

Załącznik nr 9

Analiza procesów biznesowych związanych ze świadczeniem e-usług

ANALIZA PROCESÓW BIZNESOWYCH ZWIĄZANYCH ZE ŚWIADCZENIEM e-USŁUG

Poniżej przedstawiono analizę procesów biznesowych związanych ze świadczeniem e-Uслуг planowanych do wdrożenia przez Zakład Gospodarki Komunalnej Sp. z o.o. w Kątach Wrocławskich. W pierwszej kolejności omówione zostaną procesy biznesowe związane z e-Uslugami dla odbiorców usług dostarczania wody oraz odprowadzania ścieków.

W dalszej części omówione zostaną procesy biznesowe związane z e-Uslugami dla klientów usług gospodarki odpadowej.

1 e-Uslugi dla odbiorców usług dostarczania wody oraz odprowadzania ścieków

e-Uslugi oparte zostaną na wdrożonym i działającym w zakładzie systemie finansowo księgowym klasy ERP enova365 wraz z systemem billingowym Woda7. Wszelkie niezbędne dane będą pobierane z tych dwóch systemów. Również informacja zwrotna z e-Uslug trafią będzie do systemu ERP enova365, co pozwoli na utrzymanie jednolitej bazy danych oraz sposobu przetwarzania. Moduł Workflow enova365 pozwoli na elektroniczny obieg dokumentów składanych poprzez e-Uslugi bezpośrednio w systemie ERP zachowując spójność i dostępność całego rozwiązania dla pracowników zakładu.

1.1 Usługa: Rejestracja nowego konta użytkownika w Elektronicznym Biurze

Obsługi Klienta eBOK

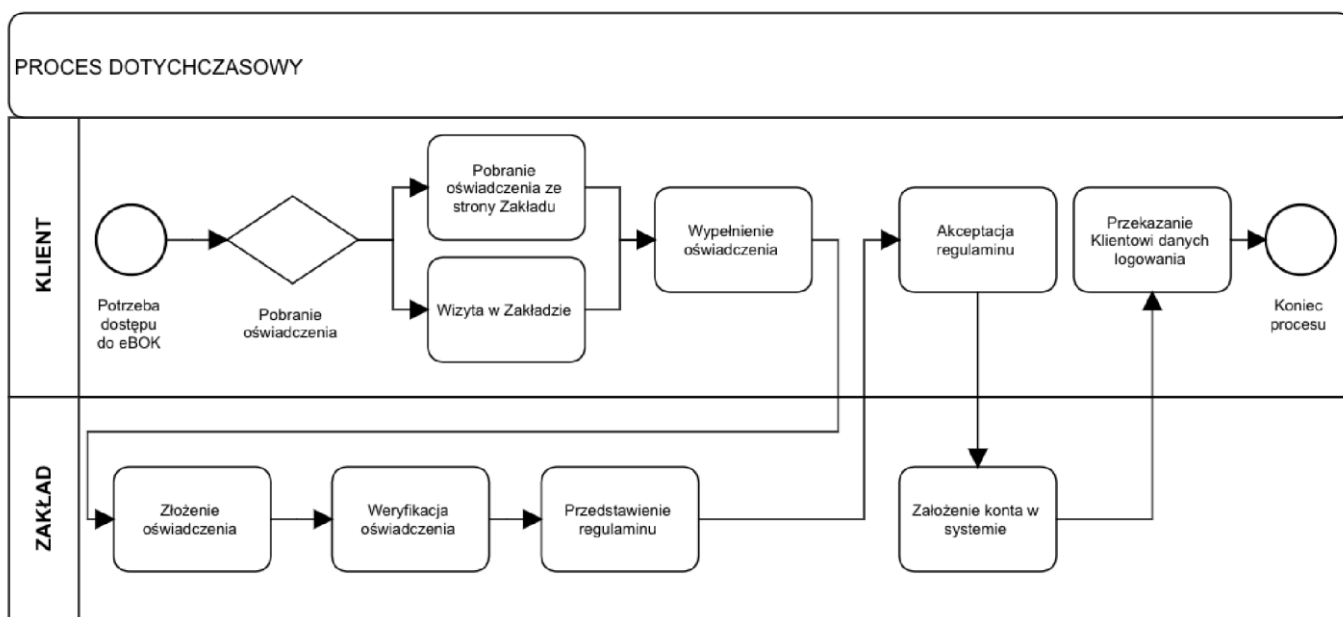
Klienci posiadający umowę o dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków uzyskają możliwość samodzielnego założenia konta użytkownika w Elektronicznym Biurze Obsługi Klienta eBOK. Dzięki posiadaniu konta użytkownika Klienci otrzymają dostęp do szeregu pozostałych e-Uslug udostępnianych dla odbiorców usług dostarczania wody i/lub odprowadzania ścieków.

1.1.1 Analiza uwzględniająca mapę procesów biznesowych w standardzie BPMN

Proces zakładania nowego konta użytkownika w Elektronicznym Biurze Obsługi Klienta eBOK obecnie odbywa się w sposób tradycyjny. Klient musi skontaktować się z Działem Obsługi Klienta w celu złożenia w formie papierowej oświadczenia o akceptacji i wystawianiu w formie elektronicznej faktur za dostawę wody i odprowadzanie ścieków.

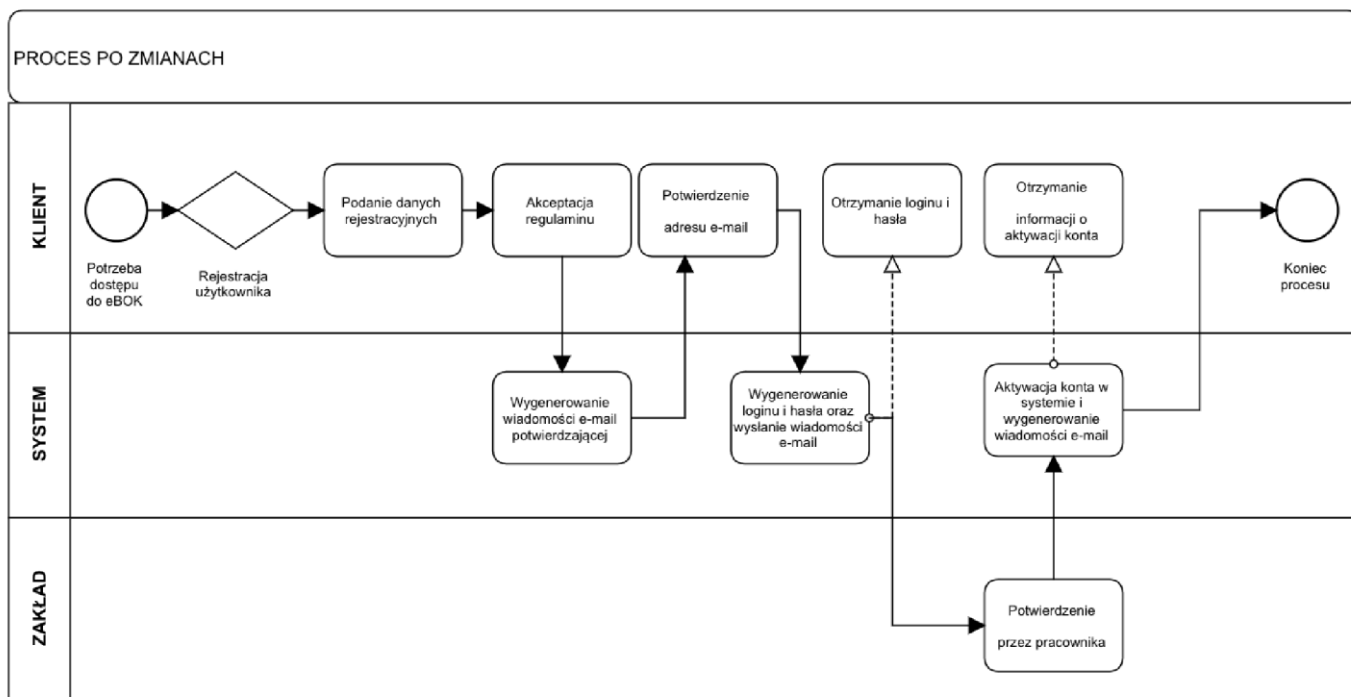
Kluczowe procesy w realizacji tej usługi to:

- Proces wypełnienia oświadczenia i dostarczenia do zakładu
- Proces obsługi generowania konta użytkownika przez pracownika zakładu



1.1.2 Modele kluczowych procesów biznesowych w standardzie BPMN

Elektronizacja usługi spowoduje zmianę jej realizacji według poniższego diagramu



Szczegółowa analiza modelu kluczowych procesów biznesowych usługi:

1. Klient wypełnia formularz rejestracji użytkownika na stronie eBOK
2. Klient akceptuje regulamin
3. System generuje automatyczną wiadomość e-mail w celu potwierdzenia przez klienta adresu e-mail
4. Klient potwierdza adres e-mail
5. System zakłada konto użytkownika, generuje login i hasło użytkownika oraz wysyła automatyczną wiadomość e-mail do klienta
6. Pracownik zakładu potwierdza rejestrację w systemie w ciągu 24 godzin
7. System aktywuje konto użytkownika i generuje powiadomienie e-mail do klienta o tym fakcie

1.1.3 Zakres zmian w procesach biznesowych

Zmiana polega na:

- o Elektronizacji procesu kluczowego składania oświadczenia
- o Automatyzacji procesu kluczowego generowania konta użytkownika

1.1.4 Właściciele kluczowych procesów

- o Klient posiadający umowę o dostarczenie wody i/lub odprowadzanie ścieków
- o Organ właściwy udostępniający usługę

1.1.5 Analiza korzyści dla kluczowych procesów biznesowych

Cel:

- Zwiększenie dostępności usługi poprzez drogę elektroniczną ○

Automatyzacja realizacji usługi Czas:

Zakład Gospodarki Komunalnej ○ Zmniejszenie pracochłonności obsługi związanej z rejestracją nowego klienta w eBOK

Klient ○ Skrócenie czasu wymaganego do założenia konta użytkownika ○ Brak konieczności kontaktu z pracownikiem Działu Obsługi Klienta ○ Możliwość założenia konta użytkownika o dowolnej porze, zależnie od potrzeb, niezależnie od godzin pracy zakładu

Koszt ○ Udostępnienie usługi zmniejszy koszty klienta związane z wizytą w zakładzie a koszty zakładu związane z obsługą klienta

- Wprowadzenie usługi zwiększy dostępność do innych e-Uслуг, co wiąże się również z obniżeniem ogólnych kosztów

Korzyści

Zakład Gospodarki Komunalnej ○ Zmniejszy się ilość wykonywanych czynności po stronie pracowników zakładu ○ Automatyzacja czynności wykonywanych po stronie zakładu

Klient ○ Założenie konta użytkownika bez konieczności wizyty w zakładzie poprawi dostępność e-

Usług ○ Możliwość założenia konta użytkownika poza godzinami pracy zakładu

1.2 Usługa: Obsługa opłat z tytułu faktur za usługi dostarczania wody i odprowadzania ścieków

Klienci posiadający konto użytkownika w Elektronicznym Biurze Obsługi Klienta eBOK uzyskają dostęp do informacji o fakturach w wersji elektronicznej wraz z możliwością dokonywania płatności przez Internet. Uzyskają również dostęp do istotnych informacji dotyczących swoich danych finansowych.

Na informacje te składać się będą: ○ Kwota należności ogółem ○ Kwota należności zaległych ○ Kwota

należności bieżących ○ Kwota nadpłat ○ Kwota odsetek naliczonych na notach odsetkowych ○ Saldo dokumentów ○ Rejestr dokonanych wpłat ○ Rejestr naliczonych not odsetkowych

Dodatkowo klient będzie miał możliwość włączenia powiadamiania za pomocą wiadomości e-mail lub SMS o wystawieniu faktury oraz zbliżającym się terminie płatności faktury.

