

# Řešení Novell.<sup>®</sup>

## Business Process

Management pro veřejnou správu

[www.novell.com](http://www.novell.com)

POPIS ŘEŠENÍ



**Novell.**<sup>®</sup>

A vertical line with seven circular markers containing page numbers. Each marker is connected to a text label by a horizontal line. The labels are: 2 - NOVÁ METODA SNIŽOVÁNÍ NÁKLADŮ, 3 - TRADIČNÍ PROSTŘEDÍ VEŘEJNÉ SPRÁVY, 4 - ELEKTRONICKÁ VEŘEJNÁ SPRÁVA – NOVÉ PROSTŘEDÍ VEŘEJNÉ SPRÁVY, 5 - ŘEŠENÍ NOVELL BUSINESS PROCESS MANAGEMENT, 7 - VÝHODY ŘEŠENÍ NOVELL, 8 - PODROBNÝ POHLED NA ŘEŠENÍ, 13 - ZÁVĚR.

2	NOVÁ METODA SNIŽOVÁNÍ NÁKLADŮ
3	TRADIČNÍ PROSTŘEDÍ VEŘEJNÉ SPRÁVY
4	ELEKTRONICKÁ VEŘEJNÁ SPRÁVA – NOVÉ PROSTŘEDÍ VEŘEJNÉ SPRÁVY
5	ŘEŠENÍ NOVELL BUSINESS PROCESS MANAGEMENT
7	VÝHODY ŘEŠENÍ NOVELL
8	PODROBNÝ POHLED NA ŘEŠENÍ
13	ZÁVĚR

# nová metoda snižování nákladů

Občané a místní podniky vyvíjejí intenzivní tlak na většinu institucí veřejné správy, aby poskytovaly více služeb, aby je poskytovaly rychleji a současně aby snižovaly daně. Mnohé z těchto institucí trpí neefektivními procesy a byrokracií. Podobně jako jejich protějšky ve světě podniků, jež přecházejí na elektronické obchodování, také instituce veřejné správy na celém světě usilují o zjednodušení operací, rozšíření a zlepšení služeb a snížení nákladů.

Tento trend podněcují tři hlavní faktory: Za prvé, rostoucí poptávka občanů po dalších službách, lepším přístupu a rychlejší reakci. Občané chtějí dostávat informace, hlásit problémy, platit poplatky a provádět jiné transakce, aniž by se museli omezovat na osobní styk během normálních úředních hodin. Chtějí přístup k informacím a službám z domova i práce, telefonem, faxem, elektronickou poštou a přes Web 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. Za druhé, veřejné výdaje jsou pod větší veřejnou kontrolou než kdykoli dříve a skupiny občanů zvyšují tlak na veřejnou správu, aby prokázala, že daně využívá rozumně. Za třetí, provinční, státní a národní vlády neustále zavádějí zákony, které zvyšují požadavky na typ a kvalitu služeb, jež musí veřejná správa poskytovat.

Instituce veřejné správy musejí použít informační technologii (IT) tak, aby transformovaly a integrovaly obchodní procesy, posílily vztahy s občany a daly znovu smysl společenství lidí, o něž se snaží pečovat. Musejí využít schopnosti nových technologií a zároveň prodloužit život svých současných IT systémů, aby využily své dřívější nemalé investice.

Společnosti Novell a Metastorm spojily své síly, aby institucím veřejné správy pomohly uspokojit tuto potřebu. Řešení Novell® Business Process Management (BPM) pro veřejnou správu integruje ty nejlepší komponenty od společností Novell a Metastorm s cílem zlepšit kvalitu interakce s občany a automatizovat interní procesy a tak dosáhnout vyšší efektivity. Adresář, který je základem řešení,

zaručuje bezpečný, přísně kontrolovaný a snadno spravovatelný přístup k informacím a zdrojům.

Schopnosti řešení BPM umožňují institucím veřejné správy rychle automatizovat časově náročné papírové procesy a tudíž snížit provozní náklady.

Na začátku tohoto dokumentu je rozebírán těžkopádný charakter prostředí s ručním zpracováním papírových dokumentů a jsou popisovány přesvědčivé výhody, jež s sebou přináší elektronická veřejná správa. Dále je popisováno, jak řešení BPM od společnosti Novell transformuje interakci veřejné správy s občany a provádění interních operací ve veřejné správě. Toto úplné řešení pomáhá úředníkům veřejné správy zjednodušit, zrychlit a bezpečně realizovat transformaci na elektronickou veřejnou správu.



## TRADIČNÍ PROSTŘEDÍ VEŘEJNÉ SPRÁVY

Každodenní procesy jsou v tradičním prostředí často těžkopádné a neefektivní. Částečně je to způsobeno předchozím vývojem organizačních struktur. V mnoha případech existují zdvojené činnosti v různých odděleních a úřadech a také na městské, okresní, krajské a státní úrovni, případně se činnosti na různých úrovních a úřadech překrývají. Manuální procesy obsahující velké množství papírové práce brání zaměstnancům v dosahování lepších výsledků. Posuzovací a schvalovací cykly jsou pomalé a únavné. Písemné dokumenty se snadno založí na nesprávné místo nebo ztratí, takže důležité záležitosti často upadnou v zapomnění. Tato neefektivita se projevuje ve službách poskytovaných občanům a podnikům i v interních procesech. Veřejná správa poskytuje například následující služby:

- Žádosti o povolení
- Ohlašování a odstraňování výtvarů sprejerů
- Ohlašování a opravy výmolů
- Odklizení sněhu
- Chybějící nebo poškozené dopravní značky
- Kácení nebezpečných stromů
- Podání k soudu
- Opravy pouličního osvětlení
- Evidence a kontrola zvířat
- Hlášen nehod
- Odvoz odpadu a rozmísťování odpadkových košů
- Sociální služby

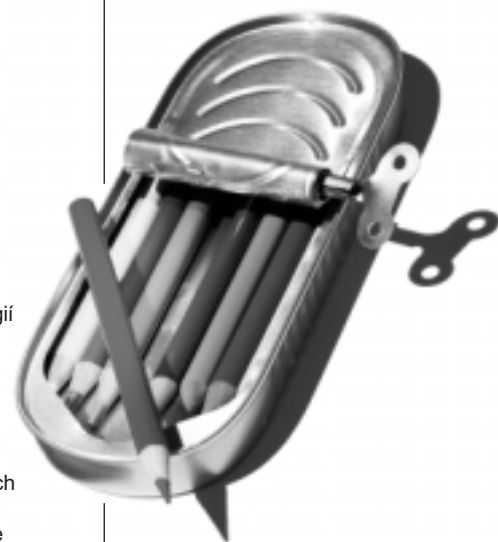
Do každé z těchto služeb je zapojeno několik lidí a každá je spojena s množstvím papírových dokumentů. A kromě toho existují další nesčetné interní papírové procesy, které odčerpávají čas a zdroje. Jsou to například:

