

Vatandaş İletişim Platformu

10 NİSAN 2020

Universal Yazılım A.Ş.
Yazan: Adnan Özyirmidokuz



Vatandaş İletişim
Platformu

İçindekiler

Vatandaş Odaklı Belediye Yönetimi	3
Vatandaşı Anlamak.....	3
Teknolojiyi Kullanmak.....	4
Akıllı Şehirlerin Temel Bileşeni	5
Kent İletişim Bulutu	6
VİP Sistemi.....	7
Sistem Tasarımı	7
Sistem Girdileri.....	8
Sistem Çıktıları.....	10
Vatandaşa Yönelik Çıktılar	10
Kurum İçi Çıktılar.....	10
Yönetici Ekran Örnekleri	16
Sistemin Faydaları	17
Örnek Proje	18
Balıkesir Şehir Koordinasyon Merkezi.....	18
Proje Kapsamında Gerçekleştirilen İş Kalemleri	20
Proje Kazanımları.....	22
Sayılarla Kazanımlar	23

Vatandaş Odaklı Belediye Yönetimi

Vatandaşı Anlamak

21. yüzyıl ile oluşmaya başlayan “Vatandaş Odaklı Yönetim” şekli aslında vatandaşın bazı temel sorularının ve ihtiyaçlarının doğru analizinin, yönetsel başarıya da birlikte getireceği fikrinde doğmuştur. Çağdaş teknolojilerin sunduğu olanakları da kullanarak Vatandaşı rahatsız etmeden, mümkünse vatandaşı işini yaparken elde edilecek verilerin doğru bir şekilde analizi ile elde edilecek sonuçların, başarının anahtarı olduğu görülmüştür.

Universal olarak VIP olarak adlandırdığımız bu platform ile Vatandaşın kendini, Belediye ile yaptığı tüm işlemlerde “değerli” ve “öncelikli” hissetmesi sağlanması hedeflenmiştir. Vatandaşın Belediye ile kurduğu her türden iletişimde aşağıdaki prensipleri hissettirebilen bir yapı ve organizasyonun elde edeceği veriler, yönetimin bir sonraki yatırımı, projesi ve kararları için çok temel girdileri büyük bir doğrulukla oluşturabilecektir.

- Sizi tanıyoruz
- Söyledikleriniz önemli
- Birlikte çalışalım
- Sizin için yapabileceklerimi nasıl daha kolay hale getirebiliriz
- Sizi dinliyoruz ve sorununuzu çözebilmek için samimiyetle çalışıyoruz.



Figure 1 360 Derece Vatandaş İlişki Yönetimi

Vatandaşı gereksiz bürokrasiye boğmadan, basit ama çalışan iletişim kanalları kullanarak gerçekleştirilecek VIP projesi ile sorumluluk alanı içerisinde kalan tüm kentlilerin beklentilerini doğru ve zamanında raporlamanız olanaklı olacaktır.

Teknolojiyi Kullanmak

Günümüzde yaygın olarak kullanılan bilişim ve iletişim araçları, vatandaşın, bulunduğu yerden birçok işini yapabilmesini olanaklı hale getirmektedir. Kurgulanacak akıllı bir altyapı ile Belediyelerin idari sınırları içerisinde kalan her noktadan kolaylık istek, şikayet ve beklentilerini diler getirmelerini, iletmelerini sağlayabilmektedir.

Özellikle modern çağrı merkezleri ve iletişim kanalları etkin bir şekilde kullanılarak

vatandaşın mesajı doğru bir şekilde alınıp analiz edilebilmektedir.

Universal FlexCRM

ürününün sahip olduğu zengin iletişim araçları (Çağrı Merkezi, ChatBot, Sosyal

Medya Takip gibi) kullanarak, coğrafyanın büyüklüğünden ve dağınıklığından bağımsız olarak vatandaş ile aracısız iletişim kurulabilmekte ve analiz edilip anında raporlanabilmektedir.

Homojen olmayan sistem girdilerinin ortak bir işlem formatına getirilmesi, FlexCRM uygulamasının önemli bir unsurudur. Vatandaş memnuniyeti açısından önemli bir parametre olan “duyarlılık” gereği, üretildiği ortama bakılmaksızın tüm mesajların aynı önemle değerlendirilip geri dönüş yapılması esastır.

FlexCRM ile üretilen veriler, diğer Akıllı Şehir uygulamaları ile kolaylıkla paylaşılacaktır. Özellikle FlexCRM tarafından üretilen verilerden oluşan kronolojik Vatandaş eğilimlerini gösteren veriler birçok sosyal projelerde kullanılabileceği gibi yapılması düşünülen yatırımların doğru şekilde planlanması ve gerçekleşmesi için ihtiyaç duyulan analitik verileri de sağlayacaktır.

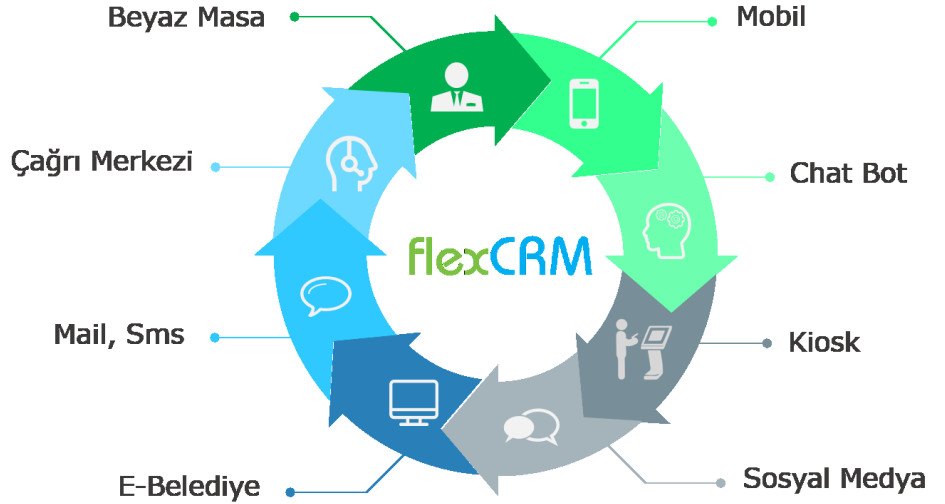


Figure 2 FlexCRM Girdileri

Akıllı Şehirlerin Temel Bileşeni

Akıllı Şehir uygulamalarının temel amacı, şehir yaşayanlarının yaşam kalitesini ve güvenliğini artırmak, katılımını ve karar süreçlerinde etkin olmalarını sağlamaktır. Tüm bunları yapabilmek için öncelikle;

- Vatandaşı anlamak,
- İstek veya şikayetleri doğru şekilde gruplandırmak,
- Kurum İş Süreçlerine dahil etmek,
- Anında analiz etmek gerekmektedir.

FlexCRM sahip olduğu araçlar ve alt yapı ile Vatandaşın her türlü iletişim aracını (Akıllı Telefonlar, İnternet, Şahsen kuruma gelerek) kullanarak vatandaşın beklentilerini, kurumunuz hakkındaki düşüncelerini doğru ve etkin bir şekilde alabilmeniz, iş süreçlerinize dahil edebilmemiz ve vatandaş ile sürekli iletişimde kalarak kendisine bilgilendirebilir ve raporlayabilirsiniz.

Ne yazık ki günümüzde Akıllı Şehir uygulaması dendiğinde IoT cihazları ile yapılan donanım ağırlıklı projeler veya uygulamalar akla gelmektedir. Oysa ki vatandaşın kullanmaya alıştığı, yadırgamayacağı araçlarla yapılan uygulamalar daha efektif ve sonuç odaklıdır.

Akıllı Şehir uygulamaların artık sıklıkla görülen Yapay Zeka (AI) ve Makine Öğrenimi (ML) araçlarının ihtiyaç duyacağı kronolojik veri derinliği ve zenginliği için güçlü bir alt yapı sunan FlexCRM

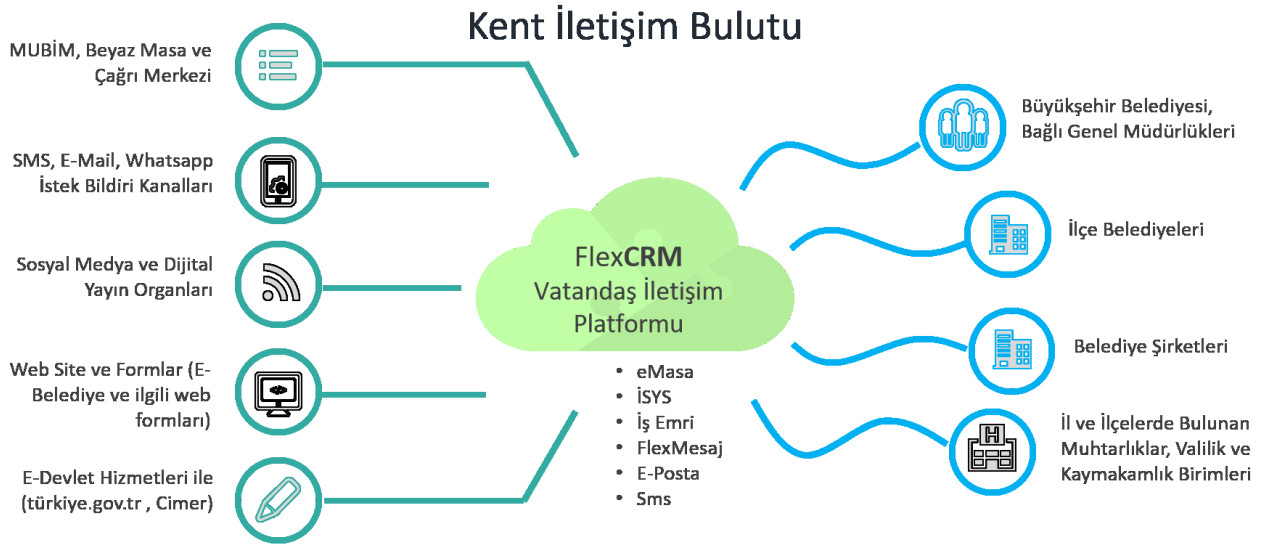
uygulaması ile bazı davranış ve beklenti profilleri çıkarılarak kolaylıkla önleyici projeler geliştirilip vatandaş beklentileri toplu şikayete dönüşmeden gereken aksiyonu almanız sağlanabilecektir. Özellikle Vatandaşın kullandığı tüm kanalların analizi ve elde edilen



verilerin doğru bir şekilde gruplanarak iş süreçlerine dahil etmenin oluşturacağı bilgi derinliği, benzer şikayetlerin veya beklentilerin daha oluşmadan öngörülmesinin de önünü açacak ve etkin bir hizmet anlayışı oluşturacaktır.

