

Citizen Service Platform

Rostislav Babarik – Account Manager pro samosprávu
Tomáš Král – Account Technology Specialist



+ Je aplikační framework

- ✓ Modeluje scénáře běžných agend státní správy a samosprávy ve vztahu k veřejnosti
- ✓ Popisuje procesy vedoucí ke zvýšení „kvality života“ z pohledu veřejnosti (občana)
- ✓ Klade si za cíl co nevyšší míru zhodnocení již vynaložených investic do informačních technologií

- Není produkt



Samospráva ve vztahu k veřejnosti

Microsoft

Státní správa a zejména samospráva hraje významnou roli v životě každého občana ...



OBČAN



ZAMĚŠTNÁNÍ



DALŠÍ SLUŽBY



VEŘEJNÉ PROSTORY



VZDĚLÁVÁNÍ



SOCIÁLNÍ PÉČE



BYDLENÍ A ŽIVOTNÍ PROSTŘEDÍ



KULTÚRA A SPORT



ONLINE SLUŽBY

...zkusme zachytit vzájemný vztah mezi občanem a úřadem

... namapovat jej na technologická řešení ve snaze jej zjednodušit, zpříjemnit a zefektivnit



1) KLÍČOVÉ OBLASTI

Nejvyšší vrstva popisuje klíčové oblasti se kterými se samospráva setkává, popisuje agendy, které jsou v mnohých rysech společné všem samosprávám po celém světě

2) LIDÉ A PROCESY

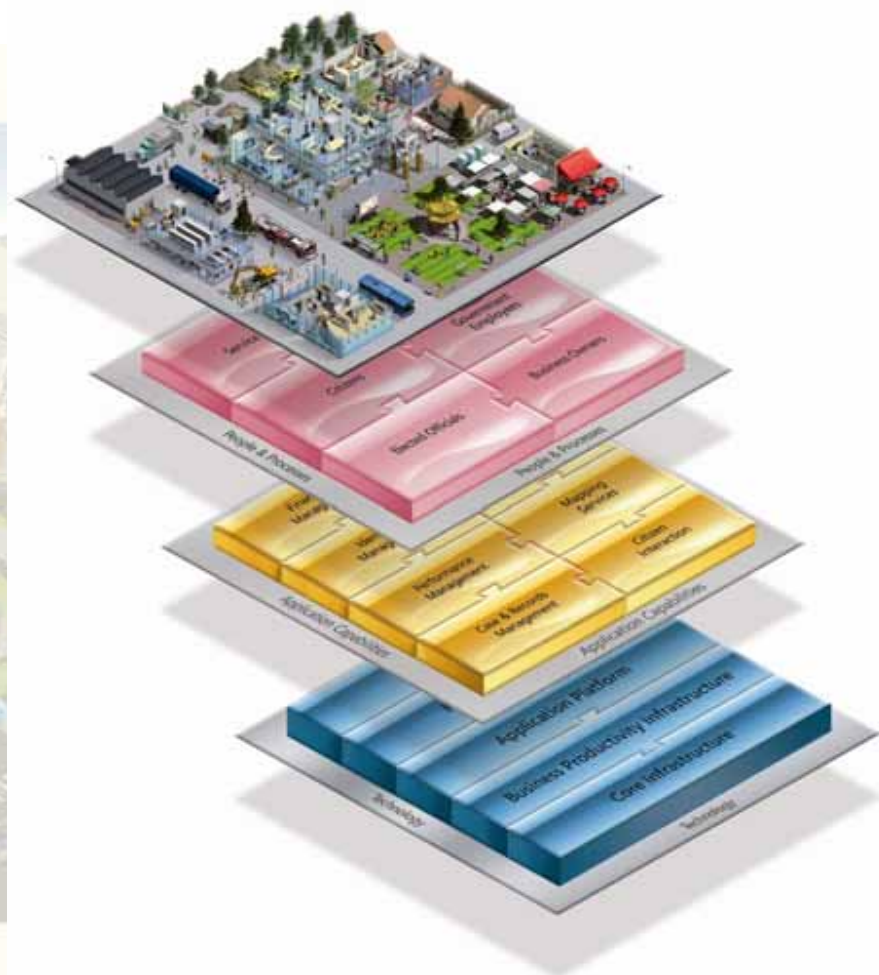
každá klíčová oblast v rámci samosprávy se dá popsat procesy, jichž účastníky je jak veřejnost, tak zástupci úřadů, či dalších organizací. Procesy mohou přesahovat hranice samosprávných celků a být propojeny s centrálními systémy

