összeállított e-mail-t kap. A tartalmi testre szabáson felül lehetőség van további megszemélyesítésre: keresztnév, teljes név, regisztrációhoz és hűségprogramhoz kötődő információk beillesztésére.
- *rugalmas forma*: a hírlevél modul képes egyszerű szöveges és HTML hírlevelek küldésére, illetve a megfelelő hardver megléte esetén SMS küldésére.
- *grafikus hírlevélszerkesztő*: lehetővé teszi képek, szövegformázás beillesztését az e-mail-be.
- *hírlevél sémák* (hírlevéltípusok) kezelése: az egyes célcsoportoknak eltérő arculati elemekkel küldhető hírlevél.
- *kampányok*: a különböző ügyfél szegmenseknek kiküldött, de logikailag-üzletileg összekapcsolódó hírlevelek kampányokban foghatóak össze, így összesítve látható egy hírlevél-sorozat sikeressége, hatékonysága.
- *multipart (MIME) e-mail küldés*: a hírlevelekbe beillesztett képek a levéllel egy „csomagban”, egy e-mail-ben kerülnek kiküldésre, nincs szükség a címzett külön engedélyére, hogy a levelezőprogram megjelenítse az arculathoz tartozó, vagy a hírlevél tartalmába beillesztett képeket.

- **hírlevél események:** a rendszer rögzíti a hírlevél-megnyitást, hírlevélben kattintás eseményeket: egyrészt megjeleníti az ügyfél előzményeiben, másrészt összevontan is megmutatja, hogy az adminisztrátor lássa, mennyire volt sikeres a hírlevélküldés.

Ügyfélkapu | Ügyfelek | Ügyintézés | **Hírlevelek** | Jelentések | Kovács Irméné

Hírlevelek kezelése » Magyar nyelvű hírlevél

Új hírlevél

Hírlevél típusok
Magyar nyelvű hírlevél: 27
Newsletter in English: 13
Sajtó hírlevél: 5

Kész tartalmak
Sablonok

A Hegyvidék Kártya új szolgáltatásai

Címzettek: 2015-ben regisztráltak (összesen 41 313 cím)
Kampány: nincs beállított kampány
Küldés időpontja: 2015.06.17. 16:11

41 313 kiküldve	37 968 91,9 % kézbesítve	19 552 47,3 % megnyitás*	3 345 8,0 % visszapattantó
---------------------------	---------------------------------------	---------------------------------------	---

Kattintások | Statisták

HEGYVIDÉK
HEGYVIDÉKI ÖNKORMÁNYZAT
HEGYVIDÉKJÁRSÁG.HU
2015. június 17.

Tisztelt Hegyvidéki Polgár!
Hírlevelünkben fontos hegyvidéki eseményekre és hasznos információkra híjuk fel a figyelmét. Ha első kézből, naponta szeretne értesülni a legfrissebb kerületi történésekről, akkor csatlakozzon az egyik legnagyobb budapesti Facebook-csozomáéhoz, a hegyvidékiek hírsatomájához! Jó böngészést!

Megkezdődött a térrendezés a polgármesteri hivatal körül
A terveknek megfelelően június 15-én elkezdődött a városközpont területének kialakítása a polgármesteri hivatal környezetében. Most a hivatali épület oldalában található kis terület kerítését körül, míg a Kiss János altábornagy utca Boszorményi út és Torpe utca közötti rövid szakaszát július 1-jéig zárják le. A térkép megtekinthető itt.

Kezddnek a nyári útépitések
Jelentős kerületi fejlesztéseket hajt végre az önkormányzat, hamarosan a kerület több pontján járda-, lépcső- és útépités kezdődik. A gyalogosok kényelmét és a közlekedésszabotosság további javítását szolgáló beruházásokat a Közúti Útépitési Használható Kommunikációs-bevételekből finanszírozzák. Már elkezdte a Vöröskő lépcső felújítása, míg a Hóvágó út rekonstrukcióját a főváros végzte el. A felújított útszakaszon sebességmérőre kell számítani.

