

Utilizarea aplicației Oracle Siebel CRM la nivelul Biroului Relații cu Publicul din cadrul Serviciului Arhive Naționale Istorice Centrale

Otilia Dodoț

Keywords: *CRM, Receipt and Management of Petitions*

I. Introducere

I.1. Scurtă prezentare a proiectului *Sistemul informatic integrat pentru gestiunea serviciilor oferite clienților Arhivelor Naționale*

În noiembrie 2012 se lansa unul dintre cele mai așteptate și dorite proiecte din cadrul Arhivelor Naționale, *Sistemul informatic integrat pentru gestiunea serviciilor oferite clienților Arhivelor Naționale*, un proiect de mare amploare și cu un impact major asupra tuturor structurilor din Arhivele Naționale, atât la nivel central, cât și teritorial, un proiect cu fluxuri, cu o arhitectură și integrări bine structurate și definite, ceea ce va duce pe termen lung la eficientizarea și integrarea întregului sistem al Arhivelor Naționale. Proiectul face parte din Programul Operațional Sectorial “Creșterea Competitivității Economice” – *Investiții pentru viitorul dumneavoastră*.

Obiectivele majore ale proiectului sunt furnizarea de servicii publice on-line către cetățeni/mediul de afaceri/administrație publică și eficientizarea activităților interne ale instituției publice care contribuie la furnizarea respectivului serviciu, utilizând mijloace specifice TIC, ceea ce reprezintă procesul de reinvenție a serviciului public oferit de Arhivele Naționale cetățenilor prin digitalizare și aplicare de noi tehnici de management a informației, proces ce are ca scop final creșterea gradului de participare a cetățenilor și eficientizarea aparatului administrativ al instituției. Proiectul este finanțat cu aproximativ 116 milioane lei din Fondul European de Dezvoltare Regională (FEDR) și 26 milioane lei de la bugetul de stat.¹ Perioada implementării proiectului a fost din iunie 2011 până în iunie 2014, în prezent proiectul aflându-se în perioada de sustenabilitate (post-implementare) până în anul 2019.

Unul dintre serviciile electronice realizate prin acest proiect este rezolvarea cererilor persoanelor fizice și juridice prin generarea de planuri de lucruri standard pentru cererile recepționate de la cetățeni, accesul la distanță (internet, e-mail) la documentele electronice produse ca urmare a rezolvării cererilor și furnizarea către cetățean a rezultatelor cercetării.

¹ Informație preluată din *Agenda* din 7 noiembrie 2012 a evenimentului de lansare a Proiectului *Sistem informatic integrat pentru gestiunea serviciilor oferite clienților Arhivelor Naționale*.

I.2. Necesitatea utilizării serviciilor electronice în desfășurarea activității Biroului Relații cu Publicul din cadrul Serviciului Arhive Naționale Istorice Centrale

În ultimii ani, din cauza volumului mare de cereri înregistrate la nivelul Biroului Relații cu Publicul, complexității acestora, dar și numărului mare de apeluri telefonice, s-a simțit din ce în ce mai mult nevoia aplicării și utilizării unor servicii electronice, drept dovadă stând încercările personalului de a ține o evidență informatizată a cererilor adresate instituției. Încă din anul 2003 s-a folosit un program de evidență a cererilor pe calculator, în Microsoft Access. Fiind sub formă tabelară și concepută după modelul registrului de intrare-ieșire, baza de date creată nu reușea să acopere toată aria activităților întreprinse la nivelul biroului. Ulterior aceasta a fost îmbunătățită, astfel încât în anii 2009 și 2010 informațiile introduse puteau fi interogate cu ușurință, iar baza de date creată era mai complexă. Datorită numărului foarte mare de cereri și a personalului redus, la nivelul Biroului Relații cu Publicul nu s-a putut opera permanent, personalul fiind ocupat cu întocmirea lucrărilor. Astfel s-a optat pentru o variantă mai scurtă și s-au introdus în fișiere Excel, după modelul registrului alfabetic. toate cererile înregistrate până în 2013, în anul 2014 fiind folosită aplicația Oracle Siebel CRM.