Kent İletişim Bulutu

FlexCity Akıllı Şehir Yönetim Platformu'nun alt yapısını kullanan FlexCRM uygulaması sahip olduğu web teknolojisi ve bulut altyapısını kullanarak şehir paydaşları ile kolaylıkla entegre olabilir, ortak veri kümelerini kullanabilir ve yönetebilir. Muhtarlardan altyapı şirketlerine kadar şehrin yönetiminde ve idaresinde söz sahibi tüm kurumlar, ortak veri kümeleri oluşturabilir, vatandaşa yönelik hizmetleri ortak kanallardan yönetebilir. Tüm bu işleri yaparken de verilerin güncelliğini sağlayabilir.



Bir kenti yöneten paydaşların kullandığı veri kümeleri analiz edildiğinde birçok ortak veri kümesi ile karşılaşmaktadır. Bunların başlıcaları şunlardır;

- Adres Bilgisi,
- Bina ve/ya taşınmaz bilgileri,
- Vatandaş ve/ya yaşayan bilgisi,
- Mekansal veriler.

Bu veriler birçok kurum veya sistem tarafından üretilmekte, güncellenmekte ve kullanılmaktadır. Doğru bir sistem kurgusu ile şehri yöneten tüm paydaşların veriye ulaşma ve üretme maliyetleri önemli oranda düşecek ve çok daha güncel veriye ulaşabileceklerdir. Oluşturulacak güvenlik ve yetkilendirme altyapısı ile tüm paydaşlar bu veri kümesinden yetkileri oranında faydalanabileceklerdir.

VİP Sistemi

Sistem Tasarımı

VİP Sistemi, kısaca Belediye ile kent yaşayanları arasında olası tüm iletişim kanallarını tek bir platformda birleştiren, yöneten ve raporlayan bileşenlerin toplamıdır.

Ülkemizde uygulanan il idari yapılanmasıyla Vatandaşın Belediyeye ulaşabileceği teknolojik kanallar; İnternet, Sosyal Medya, Şahsen Başvuru, Mail, Sms gibi bilinen yöntemlerle sınırlı olmasına rağmen bu kanallarda birden fazla kullanılan metot bulunmaktadır. Örneğin Vatandaş Belediyeye gelmeden mahallesindeki muhtar kanalıyla veya Cimer olarak bilinen Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi üzerinden de iletişim kurabilmektedir.

Buradaki temel kaygı, tüm bu süreçlerin kesintisiz olarak takibi ve kurumun iş süreçlerine entegrasyonudur.

Aşağıda yer alan FLEXCRM uygulamasının çalışma şemasına baktığınızda girdiler ve çıktıları ile olası tüm iletişim kanallarının dikkate alındığını ve sisteme entegre edildiğini göreceksiniz.

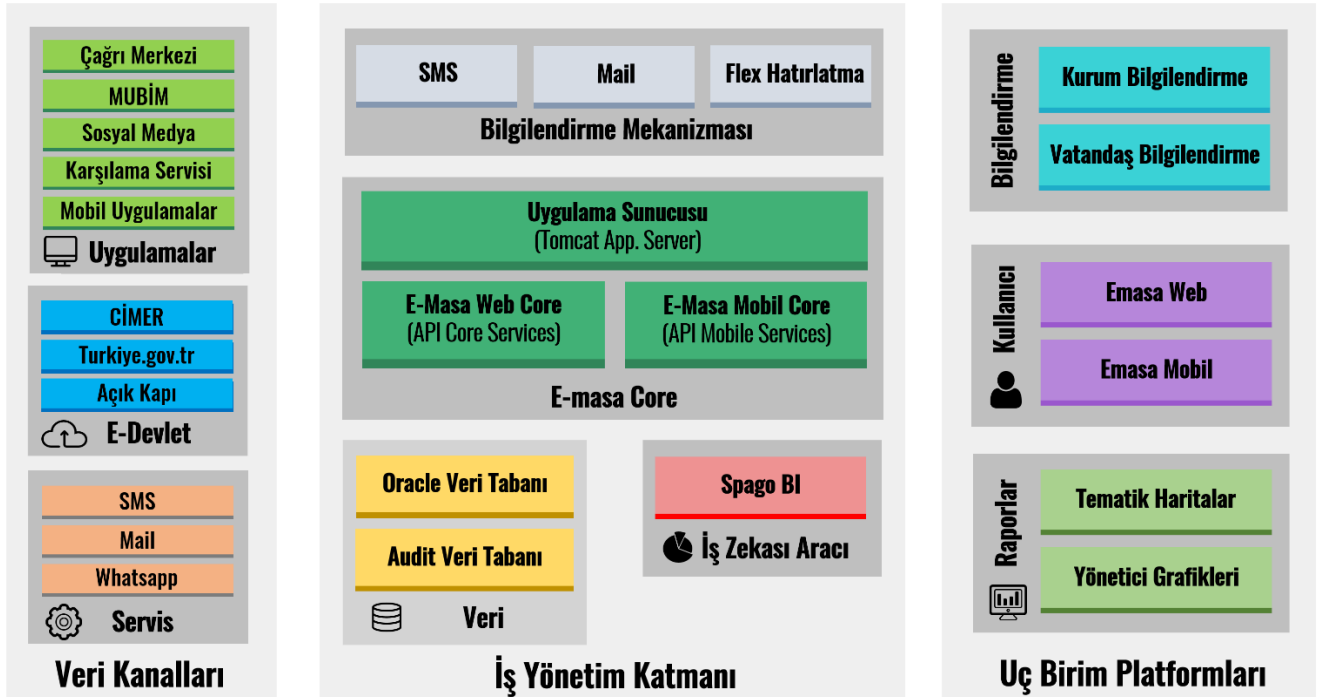


Figure 3 Sistem Mimarisi

Sistem Girdileri

Sistemin temel girdileri ne yazık ki homojen değildir. Yani yapılandırılmış mesajlar olduğu gibi yapılandırılmamış mesajlar da söz konusudur. Örneğin; Sosyal Medya kanallarında üretilen mesajlar, sahip olduğu içerik itibarıyla mutlaka bir sürece tabi tutulmalı ve anlamlandırılmalıdır. Kimi otomatik kimi ise elle yapılan bu işlemlerin neticesinde üretilen mesajların tamamını, sistemin girdileri olarak isimlendirebiliriz.



Figure 4 Sistem Girdileri

FlexCRM Uygulamasının girdi olarak ele aldığı temel iletişim kanalları şunlardır;

- Bütünleşik Kanallar
 - Çağrı Merkezi ve ChatBot
 - Muhtarlar İletişim Merkezi (MUBİM)
 - Sosyal Medya
 - Karşılama Servisi
 - Mobil Uygulamalar
 - Kurum Resmi Web Sitesi
 - Bilgi Duvarları
- Entegre Kanallar
 - E-Devlet Kapısı
 - CİMER
 - Açık Kapı
- Bireysel Kanallar
 - Sms
 - WhatsApp
 - E-Posta

FlexCRM Uygulamasının sahip olduğu servis mimarisi ile Merkezi İdarenin veya 3.Firma Uygulamalarınca kullanılan her türlü servise kolaylıkla entegre olabilmektedir. Yukarıda sıralanan tüm kanallardan gelebilecek her türden mesaj gerek kontrollü gerekse direk olarak kurum iş süreçlerine dahil edilebilmektedir. Ancak bazı mesajların birden fazla

birimi ilgilendirmesi ve/ya iş kalemi içermesi nedeniyle bir üst numarada toplanarak ilgili birimlere ve/ya iş süreçlerine kontrollü bir şekilde yönlendirilmesi gerekmektedir.

Kurum personeline yönetilen Çağrı Merkezi veya Karşılama Servisi tarafından üretilen tüm mesajlar, herhangi bir kontrole gerek kalmaksızın anında iş olarak alınıp, ilgili süreçler başlatılmakta, tüm süreç ilgili vatandaş ve/ya kurum tarafından islenmesi sağlanmaktadır.