- Pracovní výkazy
- Žádosti o dovolenou
- Výkazy výdajů
- Požadavky na nákup
- Převody rozpočtu
- Přijímání pracovníků
- Vybavování zaměstnanců
- Technická podpora informačních technologií
- Koordinace bezpečnosti země  
(nedávný přírůstek)

Jelikož je sledování a auditování papírových procesů velmi obtížné ne-li nemožné, instituce veřejné správy mají problémy s monitorováním stavu prací a ověřováním plnění úkolů. Manuální ověřování je mrhání časem a prostředky. A pokud se jedná o žádosti občanů, občan nemá o stavu své žádosti ani ponětí.

Co je ještě horší, papírové procesy otevírají cestu k podvodům. Tento problém dokládá nedávný příklad. Jak je uvedeno v článku agentury Associated Press z 24. dubna 2001, ze záznamů města Houston je patrné, že tříčlenná četa opravující silnice vyfakturovala městu opravu 100 výmolů za 15 minut, což je nepochybně nemožný výkon. Článek uvádí, že městští funkcionáři vyšetřují, zda se jedná o podvod nebo pouhou chybu ve výkaznictví a zpracování papírových dokumentů.

Jak ukazuje obrázek 1, v tomto manuálním, pomalu reagujícím prostředí trpí každý. Diagram znázorňuje typický průběh procesu, když občan nahlásí výmol, který vyžaduje opravu. Každý krok vyžaduje cenný čas zúčastněných lidí. Sledování stavu je prakticky nemožné. Občané nedostávají žádné zpětné informace o tom, jak postupují jejich žádosti, a s nechtí to vnímají jako nedostatečnou



vnímavost veřejné správy. V úřadech trpí morálka, protože zaměstnanci nemají potřebné nástroje, aby mohli pracovat efektivně. Malá spokojenost v zaměstnání může vést k nízké pracovní výkonnosti i ke ztrátě dobrých zaměstnanců.

Instituce veřejné správy v jejich úsilí o zvýšení efektivity brzdí také stav jejich současného prostředí informačních technologií. Prostředí často obsahuje mnoho neslučitelných systémů. Tyto databáze, letité aplikace provozované na sálových počítačích a minipočítačích a jiné systémy se nepropůjčují ochotně k integraci a sdílení dat. A jen málo z nich je přístupných přes Web, takže je obtížné a nákladné rozšířit přístup na zaměstnance, občany, dodavatele, podnikatele a na všechny další, kdo ho potřebují, a zároveň zachovat bezpečnost. Ovšem nahrazení těchto systémů je nepraktické. Veřejná správa musí tyto zdroje plně využít za současného

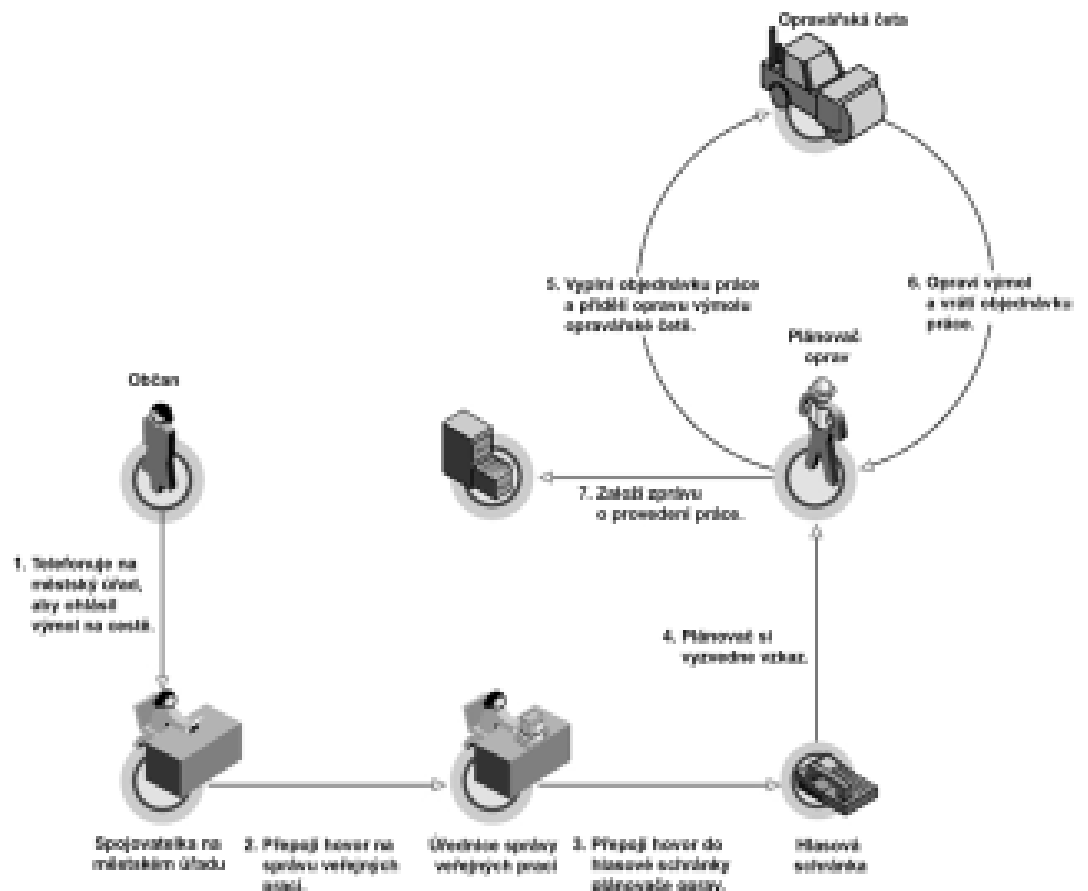
zavádění nových technologií. Pouze takto může dosáhnout maximální návratnosti svých investic do informačních technologií.

## ELEKTRONICKÁ VEŘEJNÁ SPRÁVA – NOVÉ PROSTŘEDÍ VEŘEJNÉ SPRÁVY

Instituce veřejné správy aktivně pracují na přechodu ze zastaralých manuálních procesů na zjednodušené a automatizované metody elektronické veřejné správy. Podle společnosti Gartner, Inc. „Elektronické obchodování je hlavně o transformaci, ne o technologii. Elektronické obchodování je transformace a integrace obchodních procesů a vztahů umožněná informačními technologiemi.“ Totéž platí o elektronické veřejné správě.