1.2.1 Analiza uwzględniająca mapę procesów biznesowych

Obsługa opłat z tytułu faktur za usługi dostarczania wody i odprowadzania ścieków zasadniczo odbywa się obecnie w sposób tradycyjny – klienci posiadający umowę o dostarczanie wody i/lub odprowadzenie ścieków otrzymują fakturę zawierającą informacje o aktualnym naliczeniu opłat za zużycie, dokonują płatności w wybranym przez siebie punkcie opłat lub poprzez bankowość internetową.

Kluczowe procesy w realizacji tej usługi to: ○

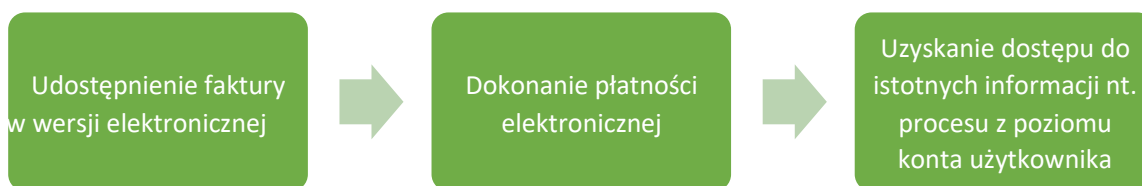
- Proces dostarczania faktury
- Proces obsługi opłat

Poniżej graficzna prezentacja dotychczasowego procesu:



1.2.2 Modele kluczowych procesów biznesowych

Elektronizacja usługi spowoduje zmianę jej realizacji według poniższego diagramu:



Szczegółowa analiza modelu kluczowych procesów biznesowych usługi:

1. Klient otrzymuje fakturę w formie elektronicznej
2. Klient dokonuje płatności elektronicznej
3. System informatyczny rejestruje dokonaną przez klienta płatność
4. Klient uzyskuje dostęp do istotnych, na bieżąco aktualizowanych informacji dotyczących swoich należności

1.2.3 Zakres zmian w procesach biznesowych

Zmiana polega na:

- o Elektroniczacji oraz automatyzacji procesu kluczowego dostarczania faktury
- o Elektroniczacji procesu kluczowego dokonywania opłat

1.2.4 Właściciele kluczowych procesów o Klient posiadający konto użytkownika w Elektronicznym Biurze Obsługi Klienta eBOK o Organ właściwy udostępniający usługę

1.2.5 Analiza korzyści dla kluczowych procesów biznesowych

Cel:

- o Zwiększenie dostępności usługi poprzez drogę elektroniczną
 - o Komputeryzacja realizacji usługi
 - o Spełnienie wymogu stosowania korespondencji w postaci elektronicznej dla podmiotów wyrażających wolę obsługi drogą elektroniczną
- Czas:
Zakład Gospodarki Komunalnej o Zmniejszenie pracochłonności obsługi zobowiązań z tytułu usług dostarczania wody i odprowadzania ścieków
- Klient o Skrócenie czasu wymaganego do dokonania płatności

Koszt

Klient rezygnuje z otrzymywania faktur papierowych, poprzez wykorzystanie usług elektronicznych oraz automatyzację kluczowych procesów, koszty związane z obsługą można w znaczący stopniu obniżyć.

Korzyści

- Zakład Gospodarki Komunalnej ○ Wspomaganie procesów w zakładzie ○
 - Uporządkowanie procesów udostępniania faktury oraz obsługi płatności ○
 - Automatyzacja czynności wykonywanych po stronie ZGK
- Klient ○ Faktury będą zgromadzone w jednym miejscu w wersji elektronicznej, co pozwoli uniknąć sytuacji zagubienia faktury
 - Możliwość dokonania szybkiej i łatwej płatności elektronicznej ○ Uzyskanie dostępu do szerokiego spektrum informacji o rozrachunkach, regularnie aktualizowanych

1.3 Usługa: Obsługa informacji dotyczącej zużycia wody

Klienci posiadający konto użytkownika w Elektronicznym Biurze Obsługi Klienta eBOK uzyskają dostęp z jego poziomu do informacji o historii zużycia wody dla swoich wodomierzy na podstawie zebranych w systemie billingowym Woda7 odczytów. Usługa pozwoli na generowanie wykresów oraz wyliczanie średniego zużycia wody w zadeklarowanym przedziale czasowym. Dodatkowo Klienci otrzymają możliwość zgłaszania przez Internet wykonanych przez siebie odczytów wodomierzy.

1.3.1 Analiza uwzględniająca mapę procesów biznesowych

Obsługa informacji dotyczącej zużycia wody odbywa się obecnie w sposób tradycyjny – Klienci posiadający umowę na dostarczanie wody zgłaszają zapytanie dotyczące zużycia wody, w tym celu kontaktują się z Działem Obsługi Klienta osobiście, telefonicznie bądź poprzez e-mail. Podczas takiego kontaktu otrzymują pożądane informacje od pracownika zakładu.

Kluczowe procesy w realizacji tej usługi to:

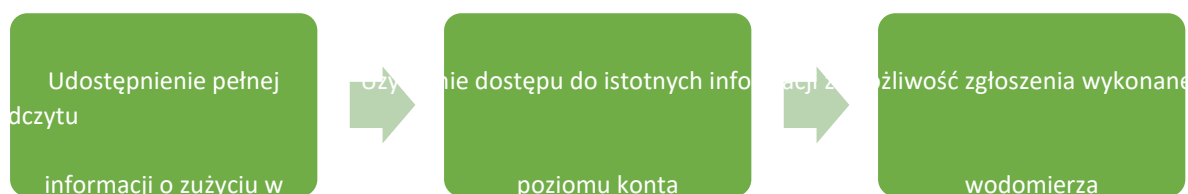
- Proces składania zapytania
- Proces obsługi informacji dotyczącej zużycia wody przez pracowników zakładu

graficzna prezentacja dotychczasowego procesu:



1.3.2 Modele kluczowych procesów biznesowych

Elektronizacja usługi spowoduje zmianę jej realizacji według poniższego diagramu:



Szczegółowa analiza modelu kluczowych procesów biznesowych usługi:

1. Wszelkie informacje o zużyciu po zarejestrowaniu w systemie billingowym Woda7 są automatycznie udostępniane na koncie użytkownika eBOK
2. Klient uzyskuje dostęp do istotnych, na bieżąco aktualizowanych informacji nt. zużycia wody dla swoich wodomierzy podawanych w przejrzystej i przystępnej formie
3. Klient może dokonać zgłoszenia odczytu własnego wodomierza, który trafi bezpośrednio do systemu billingowego Woda7

1.3.3 Zakres zmian w procesach biznesowych

Zmiana polega na:

- Eliminacji procesu kluczowego składania zapytania
- Elektronizacji procesu kluczowego udostępniania informacji dotyczącej zużycia wody

- Wprowadzeniu dodatkowego kanału pozyskania odczytu wodomierza

1.3.4 Właściciele kluczowych procesów ○ Klient posiadający konto użytkownika w Elektronicznym Biurze Obsługi Klienta eBOK ○ Organ właściwy udostępniający usługę

1.3.5 Analiza korzyści dla kluczowych procesów biznesowych

Cel:

- Zwiększenie dostępności usługi poprzez drogę elektroniczną ○ Pełna automatyzacja realizacji usługi Czas:

Zakład Gospodarki Komunalnej ○ Zmniejszenie pracochłonności obsługi związanej z obsługą zapytań Klienta

Klient ○ Brak konieczności kontaktu z pracownikiem Działu Obsługi Klienta

- Brak czasu oczekiwania na informację, dostępna jest ona od razu, o dowolnej porze, zależnie od potrzeb, niezależnie od godzin pracy zakładu

Koszt ○ Udostępnienie usługi zmniejszy koszty klienta związane z wizytą w zakładzie a koszty zakładu związane z obsługą klienta

Korzyści

Zakład Gospodarki Komunalnej ○ Eliminacja wykonywanych czynności po stronie pracowników zakładu ○ Uzyskanie dodatkowego kanału pozyskania danych o odczytach wodomierzy

Klient ○ Informacja bez konieczności wizyty w zakładzie ○
Możliwość uzyskania informacji poza godzinami pracy zakładu

1.4 Usługa: Edycja danych klienta

Klienci posiadający konto użytkownika w Elektronicznym Biurze Obsługi Klienta eBOK uzyskają dostęp z jego poziomu do zmiany swoich danych podanych podczas podpisywania umowy oraz w procesie rejestracji. Wyróżniamy dwa tryby edycji danych:

- zmiana danych podstawowych, do których należą: Nazwa, NIP, PESEL, Adres, Adres korespondencyjny
- zmiana danych kontaktowych, do których należą: telefon, telefon komórkowy, e-mail

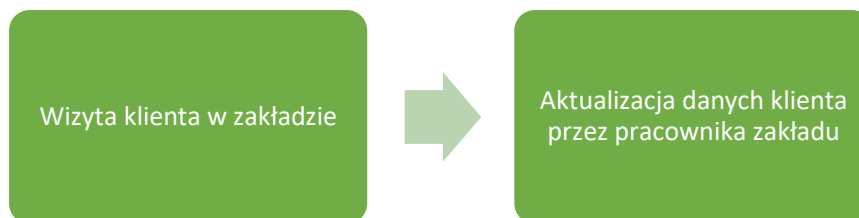
1.4.1 Analiza uwzględniająca mapę procesów biznesowych

Obsługa edycji danych klienta w systemie zakładu odbywa się obecnie w sposób tradycyjny – Klienci posiadający umowę na dostarczanie wody kontaktują się z Działem Obsługi Klienta osobiście. Podczas takiego kontaktu pracownik zakładu aktualizuje niezbędne dane w systemie informatycznym.

Kluczowe procesy w realizacji tej usługi to:

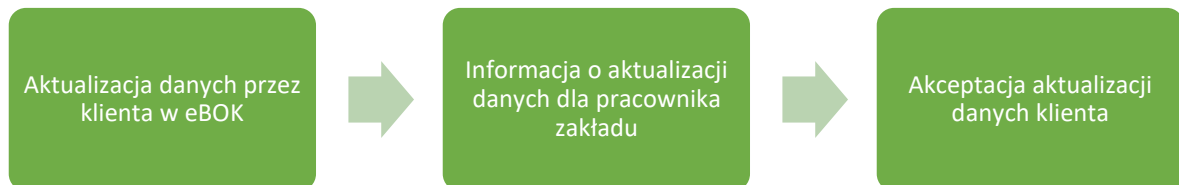
- o Proces obsługi aktualizacji danych klienta przez pracowników zakładu

Poniżej graficzna prezentacja dotychczasowego procesu:



1.4.2 Modele kluczowych procesów biznesowych

Elektronizacja usługi spowoduje zmianę jej realizacji według poniższego diagramu:



Szczegółowa analiza modelu kluczowych procesów biznesowych usługi:

1. Klient uzyskuje możliwość edycji swoich danych z poziomu konta użytkownika Elektronicznego Biura Klienta eBOK
2. Pracownik zakładu otrzymuje informację w systemie o aktualizacji danych przez klienta
3. Pracownik zakładu akceptuje aktualizację danych klienta w przypadku aktualizacji danych podstawowych, w przypadku danych kontaktowych dane te zmieniają się automatycznie

1.4.3 Zakres zmian w procesach biznesowych

Zmiana polega na:

- o Automatyzacji procesu kluczowego obsługi aktualizacji danych klienta

1.4.4 Właściciele kluczowych procesów ○ Klient posiadający konto użytkownika w Elektronicznym Biurze Obsługi Klienta eBOK ○ Organ właściwy udostępniający usługę

1.4.5 Analiza korzyści dla kluczowych procesów biznesowych

Cel:

- Zwiększenie dostępności usługi poprzez drogę elektroniczną
- Pełna automatyzacja realizacji usługi
- Czas:
 - Zakład Gospodarki Komunalnej ○ Zmniejszenie pracochoŃności obsługi związanej z wizytą klienta
 - Klient ○ Brak konieczności kontaktu z pracownikiem Działu Obsługi Klienta ○ Usługa dostępna jest o dowolnej porze, niezależnie od godzin pracy zakładu
- Koszt ○ Udostępnienie usługi zmniejszy koszty klienta związane z wizytą w zakładzie a koszty zakładu związane z obsługą klienta

Korzyści

- Zakład Gospodarki Komunalnej ○ Eliminacja wykonywanych czynności po stronie pracowników zakładu
- Klient ○ Aktualizacja danych drogą elektroniczną bez konieczności wizyty w zakładzie ○ Możliwość dokonania zmian poza godzinami pracy zakładu

1.5 Usługa: Obsługa zlecenia dotyczącego wodomierza

Klienci posiadający konto użytkownika w Elektronicznym Biurze Obsługi Klienta eBOK otrzymają możliwość wypełnienia elektronicznego formularza zlecenia na wykonanie następujących prac (typów operacji):

- 1) Montaż podlicznika wody – wodomierza dodatkowego, rozliczającego wodę zużytą do podlewania ogrodu.
- 2) Montaż wodomierza – głównego lub lokalowego
- 3) Plombowanie wodomierza lub podlicznika
- 4) Wymiana wodomierza

Po wypełnieniu formularza przez klienta zlecenie zostanie automatycznie zarejestrowane do realizacji w systemie zakładu.