Özellikle Sosyal Medya araçlarındaki çeşitlenme ve kullanımdaki artış, Belediyelerin bu kanallarda üretilen içerikleri de kontrol etmesi gereğini doğurmaktadır. Kurumun imajının negatif etkilenmesi ve yalan/yanlış bilgilerin yayılmasının önüne geçilebilmesi için belirlenen etiket, link veya içeriğin geçtiği tüm mesaj içerikleri otomatik olarak FlexCRM uygulamasına gelmekte ve orada yapılan kontroller sonucunda ya direk cevap verilmekte veya kurum içerisinde iş süreci başlatılmaktadır.

Özellik tüm coğrafyanın proje kapsamına alınmasında önemli kanallardan birisi de Muhtarlık İletişim Merkezi (MUBİM) Uygulamasıdır. Her muhtarın, kendi yetki alanların da oluşan istek, şikayet, yardım / yatırım taleplerini, FlexCRM'in önemli bir bileşeni olan MUBİM Uygulaması üzerinde girebilmesi, üretilecek çıktılar açısından önemli bir veri haline gelmektedir. Muhtarların, kendileri için hazırlanan Mobil veya Web uygulamalar üzerinden veya Sms ile üretecekleri mesajlar belli bir işlem den geçirilerek FlexCRM içerisinde iş süreçlerine dönüştürülecektir. Muhtarların kolaylıkla işlerini takip etmesini amaçlayan bu uygulamayla Kurum ile muhtarlar arasında güçlü bir bağ oluşturulacaktır.

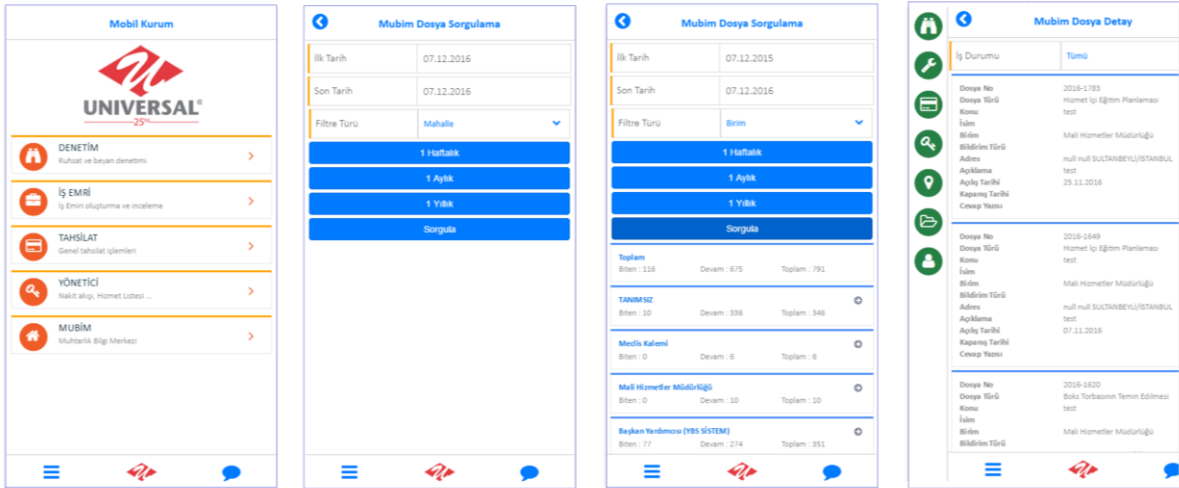


Figure 5 Mobil MUBİM Uygulaması Ekran Örnekleri

Sistem Çıktıları

FlexCRM Uygulaması iki farklı çıktı üretmektedir. Kurum içi ve dışı olacak şekilde ayrılan bu çıktılar kullanım amacına göre içerik kazanabilmektedir.

Vatandaşa Yönelik Çıktılar

Vatandaş tarafından başlatılan iş süreçlerinin gelişimi ve sonucu, ilgili kişi veya kurum tarafından, istenirse anlık olarak, izlenebilmektedir. Burada kullanılan yöntemi, vatandaşın kendisi belirlemekte ve hangi aşamada, hangi kanaldan bilgilendirileceğini belirleyebilmektedir. Şöyle ki;

- Başlatılan İş Sürecinin her bir aşamasında,
- İş Sürecinin sonuçlanmasında Sms ve E-Posta üzerinden bilgilendirme,
- Veya İş Sürecinin sonuçlanması aşamasında isterse telefon üzerinden, Kurum Çağrı Merkezi kullanılarak canlı olarak bilgilendirilebilir.

Vatandaşın veya ilgili kurumun seçeceği bilgilendirme şekline göre FlexCRM, önceden belirlenen içerik şablonunu kullanarak otomatik bilgilendirmeyi yapacaktır.

Ancak Vatandaş isterse işinin hangi aşamada olduğunu Belediyenin resmi web sitesinden kendisine verilen numara ile takip etme olanağına sahiptir.

Kurum İçi Çıktılar

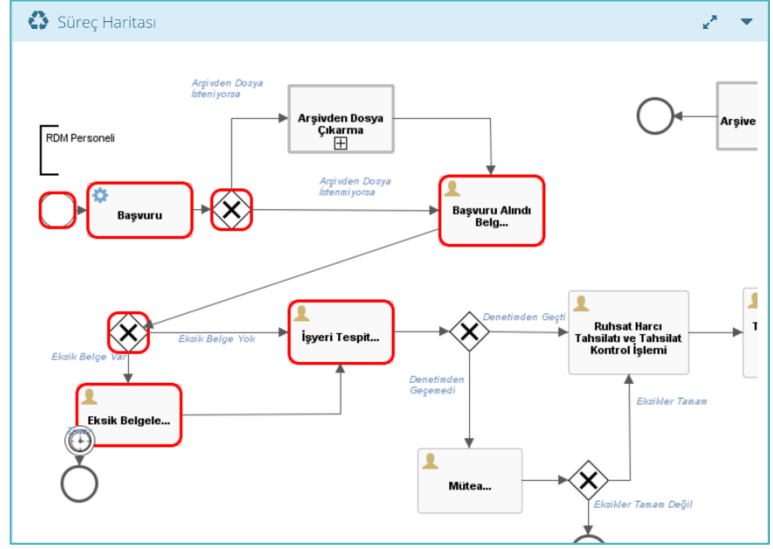
Kurum yöneticileri ve kullanıcılarının ihtiyaç duyduğu raporları ve bilgileri içeren zengin içeriğe sahip çıktılar, anlık bilgileri içerebildiği gibi dönemsel veya kronolojik verileri de raporlayabilmektedir. Bu çıktıları da kendi içerisinde ayırmak mümkündür.

1. **İş Emri ve Saha Yönetimi;** FlexCRM Uygulamasının girdileri sonucunda yapısal formatta bir veri kümesine dönüştürülen istek, şikayet veya öneriler otomatik olarak sistem içerisinde yeni bir iş sürecini başlatarak ilgili birim, ekip veya kişiye atanacaktır. Ağırlıklı olarak saha operasyonu gerektiren bu iş süreçleri, alıcısı tarafından kabul edildikten sonra başlatılan süreç tüm aşamalarında hem süre hem de yapılan iş olarak takip edilebilecek, vatandaş bilgilendirilebilecektir.

İş akışları 2 farklı şekilde çalıştırılmaktadır.

- a. **Serbest İş Akışı;** Bu iş akışı yöntemiyle başlatılan iş, her aşamada elle seçilerek atanmış kullanıcı tarafından bir sonraki adıma yönlendirilir. Serbest iş akışının her aşamasında yine ilgili işin başlamasına neden olan vatandaş, belirlenen şekil ve içerikte otomatik olarak bilgilendirilecektir.
- b. **Tanımlı Süreç Akışı;** BPMN Notasyonu ile desteklenen evrensel İş Süreç Yönetim Sistemi (İSYS) ile istenirse bu süreçler modellenerek atama ve ilerleme aşamaları otomatik olarak gerçekleştirilecektir.

OMG organizasyonu tarafından standartları ve notasyonları belirlenen ve BPM Motoru üzerinde çalışan İSYS uygulaması ile istenirse standart süreler tanımlanabilir, süre aşımaları otomatik olarak tanımlanan kullanıcıya bilgi mesajı olarak gönderilebilir.



2. **Hatırlatma veya İzleme Bilgilendirmeleri;** Kullanıcılar, başlattıkları veya ilgi alanına giren tüm iş süreçlerini takip etmek amacıyla oluşturulan altyapıyı kullanarak istedikleri işleri kolayca takip edebilir, işin gelişiminden bilgi sahibi olabilirler. Bu bilgilendirmeler FLEXCRM sistemi üzerinden gönderilen bilgi mesajları ile yapılabildiği gibi kullanıcının telefonuna gönderilen Sms ile veya e-Posta hesabına giden bir mesaj ile de yapılabilmektedir.

Bilgilendirme aracı, Vatandaş bilgilendirme sisteminde olduğu gibi istenilen aralıkta veya durumda bilgilendirme yapabilecek şekilde tasarlanmıştır. Kullanıcının belirleyeceği yöntem ve şekilde yapılan, sabit içerikli bu mesajlar yine kullanıcının seçtiği bilgilendirme aracı kullanılarak otomatik bir şekilde yapılacaktır.