3) APLIKACE A ŠABLONY

Popsané procesy je možno v různé míře zautomatizovat, tím zjednodušit a zpřístupnit pomocí různých aplikací. Jednotlivé kroky v rámci popsaných procesů je vhodné pro jednoduchost a přesnost dále vsadit do šablon, či formulářů

4) TECHNOLOGIE

Platforma společnosti Microsoft poskytuje ucelenou, bezpečnou a škálovatelnou základnu na které je možné vystavět aplikační prostředí vyšší vrstvy. Pro namapování tohoto aplikačního prostředí na konkrétní technologie se společnost Microsoft opírá o vlastní na metodiku Infrastructure Optimization, vycházející ze studií společnosti Gartner.



Citizen Service Platform – dostupné šablony

CSP - Technical - Windows Internet Explorer

http://citizenserviceplatform.com/Tech.aspx

CSP - Technical



Microsoft Citizen Service Platform

Microsoft

Home | What's New | Resources | **Technical** | Case Studies | CSP Launch Event | Partners | Greg Clark
MOSS Portal | MOSS Agenda Management | CRM | MOSS Integration | Live CityTV | Live Agent | WSS Application Templates | MOSS MySite Templates

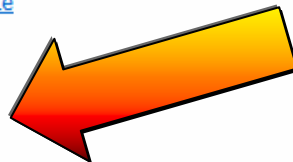
Citizen Service Platform Templates

What are the templates for?

- To show customers the relevance of our products, illustrating key scenarios.
- To help partners build out complete solutions, showing implementation examples.

The templates that are supplied with the Citizen Service Platform can be used for a number of different purposes. Firstly they show how the Microsoft technologies within the CSP can be leveraged to help Local and Regional Governments provide services to their citizens. As we move on we are going to bring in a wider range of Microsoft Products and Platforms to show how when used together they can provide compelling solutions for this sector. Secondly they can be used, customised or extended by partners to help deliver solutions to their customers, or even just provide some inspiration for development. Finally they can be used by partners to understand how to develop on the different Microsoft platforms, and we will use them in Readiness sessions to help understand the underlying technologies.

- [MOSS Contoso City Portal Template](#)
- [MOSS Agenda Management](#)
- [CRM and MOSS Integration](#)
- [Live CityTV](#)
- [Live Agent](#)
- [WSS Application Templates](#)
- [MOSS Role Based My Site Templates](#)



CSP – příklad šablony portálu města

Microsoft



Veřejnost



Zaměstnanec



Politik

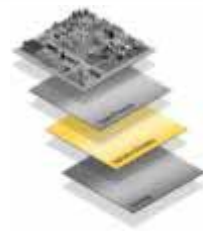


Návštěvník



Politický
portál

- CSP pomáhá partnerské síti společnosti Microsoft orientovat se v problematice státní správy a samosprávy
- Microsoft celosvětově pracuje na osvětě a vzdělávání s cílem získat přidanou hodnotu pro zákazníky státní správy a samosprávy
- Partnerská řešení jsou klíčovou komponentou CSP programu
- Celosvětově **více než 90 partnerů** pracuje se CSP frameworkem



CSP – případová studie: žádanky Camden (US)

Microsoft

The screenshot displays a Microsoft Dynamics CRM interface for the City of Camden. The main window is titled "Ticket: CAS-1082-ZFNSRR - Windows Internet Explorer". The interface includes a "Workplace" sidebar with various navigation options like "Activities", "Calendar", "Imports", "Duplicate Detection", "Queues", "Articles", "Dashboard", "Reports", "Announcements", "Constituents", "Service", and "Tickets". The "Tickets" section is active, showing a list of tickets and a detailed view for "Ticket: CAS-1082-ZFNSRR". The ticket details include a "Location" map showing the address "18, Arthur Ave, Camden, NJ". A context menu is open over the map, offering actions such as "Send to...", "Edit Properties", "Move or Delete this item", "Drive from...", "Zoom to: street | city | region", and "Map". The "Form Assistant" panel on the right provides a "Customer" dropdown and a "Look for:" section with a search bar and a list of companies including "A. Datum Corporation", "Adventure Works", "Alpine Ski House", "Baldwin Museum of Science", "Blue Yonder Airlines", "City Power & Light", "Consolidated Messenger", "Contoso Ltd", "Contoso Pharmaceuticals", and "Fabrikam Inc.". The status bar at the bottom indicates "Status: Active" and "Done". The taskbar shows the Start button, Recycle Bin, and open applications including "Microsoft Dynamics CRM" and "Ticket: CAS-1082-ZFNSRR". The system clock shows "10:31 PM".