Formularz zostanie odpowiednio spersonalizowany, zostaną automatycznie uzupełnione dane zleceniodawcy, dane kontaktowe oraz dane przedmiotowego wodomierza (jeśli dany użytkownik posiada więcej niż jeden wodomierz, wówczas udostępniona zostanie lista wyboru wodomierzy).

Klient będzie zobowiązany do:

- Wybrania typu operacji z listy dostępnych możliwości
- Wybrania rodzaju zlecenia z listy dostępnych możliwości
- Wyrażenia niezbędnych zgód i oświadczeń

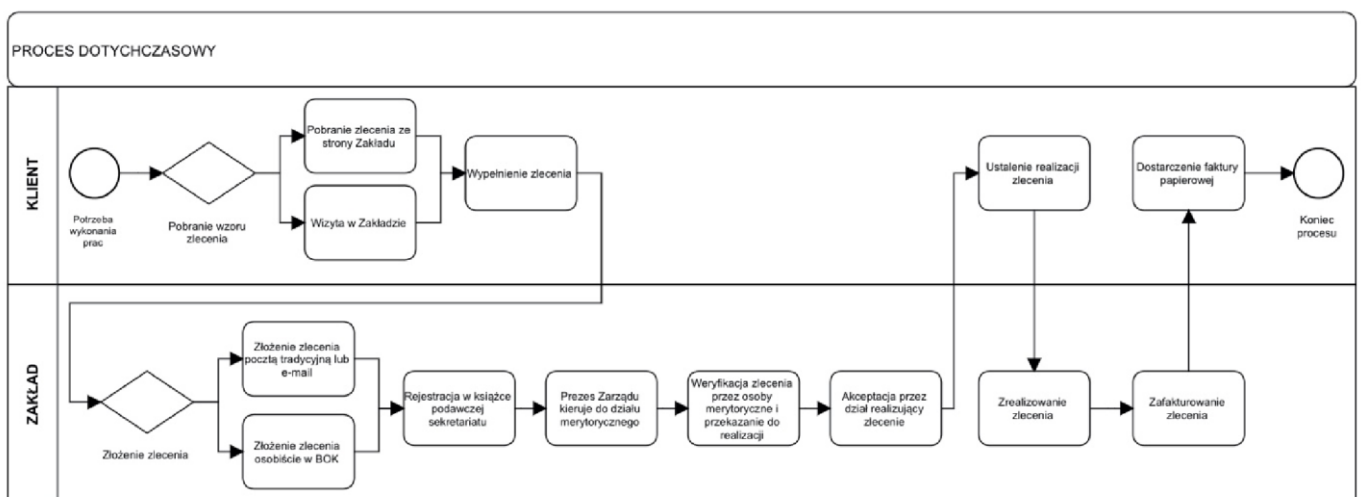
1.5.1 Analiza uwzględniająca mapę procesów biznesowych w standardzie BPMN

Proces składania zlecenia dotyczącego wodomierza odbywa się obecnie w sposób tradycyjny – klienci posiadający umowę na dostarczanie wody składają zlecenie w formie papierowej osobiście lub pocztą tradycyjną, mogą też przesłać zlecenie pocztą elektroniczną.

Kluczowe procesy w realizacji tej usługi to:

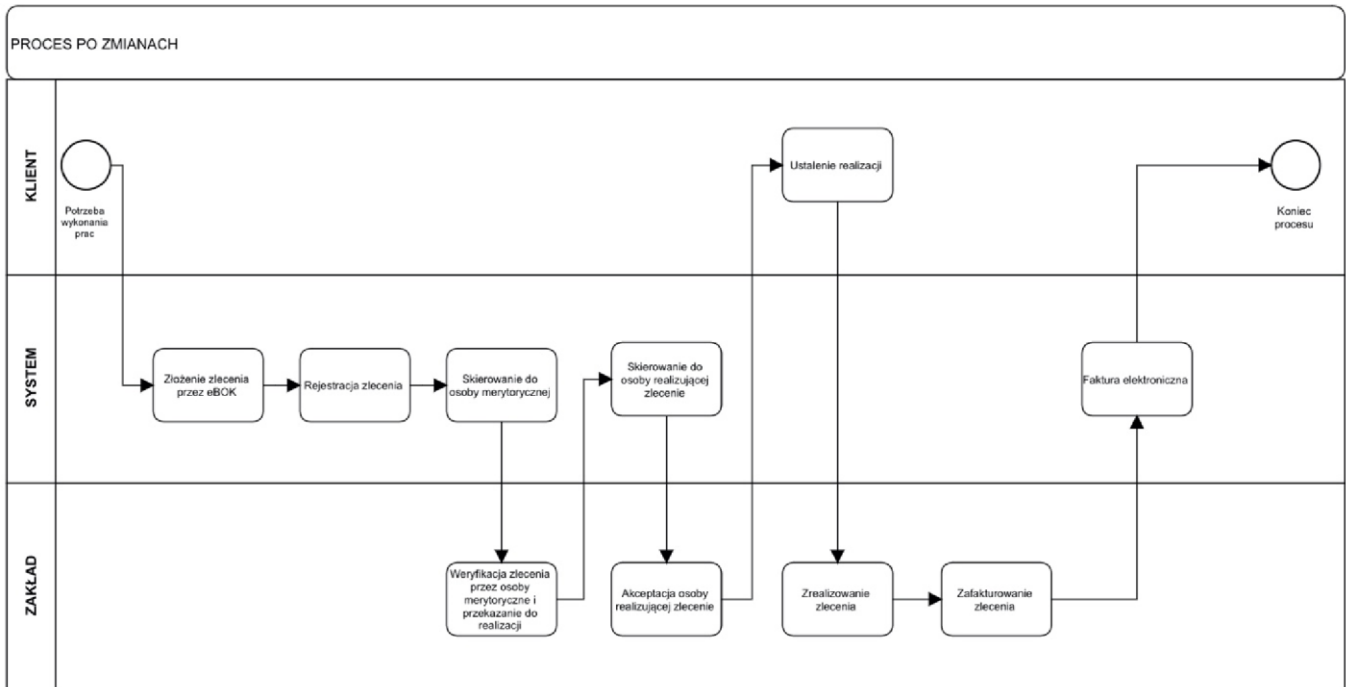
- Proces składania zlecenia dotyczącego wodomierza
- Proces obsługi zlecenia przez pracowników zakładu

Poniżej graficzna prezentacja dotychczasowego procesu:



1.5.2 Modele kluczowych procesów biznesowych w standardzie BPMN

Elektronizacja usługi spowoduje zmianę jej realizacji według poniższego diagramu:



Szczegółowa analiza modelu kluczowych procesów biznesowych usługi:

1. Klient składa zlecenie w wersji elektronicznej na wybrane prace dotyczące wodomierza
2. Złożenie zlecenia powoduje wykonanie transakcji przez system informatyczny (rejestracja danych zawartych w ramach zlecenia w bazie danych systemu informatycznego zakładu)
3. Zarejestrowane zlecenie podlega automatycznemu skierowaniu do odpowiedniej osoby merytorycznej w systemie ERP enova365 w module elektronicznego obiegu dokumentów
4. Pracownik merytoryczny przy wsparciu przez system enova365 rozpatruje zlecenie pod względem formalnym i merytorycznym
5. Pracownik merytoryczny zatwierdza zlecenie w formie elektronicznej
6. Zatwierdzone zlecenie podlega automatycznemu skierowaniu w module elektronicznego obiegu dokumentów do odpowiedniej osoby merytorycznej realizującej zlecenie
7. Pracownik merytoryczny ustala z klientem datę realizacji zlecenia
8. Po realizacji zlecenia pracownik wystawia fakturę, która automatycznie dostępna jest w wersji elektronicznej do pobrania przez klienta z poziomu konta użytkownika eBOK
9. Klient dokonuje płatności elektronicznej
10. System informatyczny rejestruje dokonaną przez klienta płatność

1.5.3 Zakres zmian w procesach biznesowych

Zmiana polega na:

- Elektronizacji procesu kluczowego składania zlecenia dotyczącego wodomierza
- Usprawnieniu i przyspieszeniu procesu składania zlecenia dotyczącego wodomierza wraz z możliwością informowania składającego o kolejnych etapach realizacji zlecenia
- Automatyzacji procesu kluczowego obsługi zlecenia dotyczącego wodomierza

1.5.4 Właściciele kluczowych procesów ○ Zleceniodawca - klient zlecający wykonanie prac posiadający konto użytkownika eBOK ○ Organ właściwy udostępniający usługę

1.5.5 Analiza korzyści dla kluczowych procesów biznesowych

Cel:

- Zwiększenie dostępności usługi poprzez drogę elektroniczną ○ Elektronizacja realizacji usługi Czas:
 - Zakład Gospodarki Komunalnej ○ Zmniejszenie pracochłonności obsługi związanej z wizytą klienta ○ Skrócenie czasu obsługi
 - Klient ○ Brak konieczności kontaktu z pracownikiem Działu Obsługi Klienta ○ Usługa dostępna jest o dowolnej porze, niezależnie od godzin pracy zakładu ○ Bezpośrednie śledzenie postępów w obsłudze zlecenia, przyspieszenie uzyskania informacji o aktualnym stanie sprawy
- Koszt ○ Wykorzystanie do obsługi zlecenia usługi elektronicznej oraz automatyzacja kluczowych procesów zmniejszy koszty klienta związane z wizytą w zakładzie jak również koszty zakładu związane z obsługą klienta

Korzyści

- Zakład Gospodarki Komunalnej ○ Eliminacja wykonywanych czynności po stronie pracowników zakładu ○ Wspomaganie procesów w zakładzie, scentralizowanie rejestru zawierającego wszystkie zlecenia z możliwością przeglądu czynności w ramach procedowania zlecenia
- Uporządkowanie procesu obsługi zlecenia ○ Część wykonywanych przez pracowników zakładu czynności realizowana będzie automatycznie

Klient

- Złożenie zlecenia drogą elektroniczną bez konieczności wizyty w zakładzie lub dostarczenia zlecenia w postaci papierowej
- Możliwość złożenia zlecenia poza godzinami pracy zakładu

1.6 Usługa: Obsługa wniosku o zwrot nadpłaty/wpłaty

Klienci posiadający konto użytkownika w Elektronicznym Biurze Obsługi Klienta eBOK otrzymają możliwość wypełnienia elektronicznego formularza wniosku o zwrot nadpłaty/wpłaty.