Különleges energiahatékonyság a MOM Kulturális Központban
Európai Unió delegáció járt a Hegyvidéken. Az Európai Bizottság energiaunióért felelős alelnöke a XII. kerületi Önkormányzat energiahatékonyságot növelő beruházásairól tájékozódott. A látogatáson Mars Sélbóvíz megtekintette a MOM Kulturális Központ környezetbarát, magyar fejlesztésű fűtő-hűtő rendszerét.

Fejlesztési hullám a gerincgyógyászati központban
Új betegfelvételi és adminisztrációs egységet alakítottak ki az Országos Gerincgyógyászati Központban. A Királyhídi utcai épület földszintjén létrehozott új egységben már zajlik a fekvő és járó betegek felvétele, valamint a felvételgátlás-szervezés – a központi adminisztráció munkatársai és a diszpécserok is itt kaptak helyet.

Múzeumok éjszakája
Június 20-án, szombaton a Múzeumok Éjszakája keretében a kerületben is érdekes programok várják az érdeklődőket a Bajor Gizi Színházmúzeumban és a Helytörténeti Gyűjteményben.

MIKORA: HEGYVIDÉK LAPKIADÓ
SZERKESZTŐSÉG: HEGYVIDÉK LAPKIADÓ 1126 BUDAPEST, BEETHOVEN U. 2/A. TEL: 356-3446, 356-2494, FAX: 225-88-66

Integrációs modulok és API-k – Mivel a Hegyvidéki Önkormányzat informatikai feladatait több, egymástól független fejlesztő által szállított szoftver segítségével végzi, az e-ügyintézés rendszer bevezetésével szükségessé vált egy olyan adatcsere kialakítása, ami lehetővé teszi az ügyféladatok és az intézett ügyek adatainak kezelését és egy erős titkosítást használó csatornán nyújtott, korszerű JSON API-n kommunikációját az e-ügyintézés rendszer és a honlap, illetve az e-ügyintézés rendszer és a szakmai háttérrendszerek között.

Az e-Ügyintézés rendszer több ponton kapcsolódik a Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatala (**KEKKH**) elektronikus adatbázisaihoz: itt történik az ügyfél személyes és lakcím-adatainak ellenőrzése a regisztráció utáni személyes azonosításakor, valamint egyes ügytípusok

(például a lakossági várakozási hozzájárulás) ügyintézése alkalmával is szükséges az ügyhöz kapcsolódóan személyes, lakcím, illetve gépjármű-adatok ellenőrzése a KEKKH rendszereiben.

Az önkormányzat a **Cityform** parkolási rendszerben adja ki a kerületi lakosoknak a díjmentes parkolást lehetővé tevő várakozási hozzájárulást. Az e-ügyintézési rendszer a Cityform rendszerben az igénylés folyamán előzetes ellenőrzést végez, valamint itt hozza létre az ügyfél által elektronikusan benyújtott igénylést.

Az elektronikus ügyintézés során felmerülő érkeztetési, iktatási, kiadmányozási feladatokat a rendszer a **Poszeidon** iktató- és munkafolyamat-kezelő rendszerrel együttműködve végzi.

Az elektronikus ügyintézési rendszer együttműködik az **IBM Cognos** analitikai rendszerrel: rugalmasan összeállítható riportok előállításához szolgáltatja a szükséges bemenő adatokat.

Az e-ügyintézési rendszer lehetővé teszi a hírlevél statisztikai események (megnyitás, kattintás) nyomon követését a Hegyvidék.hu **Google Analytics** fiókjában, valamint a weboldallal együttműködve lehetővé teszi az ügyfeleknek, hogy **Facebook** felhasználói fiókjukkal regisztráljanak.



Hivatkozások:

<https://www.hegyvidek.hu/>

<https://eugyintezes.hegyvidek.hu/>

<http://www.sdadms.hu/index.php/termekeink/poszeidon>

<http://www.ibm.com/software/analytics/cognos/>

Kapcsolattartó:

Vándor Tamás ügyvezető

tamas.vandor@netkir.hu

+36 30 914 8539