Elektronická veřejná správa otevírá nové cesty pro interakce a transakce. Občané mohou

Obrázek 1. Tradiční manuální proces vyřizování žádostí občanů.



komunikovat s veřejnou správou a dokonce vyřizovat různé záležitosti libovolnou metodou – osobně, telefonem, faxem, elektronickou poštou nebo přes Web – a v době, kdy jim to nejlépe vyhovuje. Mohou například pomocí Internetu kdykoli hlásit problémy, získávat povolení, platit poplatky a pokuty a plánovat rekreační služby, například rezervace pobytu v národních parcích a čas na golfových hřištích.

Když instituce veřejné správy automatizují poskytování služeb občanům, umožní zaměstnancům rychle reagovat na stížnosti, dotazy a problémy související s opravami výmolů, odstraňováním výtvorů sprejerů, kácením nebezpečných stromů, odklizením sněhu, evidencí a kontrolou zvířat, chybějícími nebo poškozenými dopravními značkami, odvozem odpadu a evidencí korespondence. A když navíc do sítě začlení dodavatele a podnikatele, veřejná správa může zkrátit dobu vyřizování záležitostí a omezit náklady.

Elektronická veřejná správa automatizuje také interní manuální práce spojené se zpracováním výdajových výkazů, s žádostmi o dovolené, žádostmi o nákup vybavení, pracovními výkazy, převody rozpočtu, změnami sociálních dávek, změnami důchodového fondu, řízením sociálních služeb, kontrolou plnění usnesení městské rady, žádostmi o technickou podporu informačních technologií a nákupy. Manažeři mohou sledovat a vyladovat automatizované procesy, což jim dovoluje neustále odstraňovat nedostatky a zlepšovat činnost úřadu.

## ŘEŠENÍ NOVELL BUSINESS PROCESS MANAGEMENT

Společnosti Novell a Metastorm úzce spolupracovaly na vytvoření úplného řešení elektronické veřejné správy, které řeší jak problémy interní efektivity, tak externích interakcí. Řešení

Novell Business Process Management pro veřejnou správu spojuje schopnosti Novell eDirectory™ a jiných síťových služeb Novell s platformou řízení obchodních procesů e-work\* společností Metastorm. Řešení zahrnuje předem připravené formuláře a obchodní procesy pro interakci s občany a automatizaci interních procesů. Obsahuje také nástroje, které mohou používat technicky i netechnicky zaměřené lidi k přizpůsobování a přidávání procesů v závislosti na změnách a rozšiřování potřeb.

Řešení Novell BPM umožňuje veřejné správě:

- poskytovat občanům kvalitnější služby s podstatně nižšími náklady,
- nabízet obyvatelům a podnikům služby online a tak zaručit pohodlný přístup pro větší počet lidí,
- snížit náklady odstraněním zdvojených činností a zrychlením schvalovacích a posuzovacích cyklů,
- snížit plýtvání a riziko podvodů pomocí silných mechanismů zajištění kontrolovatelnosti a odpovědnosti,
- dosáhnout dalších úspor nákladů prostřednictvím koordinace a spolupráce přes hranice obce a kraje.

Na obrázku 2 je použit příklad žádosti občana z obrázku 1 k názorné ukázce toho, jak elektronická veřejná správa přináší občanům lepší přístup k úřadům a snazší hlášení problémů a zjednodušuje a automatizuje interní procesy, aby zaručila včasější reakci. Občan může ohlásit výmol přes Internet na webovém formuláři. Některá pole na formuláři mohou být označena jako povinná, aby byla jistota, že od občana budou získány všechny potřebné informace. Formulář může být integrován se systémy a daty veřejné správy – například

*„Technologie může být nástrojem ke zjednodušení práce veřejné správy. Umožňuje nám efektivněji využívat prostředky, které nám poskytli plátcí daní. Technologie je v Chicagu rozhodujícím faktorem naplnění mé vize efektivní, výkonné a zodpovědné městské správy.“*

–Primátor Chicaga  
Richard Daley

<sup>1</sup>“Directory, Security and Provisioning Services: Foundation for eBusiness,” Gartner, Inc., 8. července 2001.

s využitím systému digitálních map ESRI lze získat přesnou polohu výmolu a ověřit, zda je v hranicích města, okresu nebo kraje.

Po vyplnění formuláře je žádost na základě nakonfigurovaného sledu prací automaticky nasměrována k plánovači oprav. Systém může plánovači poskytnout také seznam použitelných silničních čt. Plánovač vybere silniční četu a požadavek je nasměrován přímo k vybrané četě. Jestliže je četa součástí soukromé společnosti, její pracovníci jsou elektronickou poštou uvědoměni o nové objednávce práce. Zpráva zasláná elektronickou poštou může obsahovat odkaz na Web pro přístup k pracovní položce. Četa si vyvolá objednávku práce přes Web, aby určila místo,

