

## SIEBEL CRM IN SIEBEL PUBLIC SECTOR ZA MESTNE UPRAVE

Cilj večine mestnih uprav je zagotavljanje visoke ravni storitev za svoje prebivalce.

Hitra in enostavna pridobitev lokacijske informacije, vloga za neprofitno stanovanje ali celo enostavna prijava poškodovanega cestišča ali kanalizacijskega jaška se za večino prebivalcev začne z iskanjem naslova v mestni upravi in servisnih službah, na katerega se morajo obrniti. Pogosto to ni enostavna naloga.

Celoten sistem deluje po načelu brezpapirnega poslovanja.

Večina mestnih uprav je tako že prepoznala možnosti elektronskega poslovanja s svojimi prebivalci, vendar zaenkrat v Sloveniji večji del te oblike sodelovanja ostaja na ravni posredovanja kontaktnih informacij preko interneta ali pri opisu procesa, ki ga mora prebivalec opraviti.

Oracle je največji ponudnik poslovnih programskih rešitev na svetu. V svojem portfelju imamo tudi širok spekter rešitev, že pripravljenih in prilagojenih potrebam komuniciranja in e-poslovanja mestnih uprav s svojimi prebivalci.

Večina teh rešitev prihaja iz nabora Siebel CRM rešitev za javno upravo. Rešitev podpira širok spekter, od vzpostavitve enotne točke kontakta za vse storitve, povezane z mestno upravo in servisnimi službami (internet, telefon, elektronska pošta), do podpore procesu reševanja zahtevkov meščanov (vlaganje prošenj, zahtevkov, pritožb).

Celoten sistem deluje po načelu brezpapirnega poslovanja. Meščani vse potrebne obrazce izpolnijo v elektronski obliki (podpora standardom Adobe pdf idr.), programska oprema sama na podlagi tipa vloženega dokumenta določi, komu znotraj mestne uprave se vloga najprej pošlje, katere dodatne službe morajo posredovati podatke za reševanje vloge itn. Seveda ima vlagatelj tudi ves čas možnost spremljati status svoje vloge, pritožbe ali zahtevka preko interneta, SMS sporočil ali elektronske pošte.

Cilj uvedbe rešitve je izboljšanje ravni storitev, ki jih mesto zagotavlja svojim prebivalcem ter veliko izboljšanje produktivnosti dela mestnih služb.

Vse prednosti uvedbe sistema pomenijo večje zadovoljstvo prebivalcev ter zagotavljanje storitev na moderen in v svetu preizkušen način.

Prilagamo primer mesta New York, ki je uvedlo sistem Dial 311 – enotno kontaktno točko za vse storitve, povezane z mestom. Mesto New York za podporo sistemu uporablja rešitev Siebel CRM in Siebel Public Sector.

Veseli bomo, če boste želeli izvedeti več o tem, kako Oracle s svojimi rešitvami pomaga mestnim upravam pri upravljanju mesta in mestnih servisnih služb na poslovno učinkovit in prebivalcem prijazen način.

### **Več informacij:**

urban.jovanovic@oracle.com  
ana.plese@oracle.com

Oracle Software d.o.o., Ljubljana  
Dunajska 156  
1000 Ljubljana  
01.588.88.00  
www.oracle.com/si