

CASE Prosessien sähköistämisellä lisää läpinäkyvyyttä ja tehokkuutta

Oulun kaupunki halusi kehittää kuntalaisten verkkoasiointia edelleen hyödyntäen Ixonosin toteuttamaa sähköistä asiointikanavaa, OmaOulu-kuntalaisportaalia. Ixonosin toimittaman ratkaisun avulla kaupungin prosessit voidaan sähköistää, jolloin esimerkiksi erilaiset lomakkeet ja lupahakemukset voi täyttää verkossa. Näin kaupungin kanssa asioiminen tulee sujuvammaksi ja vie vähemmän aikaa.

Tausta

Oulun kaupungin organisaatiossa käsitellään satoja erilaisia lomakkeita ja lupahakemuksia. Näiden käsittelyprosessi on totuttu tekemään käsin paperihakemuksiin, tulosteisiin ja sähköpostiin turvautuen. Hakemusten tilaa koskeviin tiedusteluihin on pääsääntöisesti vastattu puhelimitse. Tiedonsiirto eri tahojen välillä on ollut hidasta ja vaivalloista, mikä on tehnyt käsittelyprosesseista tarpeettoman aikaa vieviä. Oulun kaupunki halusi kehittää kuntalaisen verkkoasiointia edelleen hyödyntäen Ixonosin toteuttamaa sähköistä asiointikanavaa, OmaOulu-kuntalaisportaalia. He kääntyivät jälleen Ixonosin puoleen selvittääkseen, kuinka hakemusprosessien kulkua voisi tehostaa ja selkeyttää.

Ratkaisu

Ixonos kehitti Oulun kaupungille ratkaisun, jonka avulla prosesseja voidaan mallintaa, organisoida ja seurata sähköisesti. Ratkaisu tukeutuu avoimelle lähdekoodille perustuviin Intalio-tuotteisiin. Ixonosin suunnitteleman ratkaisun avulla virkamiehillä on mahdollisuus mallintaa mikä tahansa prosessi, siihen liittyvät lomakkeet ja prosessin eri vaiheet järjestelmään ilman teknisen henkilökunnan erillistä panosta. Prosessien tilatiedot ovat kaiken aikaa nähtävillä sekä kuntalaisten että virkamiesten sähköisillä työpöydillä. Ne voi myös tilata syöteinä haluttuun päätelaitteeseen. Valmiit dokumentit säilytetään Alfresco-dokumenttipankissa ja ne ovat kuntalaisten nähtävillä heidän omalla kuntalaisportaalin työtilallaan. Nyt käytettyjen lomakeprosessien lisäksi ratkaisu tarjoaa KuntaIT:n sähköisen asiointin arkkitehtuurin mukaisesti mahdollisuuden orkestroida mitä tahansa kunnan operatiivisten toimintojen tarvitsemia prosessikohtia verkkoon niin kuntalaisten kuin virkamiestenkin saataville.

Hyödyt

Ixonos kehitti ratkaisun kiinteässä yhteistyössä Oulun kaupungin prosessiasiantuntijoiden, järjestelmäsuunnittelijoiden ja -arkkitehtien kanssa. Ratkaisun kuntalaiselle tarjoamat edut ovat ilmeiset: kunnan palveluprosessista tulee täysin läpinäkyvä. Kuntalainen voi hoitaa asioitaan aika- ja paikkariippumattomasti ja seurata käsittelyn etenemistä vaivattomasti. Oulun kaupungin virkamiehet taas pystyvät määrittämään käyttöönotettavia prosesseja itsenäisesti ja tarkasti. Virkamiesten ajankäyttö tehostuu, kun päästään eroon manuaalisista käsittelyvaiheista ja kuntalaisille voidaan tarjota laadukasta palvelua tutussa verkkoympäristössä. Lisäksi prosessien seuranta automatisoituu ja palveluiden tuottamista pystytään johtamaan määrämuotoisemmin.