

Integreret selvbetjeningsportal til håndtering af parkeringslicenser



DP | Parkeringslicensportal

I Københavns Kommune er der en betalingsparkeringsordning. Parkeringsordningen har til formål at trække noget af den store mængde trafik ud af byen, og samtidig skal ordningen medvirke til at byen er fremkommelig og sikker at færdes i for både bilister, cyklister og fodgængere.

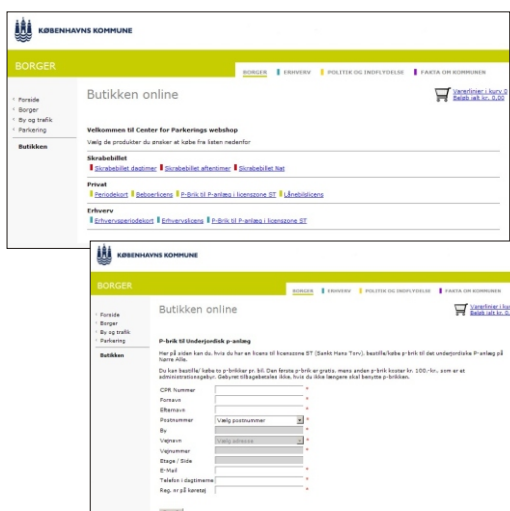
Betalingsparkeringsordningen administreres af Teknik- og Miljøforvaltningens Center for Parkering, der årligt modtager ca. 72.000 telefoniske og ca. 34.000 personlige henvendelser. En del af de henvendelser vedrører udstedelse og fornyelse af parkeringslicenser, ligesom centret sælger forskellige former for P-billetter m.v. Behandling af en personlig henvendelse tager gennemsnitligt ca. 4 minutter, og behandling af en telefonisk henvendelse tager gennemsnitligt ca. 3 minutter.

Med henblik på effektivisering og en bedre borgerbetjening har Københavns Kommune ønsket at flytte en del af de telefoniske og personlige henvendelser til en selvbetjeningsløsning, og på den måde digitalisere en mængde manuelle arbejdsgange. Derudover har man ønsket at forkorte sagsbehandlingen ved de personlige henvendelser, bl.a. ved hjælp af automatiseret integration til diverse opslagsregistre.

Løsningsbeskrivelse

Datapro A/S har i samarbejde med Center for Parkering (CPK) i Københavns Kommune implementeret en integreret IT løsning til behandling af parkeringslicenser. Løsningen er tostrengt, delt ved "bestilling" og "håndtering". Ved bestilling forstås, at kunderne via selvbetjening kan foretage bestilling og køb af parkeringslicenser på kommunens webshop på nettet. Ved håndtering forstås den

Eksempler fra portalen...



(Fortsættes på næste side...)

sagsbehandling der sker, når en kunde henvender sig personligt i kommunens servicecenter for at købe parkeringslicenser, hvilket tages manuelt ind af en medarbejder. Såvel bestillingsdelen som håndteringsdelen er baseret på en webløsning, der er integreret med Microsoft Dynamics NAV (tidl. Navision).

Denne platform fungerer som et komplet sagsbehandlingssystem med integration til kassesystem, webshop, diverse registre m.v. Fordelen ved at anvende NAV er, at man opnår et regnskabsteknisk korrekt flow, og at der kan anvendes f.eks. lagerstyring og anden standard NAV funktionalitet.

Løsningen er således baseret på en standard NAV, der gør den fleksibel og konfigurerbar i andre sammenhænge. Der er foretaget tilretninger på funktionalitet og brugerflade, som bedst muligt understøtter de daglige rutiner.

Den samlede løsning indeholder fuldt integrerede systemer, og erstatter således CPK's tidligere 4 systemer (et stand-alone kassesystem, et licenssystem, en webshop og integration til kommunens økonomi- og ressourcestyringsystem), ligesom flere af de administrative og manuelle processer er blevet understøttet systemmæssigt.

Fra NAV er der direkte integration til Det Centrale Person Register (CPR), ligesom det er muligt at integrere til Det Centrale VirksomhedsRegister (CVR) og Det Centrale Register for Motorkøretøjer (CRM).

I princippet er det de samme muligheder henholdsvis en kunde og en medarbejder får. Medarbejderen taster blot direkte i NAV, hvorimod kunden taster i portalen/ webshoppen på nettet.

Beskrivelse af produkterne

Københavns Kommunes parkeringsordning består af et betalingsområde inddelt i 3 zoner. I betalingszonerne skal alle betale for parkering, uanset om man er fastboende eller besøgende.

