



innovis: λύσεις ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Το BizSmart™ αποτελεί το καταλληλότερο εργαλείο για επιχειρήσεις που επιθυμούν να βελτιώσουν την οργάνωση, την τυποποίηση, την παρακολούθηση και τον έλεγχο των διαδικασιών τους, μέσα από τη σύνθεση: ροής εργασιών, ανθρώπων και εξωτερικών εφαρμογών.



© Operating Business
BizSmart
Business Synthesis Server



© Operating Business
i Biz
Business Intelligence Server

INNOVIS A.E.

Λεονταρίου 10-12 & Καρυστινού
153 51
Παλλήνη Αττικής

Τηλ: +30210 9484182
Fax: +30210 9484394
E-mail: info@innovis.gr

 **innovis**
leading edge technologies



Ο δημόσιος τομέας

Οι απαιτήσεις των πολιτών από το σύγχρονο δημόσιο τομέα έχουν αυξηθεί σημαντικά: δεν περιλαμβάνουν μόνο προστασία και ασφάλεια των προσωπικών τους δεδομένων, αλλά και υψηλά επίπεδα αποτελεσματικότητας και ποιότητας: οι λύσεις της innovis για την αυτοματοποίηση των διαδικασιών στο δημόσιο τομέα και την μέτρηση της αποτελεσματικότητας (μέσα από την τεχνολογία των Balanced Scorecards) μπορούν να υποστηρίξουν κεντρικούς ή αποκεντρωμένους δημόσιους οργανισμούς στην προσπάθειά τους να επιτύχουν τους στόχους για βελτιωμένη αποτελεσματικότητα, αποδοτικότητα και ποιότητα στην εξυπηρέτηση των πολιτών.

Αυτοματοποίηση διαδικασιών στο δημόσιο τομέα—BizSmart™

Μέσα από την αποτελεσματική υλοποίηση της τεχνολογίας της αυτοματοποίησης των διαδικασιών, ένας δημόσιος οργανισμός έχει τη δυνατότητα να απλοποιήσει και εκμοντερνίσει τις λειτουργίες του, επιτυγχάνοντας τους στόχους της αποτελεσματικότητας, αποδοτικότητας και ποιότητας. Μέσα από ένα γραφικό και φιλικό προς το χρήστη περιβάλλον εργασίας, οι χρήστες έχουν τη δυνατότητα να αναπαραστήσουν τα βήματα κάθε διαδικασίας, η οποία ακολουθείται από ένα εύκολο στάδιο υλοποίησης, μέσα από τη χρήση ενός τυπικού web-browser (σε περιβάλλον internet/intranet). Η αυτοματοποίηση και η ηλεκτρονική υλοποίηση των εσωτερικών διαδικασιών στο σύγχρονο δημόσιο τομέα οδηγεί στα ακόλουθα αποτελέσματα:

- Αιτήσεις, εγκύκλιοι, άδειες και οποιαδήποτε έγγραφα, δρομολογούνται ηλεκτρονικά στα αντίστοιχα τμήματα, ανάλογα με τον αρχικό ορισμό της διαδικασίας και επομένως διεκπεραιώνονται με περισσότερη ακρίβεια και αποτελεσματικότητα
- Οι εσωτερικές διαδικασίες είναι περισσότερο διαφανείς: η πρόσβαση των πολιτών στην πληροφόρηση είναι βελτιωμένη, με αποτέλεσμα αυξημένα επίπεδα ικανοποίησης για τους πολίτες
- Το κόστος των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες είναι μειωμένο και τα λάθη κατά την εισαγωγή δεδομένων ελαχιστοποιούνται

Μέτρηση Αποτελεσματικότητας—iBiz

Το σύστημα Μέτρησης Αποδοτικότητας iBiz της innovis είναι βασισμένο στην παγκόσμια αποδεκτή μεθοδολογία των Balanced Scorecards. Ο σημαντικότερος στόχος του είναι ο σχεδιασμός, η υλοποίηση, η επικοινωνία και η δέσμευση των ανθρώπων με τους οργανωσιακούς στόχους και στρατηγικές. Μέσα από αυτό το ηλεκτρονικό σύστημα ένας δημόσιος οργανισμός αρχικά καταγράφει την οργανωτική δομή. Στη συνέχεια ορίζονται οι δείκτες αποδοτικότητας (Performance Indicators – KPIs), οι οποίοι μπορεί να είναι ποσοτικοί ή και ποιοτικοί. Η εκτίμηση της αποδοτικότητας βασίζεται στο συνδυασμό των στόχων που έχουν τεθεί και στη μέτρηση των πραγματικών αποτελεσμάτων.

Για παράδειγμα, ένας δημόσιος οργανισμός μπορεί να μετρήσει την αποδοτικότητα των εσωτερικών του διαδικασιών ως προς την «Αποδοτικότητα» και «Παραγωγικότητα». Η «Αποδοτικότητα» μπορεί επιπλέον να αναλυθεί σε «Χρήση Πόρων» και «Κόστος Υπηρεσίας». Η «Παραγωγικότητα» από την άλλη πλευρά μπορεί να αναλυθεί επιπλέον σε «Αριθμός Πελατών που Εξυπηρετήθηκαν» και «Χρόνος Αναμονής».

Αν λάβουμε όλα τα παραπάνω υπόψη, η χρήση της διοικητικής μεθόδου των Balanced Scorecards σε μια δημόσια υπηρεσία θα είχε ως αποτέλεσμα:

- λεπτομερή πληροφόρηση για την αποδοτικότητα του οργανισμού σε διάφορους τομείς
- χρήσιμη πληροφόρηση για τους τρόπους βελτίωσης της απόδοσης του οργανισμού
- διοίκηση βάσει στόχων και επικέντρωση σε δείκτες που αντιπροσωπεύουν τη στρατηγική και το όραμα του οργανισμού
- κινητροποίηση των δημοσίων υπαλλήλων