Formularz zostanie odpowiednio spersonalizowany, zostaną automatycznie uzupełnione dane zleceniodawcy, dane kontaktowe. Klient będzie zobowiązany do:

- Określenia kwoty do zwrotu
- Określenia preferowanego sposobu zwrotu nadpłaty
- Wyrażenia niezbędnych zgód i oświadczeń

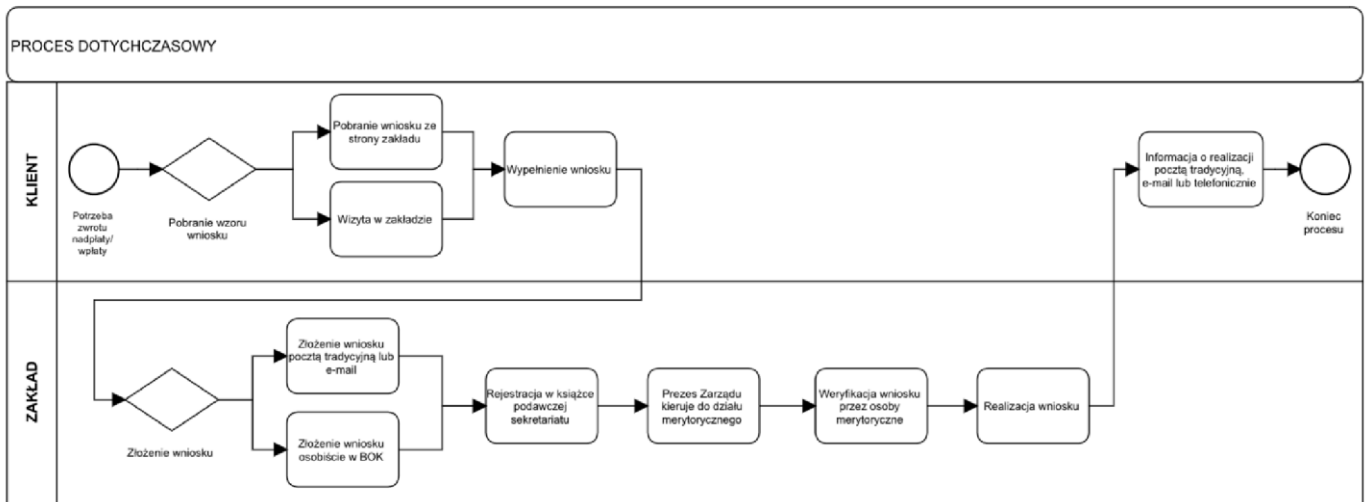
1.6.1 Analiza uwzględniająca mapę procesów biznesowych w standardzie BPMN

Proces składania wniosku o zwrot nadpłaty/wpłaty odbywa się obecnie w sposób tradycyjny – Klienci składają wniosek w formie papierowej osobiście lub pocztą tradycyjną, mogą też przesłać zlecenie pocztą elektroniczną.

Kluczowe procesy w realizacji tej usługi to:

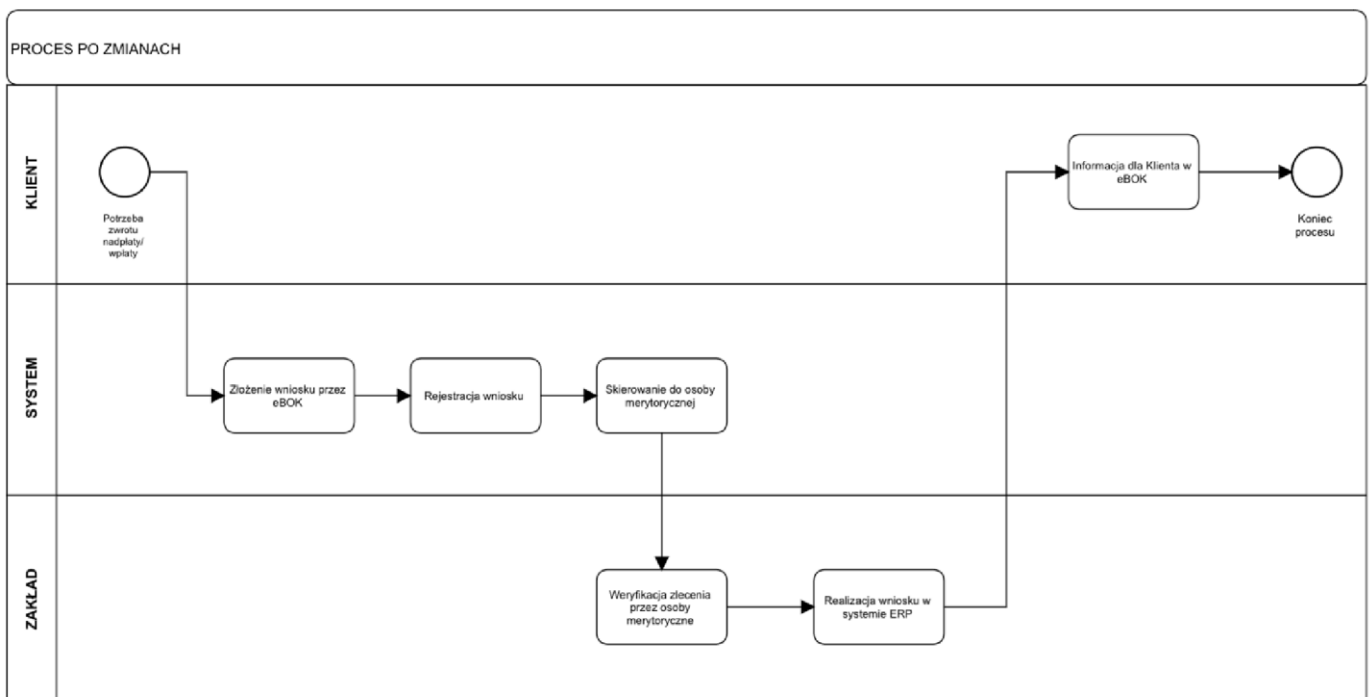
- Proces składania wniosku o zwrot nadpłaty/wpłaty
- Proces obsługi wniosku przez pracowników zakładu

Poniżej graficzna prezentacja dotychczasowego procesu:



1.6.2 Modele kluczowych procesów biznesowych w standardzie BPMN

Elektronizacja usługi spowoduje zmianę jej realizacji według poniższego diagramu:



Szczegółowa analiza modelu kluczowych procesów biznesowych usługi:

1. Klient składa wniosek o zwrot nadpłaty/wpłaty w wersji elektronicznej
2. Złożenie wniosku powoduje wykonanie transakcji przez system informatyczny (rejestracja danych zawartych w ramach wniosku w bazie danych systemu informatycznego zakładu)

3. Zarejestrowany wniosek podlega automatycznemu skierowaniu do odpowiedniej osoby merytorycznej w systemie ERP enova365 w module elektronicznego obiegu dokumentów
4. Pracownik merytoryczny przy wsparciu przez system enova365 rozpatruje wniosek pod względem formalnym i merytorycznym
5. Pracownik merytoryczny realizuje wniosek w systemie ERP
6. Po realizacji wniosku klient automatycznie otrzymuje informację na swoim koncie użytkownika w systemie eBOK

1.6.3 Zakres zmian w procesach biznesowych

Zmiana polega na:

- o Elektroniczacji procesu kluczowego składania wniosku o zwrot nadpłaty/wpłaty
- o Usprawnieniu i przyśpieszeniu procesu składania wniosku o zwrot nadpłaty/wpłaty wraz z automatyczną informacją dla składającego o realizacji wniosku
- o Automatyzacji procesu kluczowego obsługi wniosku o zwrot nadpłaty/wpłaty

1.6.4 Właściciele kluczowych procesów

- o Wnioskodawca - klient składający wniosek posiadający konto użytkownika eBOK
- o Organ właściwy udostępniający usługę

1.6.5 Analiza korzyści dla kluczowych procesów biznesowych

Cel:

- o Zwiększenie dostępności usługi poprzez drogę elektroniczną
- o Elektronizacja realizacji usługi
- o Czas:
 - o Zakład Gospodarki Komunalnej
 - o Zmniejszenie pracochłonności obsługi związanej z wizytą klienta
 - o Skrócenie czasu obsługi
- o Klient
 - o Brak konieczności kontaktu z pracownikami zakładu
 - o Usługa dostępna jest o dowolnej porze, niezależnie od godzin pracy zakładu
 - o Bezpośrednia informacja o statusie i realizacji wniosku, przyśpieszenie uzyskania informacji o aktualnym stanie sprawy
- o Koszt
 - o Wykorzystanie do obsługi wniosku usługi elektronicznej oraz automatyzacja kluczowych procesów zmniejszy koszty klienta związane z wizytą w zakładzie jak również koszty zakładu związane z obsługą klienta

Korzyści

- Zakład Gospodarki Komunalnej
- Eliminacja wykonywanych czynności po stronie pracowników zakładu
 - Wspomaganie procesów w zakładzie, scentralizowanie rejestru zawierającego wszystkie wnioski z możliwością przeglądu czynności w ramach procedowania wniosku
 - Uporządkowanie procesu obsługi wniosku
 - Część wykonywanych przez pracowników zakładu czynności realizowana będzie automatycznie
- Klient
- Złożenie wniosku drogą elektroniczną bez konieczności wizyty w zakładzie lub dostarczania wniosku w postaci papierowej
 - Możliwość złożenia wniosku poza godzinami pracy zakładu

1.7 Usługa: Zgłoszenie uwagi ogólnej

Klienci posiadający konto użytkownika w Elektronicznym Biurze Obsługi Klienta eBOK otrzymają możliwość wypełnienia elektronicznego formularza zgłoszenia uwagi ogólnej.

Formularz zostanie odpowiednio spersonalizowany, zostaną automatycznie uzupełnione dane zgłaszającego, dane kontaktowe.

Klient będzie zobowiązany do:

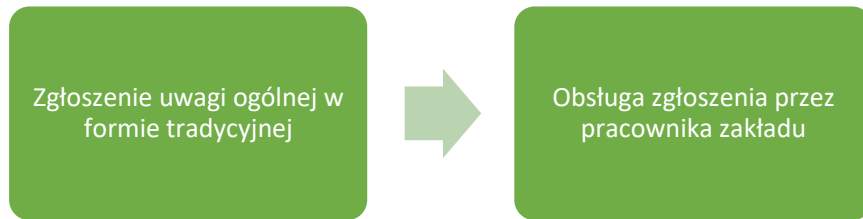
- Określenia typu zgłoszenia (ogólne/reklamacja)
- Wpisania tematu i treści zgłoszenia
- Dodania załącznika (opcjonalnie)

1.7.1 Analiza uwzględniająca mapę procesów biznesowych

Obsługa zgłoszenia uwagi ogólnej odbywa się obecnie w sposób tradycyjny – Klienci mogą zgłosić uwagę ogólną, w tym celu kontaktują się z zakładem pocztą tradycyjną, poprzez e-mail lub telefonicznie, mogą też złożyć pismo podczas osobistej wizyty. Zakład zapoznaje się ze zgłoszeniem i przesyła odpowiedź w formie tradycyjnej.