II. Aplicația Oracle Siebel CRM

Aplicația Oracle Siebel CRM (*Customer Relationship Management*) a fost implementată în Arhivele Naționale pentru a gestiona persoanele fizice și juridice cu care instituția relaționează, solicitările înaintate de aceștia, activitățile desfășurate pentru soluționarea lor, modul și timpul de rezolvare.

CRM-ul are secțiuni (ecrane, tab-uri, link-uri) distincte pentru fiecare dintre activitățile de înregistrare, eliberare și soluționare a cererilor.

II.1. Instrumente de evidență existente la nivelul biroului

La nivelul Biroului Relații cu Publicul se introduc în aplicația Oracle Siebel CRM toate cererile intrate prin Ghișeul de relații cu publicul, poștă, e-mail sau fax, dar în prezent nu s-a renunțat la metoda clasică, ținerea unei evidențe a cererilor prin registrul de intrare-ieșire și registrul alfabetic fiind încă necesară. De asemenea, o evidență a sumelor încasate de la petenți se ține într-un fișier Excel.

Evidența cererilor soluționate se ține printr-un **registru de scăderi**, unde sunt trecute toate cererile soluționate, pe categorii, în funcție de modul de soluționare a acestora (pozitiv, negativ etc.). Această evidență ajută la realizarea raportărilor lunare și semestriale, atât individual, cât și la nivelul biroului.

Pe viitor, aceste informații sperăm să fie extrase din CRM cu ajutorul BI-ului.²

II.2. Utilizarea aplicației Oracle Siebel CRM la nivelul Biroului Relații cu Publicul.

² *Business Intelligence* – formă de raportare ce transformă în informații datele introduse în CRM.

Înregistrarea cererilor prin aplicație se face prin crearea unei cereri pe numele solicitantului, apoi se completează câmpurile cu datele necesare în formularul specific tipului de cerere "Întrare". Se schimbă "sub-statusul" în "înregistrat" și se salvează, ulterior este alocat numărul de înregistrare ("număr registratură"), apoi se creează activitatea de "rezoluționare" și se repartizează către depozit prin schimbarea "responsabilului" și a sub-statusului în "repartizat".

Când cererile se întorc din cercetare, după ce sunt verificate și întocmite notificările de plată la cele pozitive, se închid din aplicație prin completarea câmpurilor cu datele necesare în formularul de "Ieșire", apoi se schimbă status-ul în "închis", iar sub-status-ul în funcție de modul de soluționare.

Se creează în aplicație toate activitățile executate de personalul Biroului Relații cu Publicul la nivelul unei cereri. Biroului i-au fost alocate doar patru licențe, astfel încât activitățile nu se introduc în CRM în timpul real executării lor, deoarece nu există câte o stație de lucru pentru fiecare persoană. Activitățile se introduc ulterior executării acestora, fapt ce duce la unele omisiuni. Tot din acest motiv, BI-ul nu poate estima timpul care se alocă pentru fiecare activitate în parte.

Nu intrăm în detalii privind modul cum se utilizează aplicația, lucru știut de toți utilizatorii, ci vom relata câteva aspecte legate de facilitățile utilizării acestei aplicații, modul cum s-au introdus datele și unele problemele apărute pe parcursul utilizării acesteia.

II.3. Avantajele utilizării aplicației Oracle Siebel CRM

II.3.1. Aplicația folosește o singură bază de date facilitând astfel accesul tuturor utilizatorilor la același set de date. Regăsirea în baza de date a persoanelor fizice și a persoanelor juridice create de orice utilizator duce la reducerea timpului alocat înregistrării cererii.

De pe orice stație de lucru care are instalată aplicația CRM, prin diferite interogări, se poate urmări stadiul de soluționare în care se află o cerere sau accesarea oricărei informații din baza de date creată.

