

London Borough of Camden

camden.gov.uk

Faktoja

HAASTE:

85 % palvelutapahtumista siirrettävä verkkoon vuoteen 2015 mennessä. Muutoksen myötä kulut vähenevät, ketteryys kasvaa ja palvelutarjonta yksinkertaistuu.

RATKAISU:

Liferay mahdollistaa yhden asiointialustan periaatteella toimivat yritys- ja kansalaisportaalit, joissa asiointi on personoitua, turvallista ja yksinkertaista.

HYÖDYT:

Ratkaisun ketteryyden vuoksi jatkuva innovointi ja kehitys ovat mahdollisia. Camdenin valtuusto säästänyt jo yli 1 milj. puntaa, ja tulevaisuudessa vielä enemmän.



Camden on säästänyt jo yli 1 miljoonaa puntaa Liferayn avulla toteutettujen, järkevien ja tehokkaiden online-palveluiden myötä.

John Jackson, Assistant Director of ICT

Camdenin (The London Borough of Camden) 22 neliökilometrin hallintoalue ulottuu Hampsteadin kaupunginosasta Camden Townin ja King's Crossin kautta aina Lontoon keskustaan asti. Lontoon keskustan kehittyneimmät kaupunginosat, kuten Holborn ja Covent Garden, kuuluvat myös Camdenin hallintoalueeseen.

Camdenissa asuu lähes 250 000 asukasta ja se toimii tukikohtana 25 000 liikeyritykselle. Tämän lisäksi kaupunginosan väkiluku kolminkertaistuu päivittäisen matkustaja- ja kävijäliikenteen myötä. Camdenin kunnanvaltuuston tarjoamiin palveluihin kuuluvat muun muassa asumisen ja rakentamisen palvelut, lasten palvelut sekä sosiaalihuolto. Alueen tarkastuskomiteat mittaavat palveluiden toimitustasoa ja -kykyä läpi vuoden varmistaakseen, että ne yltyvät asetettuun vaatimustasoon.

Haaste

Asukkaille tarjottavia online-palveluita oli vähän ja ne olivat heikkolaatuisia. Verkkopalveluiden vaikeakäyttöisyys johti kalliiden ja hitaiden prosessien lisäksi loppukäyttäjien turhautumiseen. Monessa tapauksessa useampaa valtuuston eri jäsentä tarvittiin yhden asian hoitamiseen. Käytössä olevat järjestelmät eivät keskustelleet

Services

- Home
- Business rates**
- Licensing
- Planning & building control
- Environmental services
- Parking
- Your account

Business rates account statement

Business name: Utilities Unlimited Account number: 12345X

Property address: 60-62 Kilburn High Road, NW6 4HJ

Outstanding balance: £ 4,660.00 **Pay**

View statement period: 2012/13

Transaction date	Transaction type	Transaction subtype	Transaction reference	Amount
01.08.2012	PAYMENTS	D/D CASH	10	- 853.00
01.07.2012	PAYMENTS	D/D CASH	9	853.00

keskenään ja niiden siiloutuneisuus näkyi palvelutarjonnan tasossa. Tarvittiin perusteellista remonttia, jotta kaupunkilaisten ja yritysten online-palvelut saataisiin tehokkaammiksi ja käyttäjäystävällisemmiksi. Lisäksi asiointi tulisi voida hoitaa yhdessä paikassa.

Valtuusto asetti tavoitteekseen siirtää 85 % palvelutapahtumista verkkoon vuoteen 2015 mennessä. Muutoksen myötä kulut saataisiin laskemaan, liiketoiminnan ketteryys kasvamaan ja asiakastyytyväisyyttä parannettua.

Ratkaisu

Valtuuston prioriteeteiksi nousivat palvelutoimitus ja käyttäjäkokemus. Verkkopalveluihin haluttiin kehittää uusia ominaisuuksia asukkaita ja yrityksiä varten. Näitä olivat muun muassa yhden asiointialustan periaate, nykyisten palveluiden ja historiatietojen tarkastelu, kustomoidut sisällöt sekä automaattiset ilmoitukset ja vahvistusviestit. Valtuusto ymmärsi nopeasti, että vastatakseen kaikkiin näihin vaatimuksiin ja varmistaakseen uuden järjestelmän joustavuuden myös tulevaisuudessa, olisi se kannattavinta rakentaa open source -ratkaisuna alusta loppuun saakka.