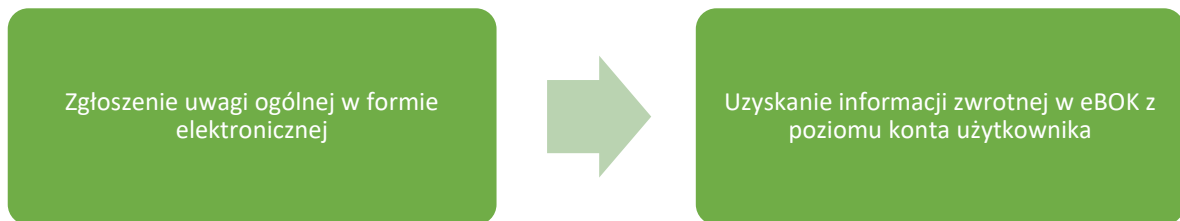
Kluczowe procesy w realizacji tej usługi to:

- Proces zgłoszenia uwagi ogólnej
 - Proces obsługi zgłoszenia przez pracowników zakładu
- Poniżej graficzna prezentacja dotychczasowego procesu:



1.7.2 Modele kluczowych procesów biznesowych

Elektronizacja usługi spowoduje zmianę jej realizacji według poniższego diagramu:



Szczegółowa analiza modelu kluczowych procesów biznesowych usługi:

1. Klient dokonuje zgłoszenia uwagi ogólnej z poziomu swojego konta użytkownika w eBOK
2. Klient oprócz tematu i opisu zgłoszenia ogólnego może również dodać załącznik w postaci pliku
3. Złożenie zgłoszenia powoduje wykonanie transakcji przez system informatyczny (rejestracja danych zawartych w ramach zgłoszenia w bazie danych systemu informatycznego zakładu)
4. Zarejestrowane zgłoszenie podlega automatycznemu skierowaniu do odpowiedniej osoby merytorycznej w systemie ERP enova365 w module elektronicznego obiegu dokumentów
5. Pracownik merytoryczny zapoznaje się ze zgłoszeniem oraz ma możliwość odpowiedzi na zgłoszenie
6. Odpowiedź na zgłoszenie automatycznie zostaje udostępniona na koncie użytkownika w systemie eBOK

1.7.3 Zakres zmian w procesach biznesowych

Zmiana polega na:

- o Elektronicznej obsłudze zgłoszenia
- o Elektronicznej obsłudze zgłoszenia przez pracowników zakładu
- o Usprawnieniu i przyspieszeniu procesu składania zgłoszenia ogólnego z automatyczną informacją dla składającego o odpowiedzi na zgłoszenie

1.7.4 Właściciele kluczowych procesów o Klient posiadający konto użytkownika w Elektronicznym Biurze Obsługi Klienta eBOK o Organ właściwy udostępniający usługę

1.7.5 Analiza korzyści dla kluczowych procesów biznesowych

Cel:

- o Zwiększenie dostępności usługi poprzez drogę elektroniczną
- o Komputeryzacja realizacji usługi
- o Zakład Gospodarki Komunalnej o Zmniejszenie pracochłonności związanej z obsługą zgłoszeń klienta
- o Klient o Brak konieczności kontaktu z pracownikiem zakładu o Złożenie zgłoszenia drogą elektroniczną skraca się do kilku minut i może odbyć się w dowolnym terminie, niezależnym od czasu otwarcia zakładu
- o Koszt o Koszt realizacji procesu biznesowego jest bezpośrednio zależny od nakładu pracy pracownika zakładu oraz sporządzaniem i doręczaniem korespondencji z nim związanej, dzięki realizacji tej usługi drogą elektroniczną koszty te można obniżyć

Korzyści

- o Zakład Gospodarki Komunalnej o Eliminacja wykonywanych czynności po stronie pracowników zakładu
- o Ewidencja zgłoszeń w spójnej i uporządkowanej bazie danych, którą można w szybki sposób przeszukiwać
- o Eliminacja korespondencji w postaci papierowej
- o Klient o Złożenie zgłoszenia w czasie rzeczywistym o Możliwość rozszerzenia zgłoszenia o dodatkowy załącznik np. w postaci zdjęcia o Brak konieczności doręczania zgłoszenia do zakładu lub wysyłania go pocztą

1.8 Usługa: Chatbot obsługi klienta na stronie internetowej – e-BOT

Klienci korzystający ze strony internetowej zakładu otrzymają możliwość skorzystania z programu w postaci elektronicznego asystenta e-BOT, który w łatwy sposób udzielał będzie odpowiedzi na najpowszechniejsze i często zadawane pytania klientów.

1.8.1 Analiza uwzględniająca mapę procesów biznesowych

Obecnie strona internetowa nie posiada funkcji elektronicznego asystenta, wszelkie informacje na stronie internetowej zakładu są wyszukiwane w sposób tradycyjny za pomocą menu oraz innych elementów nawigacyjnych zaimplementowanych na stronie.

Kluczowe procesy w realizacji tej usługi to:

- o Proces poszukiwania informacji na stronie internetowej

Poszukiwanie informacji na
stronie internetowej

1.8.2 Modele kluczowych procesów biznesowych

Wprowadzenie usługi spowoduje zmianę jej realizacji według poniższego diagramu:



Szczegółowa analiza modelu kluczowych procesów biznesowych usługi:

1. Klient wprowadza zapytanie w oknie elektronicznego asystenta chatbot 2.
Chatbot udziela odpowiedzi według zaprogramowanego algorytmu

1.8.3 Zakres zmian w procesach biznesowych

Zmiana polega na:

- Automatyzacji procesu kluczowego poszukiwania informacji na stronie internetowej

1.8.4 Właściciele kluczowych procesów ○ Klient

korzystający ze strony internetowej zakładu ○ Organ
właściwy udostępniający usługę

1.8.5 Analiza korzyści dla kluczowych procesów biznesowych

Cel:

- Wprowadzenie usługi i jej realizacji poprzez drogę elektroniczną ○ Zwiększenie wartości informacyjnej strony internetowej

Czas:

Zakład Gospodarki Komunalnej ○ Przyspieszenie i ułatwienie obsługi klienta, pracownicy nie będą musieli odpowiadać na wiele podstawowych i powtarzających się pytań klientów

Klient ○ Natychmiastowość obsługi, klient może uzyskać informację od razu, bez długotrwałego poszukiwania lub innej formy osobistego kontaktu z zakładem

Koszt ○ Wprowadzenie usługi ułatwi i przyspieszy obsługę klienta, co wiąże się z obniżeniem ogólnych kosztów obsługi klienta

Korzyści

Zakład Gospodarki Komunalnej ○ Wyeliminowanie powtarzalnych czynności wykonywanych po stronie zakładu

Klient ○ Poprawa funkcji informacyjnej strony internetowej zakładu – dostęp do informacji na stronie będzie szybszy i łatwiejszy

1.9 Usługa: Ogłoszenia taryf dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków

Klienci korzystający z eBOK uzyskają możliwość zapoznania się i pobrania aktualnie obowiązujących taryf dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków. Dodatkowo klient otrzyma

spersonalizowaną informację o usługach i cenach aktualnie zastosowanych dla każdego ze swoich wodomierzy.

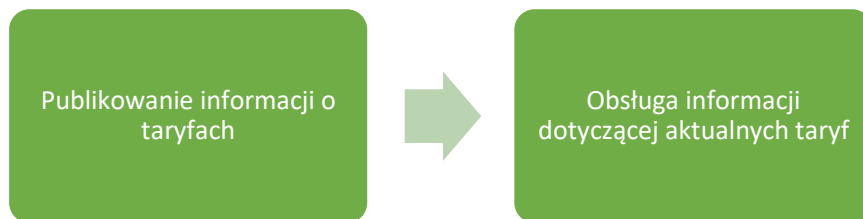
1.9.1 Analiza uwzględniająca mapę procesów biznesowych

Obsługa informowania o aktualnie obowiązujących taryfach dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków odbywa się obecnie w sposób tradycyjny – klient może otrzymać informację w zakładzie, telefonicznie bądź poprzez e-mail lub na stronie internetowej zakładu.

Kluczowe procesy w realizacji tej usługi to:

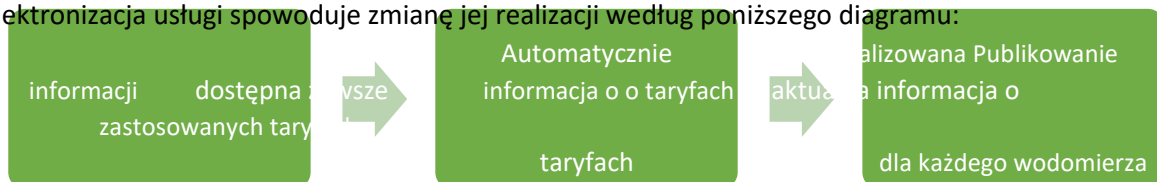
- o Proces publikacji aktualnych taryf
- o Proces obsługi informacji dotyczącej aktualnych taryf

Poniżej graficzna prezentacja dotychczasowego procesu:



1.9.2 Modele kluczowych procesów biznesowych

Elektronizacja usługi spowoduje zmianę jej realizacji według poniższego diagramu:



Szczegółowa analiza modelu kluczowych procesów biznesowych usługi:

1. Wszelkie informacje o taryfach po zarejestrowaniu w systemie billingowym Woda7 są automatycznie udostępniane na koncie użytkownika eBOK
2. Klient uzyskuje dostęp zawsze aktualnych informacji dotyczących taryf
3. Klient uzyskuje spersonalizowaną informację o zastosowanych taryfach dla swoich wodomierzy podawaną w przejrzystej i przystępnej formie

1.9.3 Zakres zmian w procesach biznesowych

Zmiana polega na:

- o Elektronicznej publikacji informacji o taryfach
- o Automatyzacji procesu kluczowego obsługi informacji dotyczącej aktualnych taryf
- o Wprowadzeniu dodatkowej spersonalizowanej informacji o taryfach zastosowanych dla wodomierzy klienta

1.9.4 Właściciele kluczowych procesów o Klient posiadający konto użytkownika w Elektronicznym Biurze Obsługi Klienta eBOK o Organ właściwy udostępniający usługę

1.9.5 Analiza korzyści dla kluczowych procesów biznesowych

Cel:

- o Zwiększenie dostępności usługi poprzez drogę elektroniczną
- o Pełna automatyzacja realizacji usługi

Czas:

Zakład Gospodarki Komunalnej o Zmniejszenie pracochłonności obsługi związanej z obsługą zapytań klienta

Klient o Brak konieczności kontaktu z pracownikiem Działu Obsługi Klienta

- o Brak czasu oczekiwania na informację, dostępna jest ona od razu, o dowolnej porze, niezależnie od potrzeb, niezależnie od godzin pracy zakładu
- o Dodatkowa spersonalizowana informacja o taryfach zastosowanych dla konkretnych wodomierzy klienta eliminuje konieczność samodzielnego przeszukiwania ogólnej informacji taryfowej

Koszt o Udostępnienie usługi zmniejszy ogólne koszty zakładu związane z obsługą klienta

Korzyści

Zakład Gospodarki Komunalnej o Eliminacja wykonywanych czynności po stronie pracowników zakładu

Klient o Informacja bez konieczności wizyty w zakładzie

o Możliwość uzyskania informacji poza godzinami pracy zakładu

2 e-Usługi dla odbiorców usług gospodarki odpadowej

2.1 Usługa: Kalkulator ofertowy usług gospodarki odpadowej

Każdy podmiot gospodarczy uzyska możliwość wyceny usługi gospodarki odpadowej według wybranych przez siebie parametrów. Kalkulator dostępny będzie w eBOK bez konieczności zakładania konta użytkownika oraz logowania.

Kalkulacja będzie mogła dotyczyć zarówno usług cyklicznych (pojemniki) jak i okazjonalnych (kontenery).

Dla pojemników po określeniu następujących parametrów:

- rodzaj pojemnika ○
- objętość pojemnika ○
- częstotliwość wywozu kalkulator
- określi cenę odbioru dla klienta.