II.3.2. Calitatea răspunsului acordat unui petent

Potentul nu mai este îndrumat sau cererea nu mai este redirecționată către serviciul unde acesta are deja depusă aceeași solicitare.

Din aplicație se poate vedea dacă un cetățean s-a adresat cu aceeași solicitare către mai multe structuri din cadrul Arhivelor Naționale. Este cazul cererii nr. BRP-3823-C-2014, în care petentul solicită documente privind refugierea din Basarabia pe teritoriul României. La înregistrarea cererii s-a observat că petentul s-a adresat cu aceeași solicitare către mai multe servicii județene, printre care și Serviciul Județean Timiș al Arhivelor Naționale, unde cererea este soluționată pozitiv. În consecință, nu i s-a mai sugerat petentului să se adreseze acestei instituții.

De asemenea, conexările cererilor se pot face cu ușurință. În cazul în care un petent se adresează cu aceeași solicitare prin mai multe căi, de exemplu, atât prin poștă, cât și prin e-mail, cererile sunt conexe, iar petentul primește un singur răspuns la ambele solicitări.

Acordarea de informații cetățenilor prin telefon sau ghișeu cu privire la numărul sau modul de soluționare a unei cereri înregistrată la o altă structură din cadrul Arhivelor Naționale face ca petentul să nu mai fie nevoit să se deplaseze în altă locație a Arhivelor Naționale sau să apeleze alt număr de telefon.

II.3.3. Reducerea timpului alocat activităților întreprinse

Înregistrarea și scăderea cererilor se face concomitent de către mai multe persoane, pe mai multe stații de lucru în același timp, ceea ce duce la reducerea timpului alocat acestor activități.

Regăsirea datelor introduse prin interogări se realizează cu ușurință, iar orice modificare de informații se face o singură dată într-un singur loc.

II.3.4. Regăsirea cu ușurință a informațiilor introduse în aplicație

Cu ajutorul interogărilor se pot regăsi cu ușurință datele introduse. Pe fiecare dintre ecranele aplicației este disponibil butonul “caută”, apoi “căutare avansată”, unde se deschide o fereastră de dialog în care pot fi introduse până la patru criterii de căutare ce pot fi combinate. Interogările pot fi salvate și utilizate ulterior. Rezultatul căutării poate fi exportat într-un fișier extern, care poate fi ulterior formatat și prelucrat.

Se pot regăsi unele informații mai ample despre o cerere, de exemplu: data când s-a încheiat cercetarea, suma de plată pe care petentul trebuie să o achite, canalul prin care a intrat cererea etc. De asemenea, se pot stabili cu ușurință cererile cu termenul de soluționare depășit și stadiul în care se află acestea, depozitele unde a fost repartizată spre soluționare.

II.4. Disfuncționalitățile apărute pe parcursul utilizării aplicației

II.4.1. Încărcarea bazei de date prin introducerea aceluiași PF/PJ de mai multe ori, din diferite cauze. Există persoane fizice introduse atât cu domiciliul acestora, dar și cu domiciliul ales la un cabinet de avocatură.

Unele persoane juridice apar introduse și în rubrica “lista persoane fizice”.

Nerespectarea scrierii cu diacritice, ceea ce conduce la negăsirea unei PF/PJ care este deja introdusă și, implicit, la adăugarea ei de mai multe ori. Acest lucru împiedică regăsirea cererilor alocate respectivei PF/PJ.

O înregistrare greșită poate fi ștearsă doar de administratorul aplicației, nepermițându-se corectarea sa în timp real.

Existența unui număr mare de “numere de caz” alocate de utilizatori fără număr de înregistrare și cu sub-status-ul “depus”.

