



ORACLE®

**Integrált ügymenetkezelés az
ügyészségi, igazságügyi, rendészeti
szakigazgatásban**

Subert Péter
ORACLE
2009. május 5.

ORACLE
BEL SIEBEL SIE
ELATIONSHIP RELATIONSHIP R
EMENT MANAGEMENT MANAG



Napirend

- Néhány gondolat az ügymenetkezelés kapcsán
- Miért CRM?
- Miért Oracle?
- Kérdések és válaszok



Néhány gondolat az ügymenetkezelés kapcsán

Milyen tényezők indukálják a változásokat?



- Javuljon a döntéshozatali folyamatok átláthatósága, a döntéstámogatáshoz pontos és naprakész adatok kellenek!
- Humán erőforrásokkal való stratégiai „gazdálkodás”, avagy hogyan tartsuk meg legjobb szakembereinket?
- Ügyfélcentrikus és folyamatosan javítandó válaszadási képesség kialakítása
- A szakfeladatokat ellátó szervezetek közötti együttműködés erősítése



Mi az ügymenetkezelés?

Folyamat, mely diszkrét lekérdezéseket hajt végre, feladatokat, teendőket indukál, folyamatok mentén dolgozik együtt más szakterületekkel, amelyekben az érintett akár külső, akár belső résztvevők lehetnek és ahol egy jól megfogalmazott feladat megoldása és egyben az adott ügy lezárása a cél.

Az ügykezelési folyamat elemei, jellemzői

Kérelem benyújtása	„Ügyfélkapu”
Intelligens kérelem továbbítás	A szervezeti hierarchia alapján felállított szabályok automatikusan továbbítják az ügyet az illetékes ügyintézőhöz
Sokcsatornás kapcsolattartási mód	Konzisztens és a belső folyamatokra uniformizált, ugyanakkor az ügyfél felől alternatív utakat biztosító (telefon, email, fax, web) környezet
Önkiszolgáló felület	Online önkiszolgáló felület, a beadandó dokumentum ellenőrzését, intelligens űrlapok kitöltését támogató megoldási elemekkel
Valós idejű, többcsatornás kampánykezelés lehetősége	Lehetővé teszi az intézmény számára az állampolgárokkal való közvetlen kapcsolattartás egy újabb módját, a kormányzati kezdeményezések, programok sikerének lemérhetőségét
Adatvezérelt ügyfélszolgálat	Az intézmény szakembereinek tudása beépíthető az ügyfélszolgálati tudásbázisba, és ennek sikeressége valós idejű statisztikák alapján folyamatosan mérhető

Tipikus ügymenetek, folyamatok

Rendkívüli események



Balesetek, bűnesetek



- Kérelmek
- Támogatások
- Juttatások
- Szolgáltatások

Információgyűjtés



Esemény részletei
Gyanúsított leírása
Bizonyítékok



- Jelentkező részletei
- Panasz részletei

Döntéshozatal



Ügy átirányítása
Ügygazda kijelölése
Teendők megtervezése



Kiválaszthatóság és kiválasztás
Támogatás v. szolgáltatás odaítélése.

Jóváhagyás



Javaslatok felterjesztése jóváhagyásra.



Felülvizsgálat, jóváhagyás

Ügy lezárása



Ügy lezárása
Gyanúsított letartóztatása
Büntetés végrehajtása



Fizetés
Szolgáltatás nyújtása
Dokumentum létrehozása

Funkcionális elemek

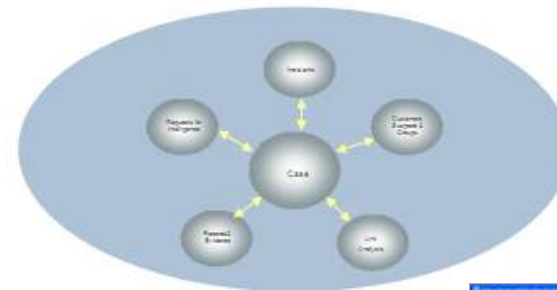
- Komplex folyamatkezelés

- Rugalmas tervezőeszköz
- Intézmény működési modelljéhez adaptált



- Információmenedzsment

- Rugalmas adatmodell
- Törzsadatkezelési kapcsolatok
- Vezetői információs felület



- Betekintés az igazgatási folyamatokba

- Folyamatos teljesítményfigyelést tegyen lehetővé
- Intelligens működési/operatív rend



Miért érdekes mindez?