Dla kontenerów po określeniu następujących parametrów:

- rodzaj kontenera ○
- objętość kontenera ○ odległość
- dojazdu

kalkulator określi cenę odbioru dla klienta.

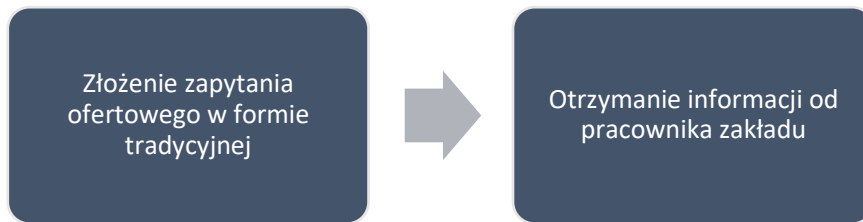
2.1.1 Analiza uwzględniająca mapę procesów biznesowych

Obsługa informowania o aktualnej ofercie cenowej usług gospodarki odpadowej odbywa się obecnie w sposób tradycyjny – klient lub potencjalny klient będący podmiotem gospodarczym zgłasza zapytanie dotyczące oferty usług gospodarki odpadowej, w tym celu kontaktując się z Działem Obsługi Klienta osobiście, telefonicznie bądź poprzez e-mail. Podczas takiego kontaktu otrzymuje pożądane informacje od pracownika zakładu.

Kluczowe procesy w realizacji tej usługi to:

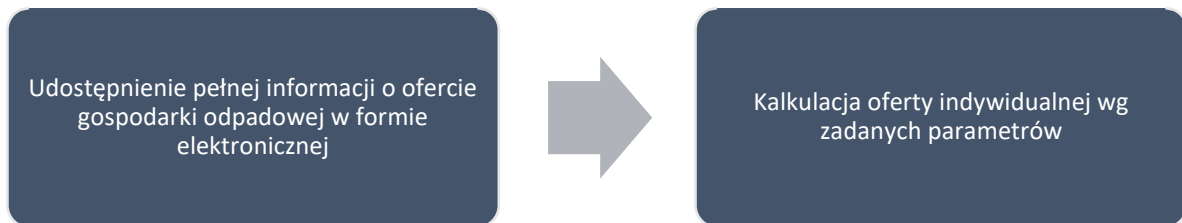
- Proces składania zapytania ofertowego
- Proces obsługi informacji dotyczącej oferty gospodarki odpadowej

poniżej graficzna prezentacja dotychczasowego procesu:



2.1.2 Modele kluczowych procesów biznesowych

Elektronizacja usługi spowoduje zmianę jej realizacji według poniższego diagramu:



Szczegółowa analiza modelu kluczowych procesów biznesowych usługi:

1. Wszelkie informacje o ofercie cenowej usług gospodarki odpadowej są automatycznie udostępniane w formie elektronicznej
2. Klient uzyskuje dostęp do prostego i intuicyjnego kalkulatora, który według zadanych przez niego parametrów generuje zawsze aktualną ofertę cenową

2.1.3 Zakres zmian w procesach biznesowych

Zmiana polega na:

- o Eliminacji procesu kluczowego składania zapytania ofertowego
- o Elektronizacji i automatyzacji procesu kluczowego udostępniania informacji dotyczącej oferty

2.1.4 Właściciele kluczowych procesów

- o Klient chcący skorzystać z usług gospodarki odpadowej
- o Organ właściwy udostępniający usługę

2.1.5 Analiza korzyści dla kluczowych procesów biznesowych

Cel:

- o Zwiększenie dostępności usługi poprzez drogę elektroniczną
- o Pełna automatyzacja realizacji usługi

Czas:

Zakład Gospodarki Komunalnej o Zmniejszenie pracochłonności obsługi związanej z obsługą zapytań klienta

Klient o Brak konieczności kontaktu z pracownikiem Działu Obsługi Klienta

- o Brak czasu oczekiwania na informację, dostępna jest ona od razu, o dowolnej porze, zależnie od potrzeb, niezależnie od godzin pracy zakładu

Koszt o Udostępnienie usługi zmniejszy koszty klienta związane z wizytą w zakładzie a koszty zakładu związane z obsługą klienta

Korzyści

Zakład Gospodarki Komunalnej o Eliminacja wykonywanych czynności po stronie pracowników zakładu

Klient o Informacja bez konieczności wizyty w zakładzie o
Możliwość uzyskania informacji poza godzinami pracy zakładu

2.2 Usługa: Rejestracja klienta usług gospodarki odpadowej w Elektronicznym Biurze Obsługi Klienta eBOK

Każdy podmiot gospodarczy uzyska możliwość samodzielnego założenia konta użytkownika w Elektronicznym Biurze Obsługi Klienta eBOK. Dzięki posiadaniu konta użytkownika Klienci otrzymają dostęp do szeregu pozostałych e-Usług udostępnianych dla odbiorców usług gospodarki odpadowej.

2.2.1 Analiza uwzględniająca mapę procesów biznesowych

Obecnie nie są zakładane konta użytkownika w Elektronicznym Biurze Obsługi Klienta eBOK dla klientów niebędących odbiorcami usług wodno-kanalizacyjnych. Cała obsługa klienta usług gospodarki odpadowej odbywa się w sposób tradycyjny w siedzibie zakładu.

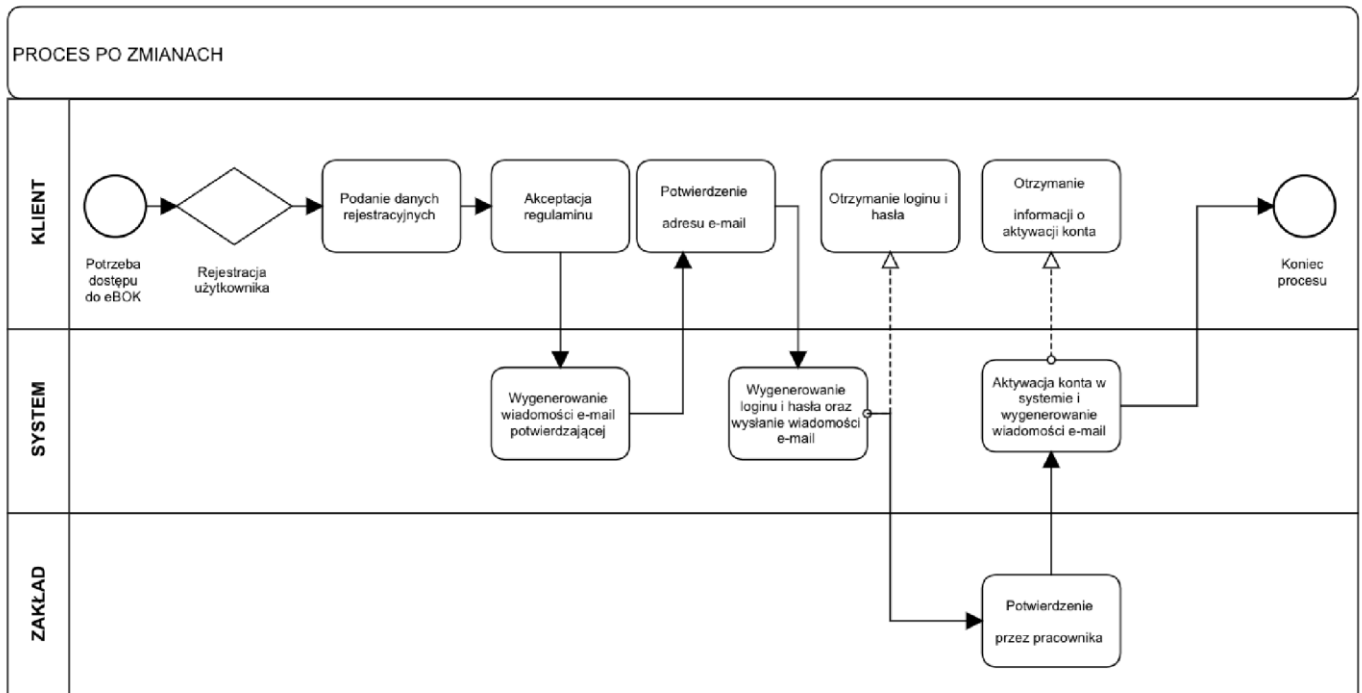
Kluczowe procesy w realizacji tej usługi to:

- o Proces rejestracji danych użytkownika
- o Proces obsługi generowania konta użytkownika przez pracownika zakładu

Usługa aktualnie nie występuje w zakładzie.

2.2.2 Modele kluczowych procesów biznesowych w standardzie BPMN

Wprowadzenie elektronicznej usługi spowoduje jej realizację według poniższego diagramu



Szczegółowa analiza modelu kluczowych procesów biznesowych usługi:

1. Klient wypełnia formularz rejestracji na stronie eBOK
2. Klient akceptuje regulamin
3. System generuje automatyczną wiadomość e-mail w celu potwierdzenia przez klienta adresu e-mail
4. Klient potwierdza adres e-mail
5. System zakłada konto użytkownika, generuje login i hasło użytkownika oraz wysyła automatyczną wiadomość e-mail do klienta
6. Pracownik zakładu potwierdza rejestrację w systemie w ciągu 24 godzin
7. System aktywuje konto użytkownika i generuje powiadomienie e-mail do klienta o tym fakcie

2.2.3 Zakres zmian w procesach biznesowych

Zmiana polega na:

- Wprowadzeniu elektronicznego procesu kluczowego rejestracji danych użytkownika
- Wprowadzeniu automatycznego procesu kluczowego generowania konta użytkownika

2.2.4 Właściciele kluczowych procesów ○ Klient chcący skorzystać z usług gospodarki odpadowej ○ Organ właściwy udostępniający usługę

2.2.5 Analiza korzyści dla kluczowych procesów biznesowych

Cel:

- Wprowadzenie usługi i jej realizacji poprzez drogę elektroniczną
- Udostępnienie pozostałych e-Usług dla klientów usług gospodarki odpadowej drogą elektroniczną poprzez eBOK

Czas:

Zakład Gospodarki Komunalnej ○ Optymalizacja pracochłonności obsługi związanej z rejestracją nowego klienta w eBOK

Klient ○ Brak konieczności kontaktu z pracownikiem Działu Obsługi Klienta ○ Możliwość założenia konta użytkownika o dowolnej porze, zależnie od potrzeb, niezależnie od godzin pracy zakładu

Koszt ○ Wprowadzenie usługi zwiększy dostępność do innych e-Usług, co wiąże się z obniżeniem ogólnych kosztów zakładu

Korzyści

Zakład Gospodarki Komunalnej ○ Automatyzacja czynności wykonywanych po stronie zakładu ○ Wprowadzenie obsługi klienta gospodarki odpadowej drogą elektroniczną uporządkuje i zorganizuje pracę z takim typem klienta

Klient ○ Założenie konta użytkownika bez konieczności wizyty w zakładzie poprawi dostępność e-

Usług ○ Możliwość założenia konta użytkownika poza godzinami pracy zakładu

2.3 Usługa: Generowanie umowy usług gospodarki odpadowej

Klient będący podmiotem gospodarczym posiadający konto użytkownika w Elektronicznym Biurze Obsługi Klienta eBOK otrzyma możliwość samodzielnego skonfigurowania usługi gospodarki odpadowej oraz wygenerowania odpowiedniej umowy. W formularzu generowania umowy klient będzie mógł wybrać interesujące go usługi, objętość pojemnika, częstotliwość wywozu, system wskaże cenę usługi według wybranych parametrów. Po zatwierdzeniu system wygeneruje odpowiednią umowę do pobrania, którą klient podpisze i dostarczy do zakładu.