II.4.2. Erorile date de aplicație

Când aplicația nu funcționează, nu se mai pot introduce date, implicit nu se mai pot alocă numere de înregistrare. În acest caz, la Ghișeul de relații cu publicul se atribuie cererilor primite de la petenți numere de înregistrare, în continuare, succesiv ultimului număr alocat de aplicație, urmând ca acestea să fie introduse ulterior în CRM.

În consecință, se ține o evidență dublă a cererilor, atât aplicația în sine, cât și în forma clasică, pe registrul de intrare-ieșire și registrul alfabetic, pentru a nu se bloca activitatea biroului în astfel de cazuri.

O altă eroare a aplicației este alocarea aceluiași număr de înregistrare la două cereri diferite, la doi utilizatori care folosesc programul în același timp.

II.5. Remedierea problemelor apărute

Toate acestea au dus la luarea unor măsuri de remediere a acestor nereguli prin aducerea la cunoștința tuturor utilizatorilor a regulilor de introducere a datelor într-un mod cât mai corect și unitar, luându-se măsuri de identificare și ștergere a tuturor persoanelor fizice și persoanelor juridice înscrise de mai multe ori. De asemenea, s-a constituit o "listă a numelor/titlaturilor în CRM", care se actualizează permanent în funcție de problemele apărute.

În scopul înregistrării și monitorizării problemelor apărute de funcționarea SIIAN, a fost constituită o platformă de comunicare (JIRA) prin care se pot comunica și remedia problemele apărute.

Datorită erorilor în utilizare, aplicația are nevoie de un contract de mentenanță de specialitate din partea unei societăți de profil, care poate rezolva eventualele probleme în cel mai scurt timp posibil.

III. Concluzii

Oracle Siebel CRM este o aplicație complexă ce acoperă în mare parte toate tipurile de activități întreprinse la nivelul biroului și prezintă o serie de facilități în desfășurarea activității utilizând accesul tuturor utilizatorilor la același set de date, reducând timpul alocat anumitor activități și regăsind cu ușurință datele introduse prin interogări.

La nivelul Biroului Relații cu Publicul se respectă, pe cât este posibil, aceleași reguli de introducere a datelor în aplicație din manual, în scopul regăsirii informației cu ușurință. Sunt însă câteva diferențe, și anume:

Din lipsa timpului și pentru a se opera mai repede înregistrarea cererilor, s-a preferat să nu se introducă date în rubrica "Informații de bază", acestea fiind trecute în câmpul "descriere", astfel încât la "subcategorie" toate solicitările înregistrate au trecută opțiunea "generală".

La fiecare tip de activitate, în "descriere" se trec inițialele persoanei care a efectuat activitatea respectivă.

În cazul înregistrării cererilor adresate de tribunale sau alte instanțe, în câmpul "număr de înregistrare PJ" se trece "DOSAR", numărul dosarului și anul, apoi secția instanței respective. Astfel se poate regăsi ușor o cerere după numărul de dosar și nu se încarcă baza de date creând aceeași instanță de mai multe ori.

Aplicația Oracle Siebel CRM poate suporta mai multe canale de comunicare: web, email, call center. Așteptăm cu nerăbdare să beneficiem de toate facilitățile oferite de această aplicație și, bineînțeles, de aparatura necesară.

**Use of Oracle Siebel CRM software at the Public Relations Office of Central
Historical National Archives Department**
(abstract)

The application Oracle Siebel CRM is part of the integrated IT system for managing services provided to National Archives clients, a project that has as major objectives the efficiency and integration of the entire integrated IT system of National Archives.

The application Oracle Siebel CRM (Customer Relationship Management) has been implemented in the National Archives to manage the individuals and legal entities that the institution relates to, the requests submitted by them, all the activities that are deployed to solve their requests, the way and the time to solve them.

At the Public Relations Office level, Oracle Siebel CRM manages records of all incoming requests through all access ways (mailpost, email, fax, etc.).

The possibility of querying the CRM application database makes it more efficient to retrieve all data related to a request, more detailed information, which was not possible when the records of requests were held on the basis of the entry-exit registers.