Nyomás a változás irányába

Politikai kezdeményezések
Politikai változások
Változó szervezeti struktúra
Szabályozott működés és audit
Fokozott várakozás a közösségek felől



Nyomás az igazgatási feladatok oldaláról

Növekvő szociális feszültségek
Adóbevételek növelése az adózói fegyelem emelésével
Nyomozati munka eredményességének növelése
Vízum és bevándorlási kérelmekkel kapcsolatos lemaradások



Pénzügyi megszorítások

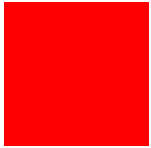
Csökkenő költségvetési források
Jobb eredményeket kevesebb szakemberrel?
Csökkenteni a szakigazgatási rendszerek magas üzemeltetési költségeit



Gyengén definiált működési metódusok és folyamatok

A többség még mindig papíralapon
Rugalmatlan és nehezen alakítható helyi rendszerek
VIR-re fókuszál, nem az ügyintéző megsegítésére
Formális és informális folyamat konfliktusok

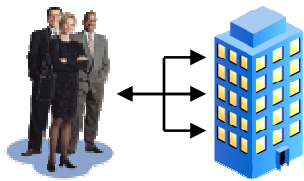




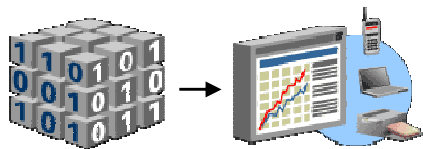
Miért CRM?

Válasz a kihívásokra

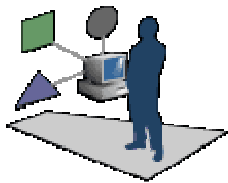
CRM az ügymenetkezelésben



Egyszerű, könnyen kezelhető, központi felület minden felhasználó számára, **testreszabottan**, a belső szervezeti hierarchiától függetlenül, **mobil eszközökön is**



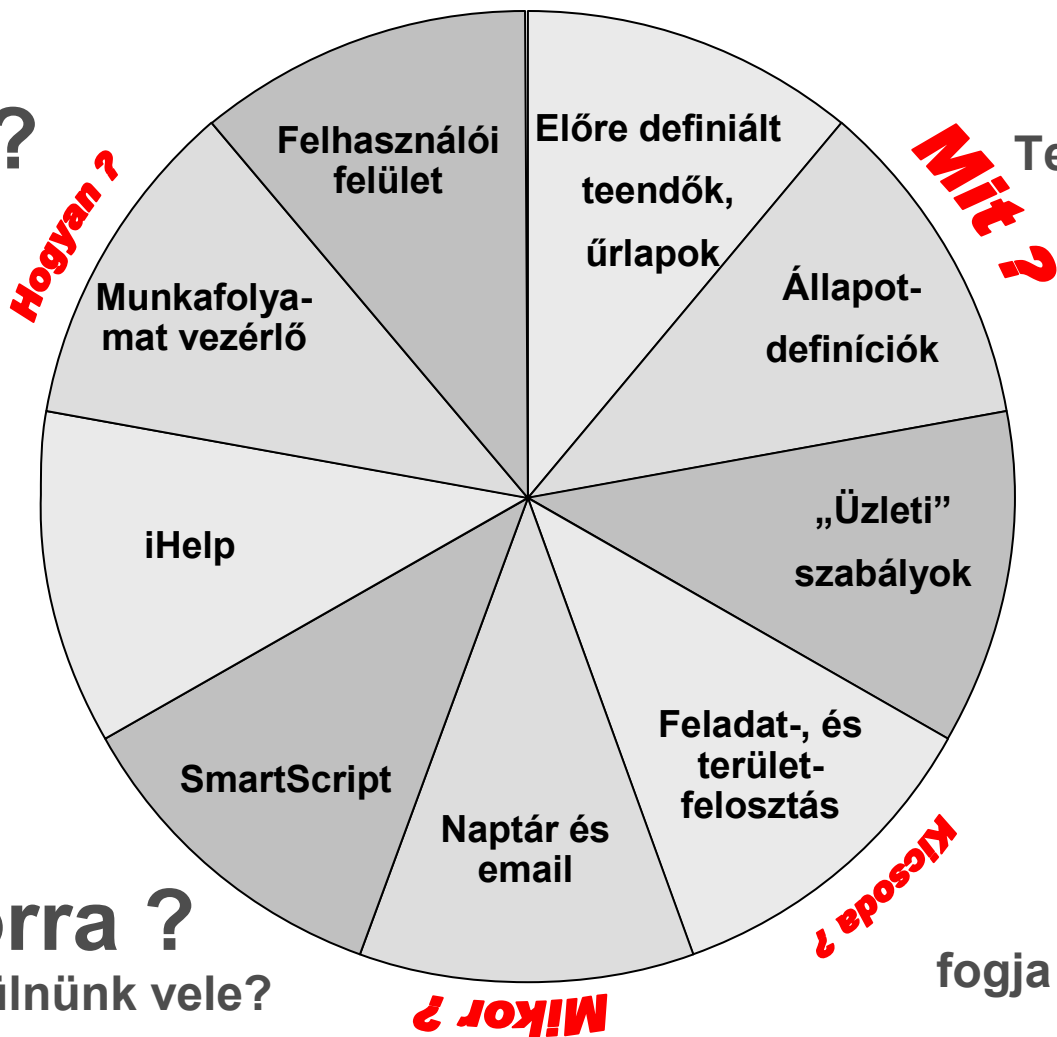
On-line, valós időben elérhető adatokból **azonnal végrehajtható feladatok** a megfelelő helyen, a megfelelő időben a megfelelő személy által



Szervezeti hierarchián belül **közös tudás és valós idejű döntéshozatal** támogatása

Rugalmas folyamatautomatizálás

Hogyan ?
Érhető el?