3. **Kullanıcı Raporları;** Kullanıcıların günlük işlerini yaparken ihtiyaç duyduğu bilgileri içeren resmi veya kurumsal raporlar, eğer FlexCRM uygulamasında önceden oluşturulmamış ise sistem devreye alınmadan tasarlanarak ilgili kullanıcıların menülerine eklenmektedir. Günlük işlem özetinden icmal defterine kadar birçok

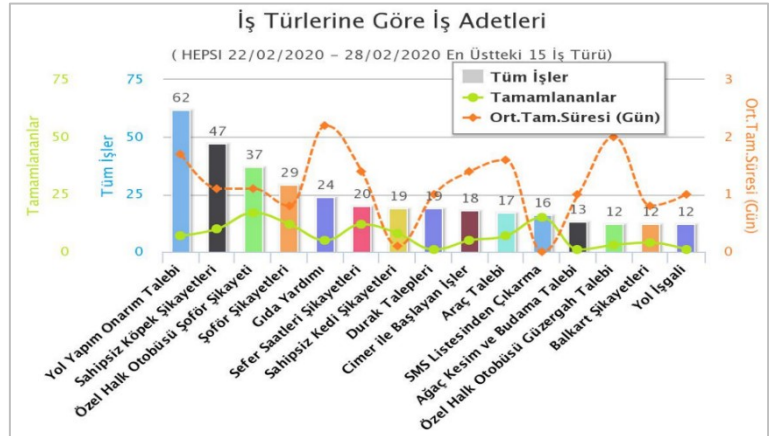


Figure 6 İş Türleri Dağılımı ve Ort. Çözüm Süresi Analizi

dökümü içerdiği gibi dönemsel, iş türü veya adres bazlı raporlardan oluşmaktadır.

4. **Yönetici Raporları;** Kurum yöneticilerin gelişmelerden haberdar olmak veya karar süreçlerinde ihtiyaç duyacakları verileri özetleyen analiz ekranları tamamen kurumun isteğine ve önceliğine göre tasarlanmaktadır. Kurum yöneticilerinin, kurumları veya birimleri için belirlediği hedefler doğrultusunda hazırlanabilen özel ekranlar ile yöneticiler, sorumluluk alanına giren işleri takip ve analiz edebilecektir.

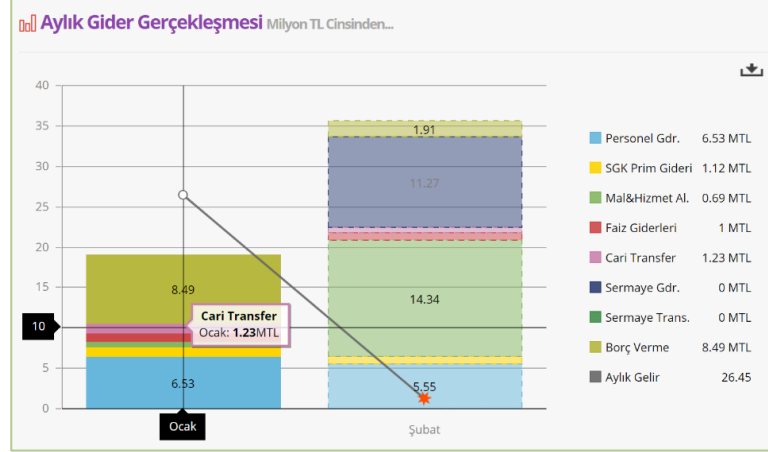


Figure 7 Bütçe Harcama Gerçekleşmesi

Grafik ve Harita ağırlıklı

bu ekranlar yardımı ile anlık bilgilere, herhangi bir aracıya ihtiyaç duymadan kendi ekranlarından veya akıllı telefonlarından kolayca erişip bilgi sahibi olabildikleri gibi herhangi bir işle ilgili olarak FlexCRM içerisinde resim, konum içeren mesaj ve/ya iş emri oluşturabileceklerdir. Yöneticiler için hazırlanan ekranlar iki farklı tür analiz içerir;

- **Grafiksel Analizler;** Yöneticinin ilgi alanına giren herhangi bir konuda üretilen terzi işi grafiklerle istenen içerikte bilgiler ekrana getirilecektir. Çubuk, çizgi, dilim gibi grafik seçenekleri veya semboller kullanılarak üretilen bu analiz ekranları ile karar vericilerin ihtiyaç duyduğu verilerin anlaşılır bir şekilde gösterimi hedeflenmiştir.

Aylık Skor	Başlatılan	Tamamlanan	Ortalama	İmzalanan	Ort.Süre	Yorum	Belge
Kişisel	21 Adı/Ay	27 Adı/Ay	100%	0 Adı/Ay	0,2 Sa	8 Adı/Ay	16 Adı/Ay
Birim	21 Adı/Ay	25 Adı/Ay	100%	0 Adı/Ay	13,0 Sa		

Özlük Bilgileriniz; Sistemde Kayıtlı Tanım Bilgileriniz

Son 1 ayda servisinizde ortalama iş tamamlama süresi
Son ay skorunuz: 0,2 Sa

Figure 8 Birim ve Kullanıcı Performans Ekranı

FlexCRM veri tabanından aracısız olarak elde edilen bu veriler, analiz aracı tarafından amacına uygun bir şekilde analiz edilerek içerik kazandırılıp, tercih edilen grafik türü ile gösterilecektir.

Tüm FlexCRM Uygulamasında olduğu gibi analiz ekranlarında gösterilecek içerikte yine yetkilendirme ile sistem yöneticisi tarafından belirlenmektedir. Böylece; yetki aşımı, gizlilik ihlali gibi sorunların önüne geçilebilmektedir.