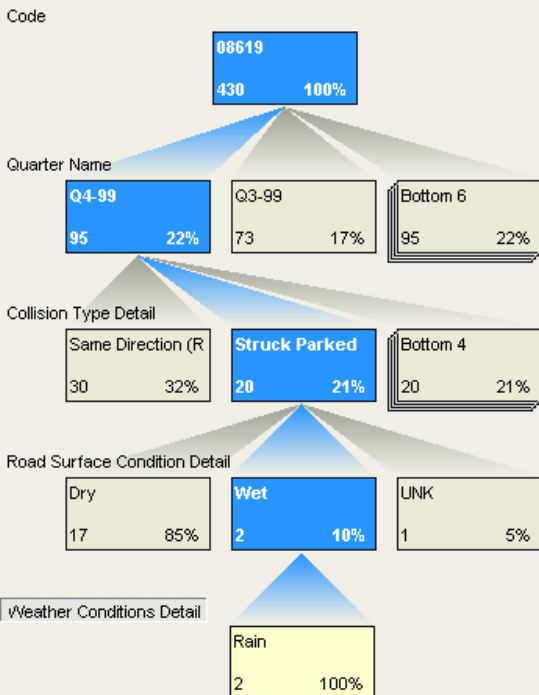
BI PORTAL

View All Site Content

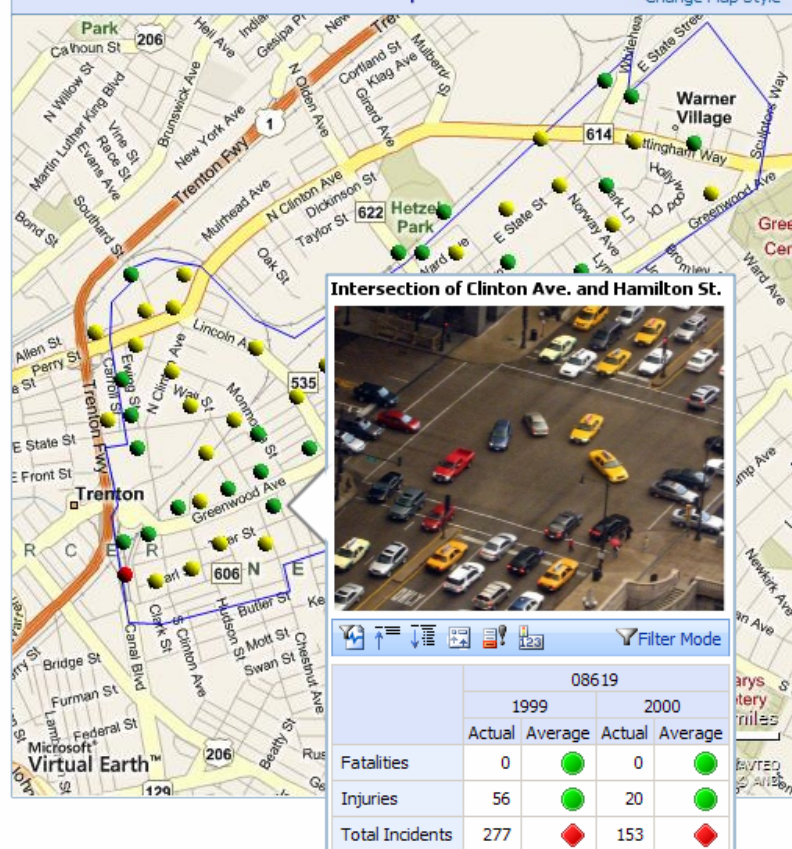
- Home
- Dashboards
 - State Level
 - Zip Code Level
 - Details

- Document Library
- Intranet Portal
- Internet Portal
- Recycle Bin

Breakdown of Total Incidents by Road Surface



Incidents for Zip Code 08619



Citizen Service Platform – partnerská řešení *Microsoft*

Partner	Kde	Projekt
Wygwam	Aalter, Belgium	Digital town implementation including online services, on-demand video and booking services.
Team Knowledge	City of London, UK	Scripting tools to capture answers for Microsoft Dynamics CRM based call centre.
Other examples:		
	Province of Genoa, Italy	Italian Province Increases Citizen Engagement in Politics with New Web Portal - SharePoint
Schematic & Second Story Interactive	Library of Congress, Washington, USA	Library Transforms Visitor Experience, Extends Content Reach with Dynamic Technology – SharePoint, Silverlight
Cornerstone & HP	Municipality of Karlskrona, Sweden	Municipality Adopts Web-Based Infrastructure to Provide Round-the-Clock Public Services - SharePoint
	Miami-Dade County Public Schools, Florida, USA	School District Improves Education by Linking Teachers, Students, Parents Online
	Comunidade Urbana do Vale do Sousa, Portugal	Public Services Simplified with Restructured Processes and Single Point of Contact – SharePoint & BizTalk