Mit is
Tervezünk elvégezni?

Mikorra ?
Kell elkészülnünk vele?

Ki ?
fogja megvalósítani

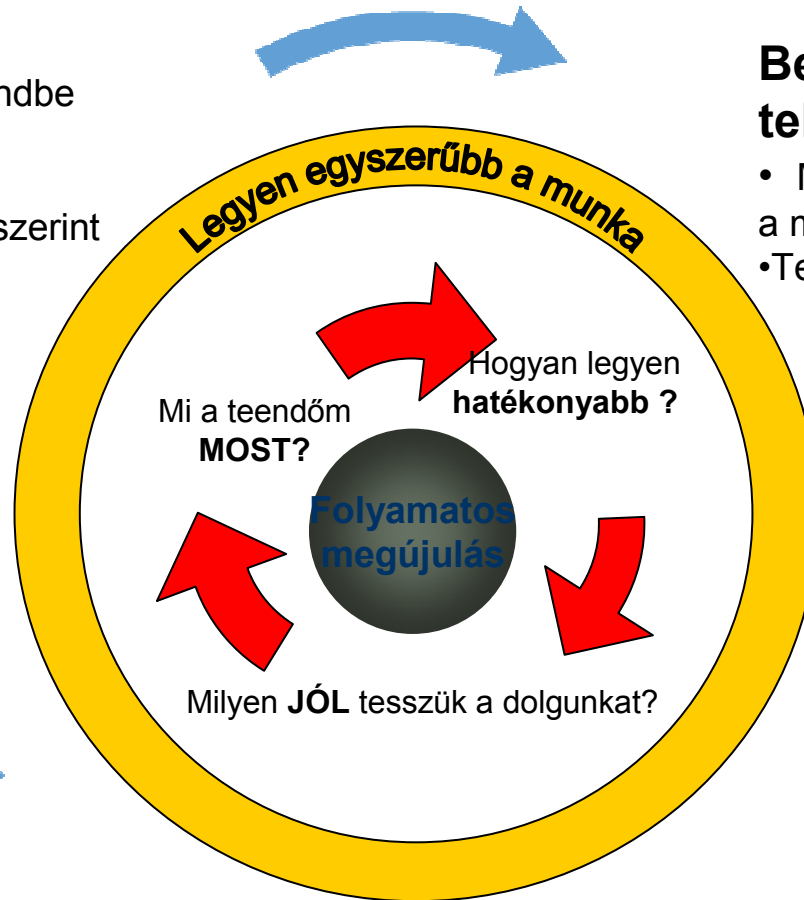
Elemző eszközök

Terhelés optimalizáció

- Teendők fontossági sorrendbe állítása (prioritásszintek, riasztások)
- Korrekciós beavatkozás szerint átirányítható teendők.

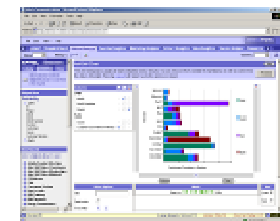


Interaktív megjelenítőeszköz



Beépített teljesítményfigyelés

- Mennyi időt és hol töltött el az ügy a munkafolyamatban?
- Terheltségi és lemaradási mutatók



Ad-Hoc jelentések

Intelligens elemzőeszközök

Teljesítményértékelés

- Alapprobléma kielemezése
- Célkijelölés, megvalósítás

Információ megjelenítése

Partnerek



Ügyintézők



Stratégia vezetés



Vezetői „műszerfal”

- Operatív hatékonyság
- Teljesítményindikátorok
- Terhelésmegosztás, lemaradások kezelése
- Központi munkafelület
- Célok és mérhetőség



Miért Oracle?

Oracle keretmegoldások az igazságügy és a közbiztonság terén



Kommunikációs csatornák az állampolgár felé:

Portál | Szolgáltatások | Elérhetőség | Call Center | Ügyfélszolgálat | Ügymenetkezelés

Szakigazgatási terület

Igazságszolgáltatás Szolgáltatásmenedzsment Ügymenetek kezelése Kiegészítő rendszerek Végrehajtás	Bíróságok Ügymenetek kezelése Bírói munka támogatása Iktatás Bizonyítékok kezelése	Büntetésvégrehajtás Vádlottak Ügymenetek kezelése Javító-, nevelő munka Fogvatartotti intézmények	Állam, és belbiztonság Felkészültség Alaphelyzetek Elérhetőség Kárigények rendezése
--	---	--	--