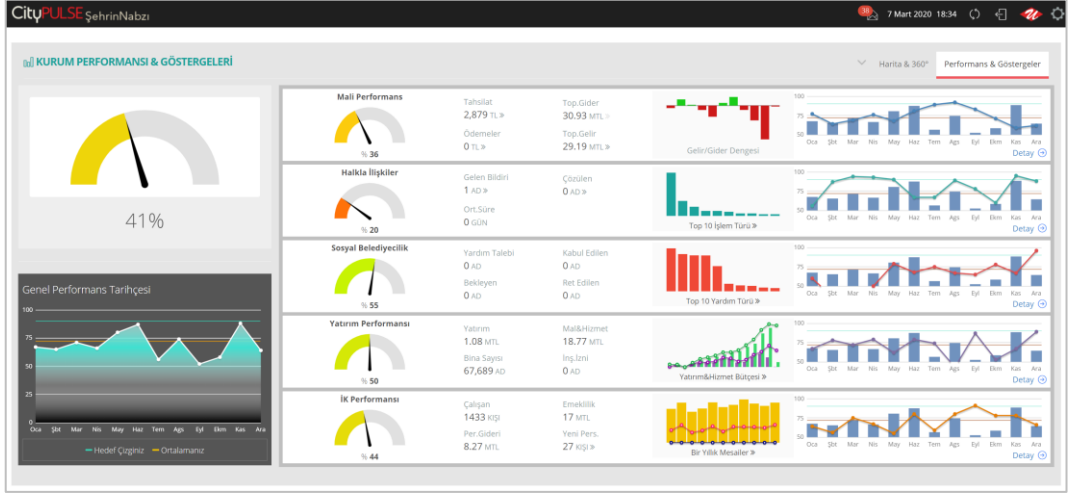


Figure 9 Kurum Performans İzleme Ekranı

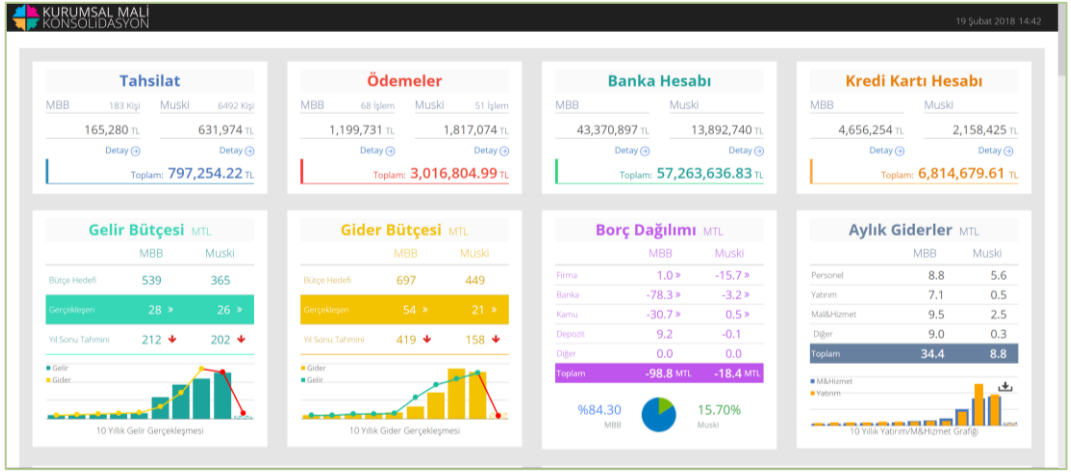


Figure 10 Konsolide Yönetici Ekranı

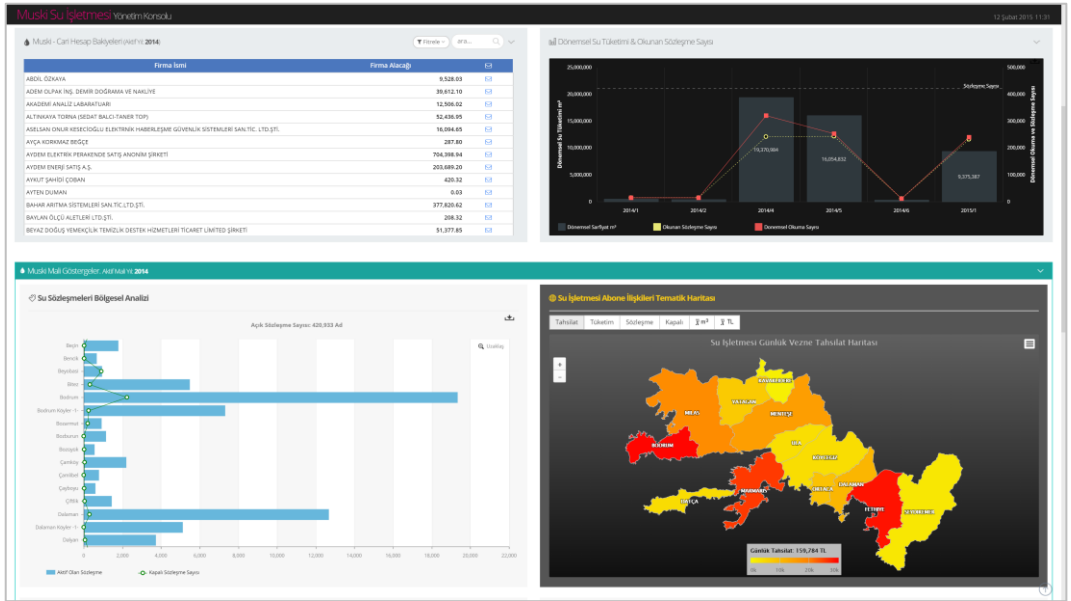


Figure 11 Su İşletmesi Yönetici Ekranı

- **Tematik Analizler;** Genelde mekânsal veriler üzerinde yapılan bu analizlerin amacı, Belediye sınırları içerisinde kalan tüm coğrafyanın anlaşılır bir şekilde ve tematik anlamda renklendirilip, içerik kazandırılarak gösterilmesidir.

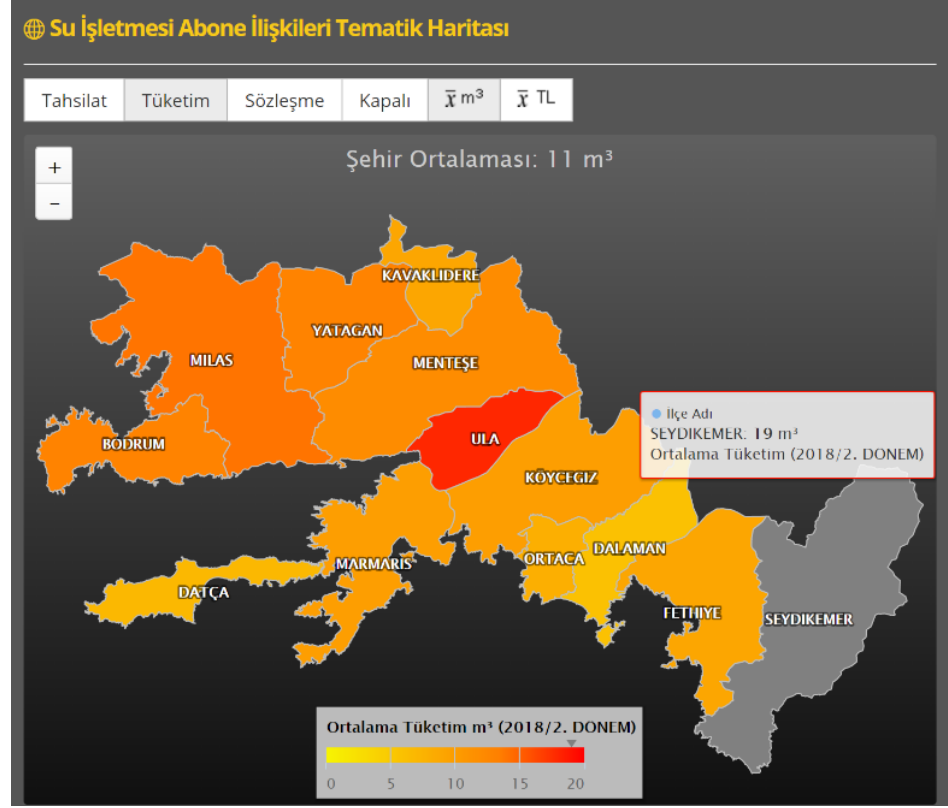


Figure 12 Dönemsel Bazda Abonelerin Su Tüketimi Analiz Haritası

Örneğin; Vatandaş isteklerinin analizinde kullanılan Tematik analizler ile Sokak, Mahalle veya İlçe bazında birincil istekler, şikayetler ayrı renlerde gösterilerek ekrana getirilecektir. Bu haritalar, türlere göre renklendirilebildiği gibi yoğunluğa göre de renklendirilebilmektedir. Böylece yönetici oluşan haritaya bakarak çok anlamlı verileri bir seferde görebilecektir.

Özellikle Belediye yönetimleri için adres tabanlı veri analizi, ileriye dönük planlamalarda çok değerlidir. Analiz edilen verilerden oluşturulan çıktılar ile herhangi bir saha çalışması veya anket yaptırmadan beklentileri çok doğru bir şekilde analiz edilebilecektir. Üstelik bu çıktıların, ihtiyaç duyulduğu anda temin edilebilmesi de ayrıca kolaylık ve verimlilik sağlayacaktır.