Citizen Service Platform – partnerská řešení *Microsoft*

Partner	Kde	Projekt
Avanade, Devtest & Readify	Queensland, Australia	Intelligent forms system for child safety
Resultmaker	Frederiksberg, Denmark	Online forms system for building permit applications
Other examples:		
Aston	Gluiras, France	Rural Town Hall Delivers Wide Range of Online Services to Citizens with Electronic Forms based solution
	Cork County Council Planning Department, Ireland	Council Improves Productivity, Information Access with Document Management System and Electronic Forms
CSA & Infoasis	Marrickville Council, Australia	Marrickville Council enhances customer service and streamlines management and protection of their environment using PDAs , SharePoint, BizTalk and Infopath
ITA Systemhaus	City of Salzgitter, Germany	Intranet-based Reporting Portal Provides Public Administration with Key Figures – uses MS Dynamics NAV, SharePoint, InfoPath



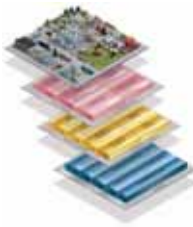
Citizen Service Platform – partnerská řešení *Microsoft*

Partner	Kde	Projekt
Ciber	Royal Borough of Kingston, UK	Case management shared service – using MS Dynamics CRM 4.0 and SharePoint
Vantyx	Cascais	One Stop Shop access to council services using MS Dynamics CRM 3.0, SharePoint & BizTalk
Other examples:		
Smart Business Advisory & Consulting	Pennsylvania Office of the Attorney General, USA	State Attorney General's Office Uses New Technology to Improve Constituent Service – using CRM, Groove & SharePoint
Unisys	Câmara Municipal de Abrantes, Portugal	Portuguese Municipality Cuts Citizen Waiting Times by Half with New E-Government System – CRM, BizTalk
Softline	American Chamber of Commerce in Russia	Russian Business Network Strengthens Customer Relationships with Management - CRM
	Welsh Assembly Government, Department for the Economy and Transport	Government Agency Improves Service and Lowers Costs with Standardized CRM Solution – CRM 4.0



Citizen Service Platform – partnerská řešení

Partner	Kde	Projekt
CaveDigital	Porto, Portugal	Agenda management system.
D2i Solutions	Western Isles, Scotland, UK	Groove based collaboration system
Ascentium, Trinity Expert Systems, Silversands	Newham, Warwick & Wakefield Councils UK	Various mobile working scenarios using Exchange, Vista, Office, Groove, Office Communicator
GAIA GIS Consultants	Taipei City, Taiwan	City Council Boosts Maintenance Capability 300 percent with Mobile Reporting, Windows Mobile devices
KPN	City of Deventer, Netherlands	Unified Messaging Enhances Employee Productivity and Services at Local Authority
Exakis	CG35, Ille-et-Vilaine area of France	French Division Prepares for Restructuring with Improved Communications Solution



Hlavní stránka <http://www.microsoft.com/csp>

Technické informace a šablony:

<http://citizenserviceplatform.com/default.aspx>

Odkaz na demo: <http://microsoftpsdemos.com/>



Podpora procesního přístupu

Václav Bahník - konzultant

Microsoft

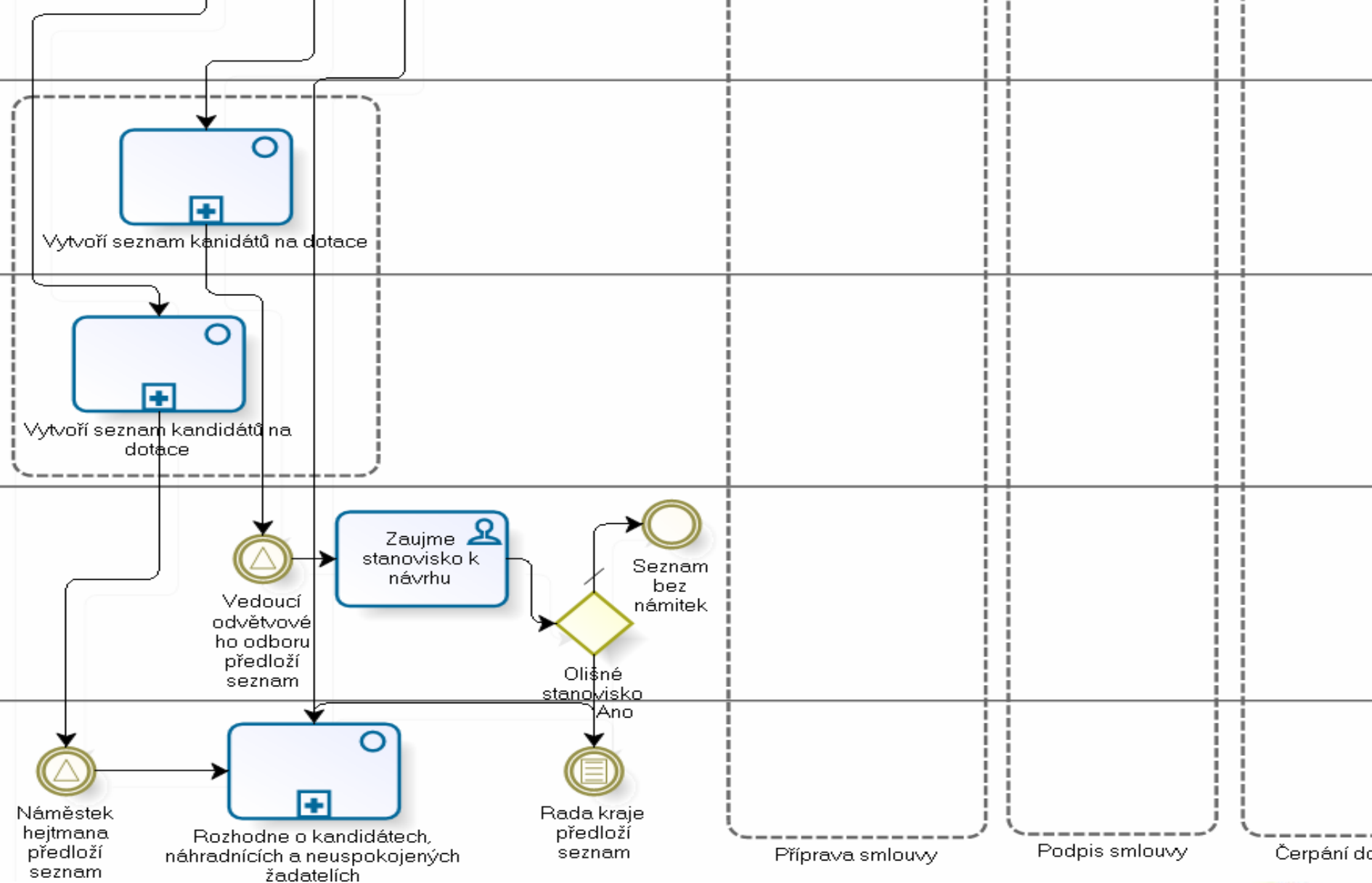
aseco
CZECH REPUBLIC



people ready

- **Analýza procesu**
 - Studium
 - Interview s uživateli
 - Modelování v nástroji
- **Optimalizace procesu**
- **IS/IT podpora realizace procesu**
 - Uživatelské prostředí
 - Workflow
 - Integrovaná platforma





Pošta <<

Oblíbené složky >>

- Doručená pošta (1)
- Nepřečtená pošta
- Odeslaná pošta

Poštovní složky >>

Všechny položky poš... >

- Poštovní schránka - jiri...
- Doručená pošta (1)
- Informační kanály RS...
- Koncepty
- Nevyžádaná pošta
- Odeslaná pošta
- Odstraněná pošta
- Pošta k odeslání
- Složky výsledků hled...
- Seznamy služby ShareP...

Pošta

Kalendář

Kontakty

Úkoly

Doručená pošta

Hledání: Doručená pošta

Chcete-li povolit Okamžité hledání, klepněte sem.

Uspořádáno podle: Datum

Starší

- nintex@contoso.com ...
RRK-01-2008 - skonstr...
- nintex@contoso.com ...
RRK-01-2008 - skonstr...
- nintex@contoso.com ...
Doplňte bodove hod...
- nintex@contoso.com ...
Doplňte bodove hod...
- nintex@contoso.com ...
RRK-01-2008 - skonstr...
- nintex@contoso.com ...
RRK-01-2008 - skonstr...
- nintex@contoso.com ...
RRK-01-2008 - skonstr...