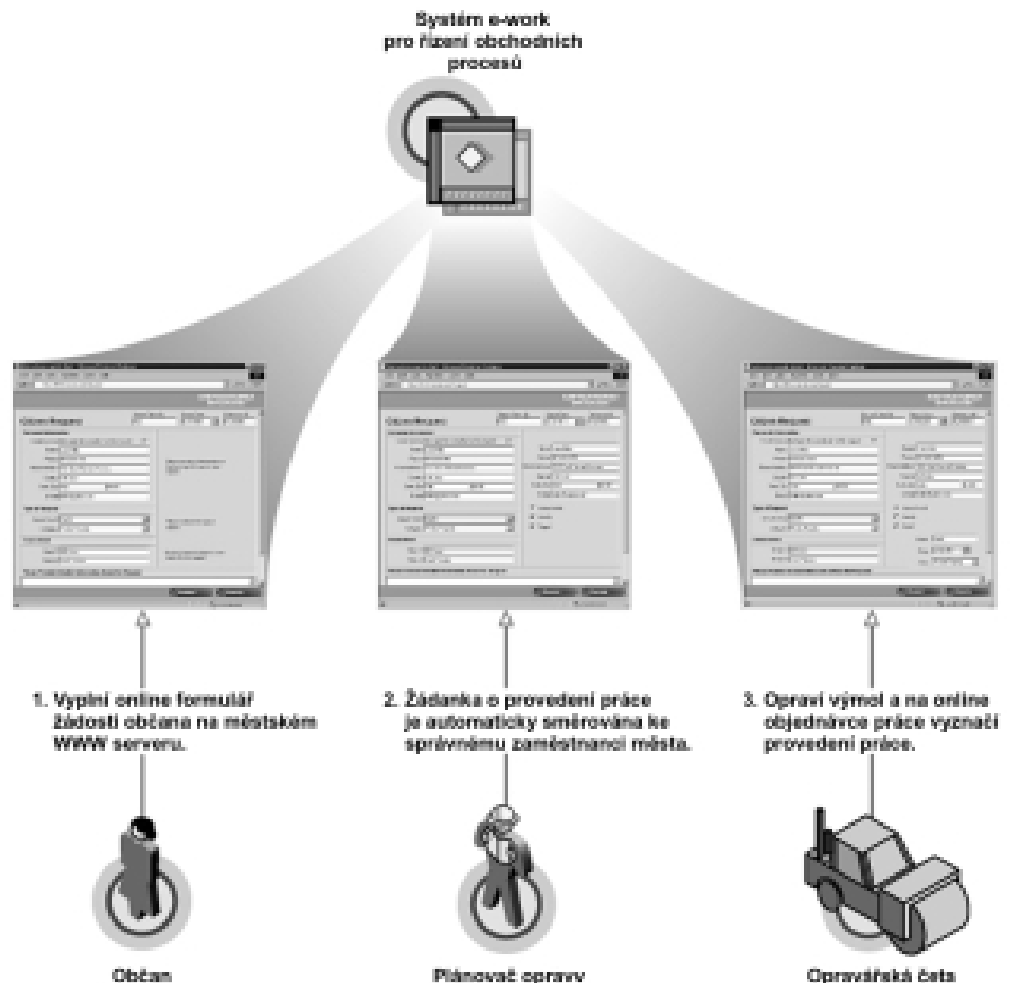
kde je výmol. Po opravě výmolu četa použije stejný WWW server, aby vyznačila provedení práce.

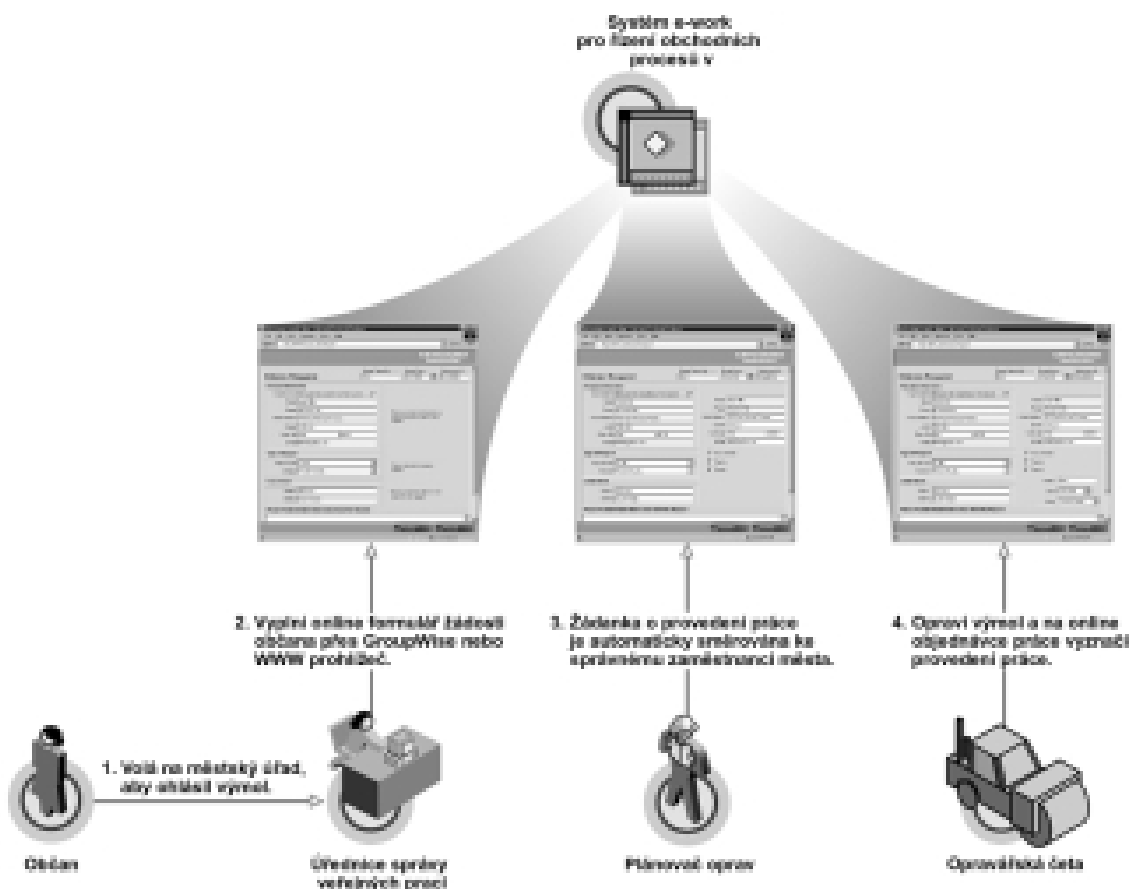
Samozřejmě že ne všichni občané mají přístup k Internetu. Mnozí stále ohlašují problémy na úřad veřejné správy telefonem. Jak ukazuje obrázek 3, administrativní pracovníce v novém automatizovaném prostředí nepřesměruje volání občana na plánovače oprav, ale informace o výmolu okamžitě vloží do online formuláře.

To zaručí, že se žádost neztratí, že budou získány všechny potřebné informace a že žádost bude okamžitě nasměrována ke správné osobě, která provede příslušnou akci.

Výhody takovéto elektronické veřejné správy značně převyšují zvýšení efektivity a zlepšení

Obrázek 2. Řešení  
Novell BPM automatizuje  
směrování a sledování  
požadavku na opravu výmolu.





Obrázek 3. Do řešení Novell BPM jsou vloženy také žádosti předané telefonem. Tím je zaručeno jejich včasné vyřízení.

schopnosti reakce znázorněné na obrázcích 2 a 3. Jakmile je například vložena žádost nebo objednávka práce, systém sleduje postup jejího vyřizování a automaticky odesílá oznámení vedoucím pracovníkům, jestliže posouzení, schválení nebo jiné činnosti neproběhnou ve stanoveném časovém rámci. A navíc, jak znázorňuje obrázek 4, systém udržuje všechny informace centrálně, takže občané mohou online zkontrolovat stav svých žádostí. Zaměstnanci a vedoucí pracovníci mohou v rámci své odpovědnosti sledovat průběh řešení a starosta nebo členové rady mohou posoudit, zda jsou žádosti občanů jako celek vyřizovány správně.