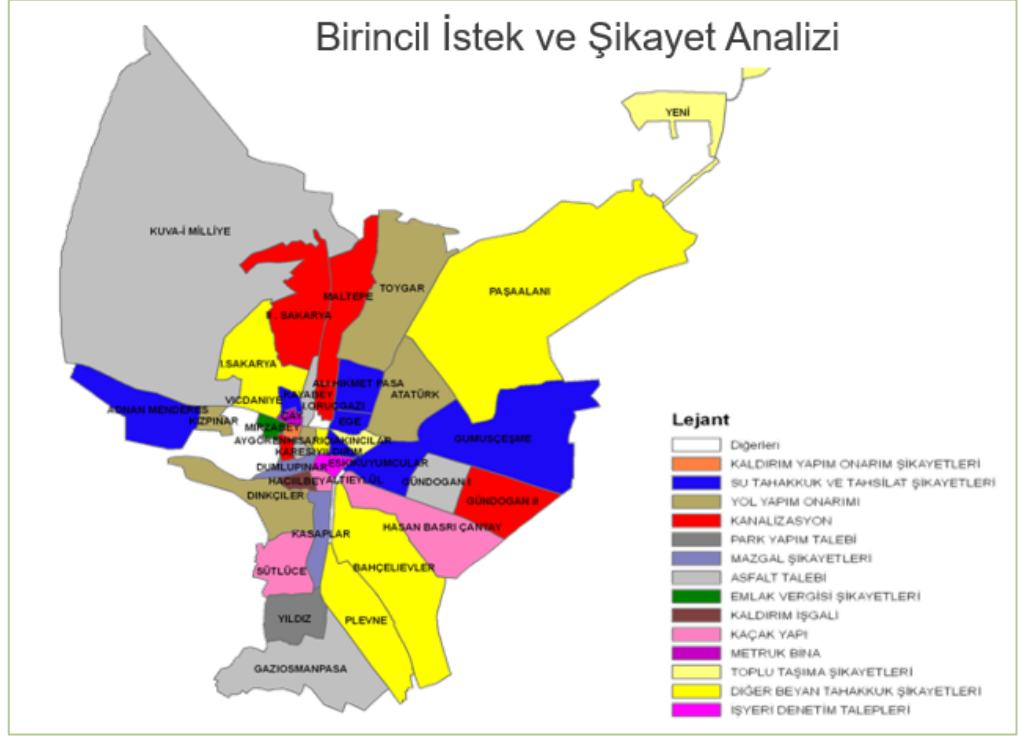


Figure 13 Birincil İstek&Şikayet Analiz Haritası

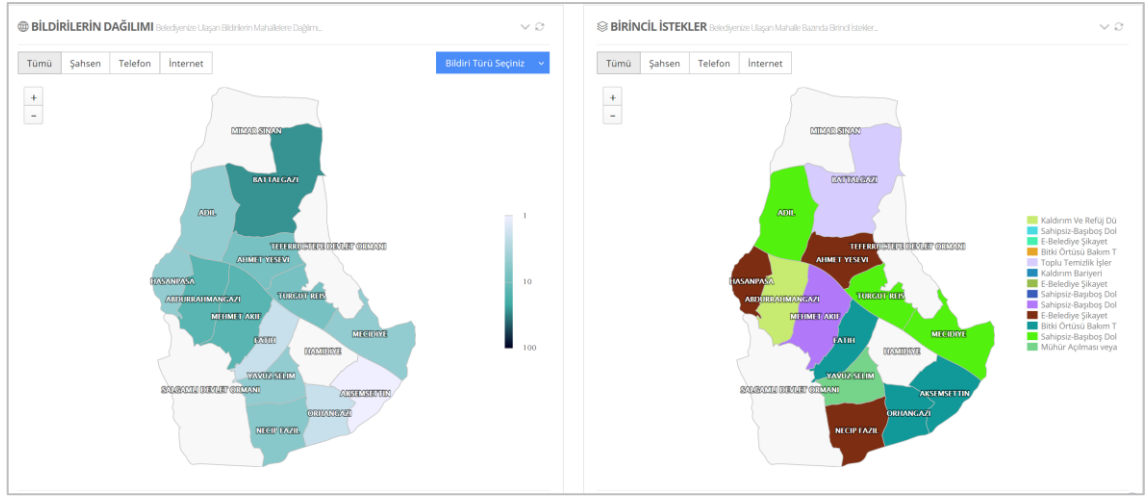


Figure 14 Mahalle Bazında İstek&Şikayet Yoğunluk ve Birincilik Haritası

Yönetici Ekran Örnekleri

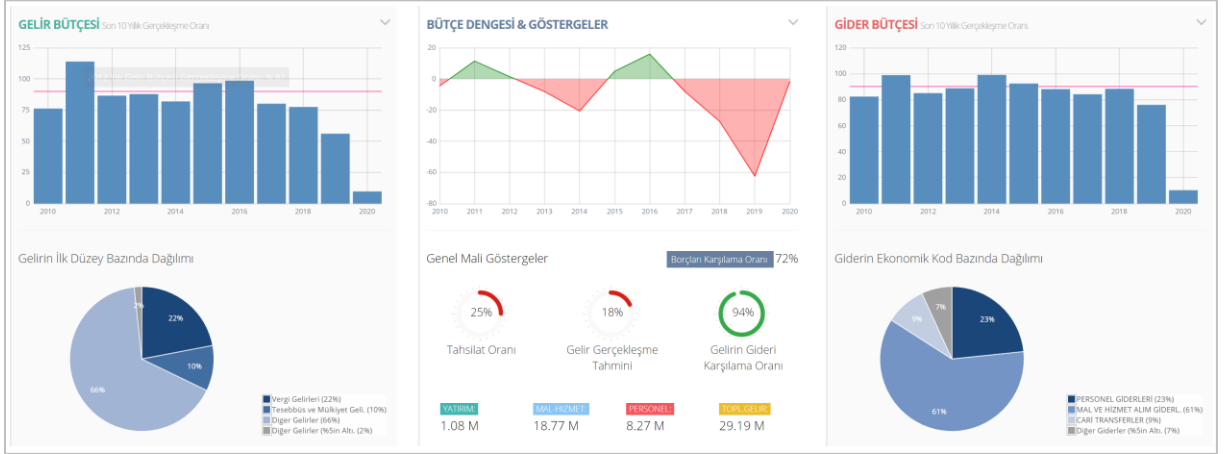


Figure 15 Gelir ve Gider Bütçesi Analiz Grafikleri

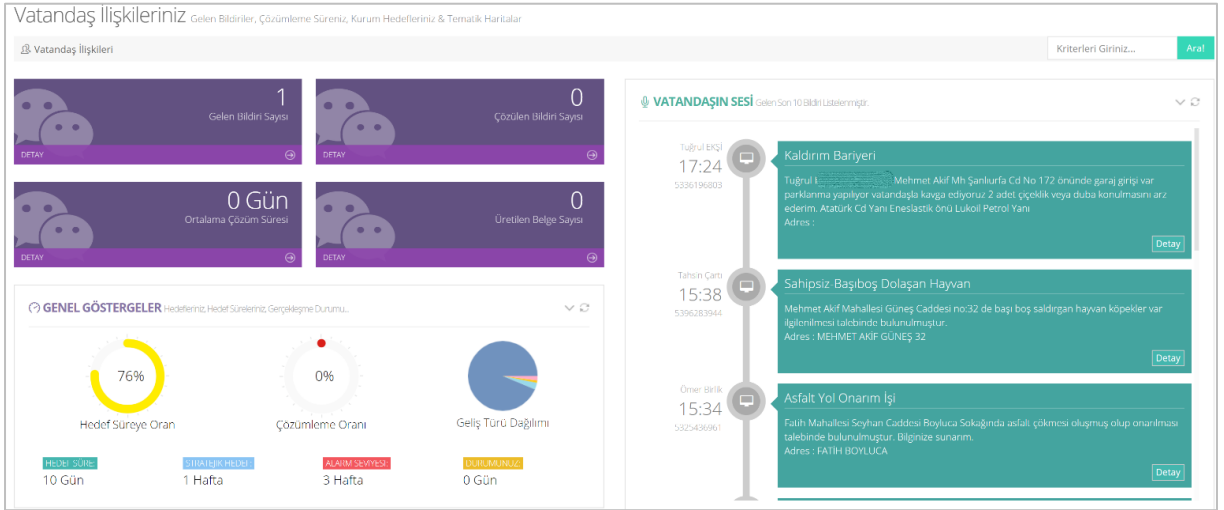


Figure 16 Ortalama Çözüm Süreleri ve Hedef Süre Analizi

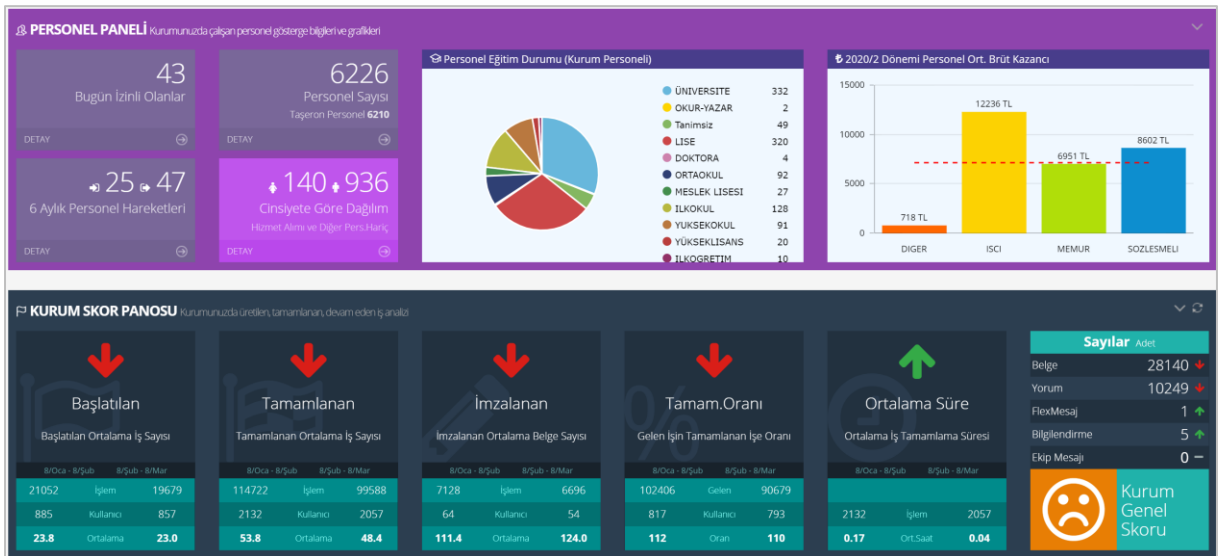


Figure 17 Vatandaş Memnuniyeti Analizleri

Sistemin Faydaları

Sağlanan Fayda	Açıklama	Yararlanan
İş Takibi	Başlayan İş sürecinin istenen şekil ve aşamada takibi	Vatandaş, Kurum
Otomatizasyon	Başlatılan iş sürecinin otomatik olarak ilgili iş süreci ve birime yönlendirilmesi	Vatandaş, Kurum
Kesintisiz erişim	Vatandaşın, kuruma istediği araç ve mecrayı kullanarak erişebilmesi	Vatandaş
Aracısız Bilgi	Kullanıcı veya Yöneticilerin, istedikleri verilere aracısız erişebilmesi	Kurum
Analiz	Vatandaş beklentisinin sağlıklı şekilde analiz edilerek karar süreçlerinde kullanılabilmesi	Kurum
Duyarlılık	Vatandaşın, resmi kanallar dışında dile getirdiği sorunları, beklentileri analiz edip gerekeni yapmak	Vatandaş, Kurum
Memnuniyet	Oluşturulan kesintisiz ve aracısız iletişim şekli ile vatandaş beklentilerini anlamak ve gereken önlemleri almak, bu şekilde de vatandaş memnuniyeti oluşturmak,	Vatandaş, Kurum
İzleme	İstenilen iş türü ve süreci, belirlenen yöntem ve araçlarla takip edebilme yeteneği	Kurum
Verimlilik	Vatandaşın kuruma gelmeden istediği kanaldan ve araçtan isteğini, şikayeti girebilmesi ve takip edebilmesi	Vatandaş, Kurum
Etkin Yönetim	Elde edilen verilerin anlık analizi ile görsel formatta ekrana getirilmesi,	Kurum
Erişim Kolaylığı	Oluşturulan ortak altyapı ile vatandaşın farklı telefon numarası ve site aramadan tüm şehir için oluşturulan tek çağrı numarası ve ortak portal ile kurumla iletişime geçebilmesi	Vatandaş
Koordinasyon	Hem kurum içinde hem de şehirdeki diğer paydaşlar (ilçeler, altyapı şirketleri, iştirakler gibi) ile koordine olmayı sağlayacak ortak bir iletişim platformu oluşturulması	Kurum, Paydaşlar
Ortak Veri Kullanımı	Oluşturulan ortak altyapı ile tüm şehir paydaşlarının kullandığı verilerin ortak hale getirilmesi ve paylaşılması	Kurum, Paydaşlar
Acil Durum Yönetimi	Acil durumlarda veya tabii afetlerde, oluşturulan ortak altyapının sağlayacağı koordinasyon ve analiz yeteneği	Vatandaş, Kurum, Paydaşlar

Örnek Proje

Balıkesir Şehir Koordinasyon Merkezi

Balıkesir ilindeki vatandaşların yerel yönetimlerden beklentilerinin ve gerçekleşme oranlarının ölçümlenebileceği altyapının sağlanması amacıyla Balıkesir Büyükşehir Belediyesi sınırları içerisinde kalan 20 ilçe, 1129 mahalle muhtarı ve diğer kent paydaşları koordinasyonu sağlayacak ortak bir iletişim merkezinin oluşturulması, buraya gelen bildirimlerin yönetilmesinin sağlanması, memnuniyet ölçümlerinin gerçekleştirilmesi ve yönetici özetlerinin oluşturulması amacıyla Ekim 2019 da “Balıkesir Şehir Koordinasyon Merkezi Projesi” başlatılmıştır.