Produkterne kan inddeles i følgende kategorier:

- Licenser (beboerlicens, erhvervslicens, delebilslicens, låne/værkstedbilslicens)
- Periodekort og skrabeбилletter

- Bussluser og underjordiske p-anlæg
- Rettelser (fornyelser, forlængelser, erstatninger, midlertidige og adresseændringer)

Følgende produkter kan købes på webshoppen:

- Skrabeбилletter (dag-, aften- og nattetimer)
- Periodekort og erhvervsperiodekort
- Beboerlicenser og erhvervslicenser
- Lånebilslicenser

Alle produkter i CPK er oprettet med et selvstændigt varenummer i NAV. Derudover har man defineret licensreglerne i NAV, således at de gældende betingelser skal være opfyldt, før en licens kan udstedes. Produkterne er alle understøttet systemmæssigt, så systemet selv kan 'godkende' eller 'afvise' en bestilling. Dvs. hvis f.eks. en beboer ansøger om en licens, men har en i forvejen, vil bestillingen blive afvist i NAV, og kunden vil få besked herom med angivelse af årsagen til afvisningen.

Integrerede systemer

Kasseterminaler

Kommer en kunde ind i kundeservicecentret og ønsker at købe en licens eller et andet produkt, starter arbejdsgangen for medarbejderen i NAV. Kundens data indtastes, og når alle informationer er på plads og data er valideret over til CPR registret, oprettes en faktura, som bogføres med det samme. Ved bogføringen oprettes der en debitorpost på kunden, som står åben, indtil kunden har betalt via kassen.

Det er herefter muligt at gå ind på kasseterminalerne og trække den pågældende faktura over. Kunden kan nu vælge betalingsmetode.

Når butikken lukker, gøres alle kasserne op, og alle transaktioner fra kassesystemet indlæses i NAV. Alle dagens ekspeditioner havner i kassekladde og bliver bogført. Fakturaer, der tidligere blev dannet i NAV, bliver således også udlignet med den gældende betaling.

Ved bogføring af dagens kladde i NAV, bliver alle licenser og periodekort aktiveret.

(Fortsættes på næste side...)

Alle korttransaktioner bliver bogført direkte i kommunens økonomi- og ressourcestyningssystem, men bogføres også i NAV, alene på baggrund af den forventede kortindtægt fra dagens afslutning på kasseterminalerne.

På grund af at alle korttransaktioner bliver bogført direkte i kommunens system, foretages bankafstemning af kommunens Koncern Service.

Alle produkter i CPK er som nævnt oprettet i NAV med et selvstændigt varenummer og kan således ekspederes via kasseterminalerne.

Selvbetjeningsportal/Webshop

På webshoppen er det muligt at vælge følgende produkter:

- Beboerlicens
- Erhvervslicens
- Periodekort
- Erhvervsperiodekort
- Skrabeбилletter (dag, aften, nat)
- Lånebillicens
- P-brik til underjordisk P-anlæg

Kunden bestiller sine licenser, skrabe- eller periodekort på webshoppen, hvorefter der vælges leveringsform (post eller afhentning hos CPK).

Når kunden har godkendt sine bestillinger på webshoppen, fortsættes til betaling, hvor kunden kan vælge at betale med et udvalg af godkendte korttyper.

Alle ordrer fra webshoppen lander automatisk i NAV som en midlertidig webordre. Når CPK har gennemset og godkendt ordren, får kunden automatisk en e-mail med bekræftelse om, at ordren er modtaget og vil blive behandlet.

Beløbet bliver først frigivet fra betalingssystemet, når en CPK medarbejder har godkendt ordren. Afvises ordren, annulleres den ventende betaling.

Såfremt kunden har valgt leveringsformen post, vil den pågældende licens blive færdigbehandlet og sendt til kunden.

Køber kunden periodekort eller skrabeбилletter for mere end kr. 500 og vælger leveringsformen post, udløser det automatisk et gebyr for anbefalet brev.

Alle korttransaktioner bliver bogført direkte i kommunens økonomi- og ressourcestyningssystem, men bogføres også i NAV, alene på baggrund af udtræk fra betalingssystemet og de indkomne webordrer. På grund af at alle korttransaktioner bliver bogført direkte i kommunens system, foretages bankafstemning af kommunens Koncern Service.

Har kunde valgt leveringsform afhentning, vil kundens ordre blive færdiggjort og udskrevet, og ligge klar til afhentning i kundeservice.

