

Elektronikus ügyintézés

Esettanulmány a kormányzati szektorból

Kihívás

A **Hegyvidéki Önkormányzat** Magyarország egyik leginnovatívabb és leginkább ügyfélbarát önkormányzata. Díjnyertes, elismert oktatási, kulturális intézményei, városüzemeltetési szolgáltatásai a hazai élvonalban találhatóak. Az önkormányzat a XII. kerületi polgárok meglégedésére, 2015 óta elektronikus ügyintézési rendszerrel segíti az egyszerűbb, gyorsabb, hatékonyabb ügyintézését, és ezzel egyidejűleg egy CRM rendszerben konszolidálta az ügyféladatok tárolását és kezelését.

Megoldás

A Nكير Zrt. olyan innovatív rendszert szállított, amely – a Hegyvidéki Önkormányzat informatikai rendszereivel – honlap, Citynform parkolási rendszer, DMS One iktatórendszer, Forrás ügyviteli rendszer – együttműködve lehetővé teszi természetes személyek és gazdasági társaságok széles körű elektronikus ügyintézését számos ügytípusban. Emellett a rendszer szorosan integrálja a személyes ügyintézés során a Multimex Q-Fusion ügyfélirányító és ügyfélhívó rendszerét, továbbá 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 teljes körű online intézését. A legnagyobb ügyfélforgalmat generáló ügytípusok elektronikus csatornára terelésével, és az algoritlussal leírható döntések automatizálásával jelentősen csökkent az ügyintézők terhelése. Az e-ügyintézés munkafolyamataikhoz kapcsolódóan a rendszer támogatja az ügyfelek regisztrációját, hiteles okmányokkal vagy KAÜ Ügyfélkapuval történő azonosítását, személyes és lakcímadataik kezelését, biztonságos tárolását.

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. Az e-ügyintézési rendszer által kiállított elektronikus számlák automatikusan továbbításra kerülnek a NAV online számla rendszerébe.

Elektronikus fizetés – Az e-ügyintézési rendszer a simpepay online **bankkártyás** fizető szolgáltatást integrálva lehetővé teszi az ügyintézés díjának azonnali megfizetését, személyes ügyintézés során pedig támogatja a POS terminálon történő fizetést az **EFER** (Elektronikus Fizetési és Elszámolási Rendszer) szolgáltatással.

Befizetések és rendelések intelligens párosítása – Az **átutalással** kiegyenlített díjakat és **készpénz-befizetéseket** a rendszer automatikusan a befizetésre váró kérelmekhez 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 automatikusan generálja az engedélyező határozatot, illetve egyszerűsített határozatot, valamint rögzíti az ügyfél általi átvételt (sikeres kézbesítést), és igény szerint hiteles, elektronikus letöltési igazolást állít elő.

CRM modul: kezeli az önkormányzat ügyfeleinek személyes adatait, elérhetőségeit, lehetővé teszi gyors keresésüket a leggyakrabban használt adatok alapján (név, e-mail, Hegyvidék Kártya 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;
- feldolgozza a hibás (visszapattanó) e-mail címre utaló rendszerüzeneteket
- automatikusan megállapítja az ügyfél nemét saját keresztnév-adatbázisa 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 rendszeresen frissíti a központi (SZL) nyilvántartásból.

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-megnyitás, hírlevélben kattintás eseményeket: egyrészt megjeleníti az ügyfél előzményeiben, másrészt összevontan is megmutatja, hogy az adminisztrátor lássa, mennyire volt sikeres a hírlevélküldés.

The screenshot shows the 'Hegyvidék' website interface. At the top, there's a navigation bar with 'Ügyfélkapu', 'Ügyintézés', 'Hírlevelek', and 'Jelentések'. Below this, a sidebar on the left contains 'Új hírlevél' and 'Hírlevél típusok' (Magyar nyelvű hírlevél: 27, Newsletter in English: 13, Sajo hírlevél: 9). The main content area is titled 'A Hegyvidék Kártya új szolgáltatásai'. It displays statistics: 41 313 kiküldve, 37 968 kézbesítve (91.9%), 19 552 megnyitás* (47.3%), and 3 345 visszapattanó (8.0%). The main article is 'Tisztelt Hegyvidéki Polgár!' dated 2015. június 17. It includes sections like 'Megkezdődött a tervrendezés a polgármesteri hivatal körül', 'Kezddnek a nyári utépítések', 'Különleges energiahatékonyság a MOM Kulturális Központban', 'Fejlesztési hullám a gerincgyógyászati központban', and 'Múzeumok éjszakája'. The footer contains contact information for 'HEGYVIDÉK LAPKÖZÖSSÉGI SZERVEZŐSÉG' and 'HEGYVIDÉK LAPKÖZÖSSÉGI SZERVEZŐSÉG'.

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

Az e-ügyintézési 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 azonosításkor, valamint egyes ügytípusok (például a lakossági várakozási hozzájárulás) intézése alkalmával az ügyszámkhoz kapcsolódó további (személyes, lakcím, illetve gépjármű-adatok) ellenőrzése is megtörténik.

Az önkormányzat a **Citynform** parkolási rendszerben adja ki a kerületi lakosoknak a díjmentes parkolást lehetővé tevő várakozási hozzájárulást. Az e-ügyintézési rendszer a Citynform rendszerben az igénylési folyamat elején előzetes ellenőrzést végez, valamint ide küldi be az ügyfél által elektronikusan benyújtott igénylést.

Az ügyintézés során felmerülő érkeztetési, iktatási, kiadmányozási feladatokat az elektronikus ügyintézési rendszer a **DMS One** iktató- és dokumentumkezelő 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 ügyfél-adatbázisa alapján beléptetési és azonosítási (SSO, single sign-on) szolgáltatást nyújt az Önkormányzat által üzemeltetett más rendszereknek – ilyen integráció valósult meg a kerületi iskolák és óvodák étkezéseit kezelő **E-Menza** rendszerrel.



Hivatkozások:

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

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

<https://dmsone.hu/>

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

<https://e-menza.hu/>

Kapcsolattartó:

Vándor Tamás vezérigazgató

tamas.vandor@netkir.hu

+36 30 914 8539