Bu amaçla;

1. Büyükşehir Beyaz Masa (BM) ve Çağrı Merkezi (ÇM) servisleri, FlexCRM uygulamasını kullanabilecek şekilde yeniden oluşturulmuştur,
2. Alt kademe belediyelerinin Çağrı Merkezleri ile entegrasyon sağlanmış,
3. Balıkesir Su İdaresi BASKİ'nin ÇM kapasitesi incelenmiş ve gereken entegrasyon sağlanmıştır,
4. İş türleri ve tanımları belirlenmiş,
5. 14 farklı geliş türü (Telefon, Sms, Muhtarlık, Cimer, WhatsApp, Twitter gibi) belirlenmiş ve bunları karşılayacak şekilde organizasyon ve teknik altyapı kurulmuştur,
6. Kurum dışı paydaşlar belirlenmiş,
7. Eğitimler verilmiş,
8. FlexCRM Ürünü kurulmuş ve devreye alınmıştır.

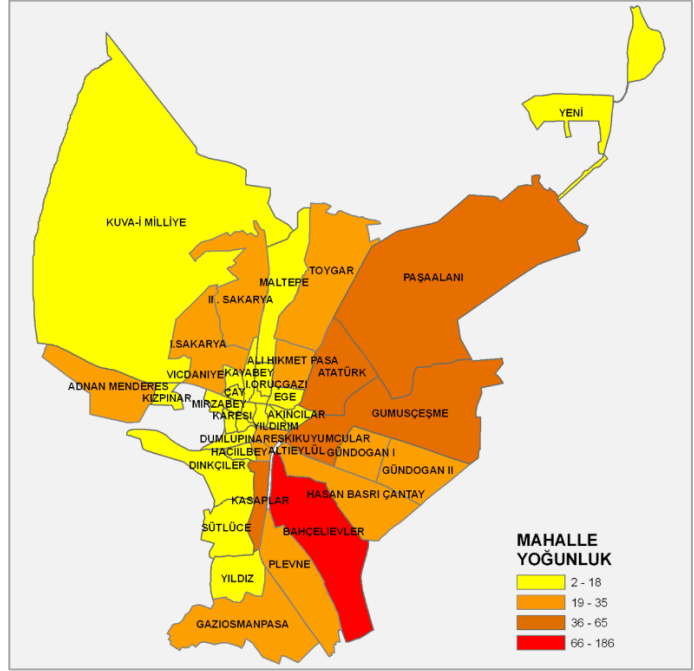


Figure 18 Balıkesir Merkez Yoğunluk Haritası

Alt kademe belediyelerde yapılan çalışmalar neticesinde bu kurumların Çağrı Merkezi kapasiteleri ve yetenekleri belirlendi ve çıkan sonuca göre de yapılacak entegrasyon modeline karar verildi. Bunun sonucunda;

- ÇM uygulaması olmayan alt kademe belediyelere FlexCRM uygulamasına erişim izni verildi ve direk olarak aldıkları bildirimleri kendi kullanıcı profiline uygun olarak FlexCRM veri tabanına girmeleri sağlandı.
- ÇM uygulaması olan belediyelerin entegrasyon yetenekleri incelendi ve servis kullanma özelliği olanlar ile web servisler üzerinden bildirim girme olanağı sağlandı.

Daha sonra başlatılan standardizasyon ve koordinasyon çalışmaları kapsamında kurumların kullandığı iş türleri standardize edildi ve yeniden tanımlandı. Projeye katılan tüm belediye ve kurumların ilgili personelleri ile bir araya gelerek projenin amacı, çalışma şekli üzerinde katılımcı eğitimler verildi ve kurumların hazırlanması sağlandı.

Projenin ana bileşenleri olan Çağrı Merkezi ve Beyaz Masa birimleri çağdaş bir görünüme kavuşacak şekilde yeniden tasarlandı ve konumlandırıldı. Bu birimlerin sorumlularının belirlenmesi ve iş dağılımı gerçekleştirilerek birimler projeye hazır hale getirildi.

Alt kademe belediyeler ve projeye katılan diğer kurumların entegrasyon şekli belirlenip, işler hale getirilmesi aşamasından sonra proje çalışanlarının davranış ve diksiyon eğitimleri tamamlandı. Böylece çalışanların amatör bir ruh ile ancak profesyonel bir anlayışla çalışması için gerek ortam hazır hale getirilmiş oldu.

Projenin ve erişim kanallarının değişik mecralardan duyurusunun ardından proje 2019 yılı sonunda devreye alınarak veri üretmeye başlamıştır.

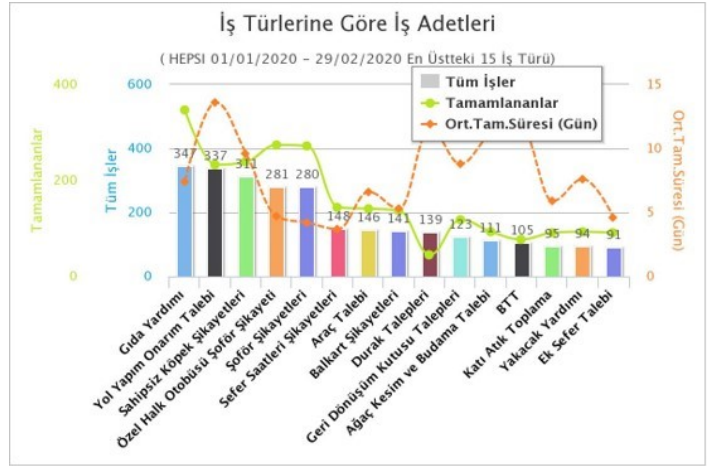


Figure 19 En Fazla Gelen İş Türleri Analizi

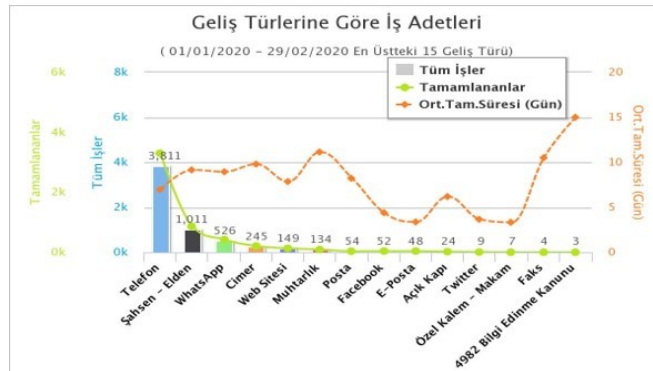


Figure 21 Geliş Türlerine Göre Analiz

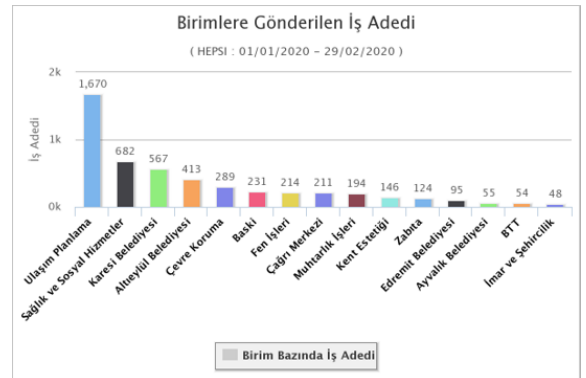


Figure 20 Gelir Yerleri (İlçe Belediyeler, BASKİ gibi) Analizi

Proje Kapsamında Gerçekleştirilen İş Kalemleri

İlgili Kurum	İş Tanımı	Açıklama
Büyükşehir Belediyesi	Kurulum	FlexCRM Uygulamasının kurulumu ve ÇM entegrasyonları tamamlandı. ChatBot uygulaması kuruldu ve çalışır duruma getirildi. E-Devlet ve merkezi web servis entegrasyonları yapıldı.
Büyükşehir Belediyesi	İletişim Şekli	Belediye le Vatandaş arasındaki telefon ile iletişim kanalları incelendi ve bu kanalların teke indirilmesine karar verildi. Bu kapsamda belirlenen 444 40 10 numarasının tesisi ve tanıtımı için gereken işlemler başlatıldı
Büyükşehir Belediyesi	Organizasyon	BM ve ÇM birimlerinin koordineli şekilde çalışabilmeleri için gerekli organizasyon değişiklikleri yapılmış, sorumluluklar ve iş tanımları belirlenmiştir. Buna göre <ul style="list-style-type: none"> • Çağrı paylaşımı, • Geri arama, • Memnuniyet anketi, • Raporlama ve Analiz, • Eğitim, • Sosyal Medya, • Muhtarlık, • Kariyer, • Karşılama, • İnternet (E-posta, Cimer, e-Devlet, Açık Kapı gibi) sorumluları belirlendi
Büyükşehir Belediyesi	İş Türü Tanımları	Yapılan çalışmalar sonucunda istek, şikayet ve talep bazında yaklaşık 300 iş türü belirlenmiş ve standardize edilerek tanımlanmıştır.
Büyükşehir Belediyesi	Sonuç Durumu Tanımları	Her bir işin sonuçlanması halinde tanımlanacak "Durum" listesi belirlendi. Böylece, kullanıcılar belirlenen durum türlerinden birini seçerek işi sonlandırabilmektedir. Böylece sonuç durumuna göre anlamlı analizler yapılabilir hale gelmiştir.
Büyükşehir Belediyesi	Dekorasyon	ÇM ve BM servilerinin konumu ve tasarımı yeniden ele alınmış ve amacına hizmet edecek şekilde yeniden konumlandırılmış ve donatılmıştır. BM sevisinin, Belediyenin ana giriş kapılarını göreceği şekilde konumlanmasına, ÇM'nin ise profesyonel, modern, teknolojiyi kullanma kapasite olan bir birime uygun olacak şekilde yeniden tasarımı yapılmıştır.