Intézmény vezetése

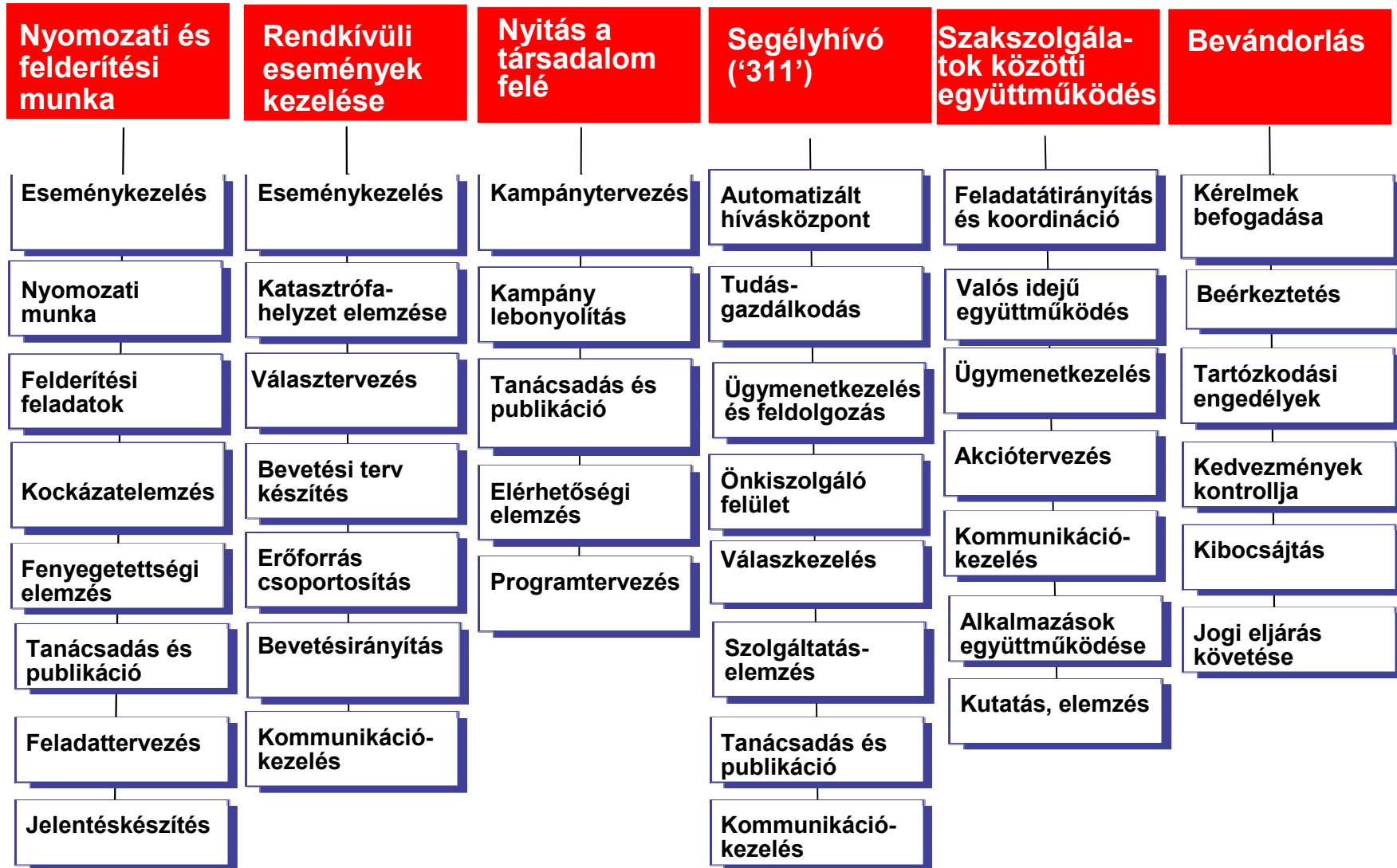
Teljesítménymérés	Pénzügy	Személyügy	HR	Helodesk	IT
Beszerezés	Beszállítók	Grant Management	Ingatlangazdálkodás		

Infrastruktúra

Elemzések, vezetői információs műszerfal (mobil kommunikáció)	
Hubs (Asset Hub, Product Hub)	Törzsadatkezelés
Integrációs eszközök (BPEL, SOA, Fusion Architecture)	
Technológia (Adatbáziskezelő, Applikációs szerver, RAC, stb.)	