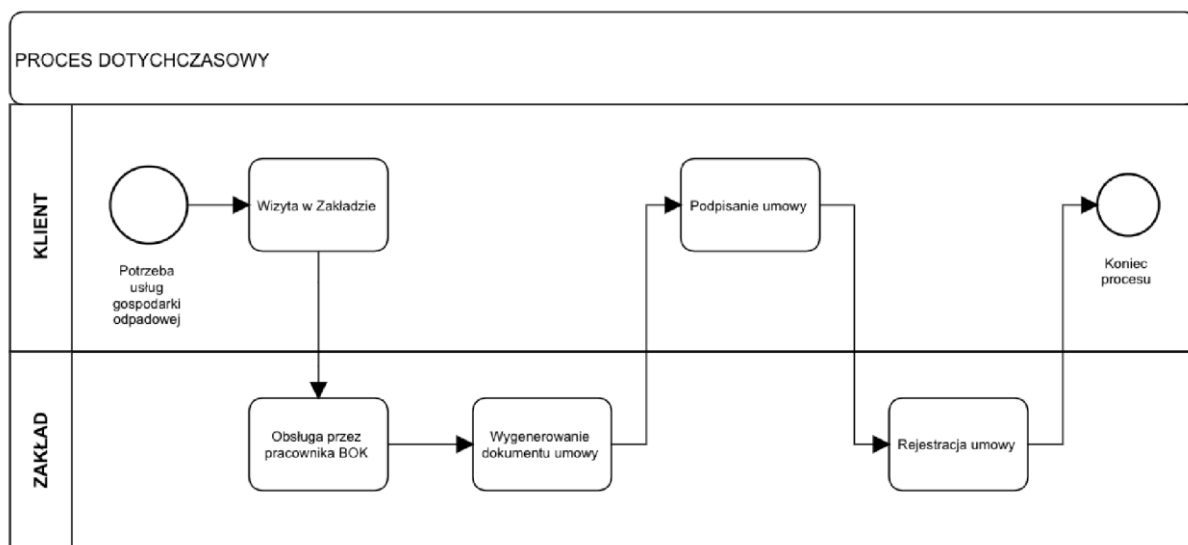
2.3.1 Analiza uwzględniająca mapę procesów biznesowych

Obecnie proces generowania umowy usług gospodarki odpadowej odbywa się w sposób tradycyjny – klient podczas wizyty w zakładzie korzystając z pomocy pracownika Działu Obsługi Klienta zostaje poinformowany o możliwościach i parametrach wykonywanych usług gospodarki odpadowej, na tej podstawie podejmuje decyzje o jej konfiguracji. Pracownik przygotowuje umowę dla klienta, uzupełniając wszelkie dane i parametry usługi, drukuje umowę, po czym klient taką umowę podpisuje.

Kluczowe procesy w realizacji tej usługi to:

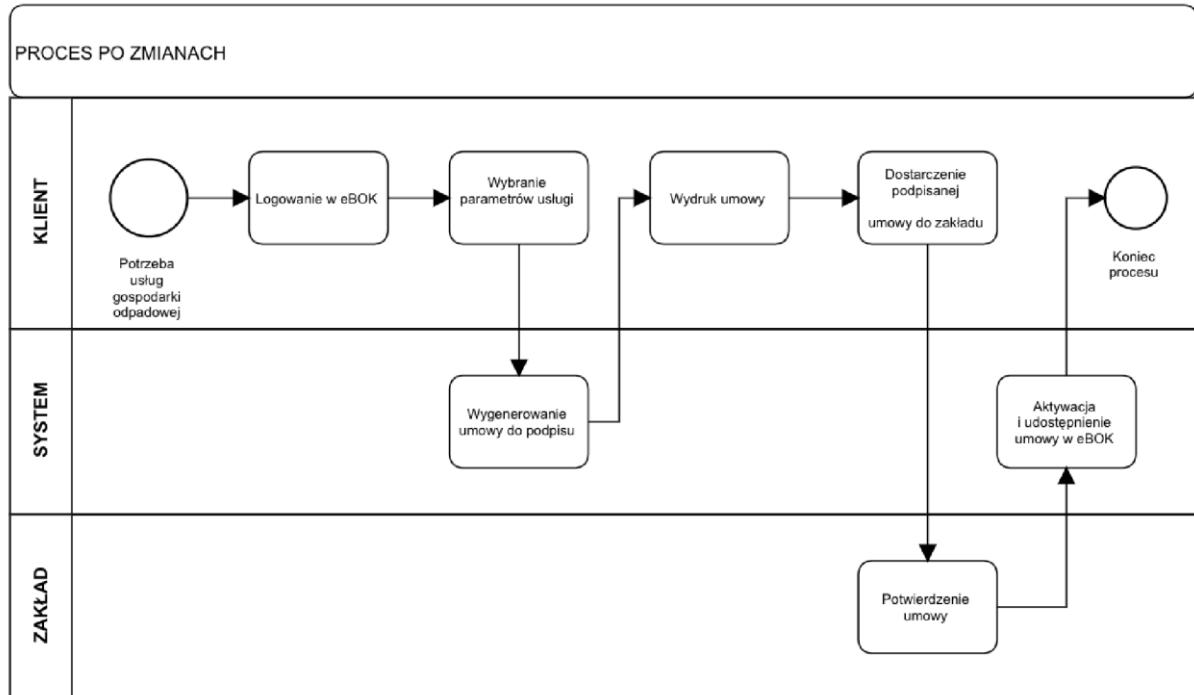
- Proces konfiguracji umowy
- Proces obsługi umowy przez pracownika zakładu

Poniżej graficzna prezentacja dotychczasowego procesu:



2.3.2 Modele kluczowych procesów biznesowych

Elektronizacja usługi spowoduje zmianę jej realizacji według poniższego diagramu:



Szczegółowa analiza modelu kluczowych procesów biznesowych usługi:

1. Klient loguje się do Elektronicznego Biura Klienta eBOK
2. Klient w prostym formularzu umowy dokonuje wyboru parametrów usługi oraz poznaje dokładną cenę usługi przy wybranych parametrach
3. Po zatwierdzeniu formularza system generuje spersonalizowaną umowę zawierającą dane klienta i wybrane parametry usługi
4. Klient drukuje umowę i dostarcza do zakładu
5. Pracownik zakładu potwierdza umowę w systemie
6. Umowa jest aktywowana i udostępniona w formie elektronicznej w eBOK.

2.3.3 Zakres zmian w procesach biznesowych

Zmiana polega na:

- Automatykacji i elektronizacji procesu kluczowego konfigurowania umowy
- Elektronizacji procesu kluczowego obsługi umowy przez pracowników zakładu

2.3.4 Właściciele kluczowych procesów o Klient będący podmiotem gospodarczym posiadający konto użytkownika w Elektronicznym Biurze Obsługi Klienta eBOK o Organ właściwy udostępniający usługę

2.3.5 Analiza korzyści dla kluczowych procesów biznesowych

Cel:

- o Zwiększenie dostępności usługi poprzez drogę elektroniczną
- o Automatyzacja procesu kluczowego konfiguracji umowy

Czas:

Zakład Gospodarki Komunalnej o Zmniejszenie pracochłonności związanej z obsługą klienta polegający na tym, że klient samodzielnie konfiguruje usługę oraz generuje umowę

Klient o Możliwość skonfigurowania umowy o dowolnej porze, zależnie od potrzeb, niezależnie od godzin pracy zakładu

Koszt o Wprowadzenie usługi zmniejszy koszty zakładu związane z obsługą klienta

Korzyści

Zakład Gospodarki Komunalnej o Eliminacja wykonywanych czynności po stronie pracowników zakładu

Klient

- o Możliwość skonfigurowania umowy bez konieczności wizyty w zakładzie poprawi dostępność usługi
- o Możliwość wygenerowania umowy poza godzinami pracy zakładu

2.4 Usługa: Obsługa opłat z tytułu faktur za usługi gospodarki odpadowej

Klienci posiadający konto użytkownika w Elektronicznym Biurze Obsługi Klienta eBOK uzyskają dostęp do informacji o fakturach za usługi gospodarki odpadowej w wersji elektronicznej wraz z możliwością dokonywania płatności przez Internet. Uzyskają również dostęp do istotnych informacji dotyczących swoich danych finansowych. Na informacje te składać się będą:

- o Kwota należności ogółem
- o Kwota należności zaległych
- o Kwota należności bieżących
- o Kwota nadpłat
- o Kwota odsetek naliczonych na notach

odsetkowych ○ Saldo dokumentów ○ Rejestr
dokonanych wpłat ○ Rejestr naliczonych not
odsetkowych

Dodatkowo klient będzie miał możliwość włączenia powiadamiania za pomocą wiadomości e-mail lub SMS o wystawieniu faktury oraz zbliżającym się terminie płatności faktury.

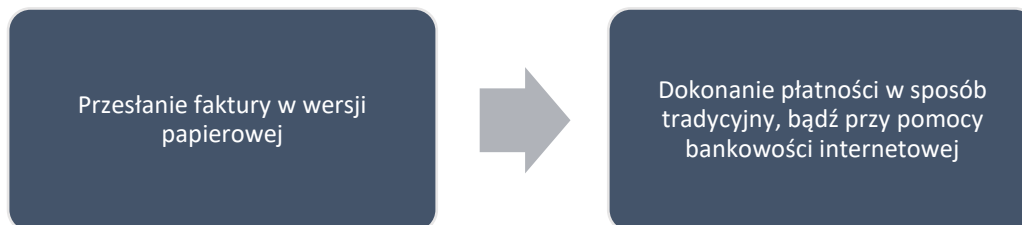
2.4.1 Analiza uwzględniająca mapę procesów biznesowych

Obsługa opłat z tytułu faktur za usługi gospodarki odpadowej odbywa się obecnie w sposób tradycyjny – Klienci otrzymują fakturę w formie papierowej zawierającą informacje o aktualnym naliczeniu opłat, dokonują płatności w wybranym przez siebie punkcie opłat lub poprzez bankowość elektroniczną.

Kluczowe procesy w realizacji tej usługi to:

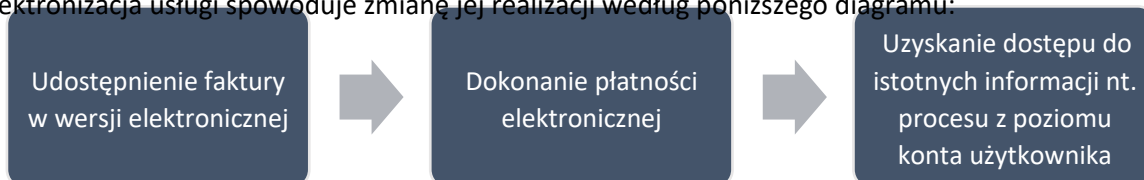
- Proces dostarczania faktury ○
Proces obsługi opłat

Poniżej graficzna prezentacja dotychczasowego procesu:



2.4.2 Modele kluczowych procesów biznesowych

Elektronizacja usługi spowoduje zmianę jej realizacji według poniższego diagramu:



Szczegółowa analiza modelu kluczowych procesów biznesowych usługi:

1. Klient otrzymuje fakturę w formie elektronicznej
2. Klient dokonuje płatności elektronicznej

3. System informatyczny rejestruje dokonaną przez klienta płatność
4. Klient uzyskuje dostęp do istotnych, na bieżąco aktualizowanych informacji dotyczących swoich należności

2.4.3 Zakres zmian w procesach biznesowych

Zmiana polega na:

- o Elektronizacji procesu kluczowego dostarczania faktury
- o Elektronizacji procesu kluczowego dokonywania opłat

2.4.4 Właściciele kluczowych procesów o Klient posiadający konto użytkownika w Elektronicznym Biurze Obsługi Klienta eBOK o Organ właściwy udostępniający usługę

2.4.5 Analiza korzyści dla kluczowych procesów biznesowych

Cel:

- o Zwiększenie dostępności usługi poprzez drogę elektroniczną
 - o Komputeryzacja realizacji usługi
 - o Spełnienie wymogu stosowania korespondencji w postaci elektronicznej dla podmiotów wyrażających wolę obsługi drogą elektroniczną
- Czas:

Zakład Gospodarki Komunalnej o Zmniejszenie pracochłonności obsługi zobowiązań z tytułu usług gospodarki odpadowej

Klient o Skrócenie czasu wymaganego do dokonania płatności
Koszt

Klient rezygnuje z otrzymywania faktur papierowych, poprzez wykorzystanie usług elektronicznych oraz automatyzację kluczowych procesów, koszty związane z obsługą można w znaczący stopniu obniżyć.