Liferay Portal -ratkaisua päätettiin testata organisaation sisällä. Valtuusto tilasi tämän lisäksi ratkaisusta virallisen arvion Gartnerilta,

joka oli nimennyt Liferayn johtajasegmenttiin Magic Quadrant for Horizontal Portals -raportissaan. Heidän asiantuntija-analyysinsa osoittautui ratkaisevaksi tekijäksi päätöksenteossa.

Tänä päivänä Liferay-alustalle rakennetut yritys- ja kansalaisportaalit ovat tehneet Camdenin palvelutarjonnasta ja -tuottamisesta vuorovaikutteisempaa. Portaalien kautta yritysten ja kansalaisten on mahdollista suorittaa palvelutilaukset ja -toiminnot helposti ja turvallisesti yhdessä paikassa. Vaikka yritysten ja kansalaisten tarpeet sekä palveluiden käyttötiheys poikkeavat toisistaan, pystytään Liferayn joustavuutta hyödyntämään erinomaisesti: yhdessä portaalissa tehdyt muutokset voidaan integroida helposti myös toiseen portaaliin. Muita tärkeäksi koettuja ominaisuuksia ovat:

- Laajat konfigurointimahdollisuudet
- Paljon valmistaiminnallisuksia
- Standardien noudattaminen
- Enterprise-tason tuki ja paikallinen tilinhallinta
- Yhteentoimivuus ja integrointimahdollisuudet (sis. Facebook, Google ja Open ID login ja taloushallintojärjestelmät)

Liferayn ketteryys mahdollistaa myös vaihteittaiset portaalin julkaisut ja päivitykset. Uusi kansalaisille suunnattu portaali julkaistiin vain 12 viikkoa Liferayn

käyttöönottopäivästä. Seuraavien 15 kuukauden aikana Camden oli lisäksi tuottanut kaksi uutta julkaisua kansalaisportaalissa sekä yritysportaalissa.

Liiketoiminnan kasvua

Paikallinen hallinto ja keskushallinto ovat yhdessä jatkuvan haasteen edessä; palveluiden toimittamistavan parantamisen lisäksi ylimääräisiä toimintatapoja ja tehottomuutta tulee karsia. Liferayn käyttöönoton myötä Camden voi tarjota yksinkertaisen ja personoidun online-kokemuksen käyttäjilleen kalliiden ja perinteisten palvelukanavien sijaan. Camden “on säästänyt jo yli 1 miljoonaa puntaa Liferayn avulla toteutettujen, järkevien ja tehokkaiden online-palveluiden myötä”, sanoo John Jackson, Assistant Director of ICT. “Seuraavassa kehitystyön vaiheessa suunnittelemme uudelleen palvelutarjontaamme ja odotamme sen myötä säästöjen määrän nousevan edelleen merkittävästi. Suunnittelutyö ei koske vain olemassa olevien

asioiden automatisointia, vaan pyrimme ajattelemaan prosessien toimitustapaa kokonaan uusiksi.” Kustannusten säästämisen lisäksi Camdenin sitoutuneisuus järjestelmien avoimuuteen ja standardeihin mahdollistaa innovaation ja yhteistyön muiden organisaatioiden kanssa. Camdenin portaalien tuleviin julkaisusuunnitelmiin kuuluvat entistä korkeatasoisemmat palvelut arkaluonteisen tiedon käsittelyssä. Sen lisäksi valtuuston virheenkäsittelyprosesseissa aiotaan hyödyntää Liferayn valmiita elementtejä. Kun hallitus kehittää seuraavaksi verkkopalveluitaan, avaa käytössä oleva Open Standards -järjestelmä ikkunoita täysin uudennlaisille innovaatioille. Liferay ja Camden ovat sitoutuneita työskentelemään ja kehittämään yhdessä ratkaisua paikalliselle hallitukselle, jossa yksi asiointisivusto on jaettavissa ja ladattavissa Liferay Marketplacesta sovelluksiin, jotka ovat yhteensopivia Liferayn kanssa. Mikäli kiinnostuit tämänkaltaisesta ratkaisusta, ole Liferayhyn rohkeasti yhteydessä.