- Elemzések**
- Ellátási lánc
 - Térkép
 - Ügymenet
 - Személyügy
 - Pénzügy
 - Bűnözés
 - Szakszolgálatok
 - Szervezett Bűnözés ellen
 - Kritikus infrastruktúra

Automatizált és integrált munkafolyamatok



Legfontosabb funkcionális jellemzők

- Beépített integrációs eszközök
- Automatikus, online és egyedi adatbetöltés

- Felhasználói adatszótárak
- Űrlapkitöltő-ellenőrző folyamatok

- Törzsadatkezelés
- Teljeskörű ügymenet audit

- Pénzügyi rendszerek integrációja

- Aktorok elérhetősége
 - Telefon, sms
 - Web
 - Email
 - Fax
- Egységes ügymenet indítás

- Előre/felhasználó által definiált
 - Ügymenetek
 - Űrlapok
 - Kitöltési szabályok
 - Értékkészlet

- Beépített/módosítható automatizált munkafolyamatvezérlő
- Terheléstervezés és feladatkiszignálás
 - területi
 - szervezeti

- Szabványos naptárfunkciók
- Határidőkezelés
- Riasztásfigyelés
- Prioritás

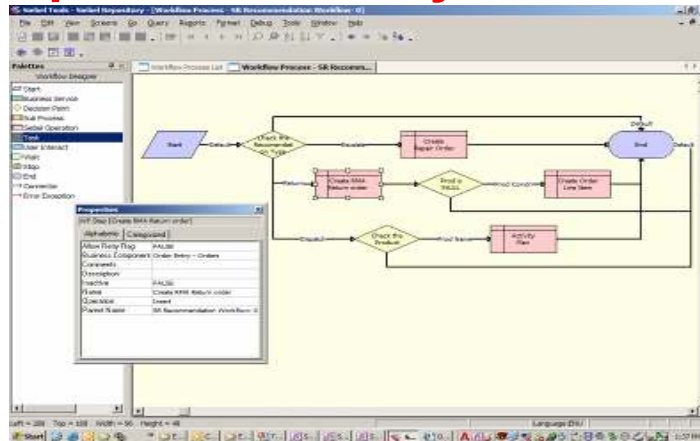
- Egységes ügyféladatbázis

- Vezetői műszerfal, „dashboard”
- Beépített analitikai eszközök
- Jelentéskészítő
 - Könyvtárból
 - Egyéni

- Valós idejű, azonnali információszolgáltatás

- Egységes, testreszabható önkiszolgáló felület
- Jogosultság szerinti munkafelület és hozzáférés
- Külső és belső ügyfeleknek

Beépített munkafolyamattervező



Környezetspecifikus sűgó

The screenshot shows the Oracle CRM interface. On the left, a 'Convert Opportunity to Quote' wizard is displayed with steps like 'Navigate to the Opportunity', 'Check that all Opportunity Items are active', and 'Assign a quote number'. The main area shows a table of 'Opportunity Items' with columns for 'Opportunity Item', 'Account', 'Amount', and 'Converted'. Below the table, there is a 'Heavyweight Automation PCS 6750 WI FI Network Printers, 300 units' section with a table of item details.

Opportunity Item	Account	Amount	Converted
Internet Services (20 x 200) (New) (Item, 20 units)	Internet Services and Com	\$2,200,000.00	
Microsoft Office 2007 (100)	Microsoft Office 2007	\$5,000,000.00	
Phone Software for CRM (200)	PL 2000 (200)	\$0.00	
Life Insurance - Group Life - 2005	Life Insurance	\$10,000.00	✓
Search (convert items to quote)	Search (convert items to quote)	\$1,000,000.00	✓
CRM Software	Microsoft Office 2007 (200)	\$1,700,000.00	
Building Software Package Deal	Building Software Package Deal	\$1,000.00	
Life Insurance - Personal Life	Life Insurance	\$10,000.00	✓
Life Insurance - Personal Life	Life Insurance	\$10,000.00	✓
Life Insurance - Personal Life	Life Insurance	\$10,000.00	✓
Life Insurance - Personal Life	Life Insurance	\$10,000.00	✓
Life Insurance - Personal Life	Life Insurance	\$10,000.00	✓

Intelligens űrlapkitöltő

The screenshot shows an intelligent form titled 'Becoming a Parent'. On the left, there is a sidebar menu with items like 'Home Equity', 'Home Equity Loan', 'Life Insurance', 'Life Insurance Introduction', 'Homeowner's Insurance', 'Life Insurance', 'Property Insurance', 'Contact?', 'Term or Whole', and 'How Much?'. The main content area contains the following text:

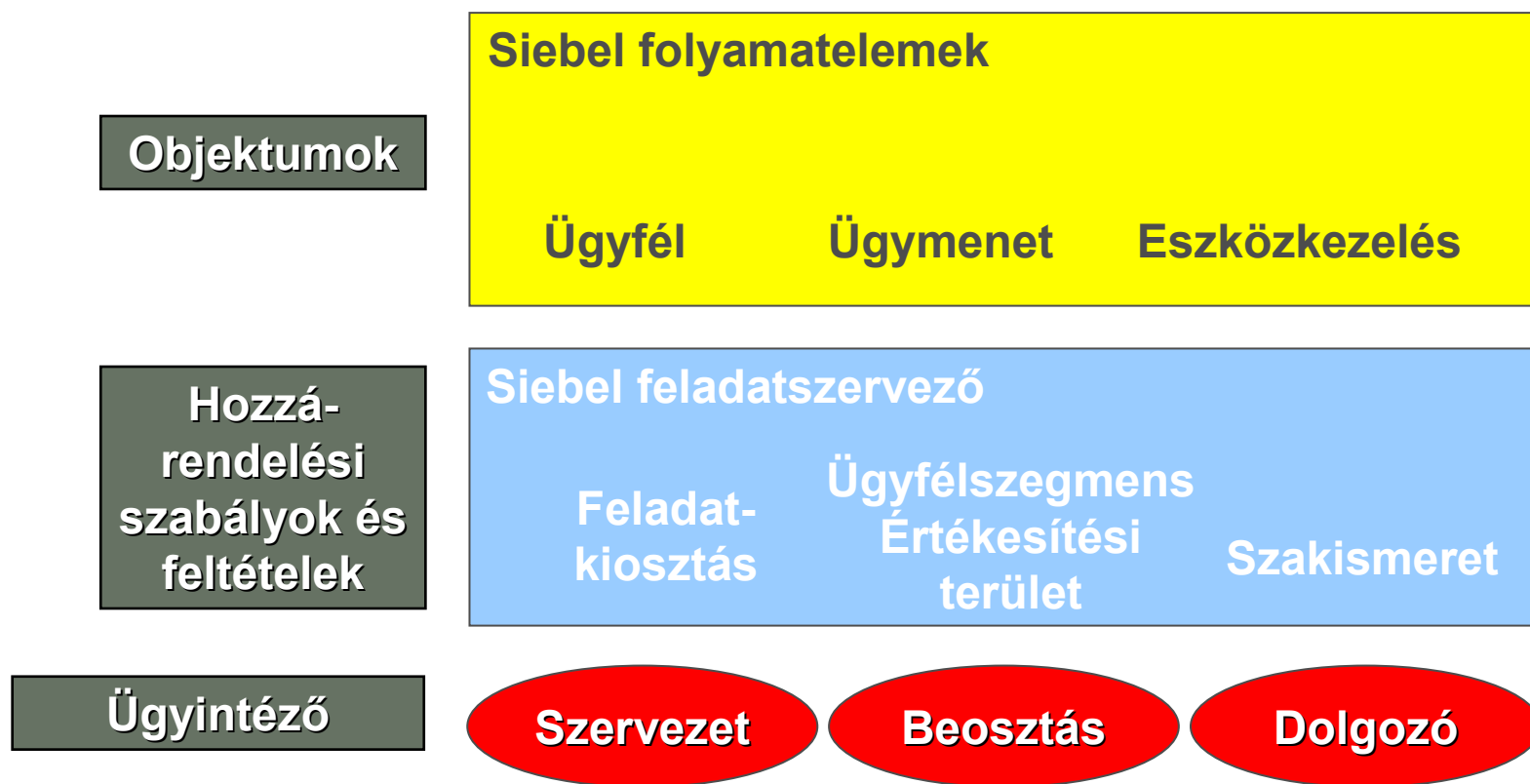
Congratulations! Being a parent brings a lot of joy, but also is a lot of responsibility. And as your child gets bigger, so do the responsibilities.

As a parent, there are several important issues you should consider to protect your children from life's unexpected disasters and emergencies. Golden Gate can help you address these needs.

Perhaps you would like to consider a Home Equity Loan to help leverage the financial costs associated with becoming a parent. The following Home Equity Advisor will help you determine which product will fit your needs. Are you interested in this product advisor?

 At the bottom, there are buttons for 'Next', 'Previous', 'Print', 'Print Later', and 'Cancel'.