**RRK-01-2008 - skontrolujte formální správnost zadosti:
Vystavba parkoviště**

nintex@contoso.com

Odesláno: Wed 11/19/2008 4:57 AM

Komu: jiri novak

Workflow 2007

Workflow Notification

Zkontrolujte prosím formální správnost následující položky:

[Vystavba parkoviště](#) - Prácheň

Klikněte [zde](#) po překontrolování

Panel úkolů >> X

April 2009

S	M	T	W	T	F	S
29	30	31	1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	1	2
3	4	5	6	7	8	9

Žádné nadcházející události

Uspořádáno podle: Te...

Zadejte nový úkol.

Žádné datum

RRK-01-2008 - zk...

Proces „Dotace poskytované KÚ“

- **Analýza procesu**

- Studium směrnice
- Interview s uživateli
- Modelování v nástroji

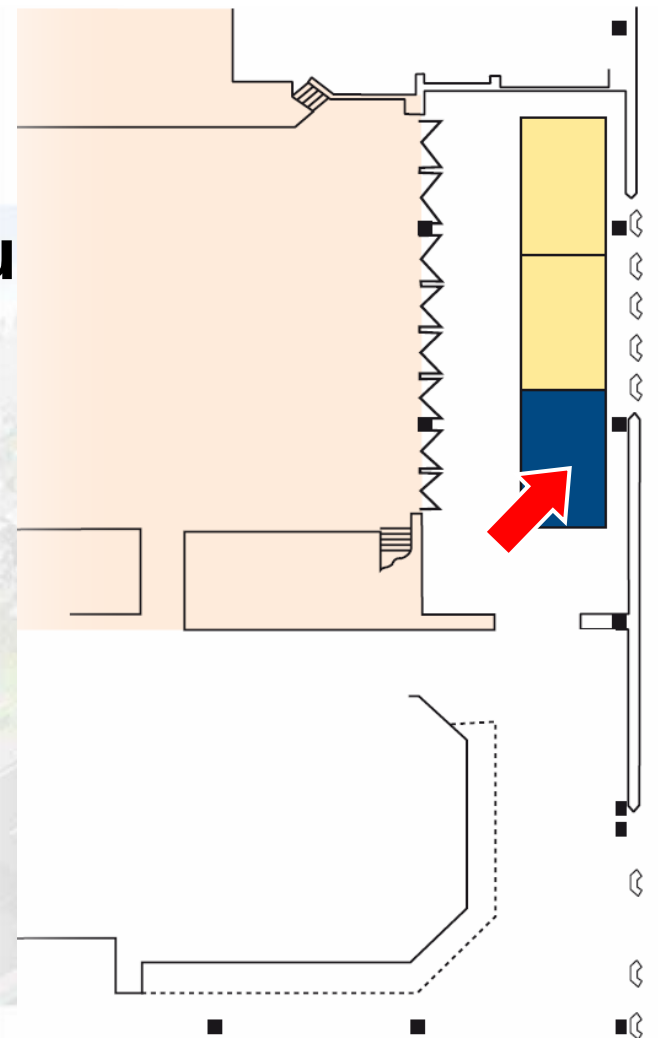
- **Optimalizace procesu**

- **IS/IT podpora realizace procesu**

- Uživatelské prostředí (MS SharePoint, MS Outlook)
- Workflow (MS SharePoint, Nintex Workflow)
- Integrovaná platforma (MS BizTalk)



- **Navštivte nás na našem stánku**
 - č. **31**
 - I. patro, přísálí hlavního sálu
- **Poslechněte si příspěvek**
 - Úloha integrace agendových IS v eGovernmentu
 - **Hlavní sál: 14:40 – 15:00**



Microsoft[®]

Your potential. Our passion.[™]

© 2009 Microsoft Corporation. All rights reserved. Microsoft, Windows, Windows Vista and other product names are or may be registered trademarks and/or trademarks in the U.S. and/or other countries. The information herein is for informational purposes only and represents the current view of Microsoft Corporation as of the date of this presentation. Because Microsoft must respond to changing market conditions, it should not be interpreted to be a commitment on the part of Microsoft, and Microsoft cannot guarantee the accuracy of any information provided after the date of this presentation. MICROSOFT MAKES NO WARRANTIES, EXPRESS, IMPLIED OR STATUTORY, AS TO THE INFORMATION IN THIS PRESENTATION.