CPR integration

Når en kunde vil købe en parkeringslicens, kontrolleres kundens personnummer ved et opslag i Det Centrale Person Register (CPR). I NAV er der lavet en knap til dette, som går direkte online på CPR registret via CPK's abonnement hos CPR.

Periodisk køres der et match på data, der allerede ligger i NAV mod CPR registret, hvor navn og adresseoplysninger kontrolleres. Hvis en licenshaver ikke længere skulle være berettiget til en licens i området (f.eks. hvis vedkommende er flyttet til et andet postnummer), skal licensen deaktiveres. Alle andre ændringer skal opdateres i databasen med oplysningerne fra CPR.

Kørslen resulterer i breve, som skal udsendes til kunderne med besked om, at deres licens er deaktiveret, fordi de ikke længere er berettigede.

Håndterminaler

Alle P-vagter er udstyret med en håndterminal. Håndterminalerne bliver dagligt opdateret med alle aktive licenser samt listen over stjålne biler.

Der indlæses en liste over stjålne biler og biler med særlige bemærkninger i NAV. En kørsel i NAV sørger for, at informationerne om de aktive licenser og de stjålne biler bliver omdannet til en kode kombineret med bilens registreringsnummer, som kan læses over på håndterminalerne.

(Fortsættes på næste side...)

Afgiftsteam

I afgiftsteam håndteres indbetalinger af P-afgifter fra kassen, samt indbetalinger på licensfornyelser via giro og bankoverførsler.

En Excel fil hentes fra banken med periodens (dagens) indbetalinger, og filen indlæses i NAV i en finanskladde.

Afgifter betalt i kassen bliver trukket ud på en liste indtastet i KMD Debitor, som holder styr på de udstedte P-afgifter. Dette er i dag en manuel proces.

Licensindbetalingerne bogføres og faktura dannes på kunden og licenser udskrives. Samtidig sker udligning af den udstedte faktura til giroindbetalingen.

Afgiftsteam kan registrere forudbetalinger på kunder. Disse forudbetalinger videregives til kundeservice, som tager kontakt med kunden og laver licensen.

Kundeservice kan ligeledes give opgaver videre til afgiftsteam.

Underjordiske P-anlæg

De underjordiske P-anlæg driftes af CPK, og licensbrikker kan ligesom andre produkter købes enten i kundeservice i CPK eller på selvbetjeningsportalen.

Det første underjordiske P-anlæg blev åbnet i juni 2010, og borgere i en bestemt zone har sammen med en gyldig licens til zonen mulighed for at parkere i disse anlæg.

Brikkerne scannes ved indkørsel til P-anlægget og sammenlignes med bilens registreringsnummer, der så matches op mod de licensbrikker, som NAV løsningen holder styr på.

Første brik er gratis, brik nummer to kan købes (såkaldt "tvillingebrik").

Teknisk information

Selvbetjeningsportalen er baseret på CMS-systemet UMBRACO, der er et dansk udviklet open source system. Databasen er en Microsoft SQL, og webserveren er baseret på en Microsoft Windows Server.

Brugere hos CPK tilgår databasen via en NAV 5.0 classic klient, og kunderne kan bestille deres licenser via Internet Explorer.

Fordele ved Datapro's Parkeringslicensportal:

- Sparer administrativ tid, da mange personlige og telefoniske henvendelser kan konverteres til selvbetjening via Internettet
- Portalen er brugervenlig og let at vedligeholde
- Nem integration med øvrige systemer, f.eks. NAV i forbindelse med betaling, lagerstyring m.v.
- Optimal styring og kontrol af licenser, grundet integrationen til økonomisystemet
- Kan skræddersys til den enkelte kommunes eller forvaltnings behov
- Løsningen kan udvides, så licenserne sendes via PDF til kunden på e-mail, så der slet ikke skal foretages nogen manuel håndtering fra forvaltningens side



Ønsker du mere information eller et uforpligtende bud på, hvordan din digitaliseringsløsning kunne se ud, så kontakt Datapro på telefon 44 35 00 00.



Datapro A/S er et Microsoft Gold Certified Partner konsulenthus med kompetence i Microsoft Dynamics NAV (tidl. Navision). Fra hovedsædet i Måløv beskæftiger virksomheden 25 dygtige og engagerede medarbejdere, der rådgiver og servicerer kundeporteføljen på et par hundrede mindre og mellemstore virksomheder inden for såvel det private som det offentlige.