Feladat-, és területfelosztás



Valós idejű analitikus eszközök

http://www.nyc.gov/html/ops/cpr/html/cpr_home/cpr_home.shtml

Siebel Analytics

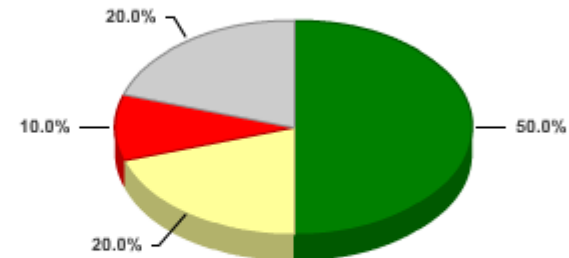


311 SERVICE REQUEST LOOK-UP



Select an Agency:
Department of Juvenile Justice

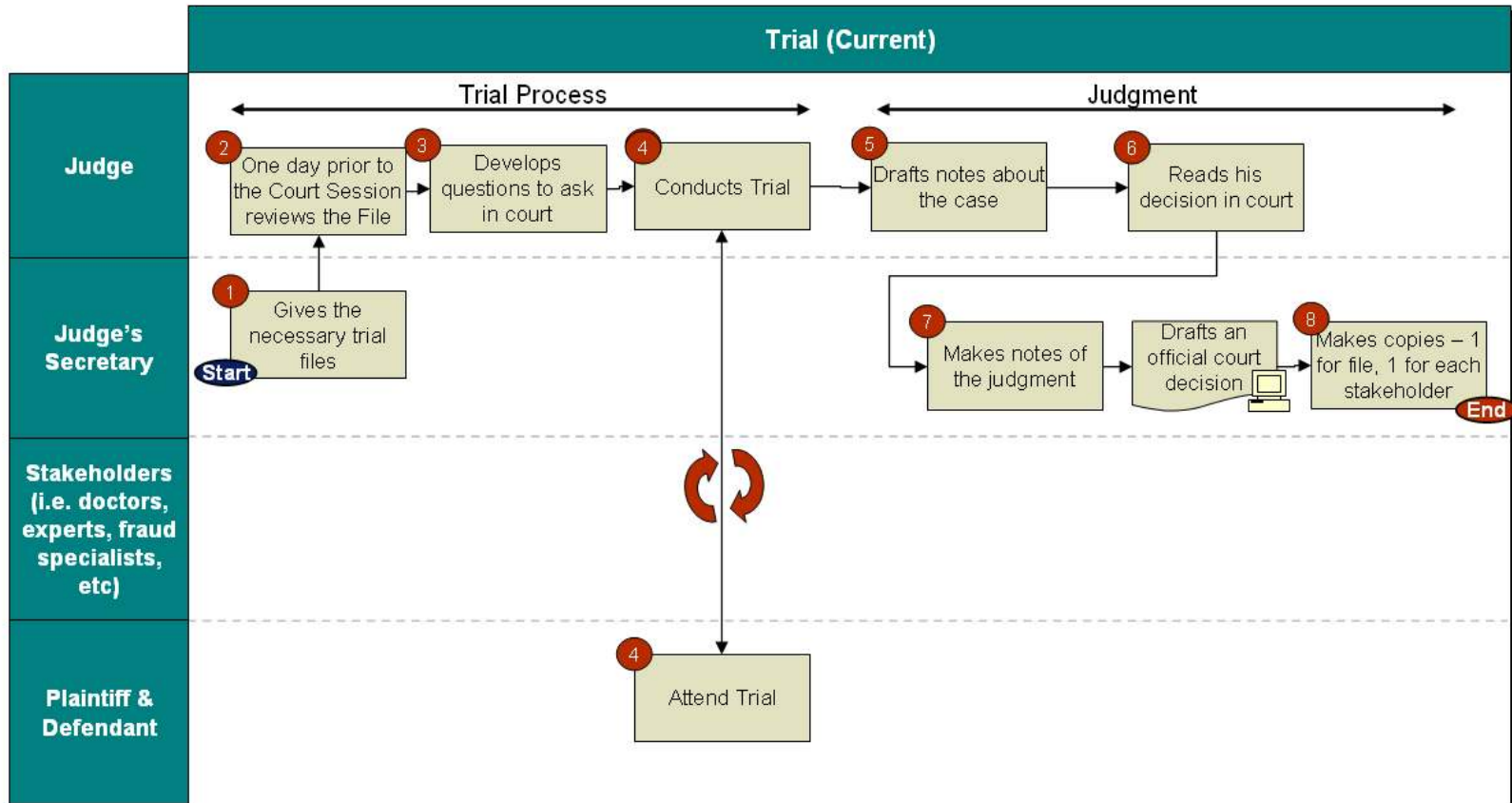
Agency Performance Report



Status	# of Indicators
Performance Improving or Stable	5
Performance Declining (< or = 10%)	2
Performance Declining > 10% (or Zero Tolerance *)	1
New Indicator or Data Not Available	2
No Desired Direction (Neutral)	9

Abu Dhabi bíróság – tárgyalási szakasz modellje

In Siebel, The Judge has access to the Case Management and perform prior checks, Questions can be displayed as **Activity Template – Activities**; Moreover **Notes** can be added to the **Case**. Note of Type “Ruling” or “Hearing” are Court’s Decision. The Draft can of the Decision can be Performed by “**Proposal**” function attached to Case.



Siebel Public Sector - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Address: http://localhost:8080/

Google Search

ORACLE

Home Cases Contacts Incidents Evidence

My Homepage

Welcome Back Mike Williams.
Today is 2009. April 7...