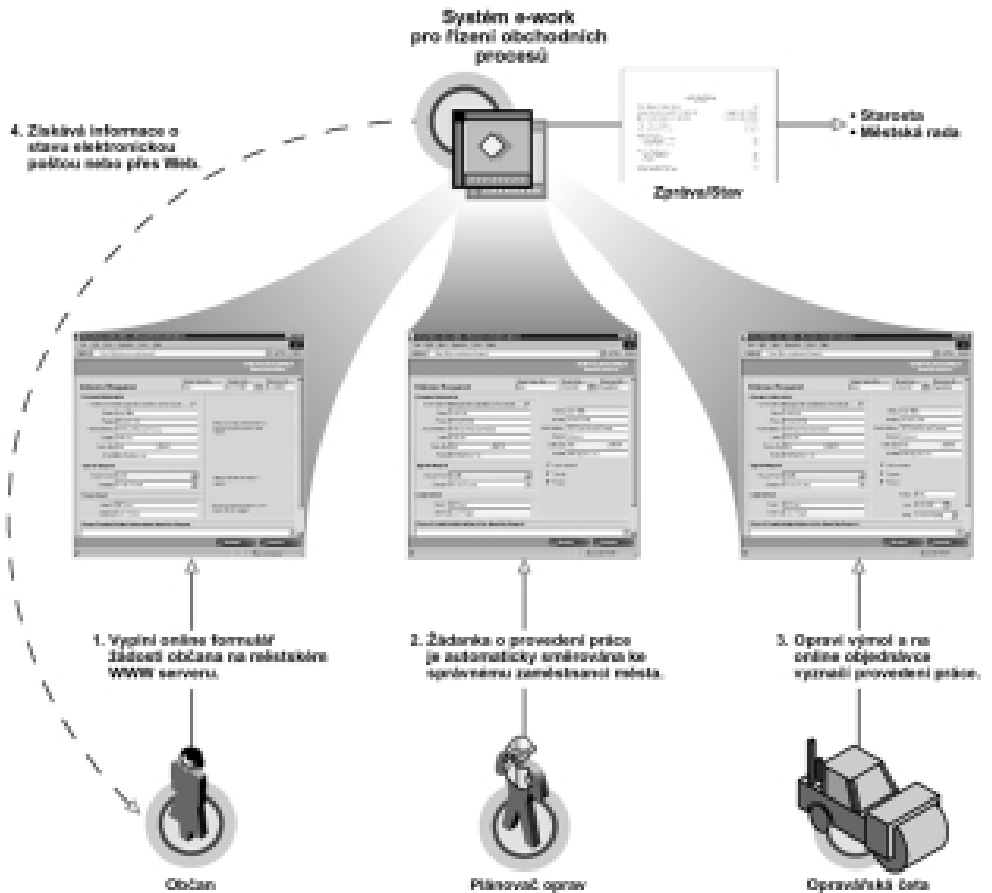
Tento názorný příklad vyřízení ohlášení výmolu je příkladem jednoho z mnoha procesů zahrnujících komunikaci s občany a interních procesů, které lze optimalizovat a zjednodušit.

## VÝHODY ŘEŠENÍ NOVELL

Instituce veřejné správy používající řešení Novell udávají, že jsou nyní schopny lépe reagovat na podněty a jsou pohotověji přístupné většímu počtu lidí. Dotazy, problémy a stížnosti řeší efektivněji a dříve, takže se zvyšuje spokojenost občanů. A nejlepší na tom je, že tyto kvalitnější služby poskytují s podstatně nižšími náklady. Protože instalace je rychlá a snadná, instituce veřejné správy mohou dosáhnout rychlé návratnosti investice. Odhady uvádějí, že toto řešení se může víc než zaplatit za méně než jeden rok.

Gordon Mitchell, vedoucí úřadu správního obvodu Bracknell Forest ve Velké Británii, říká: „Stejně jako organizace v soukromém sektoru používají Internet k transformaci vztahů se zákazníky, také my jsme použili Internet k vytvoření pevného partnerského vztahu s našimi občany a naši zákazníci tak

Obrázek 4. Řešení vydává upozornění a oznámení a umožňuje centrální přístup k informacím o všech žádostech.



„Do roku 2005 se součástí nervového systému nejméně 90 procent velkých podniků stane řízení obchodních procesů (pravděpodobnost 0,9). Podniky, které budou nadále natvrdo kódovat veškeré sledy prací nebo budou trvat na manuálních krocích ve svých procesech a nevyužijí výhod řízení obchodních procesů, prohrají s konkurenty, kteří řízení obchodních procesů zavedou.“

—“Business Process Management: Core to the ENS,” Gartner, Inc., 3. dubna 2001 (Nervový systém podniku je termín, který Gartner používá pro middlewarovou platformu.)

dostávají moc do svých rukou. V úzké spolupráci se společnostmi Novell a Metastorm jsme vytvořili bezpečné, rychlé a snadno použitelné řešení, které občanům nabízí komfortní interakci s jejich veřejnou správou sedm dní v týdnu, 365 dní v roce.“

Město Bakersfield v Kalifornii a místní okresní správa plánují širší využití řešení Novell BPM pro veřejnou správu, aby snížili náklady na poskytování svých služeb. Hodlají takto vybírat náhrady škod od sprejerů, lidí kteří poškozují soukromý a veřejný majetek sprejováním nápisů a kreseb na budovy, zdi a jiné stavby. Než je v Bakersfieldu odstraněn takovýto nápis nebo kresba, experti prozkoumají a vyfotografují každý případ a přiřadí jej konkrétnímu sprejrovi. Místní správa udržuje databázi obsahující digitální fotografie, umístění, jméno sprejera, náklady na odstranění a jiné související

údaje. Když je sprejer chycen – což se stane častěji, než by většina lidí očekávala – město vystaví sprejrovi nebo jeho rodině fakturu k úhradě nákladů vzniklých odstraněním kresby. Okres použije podobný postup.

Tyto dvě místní instituce spolupracují na integraci svých systémů, aby mohly sdílet informace a vymáhat peníze přes hranice města a okresu. Když bude sprejer chycen ve městě, bude uvědoměn okres a naopak. Výsledek: město i okres mohou zpětně vymoci náklady na odstranění výtvaru sprejera nehledě na to, kde bude chycen.