Alt Kademe Belediyeleri ve BASKİ	Koordinasyon	Proje anlatıldı, koordinasyon ve entegrasyon esasları belirlendi, tanımlanan iş türleri hakkında bilgi verildi
Alt Kademe Belediyeleri ve BASKİ	Geliştirme	Alt Kademe belediyelerinin sistem kapasitelerine göre ÇM entegrasyonu için belirlenen yöntemlere göre web servis entegrasyonları gerçekleştirildi
Büyükşehir Belediyesi	Sosyal Medya	İstek ve Şikayet takibi için Sosyal medyada «Büyükşehir Sizinle» hesapları açıldı ve FlexCRM içinde izlenmeye başlandı
Büyükşehir Belediyesi	Raporlamalar	Birimlerin ve Birim yöneticilerinin kullanacağı standart raporlar belirlendi ve olmayanlar tasarlandı, Yöneticilere yönelik analiz ekranlarının örnek tasarımları yapıldı, geri dönüşlere göre ekranlar revize edildi
Büyükşehir Belediyesi, BASKİ ve Alt Kademe Belediyeler	Eğitim	Proje ve Uygulama eğitimleri verildi, kurulan test sistemi üzerinde test kullanımları gerçekleştirildi, burada yaşanan sorunlara müdahale edilerek sistemin hazır hale gelmesi sağlandı
Büyükşehir Belediyesi	Birim Koordinatörleri	Her bir daire başkanlığında, iş süreçlerinin birincil muhatapları belirlendi ve eğitimleri verildi
Büyükşehir Belediyesi	Site Tasarımları	Kurum Resmi Web Siteleri, projeyi tanıttak şekilde yeniden tasarlandı ve iletişim bilgileri öne çıkarıldı

Not: Tabloda listelenen kalemler öncelik sırası dikkate alınmadan sıralanmıştır.

Proje Kazanımları

1. Belediye ile Vatandaş arasındaki iletişim, iş türleri, etkileşim standardize edilerek homojenize edilerek kolaylaştırıldı,
2. Vatandaş bildirimleri, ilettiği kanala bakılmaksızın kayıt altına alındı,
3. Vatandaş bildirimlerinin iş süreçlerine dahil edilmesi sağlandı,
4. Bildirimlerle iş süreçlerinin entegre edilmesiyle vatandaş bildirimlerinin istediği şekilde takip etmeye başladı,
5. Ortak altyapı sayesinde oluşan veriler neticesinde kentli ve taşınmaz verilerinin güncel kalma oranı yükseldi,
6. Güncel veriler sayesinde telefon ile arayan vatandaşın bilgileri ve şikayet geçmişi otomatik olarak ekranlarda görülebilir, izlenebilir hale geldi,
7. Memnuniyet analizlerine başlandı,
8. Sonuçlanan her şikayet kaydının ardından “çözüm performansı” anketi yapıldı,
9. İş süreçleri ölçülebilir hale geldi,
10. İşlerin çözüm süreleri izlenebilir hale geldi,
11. Çözüm sürelerinin optimize edilebilmesi için somut veri kümeleri oluşturuldu,
12. Vatandaş ilişkileri tek bir organizasyon ve teknik altyapıda toplandı,
13. Büyükşehir ile alt kademe belediyeleri arasındaki iletişim ve iş akışı güçlendi, akışlar kesintisiz hale geldi,
14. Yöneticilerin, somut çıktılar ile karar verebilmeleri ve plan yapabilmeleri sağlandı,
15. Kurumsal imaj ve kimliği istendiği şekilde geliştirildi ve standart bir hale getirilerek olumlu yönde geliştirildi,
16. Vatandaş ile gerçekleşen görüşmelerin standardize edilmesi ve kayıt altına alınması, şikayet halinde kayıtlardan izlenilmesi sağlandı.

Elde edilen verilerin ölçülebilir ve izlenebilir hale gelmesinden sonra Büyükşehir Belediyesinde haftalık olarak tüm üst yöneticilerin katılımı ile FlexCRM Analiz ekranlarının canlı olarak kullanıldığı koordinasyon toplantısı organize edilmeye başlanmış ve vatandaşın öncelik ve sorunları analiz edilerek anlamlandırılmış ve ortak çözümler getirilmesi amaçlanmıştır.

Sayılarla Kazanımlar

- Kurumun tüm işleri ortalama tamamlama süresi 19 günden 7 güne inmiştir. Performansta görülen **%271** oranındaki artışın temel sebebi, bildirimlerin takip edilmesi ve raporlanmasıdır.
- Diğer çağrı kanalları kapatılarak Balıkesir sınırları içerisinde ki tüm Belediye işlemleri için tek numara belirlenmiş ve tüm çağrılar tesis edilen alt yapı ile 444 40 10 numaralı hatta yönlendirilmiştir. 2019 yılının Ocak ve Şubat ayları ile 2020 yılının aynı dönemi kıyas edildiğinde **%14** oranında kaçan çağrı sisteme dahil edilmesi sağlanmıştır. Daha önce hiçbir şekilde raporlanmayan ve takip edilmeyen bu çağrılar, potansiyel bir memnuniyetsizlik kaynağı olmaktan çıkarılmıştır.
- İlçe Belediyeleri ve diğer paydaş kurumlar ile sağlanan koordinasyon neticesinde belirlenen kullanıcıların sisteme dahil edilmesi sayesinde vatandaşların talep ve şikayetlerini tek noktadan ilgili kuruma iletebilmeleri sağlanmıştır. Sistemin devreye alındığı günden bugüne kadar geçen 2 aylık (Ocak, Şubat) sürede Büyükşehir Belediyesinden ilçe belediyelerine ve diğer kurumlara yönlendirilen 2.236 Adet başvurunun yönlendirmesi ve takibi sağlanmıştır. Daha önce böyle bir işlem gerçekleşmemiştir. Bu işlem neticesinde vatandaşın farklı kurumlarla iletişimi kurma zorunluluğu kaldırılmış ve tek noktadan işlerin takibi sağlanmıştır.

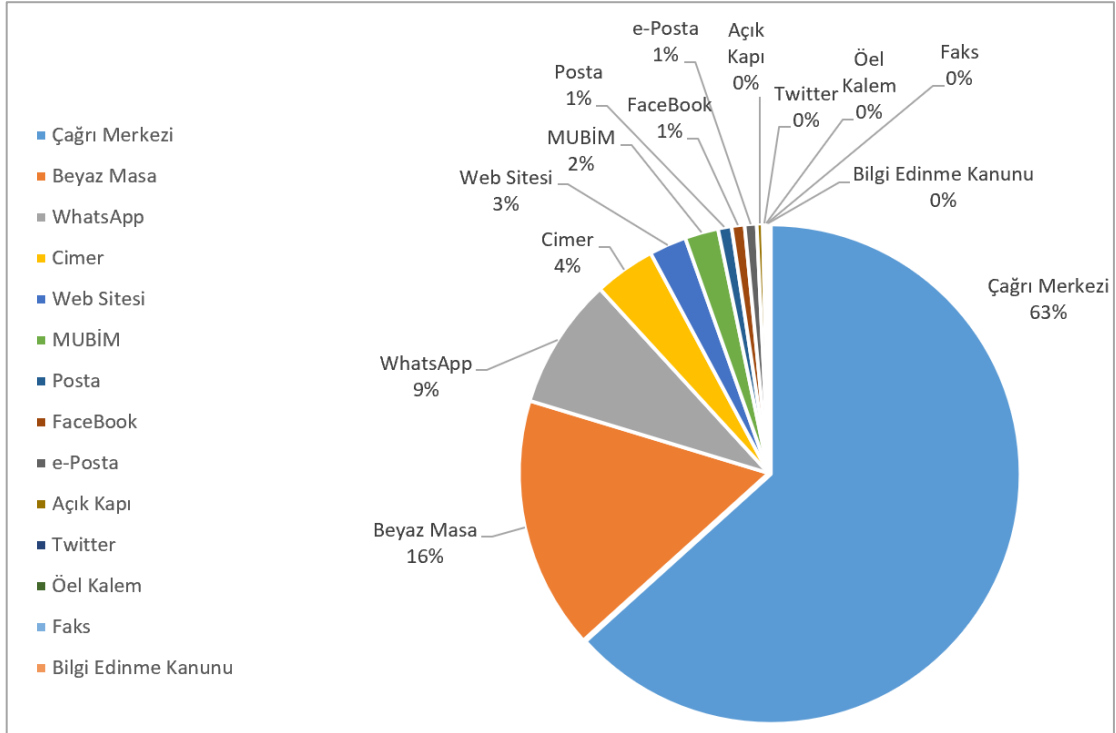


Figure 22 Geliş Şekli Analizi (Ocak-Şubat 2020)