My Cases

New	Case Number	Name of the case	Case Type	Last Name	First Name	Opened
>	80602-465426	Alfa - Suspected Terrorist in LE	Organized Crime			2000.05.29. 10:48:59
	80602-467601	Embassy Bombing - Kenya & Tanzania	Counterterrorism			2000.05.29. 13:24:40
	80602-468501	Khojair Towers	Counterterrorism			2000.05.29. 14:24:25
	80602-468513	LAW bombing plot 128	Counterterrorism			2000.05.29. 14:31:43
	80602-468519	Commercial airline hijacking - 1985	Counterterrorism			2000.05.29. 14:35:05

My Activities

New	Type	Description	Priority
>	Meeting	Meeting with the principle of the school	1-ASAP
	Other	Meeting with the principal	
	Notes	Case is created from Incident # 655A-498TV.	
	Other	Visited CPA office to collect the evidence	1-ASAP
	Notes	Case is created from Incident # 655A-92EUR.	
	Incident	Man taking video of bridges	4-Low
	Incident	Man taking photographs	4-Low

Warning Level



RENDSŐRSÉG

POLICE

Microsoft Office Word 2003... MI 120... Technical vizsga előkészítő tananyag az LPK-n elérhető... Nemzetközi Központi... Dataszerződés... Legyen jobb... 4 of 13

start

Removable Disk (G:)

Microsoft PowerPoint...

Siebel Public Sector

EN

Local Intranet

13:47

Germany Verfassungsschutz Brandenburg



HÁTTÉR

- “Verfassungsschutz” (német alkotmányvédelmi hivatal), a Belügyminisztérium alárendeltségében
- Kb. 100 alkalmazott
- Tájékoztatási kötelezettség a parlament, a miniszter és a nyilvánosság felé politikai fenyegetettségről
- Terrorelhárítási tevékenység összehangolása



TRANSZFORMÁCIÓ

- Siebel Investigative Case Management
- Nyílt és fedett hírforrások támogatása
- Grafikus elemzőeszkőzzel támogatott - adatbányászat
- 2004 óta élő rendszer



EREDMÉNYEK

- Támogatott munkafolyamatok
 - Bejövő levelezés
 - Rekord adminisztráció (documentumkezelés a Siebel-ben)
 - Eseménynaptár
 - Megfigyelések
 - Nyílt információgyűjtés
 - Információ fedett forrásból
 - Információellenőrzés
 - Gazdasági információk gyűjtése
 - Kapcsolati háló megjelenítése

UK Criminal Records Bureau



Criminal Records Bureau

HÁTTÉR

- Az UK Belügyminisztérium háttérintézménye, szakemberek kiválasztásában nyújt segítséget bizalmi pozíciókra
- Gyermekkel vagy sebezhető felnőttekkel dolgozó szakembereknek regisztrálniuk kell, és ellenőrizhetik őket
- Státusz ellenőrzés és riasztásbeállítást kérhet az érdekelt fél.
- Független testület hozza meg döntéseit az információk alapján
- Figyelőszolgálat, (VBS) & Független Életmentő Hatóság (IBB)

TRANSZFORMÁCIÓ

- Átfogó megoldás az összes érintett területre vonatkozóan
- Biztonsági rendszer a bizalmas adatok 3 szintű kezelésére
- Nagy megbízhatóságú architektúra a maximum 5 perc/nap megengedett állásidő garantálására
- Üzletmenet folytonossági kapacitás a feldolgozási rend visszaállítására (max. 5 nap)
- Az igényekhez rugalmasan alkalmazott megoldás
- Skálázható architektúra a feladatok számosságának növekedéséhez igazodva

EREDMÉNY

- Siebel Public Sector
 - Ügymenet kezelés
 - Barring decisions
 - Contact management
 - Referrals
- Szabály és párosításokat kereső motort tartalmaz
- Konfigurálható megoldás: gyorsabb eredmények, csökkentett kockázat és költségszint
- Többszintű jogosultságkezelés
- A feldolgozott adatkmennyiségéhez mindenkor optimalizált megoldás

Rendészeti területi referenciák



Citizenship and
Immigration Canada

Citoyenneté et
Immigration Canada



U.S. Citizenship
and Immigration
Services



Australian Government
Department of Immigration
and Multicultural Affairs



Oracle/Siebel partnerek együttműködése

- Állam-, és közigazgatási tudás
 - A sikeres bevezetés garanciája
- Hosszútávú partnerkapcsolatok
 - Megbízható, állandó és stratégiai jelenlét
- A projektek az üzleti folyamatokra koncentrálnak
 - Sokkal több és szélesebb területet ölel fel, mintha „csak technológia” lenne





Miért Oracle?

- Csak az Oracle nyújtja teljes körben a kulcsfontosságú komponenseket – nyílt szabványokon alapuló adatbázis, köztes szoftver, üzleti alkalmazások – melyek segíthetnek az igazgatási környezet és a közszolgáltatások modernizálásában
- Csak az Oracle nyújt integrált megoldást a személyügyi rendszerektől, a pénzügyi, gazdálkodási alkalmazásokon át a beszerzésig, valamint az állampolgárokat, szervezeteket kiszolgáló integrált ügymenet kezelési rendszerekig bezárólag
- Az Oracle felel meg legnagyobb mértékben a kormányzati szabványoknak
- Az Oracle piacvezető az állam,- és közigazgatásban és ez a szektor adja ügyfélbázisunk legnagyobb részét is.