#### PODROBNÝ POHLED NA ŘEŠENÍ

Řešení Novell BPM pro veřejnou správu je komplexní řešení umožňující institucím veřejné správy vytvářet snadno použitelné formuláře, definovat obchodní

procesy, spravovat identity uživatelů a využívat informace o identitě k automatizaci procesů na základě vztahů a rolí. Řešení lze také integrovat s existujícími systémy. Klíčovými prvky řešení jsou špičkové funkce řízení obchodních procesů od společnosti Metastorm, vyzrálé adresářové služby společnosti Novell, integrační služby Novell DirXML™, eProvisioning, komunikační nástroje a nástroje na podporu spolupráce, portálové služby umožňující personalizovanou interakci uživatele, a odborné služby. Všechny nebo některé z těchto komponent lze použít k vytvoření řešení podle konkrétních potřeb organizace.

### Řízení obchodních procesů

Funkce BPM založené na platformě Metastorm e-work umožňují veřejné správě rychle a snadno automatizovat obchodní procesy. Na obrázku 5 je grafické rozhraní Designer, které umožňuje jak obchodně zaměřeným lidem, tak technickému personálu přizpůsobit běžné funkce produktu a přidávat nové funkce. Obchodní manažeři se tudíž mohou zúčastnit přizpůsobení řešení, takže budou mít jistotu, že aplikace budou navrženy podle jejich potřeb.

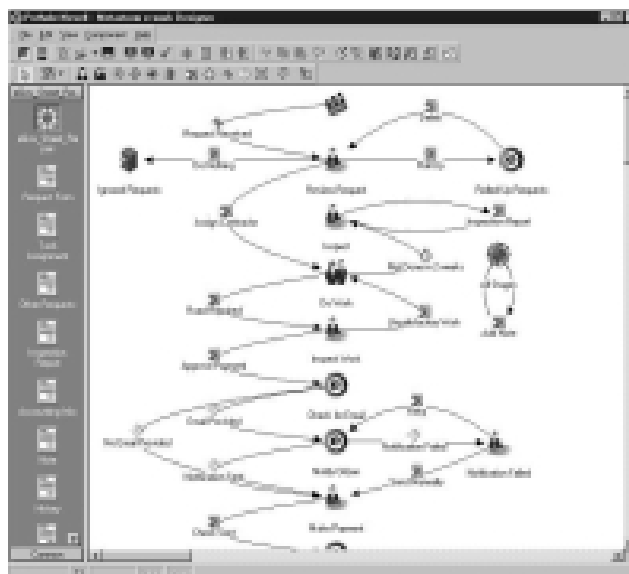
Vestavěné schopnosti řízení sledu prací umožňují institucím veřejné správy zavést a zautomatizovat směrování dokumentů a schvalovací řetězce, což jsou procesy, které v současné době probíhají ručně a s použitím papíru. Tyto sledy prací mohou vést k jednotlivcům (Sally), vztahům (její vedoucí) nebo k rolím (plánovač oprav, což je tento měsíc Sally). Všechny tyto informace jsou získávány z Novell eDirectory, takže již není nutno znovu

zadávat údaje o zaměstnancích a údaje o organizační struktuře.

Metastorm e-work je schopen integrace a interakce se systémy a daty již používanými ve veřejné správě. Jestliže například instituce veřejné správy používá k vyznačování adres na mapě systém digitálních map, například ESRI, adresy mohou být zobrazovány na formuláři žádosti občana. Lidé pak mohou snáze zadat přesnou adresu výmolu nebo jiného hlášeného problému. Platforma e-work se též integruje se systémy plánování podnikových zdrojů, účetními a plánovacími systémy i obecnými databázemi. Jak probíhají sledy prací, e-work se může dotazovat v těchto systémech nebo je aktualizovat.

Ať již vytvářejí novou pracovní položku nebo posuzují či schvalují již zpracovávanou položku, uživatelé vždy pracují s jednoduchými a srozumitelnými formuláři, které mohou zobrazovat ve WWW prohlížeči, klientovi GroupWise® nebo aplikaci Outlook\*. Díky podpoře poštovních klientů GroupWise a Outlook mohou lidé nadále pracovat v dobře známém prostředí.

Manažeři mohou snadno sledovat úkoly až do jejich splnění. Jestliže v určitém procesu není ve



Obrázek 5. Rozhraní  
Designer zjednodušuje  
a zrychluje přizpůsobování.



specifikované době proveden nějaký krok, jsou automaticky rozesílány eskalace, oznámení a upozornění. A řešení navíc informuje příslušné lidi o úspěšném dokončení procesů. Řešení také dodává zpětné informace o efektivitě a účinnosti procesů – manažeři mohou studovat aktuální procesy a určovat oblasti, které lze zjednodušit tak, aby bylo dosaženo maximálních úspor nákladů.

### Adresář prověřený v praxi

Základem automatizace obchodních procesů je kontrola a správa informací určujících identitu uživatele. Jak bylo zmíněno dříve, Metastorm e-work se integruje s eDirectory. To umožňuje využít všechny informace související s identitami a rolemi, jež jsou již ve většině organizací veřejné správy nakonfigurovány. A to omezuje náklady na správu a zaručuje správné směřování pracovních položek dokonce i při změnách organizační struktury.

Novell eDirectory je základem efektivní správy identit. eDirectory, adresář prověřený téměř desetiletým praktickým používáním, naplňuje potřeby tisíců organizací a více než 163 milionů uživatelů na celém světě. Po celou dobu neustále prokazoval vysokou spolehlivost a stabilitu a schopnost pracovat ve velkých a složitých prostředích.

Jak ukazuje obrázek 6, eDirectory centralizuje správu uživatelských účtů a síťových zdrojů, jako jsou servery, tiskárny, pracovní stanice, informace a aplikace. Konsoliduje všechny informace určující identitu uživatelů do centralizovaného a bezpečného úložiště a díky tomu umožňuje správu z jednoho místa. Administrátoři proto stráví méně času správou uživatelů a mají více času na řešení kritických problémů souvisejících s činností organizace. eDirectory umí navíc získávat informace z existujících síťových adresářů a

uživatelských databází. Umí je využívat mnoha různými způsoby a zaručuje, že informace určující identitu jsou konzistentní v celé organizaci.

Ve veřejné správě je eDirectory v naprosté většině případů preferovaný adresář. Novell odhaduje, že pokud jde o zjednodušování správy uživatelských účtů a síťových zdrojů, zajišťování silného zabezpečení a bezpříkladné správy identit uživatelů, o eDirectory se opírá již více než 75 procent institucí veřejné správy v USA. Řešení Novell BPM dále zvětšuje hodnotu a dosah eDirectory, když manažerům umožňuje využívat informace vložené do adresáře k automatizaci a zjednodušování obchodních procesů.