Korzyści

Zakład Gospodarki Komunalnej o Wspomaganie procesów w zakładzie o Uporządkowanie procesów udostępniania faktury oraz obsługi płatności o Automatyzacja czynności wykonywanych po stronie zakładu

Klient o Faktury będą zgromadzone w jednym miejscu w wersji elektronicznej, co pozwoli uniknąć sytuacji zagubienia faktury

- Możliwość dokonania płatności elektronicznej
- Uzyskanie dostępu do szerokiego spektrum informacji, regularnie aktualizowanych

2.5 Usługa: Obsługa zlecenia okazjonalnego wywozu kontenera

Klienci posiadający konto użytkownika w Elektronicznym Biurze Obsługi Klienta eBOK otrzymają możliwość wypełnienia elektronicznego formularza zlecenia na wykonanie okazjonalnego wywozu kontenera.

Po wypełnieniu formularza przez klienta zlecenie zostanie automatycznie zarejestrowane do realizacji w systemie zakładu.

Formularz zostanie odpowiednio spersonalizowany, zostaną automatycznie uzupełnione dane zleceniodawcy, dane kontaktowe.

Klient będzie zobowiązany do określenia:

- rodzaju kontenera
- objętości kontenera
- odległości dojazdu
- Wyrażenia niezbędnych zgód i oświadczeń

Po określeniu parametrów przez Klienta formularz określi cenę wykonania zlecenia, jeśli Klient ją zaakceptuje zlecenie zostanie zarejestrowane do realizacji.

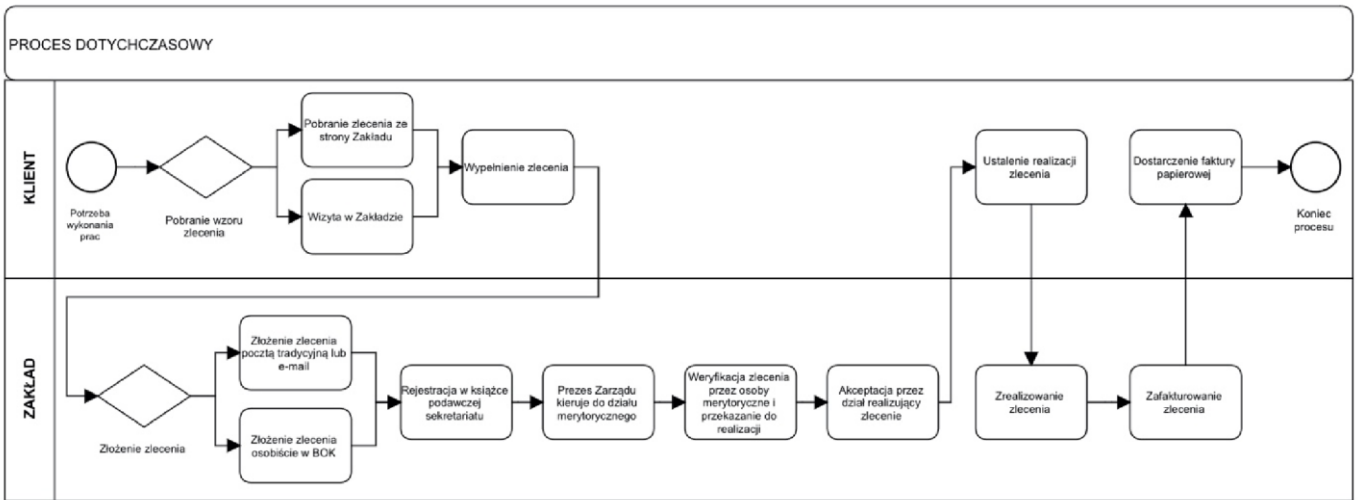
2.5.1 Analiza uwzględniająca mapę procesów biznesowych w standardzie BPMN

Proces składania zlecenia okazjonalnego wywozu kontenera odbywa się obecnie w sposób tradycyjny – klienci składają zlecenie w formie papierowej osobiście lub pocztą tradycyjną, mogą też przestać zlecenie pocztą elektroniczną.

Kluczowe procesy w realizacji tej usługi to:

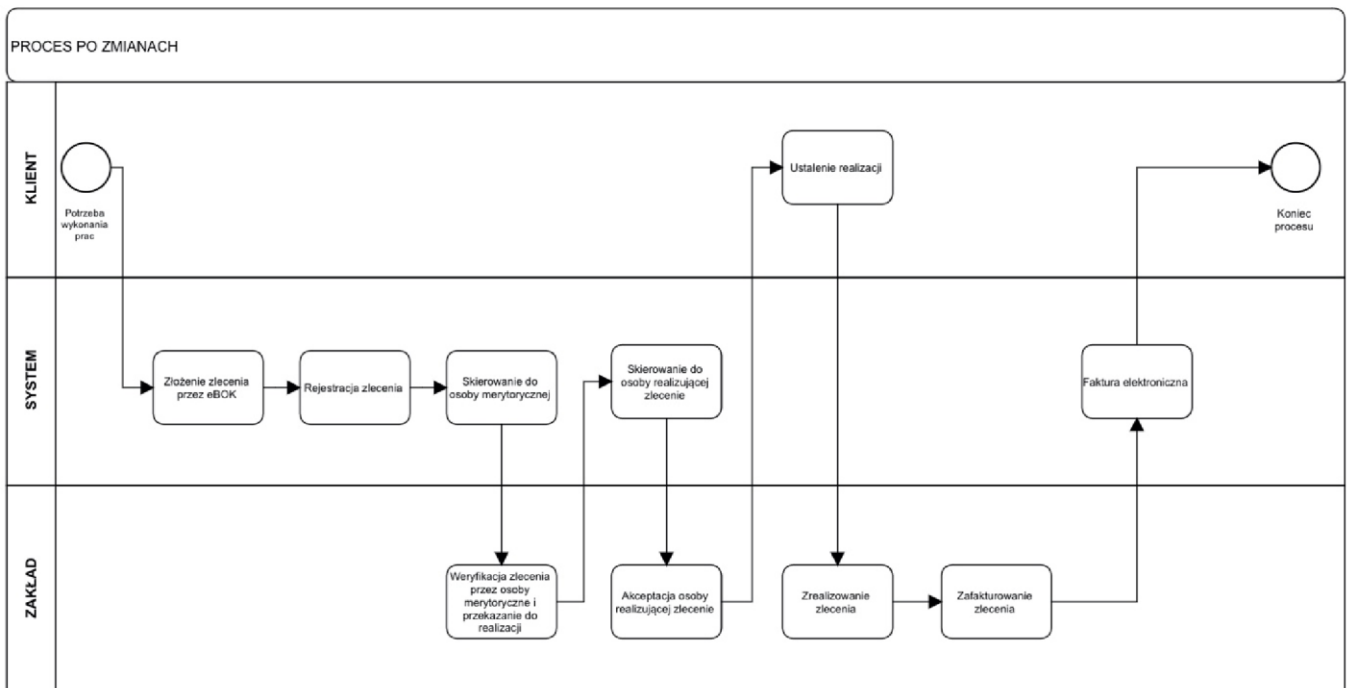
- Proces składania zlecenia okazjonalnego wywozu kontenera
- Proces obsługi zlecenia przez pracowników zakładu

Poniżej graficzna prezentacja dotychczasowego procesu:



2.5.2 Modele kluczowych procesów biznesowych w standardzie BPMN

Elektronizacja usługi spowoduje zmianę jej realizacji według poniższego diagramu:



Szczegółowa analiza modelu kluczowych procesów biznesowych usługi:

1. Klient składa zlecenie w wersji elektronicznej na skonfigurowaną przez siebie usługę okazjonalnego wywozu kontenera
2. Złożenie zlecenia powoduje wykonanie transakcji przez system informatyczny (rejestracja danych zawartych w ramach zlecenia w bazie danych systemu informatycznego zakładu)

3. Zarejestrowane zlecenie podlega automatycznemu skierowaniu do odpowiedniej osoby merytorycznej w systemie ERP enova365 w module elektronicznego obiegu dokumentów
4. Pracownik merytoryczny przy wsparciu przez system enova365 rozpatruje zlecenie pod względem formalnym i merytorycznym
5. Pracownik merytoryczny zatwierdza zlecenie w formie elektronicznej
6. Zatwierdzone zlecenie podlega automatycznemu skierowaniu w module elektronicznego obiegu dokumentów do odpowiedniej osoby merytorycznej realizującej zlecenie
7. Pracownik merytoryczny ustala z klientem datę realizacji zlecenia
8. Po realizacji zlecenia pracownik wystawia fakturę, która automatycznie dostępna jest w wersji elektronicznej do pobrania przez klienta z poziomu konta użytkownika eBOK
9. Klient dokonuje płatności elektronicznej
10. System informatyczny rejestruje dokonaną przez klienta płatność

2.5.3 Zakres zmian w procesach biznesowych

Zmiana polega na:

- Elektronizacji procesu kluczowego składania zlecenia okazjonalnego wywozu kontenera
- Usprawnieniu i przyspieszeniu procesu składania zlecenia okazjonalnego wywozu kontenera wraz z możliwością informowania składającego o kolejnych etapach realizacji zlecenia
- Automatyzacji procesu kluczowego obsługi zlecenia okazjonalnego wywozu kontenera

2.5.4 Właściciele kluczowych procesów ○ Zleceniodawca - klient zlecający wykonanie usługi posiadający konto użytkownika eBOK ○ Organ właściwy udostępniający usługę

2.5.5 Analiza korzyści dla kluczowych procesów biznesowych

Cel:

- Zwiększenie dostępności usługi poprzez drogę elektroniczną
- Elektronizacja realizacji usługi

Czas:

- Zakład Gospodarki Komunalnej ○ Zmniejszenie pracochłonności obsługi związanej z wizytą klienta
- Skrócenie czasu obsługi

Klient ○ Brak konieczności kontaktu z pracownikiem Działu Obsługi Klienta ○ Usługa dostępna jest o dowolnej porze, niezależnie od godzin pracy zakładu ○ Bezpośrednie śledzenie postępów w obsłudze zlecenia, przyspieszenie uzyskania informacji o aktualnym stanie sprawy

Koszt ○ Wykorzystanie do obsługi zlecenia usługi elektronicznej oraz automatyzacja kluczowych procesów zmniejszy koszty klienta związane z wizytą w zakładzie jak również koszty zakładu związane z obsługą klienta

Korzyści

Zakład Gospodarki Komunalnej ○ Eliminacja wykonywanych czynności po stronie pracowników zakładu ○ Wspomaganie procesów w zakładzie, scentralizowanie rejestru zawierającego wszystkie zlecenia z możliwością przeglądu czynności w ramach procedowania zlecenia ○ Uporządkowanie procesu obsługi zlecenia ○ Część wykonywanych przez pracowników zakładu czynności realizowana będzie automatycznie

Klient ○ Złożenie zlecenia drogą elektroniczną bez konieczności wizyty w zakładzie lub dostarczania zlecenia w postaci papierowej ○ Możliwość złożenia zlecenia poza godzinami pracy zakładu