

Κυβερνητική Πύλη

Ο Πελάτης:

Σε αυτό το case study, που απετέλεσε ένα από τα μεγαλύτερης διάρκειας έργα της εταιρίας, προς αποφυγή παρερμηνειών, θα αναφερθεί επώνυμα ο πελάτης, το Κυπριακό Δημόσιο.

Ποια ήταν η Πρόκληση / Στόχος του Έργου:

Πρωταρχικός στόχος του έργου ήταν να δημιουργήσει μια Κυβερνητική Πύλη Διαδικτύου, η οποία θα περιελάμβανε μία σειρά από διαδικτυακούς τόπους (web sites) Υπουργείων, Διευθύνσεων και Τμημάτων. Επιπλέον θα έπρεπε να παρασχεθούν, όπου αυτό θα ήταν εφικτό, ηλεκτρονικές υπηρεσίες προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

Δηλαδή το έργο έπρεπε:

- Να προσφέρει στους πολίτες και τις επιχειρήσεις μια ενημερωτική, καλά δομημένη, με εύκολη πρόσβαση και καλή εμφάνιση, Κυβερνητική Πύλη Διαδικτύου με υπηρεσίες που θα παρέχονταν από τα Υπουργεία, τις Διευθύνσεις και τα Τμήματα.
- Να συνενώσει τους επιμέρους διαδικτυακούς τόπους των Υπουργείων, Διευθύνσεων και Τμημάτων μεταξύ τους και όλα μαζί με την Κυβερνητική Πύλη Διαδικτύου.
- Να ενημερώσει τους πολίτες και τις επιχειρήσεις για τις διαθέσιμες κυβερνητικές υπηρεσίες και εγκαταστάσεις και να τις θέσει στη διάθεσή τους.
- Να παράσχει στους πολίτες και τις επιχειρήσεις, ακριβείς, αξιόπιστες και on-line ενημερωμένες πληροφορίες, σχετικά με τις διαδικασίες και τα έγγραφα που απαιτούνται στις συναλλαγές και τις υπηρεσίες που παρέχονται από μία Δημόσια Υπηρεσία.
- Να ελαχιστοποιηθεί η ταλαιπωρία των πολιτών και των επιχειρήσεων, στις συναλλαγές τους με τον Δημόσιο Τομέα.
- Να διευκολυνθεί το έργο των Δημοσίων Υπαλλήλων και να εξομαλύνει τους κύκλους υπηρεσιών και συναλλαγών, δεδομένου ότι οι πολίτες και οι επιχειρήσεις θα ήταν πλέον εξοικειωμένοι, εκ των προτέρων με τις διαδικασίες και τους κανόνες των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- Να εισάγει και να εξοικειώσει τον πολίτη και την επιχείρηση με τις εκάστοτε Κυβερνητικές ηλεκτρονικές υπηρεσίες.
- Να "επεκτείνει" το ωράριο λειτουργίας των δημοσίων υπηρεσιών και να παρέχει πιο βολικές ώρες εξυπηρέτησης προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.
- Να ελαχιστοποιήσει την ανάγκη παρουσίας των πολιτών και των επιχειρήσεων στα Κυβερνητικά Τμήματα προκειμένου να εξυπηρετηθούν.
- Να βελτιώσει την ποιότητα των υπηρεσιών και του χρόνου απόκρισης.
- Να βελτιώσει την αποδοτικότητα και την αποτελεσματικότητα της Δημόσιας Διοίκησης.

Ποια ήταν τα παραδοτέα του έργου από την E-ON Integration:

- Ο διαδικτυακός τόπος της Κυβερνητικής Πύλης Διαδικτύου.
- Οι διαδικτυακοί τόποι 25 Υπουργείων, Διευθύνσεων και Τμημάτων.
- Παράδοση ενός περιβάλλοντος διαχείρισης του περιεχομένου εκάστου διαδικτυακού τόπου, έτσι ώστε η περαιτέρω συντήρησή του και η προσθήκη ή αφαίρεση πληροφοριών και υλικού να είναι δυνατή από απλούς χρήστες/διαχειριστές, χωρίς να απαιτούνται τεχνικές γνώσεις και χειρισμοί.
- Παράδοση πλήρους σετ τεκμηρίωσης, τόσο σε τεχνικό όσο και χειριστικό επίπεδο.
- Παράδοση της διαδικασίας συλλογής απαιτήσεων, σχεδιασμού, υλοποίησης, ελέγχου ορθής λειτουργίας και δημοσίευσης, πρόσθετων διαδικτυακών τόπων, για άλλα Υπουργεία, Διευθύνσεις και Τμήματα.



Αποτελέσματα:

Ο σκοπός και οι στόχοι του έργου εκπληρώθηκαν 100%, καθώς μέσα από μια πολύ συγκεκριμένη και αυστηρή διαδικασία, ακολουθήθηκαν επακριβώς όλα τα προβλεπόμενα στάδια, τηρήθηκαν όλες οι προδιαγεγραμμένες διαδικασίες και παραδόθηκε ένα λειτουργικό και πλήρως τεκμηριωμένο προϊόν (η Κυβερνητική Πύλη Διαδικτύου και οι 25 διαδικτυακοί τόποι) το οποίο στην συνέχεια συντηρήθηκε και επεκτάθηκε από το ίδιο το Κυπριακό Δημόσιο.

Αυτός ήταν και ο πιο βασικός στόχος του έργου, δηλαδή η μεταφορά της ανάλογης τεχνογνωσίας.

Πιο συγκεκριμένα επιτεύχθηκαν τα ακόλουθα:

- Αύξηση των παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τον πολίτη.
- Μείωση του απαιτούμενου χρόνου διενέργειας των συναλλαγών του πολίτη.
- Βελτίωση και ομογενοποίηση της διαδραστικότητας με τον πολίτη.
- Κατ' επέκταση, βελτίωση της σχέσης με τον πολίτη.
- Ομογενοποίηση στην εμφάνιση και την λειτουργία των Κυβερνητικών διαδικτυακών τόπων, με αποτέλεσμα την ευκολότερη χρήση τους από τον απλό πολίτη.
- Ομογενοποίηση και ευκολία συντήρησης (administration & document management) των διαδικτυακών τόπων, από ανθρώπους οι οποίοι δεν χρειάζεται να έχουν τεχνικές γνώσεις, ούτε να χρησιμοποιούν εξειδικευμένα τεχνολογικά εργαλεία.
- Οργάνωση και μεθόδευση στην κατασκευή πρόσθετων διαδικτυακών τόπων από το ίδιο το Κυπριακό Δημόσιο (Τεχνολογικό Τμήμα).
- Μείωση του συνολικού κόστους συντήρησης των Κυβερνητικών διαδικτυακών τόπων.



E-ON INTEGRATION A.E.

Γούναρη 3, 153 43 Αγία Παρασκευή
Τηλ: 210 60 18 700, Fax: 210 60 18 709

E-mail: prelations@e-on.gr, Web: www.e-on.gr