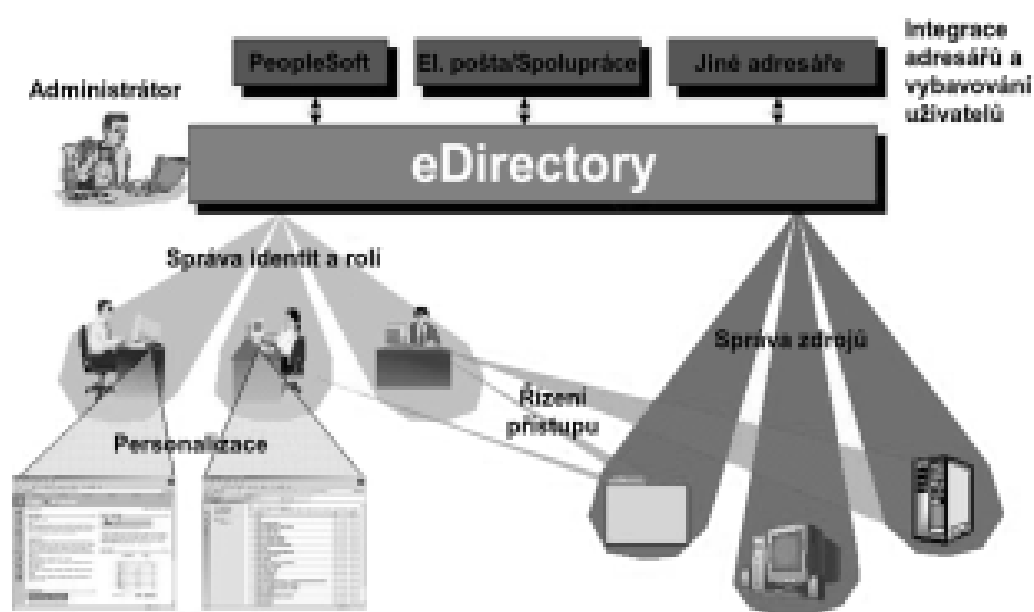
### Integrační služby

Ačkoli všechny informace související se vztahy a rolemi lze spravovat v eDirectory, mnoho organizací vkládá tyto informace nejprve do svého personálního systému nebo systému plánování podnikových zdrojů, jakými jsou například PeopleSoft nebo SAP. Instituce veřejné správy nemusejí vyžadovat dvojitý vkládání údajů, ale mohou tyto systémy integrovat s eDirectory. Novell DirXML poskytuje integrační služby, jež maximalizují hodnotu informací definujících identitu, které jsou uloženy v adresáři, a informací definujících vztahy a role, které jsou uloženy v personálních systémech a systémech plánování podnikových zdrojů. Informace proudí volně a spolehlivě mezi adresářem a personálním systémem nebo systémem plánování podnikových zdrojů.

Tato integrace znamená, že řešení Novell BPM může předané žádosti automaticky směřovat příslušné osobě na základě role a nikoli na základě jména. Řešení může například směřovat žádost o opravu výmolu „plánovači oprav“ nehlédě na to,

kdo tuto funkci právě zastává. Tato žádost je vždy směřována ke správné osobě i když dojde k povýšení, změně pracovních náplní nebo výpovědi. A řešení může kromě toho směřovat položky na základě organizačních vztahů. Jestliže například zaměstnanec předá výkaz výdajů, řešení ví, že výkaz musí posoudit manažer daného zaměstnance. Řešení na základě vztahů definovaných v personálním systému určí, kdo je zaměstnancův manažer, a podle toho směřuje výkaz výdajů.

Instituce veřejné správy mohou navíc dále zlepšit schopnosti řešení Novell BPM tím, že je integrují



Obrázek 6. Schopnosti  
eDirectory a jedné Sítě.

s interními provozními systémy. Tato integrace poskytne okamžitý přístup k informacím, které potřebují zaměstnanci a občané, a vytvoří podmínky pro online transakce jako například získávání povolení a placení poplatků. Řešení tudíž využije současné informační systémy a umožní instituci veřejné správy dosáhnout vyšší návratnosti jejich investic do technologie.

### Vybavování uživatelů

Další výhodou komponent e-work a DirXML je automatické dodávání IT služeb a aplikací zaměstnancům. Služby eProvisioning odstraňují zpoždění a chyby vznikající při manuálním vybavování zaměstnanců a dávají lidem okamžitý přístup ke všem nástrojům, které potřebují k výkonu

své práce – ať již jsou nově přijati nebo přecházejí na jinou práci. Služby eProvisioning mohou navíc okamžitě zrušit veškerá přístupová práva, když někdo ukončí svůj vztah s institucí veřejné správy, a tak odstraňují vážná bezpečnostní rizika.

Služby Novell eProvisioning podporují uživatelskou samoobsluhu, takže lidé se mohou registrovat k přístupu sami podle svého uvážení. Například občané, pokud jsou k tomu oprávněni, mohou konfigurovat informace o své osobě a své možnosti přístupu. Uživatelská samoobsluha značně zmírňuje zatížení správců vyvolané zřizováním a správou uživatelských účtů.

Schopnost řízení sledu prací umožňuje institucím veřejné správy automatizovat schvalovací proces při vybavování zaměstnanců. Když je

například do systému vložen nový zaměstnanec, systém může zahájit schvalování kancelářského prostoru, stolu, telefonu, přístupu do sítě a jiného vybavení a služeb a může směřovat žádosti elektronickou poštou k příslušným manažerům – bez jakýchkoli dalších kroků ze strany personálního oddělení, zaměstnancova nadřízeného nebo zaměstnanců oddělení informačních technologií. Manažeři zachovávají integritu a autonomnost oddělení, protože systém vyžaduje jejich schválení před provedením jakýchkoli akcí.

### Komunikace a spolupráce

GroupWise® – špičková nabídka společnosti Novell pro komunikaci a podporu spolupráce a preferované groupwarové řešení v téměř 60 procentech městských úřadů a více než 80 procentech států v USA – je těsně integrován do řešení Novell BPM. Ale i ty instituce veřejné správy, které mají Microsoft® Exchange, mohou uvedený produkt integrovat s řešením Novell BPM. To znamená, že organizace mohou zhodnotit své investice do systémů GroupWise nebo Exchange tím, že rozšíří použití těchto nástrojů na automatizaci obchodních procesů a umožní přístup k řešení přes známé nástroje pro práci s elektronickou poštou. Řešení může rozepisovat schvalovací posloupnosti, eskalace a oznámení systémem elektronické pošty, který zaměstnanci již znají, takže se minimalizují nároky na zaškolení. Řešení je mimoto závěrečným článkem v komunikaci s občany, když je elektronickou poštou informuje o postupu řešení jejich dotazů nebo žádostí.

### Personalizovaná interakce uživatelů

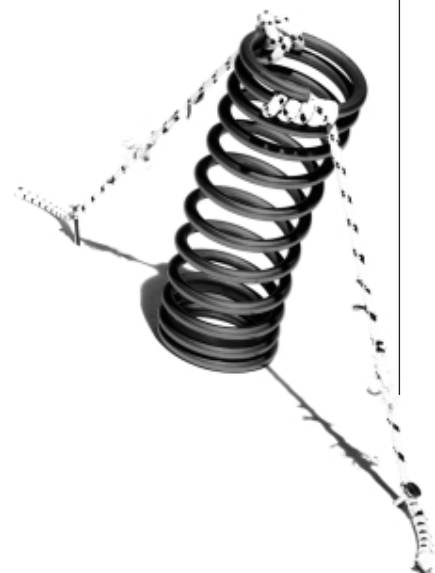
Novell Portal Services umožňují institucím veřejné správy nabídnout alternativní prostředek přístupu k řešení. V tomto případě řešení používá identitu z adresáře k vytváření přizpůsobených portálů,

kteří prezentují personalizované pohledy na data, obsah a zdroje, včetně formulářů a pracovních položek spravovaných systémem BPM. Uživatelé přistupují k řešení pomocí známého WWW prohlížeče. Protože je portál personalizovaný a zobrazuje uživateli pouze ta data, obsah a zdroje, k jejichž použití je uživatel oprávněn, navigace je jednoduchá a přímočará.

### Odborné služby

Rozsáhlé odborné služby na podporu plánování a implementace řešení Novell BPM jsou k dispozici z mnoha zdrojů. Odborné konzultace nabízí Novell Consulting a Cambridge Technology Partners. Novell mimoto vybudoval silné obchodní vztahy s předními světovými firmami poskytujícími služby v oblasti informačních technologií. Mezi jinými jsou to Accenture, Cap Gemini Ernst & Young (CGEY), Computer Sciences Corporation (CSC), Deloitte & Touche (D&T), KMPG Consulting a PricewaterhouseCoopers (PwC). A globální síť prodejců autorizovaných společností Novell navíc zaručuje rychlý přístup k lokálním odborným službám v Severní Americe, Evropě, na Středním východě, v Asii a Tichomoří a v Africe. Novell a naši partneři prostřednictvím těchto vztahů dodávají sofistikovaná a komplexní obchodní řešení – například řešení Novell BPM – abychom našim společným zákazníkům umožnili pracovat efektivněji a s vynaložením nižších nákladů.

Konzultanti mohou pomoci institucím veřejné správy s přizpůsobením standardních funkcí produktů a s přidáním nových funkcí. Mohou také pomoci s integrací dalších síťových služeb a interních provozních systémů. Odborné služby zaručují hladkou implementaci a instalaci, při které budou využity stávající investice a omezí se



potřeba nákladných obměn infrastruktury a přeškolení administrátorů a uživatelů.

## ZÁVĚR

Instituce veřejné správy musejí podniknout aktivní kroky, aby zvýšily efektivitu, rychle reagovaly na potřeby občanů a aby prokázaly, že rozumně utrácení peníze daňových poplatníků. Technologie může být nejdůležitější pomůckou v tomto úsilí, ale instituce veřejné správy musejí vybrat IT řešení, která dodají novou hodnotu stávajícím investicím do technologie.

A přesně toto nabízí řešení Novell Business Process Management pro veřejnou správu.

V několika organizacích veřejné správy se již osvědčuje jako ideální nástroj úspěšné transformace na elektronickou veřejnou správu.

Instituce veřejné správy, které automatizují systémy pro komunikaci s externími subjekty pomocí řešení Novell BPM, vytvářejí vysoce spokojené a lépe

informované společenství občanů. A protože zaměstnanci a volení zástupci veřejné správy mohou podrobně monitorovat vyřizování záležitostí občanů, mají lepší přehled o tom, jak efektivně naplňují potřeby společnosti. Zjednodušení interních operací pomáhá těmto institucím dosáhnout důležitých cílů ve vztahu k provozní efektivitě a snižování nákladů. A tyto instituce si navíc vytvářejí podmínky pro trvalé zvyšování úrovně a kvality služeb, které poskytují občanům.

Řešení Novell Business Process Management pro veřejnou správu může stejně tak pomoci vaší organizaci – dá vám výhody elektronické veřejné správy a umožní vám uspokojit rostoucí poptávku po zlepšení služeb obyvatelům a zvýšení efektivity veřejného sektoru. Jednoduše řečeno, toto sofistikované řešení vám pomůže zjednodušit, zrychlit a bezpečně realizovat vaši transformaci na elektronickou veřejnou správu.



© 2002 Novell, Inc. Všechna práva vyhrazena. Novell a GroupWise jsou registrované ochranné známky a DirXML a eDirectory jsou ochranné známky společnosti Novell, Inc. ve Spojených státech a jiných zemích. Cambridge Technology Partners je registrovaná ochranná známka společnosti Cambridge Technology Partners, Inc.

\*e-work je ochranná známka společnosti Metastorm, Inc. Microsoft je registrovaná ochranná známka a Outlook je ochranná známka společnosti Microsoft Corporation. Všechny ostatní ochranné známky třetích stran jsou majetkem příslušných vlastníků.

### **Školení a podpůrné služby k produktům Novell**

Další informace o školeních k produktům, certifikačních programech, konzultačních a technických podpůrných službách zajišťovaných společností Novell na celém světě získáte, navštívíte-li: [www.novell.com/services](http://www.novell.com/services)

### **Další informace**

Máte-li zájem o další informace o řešeních Novell pro samosprávu a státní správu, přečtěte si: [www.novell.com/industries/government](http://www.novell.com/industries/government)

nebo volejte společnost Novell:

**Novell Praha s.r.o.**  
Klimentská 46  
110 02 Praha 1  
tel: +420 2 21 85 69 99  
fax: +420 2 21 85 67 77  
[www.novell.cz](http://www.novell.cz)

[www.novell.com](http://www.novell.com)

**Novell.**