



MANAGEMENTUL SOLICITARILOR/CAZURILOR DISTRIBUIT, MAI EFICIENT, INTEROPERABIL

Corina Mihaela Neacsu, Project Manager, Phoenix IT

Bine ați venit în lumea  aSigno

Ghișeul virtual de servicii

Platforma software
inovativă pentru
managementul
solicitărilor și
interacțiunilor intra- și
inter-organizaționale



Despre Phoenix IT

- Specializare principală în software, tradiție de 15 ani
- Dezvoltare de aplicații de business
- Integrator de soluții complexe hardware și software
- Partener Oracle, Veritas, Veeam, Bitdefender, Symantec, Fortinet
- Datacenter conform TIA Tier 3, situat la 80km de București – servicii de Backup și Disaster Recovery, SaaS, IaaS, SECaaS
- Consultanță și training GDPR
consultanță proiectare arhitecturi IT&C, IT Asset Management

Despre Phoenix IT – Dezvoltare și implementare Software

Aplicații web

Aplicații mobile

Platforma de management solicitări (ASIGNO)

Management documente

Testare cunoștințe

eLearning

Management al afacerii: ERP, CRM, BI

Instituții publice

- **Cereri din partea cetățenilor – intern sau prin schimb de date cu alte instituții implicate în rezolvarea cazurilor**
- **Transmit date către organisme de reglementare**
- **Primesc date pe fluxul operațional**

Companii private

- **Cereri din partea clienților sau din partea partenerilor de afaceri – trasabilitate în producție, dezvoltare a unor linii de business, canal de revânzare, programe loializare etc.**
- Accentul este pus pe schimbul de informații și documente intern și cu partenerii, asigurând comunicarea rapidă și eficientă

Uniuni/fundații

- Soluționează cereri diverse, inclusiv de la cetățeni sau din comunitatea specifică
- Solicitarea se poate transfera în cadrul fluxului pe caz către o altă entitate din comunitate care are cont în aplicație

Liber profesioniști

- Soluționează cereri diverse de la cetățeni sau persoane juridice care apelează diverse servicii: notariat, avocatură, traducători, firme înscrieri Reg. Comerț sau înmatriculări mașini
- Schimb de documente
- Apelare la o altă entitate înscrisă pentru intervenție pe același caz



Platforma de management al solicitărilor

Componenta solicitant:

- ❖ Aplicație Web – compatibilă cu cele mai uzuale browsere
- ❖ Aplicație Mobilă - Android și iOS (descărcabilă din Google Play și App Store)

The screenshot shows the web interface of the aSigno platform. At the top, there is a navigation bar with a search bar and various filters. Below this, there are sections for 'My Cases' and a 'CALENDAR' view. The 'My Cases' section is divided into three categories: 'Request for/Renew EHIC', 'Request for/Renew RHA Card', and 'Eligibility Check'. Each category contains a table of cases with columns for Importance, Case number, Name, Surname, Date of Birth, Person ID, Email, Mobile, and Status. The 'CALENDAR' view shows a weekly calendar for September 7, 2018, with appointments for 'Appointment1' through 'Appointment5'.

Request for/Renew EHIC									
<input type="checkbox"/>	Impertance	Case number	Name	Surname	Date of Birth	Person ID	Email	Mobile	Status
<input type="checkbox"/>	!!	ASG_6	Ionescu	Petre	6 September, 2018		ionescu.petre@gmail.com		New

Request for/Renew RHA Card									
<input type="checkbox"/>	Impertance	Case number	Name	Surname	Date of Birth	Person ID	Email	Mobile	Status
<input type="checkbox"/>	!!	ASG_2	Power	DDCM	6 September, 2018		ddcnpower@+4074468452@gmail.com	9	New

Eligibility Check									
<input type="checkbox"/>	Impertance	Case number	Name	Surname	Date of Birth	Person ID	Email	Mobile	Status
<input type="checkbox"/>	!!	ASG_4	Doe	John	9 September, 2018		john.doe@gmail.com	1234	New

The screenshot shows the mobile app interface of the aSigno platform. It features a navigation bar with the aSigno logo and a notification bell icon. Below this, there are sections for 'NEW', 'ACTIVE', and 'CLOSED' cases. The 'NEW' section shows a 'Request for/Renew RHA Card' with 'Action Required'. The 'ACTIVE' section shows 'Request for/Renew EHIC' and 'Cancellation of EHIC', both with 'Awaiting Feedback From Provider'. The 'CLOSED' section shows 'Eligibility Check' with 'Case Closed'. A calendar view is also visible at the bottom.

The screenshot shows a notification overlay on the mobile app interface. The overlay displays three notification levels: 'Neimportant' (green exclamation mark), 'Important' (yellow exclamation mark), and 'Foarte Important' (red exclamation mark). The background shows a list of cases and a 'Detalii subiect' button.



Platforma de management al solicitărilor

Asigură managementul end-to-end al solicitărilor, de la introducere până la rezolvare

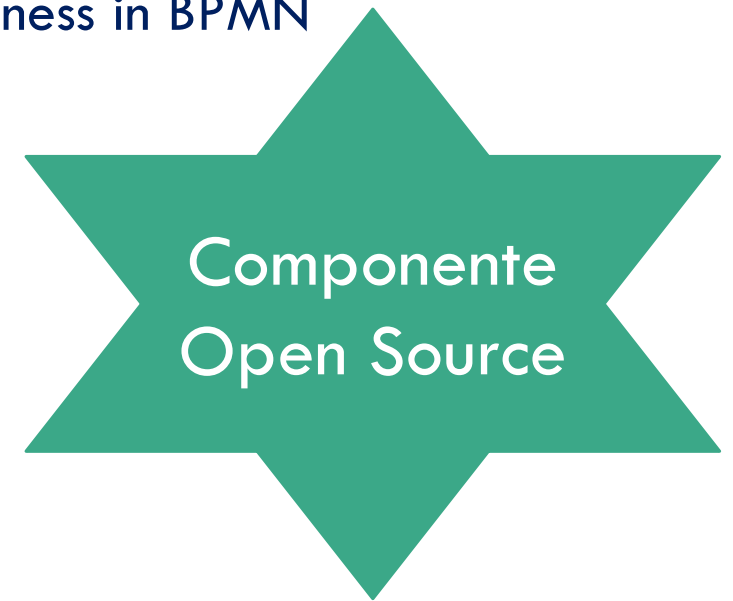
- ✓ managementul fluxurilor de lucru diferențiat pe tipurile de solicitări
- ✓ căutări de tip fuzzy search
- ✓ încărcarea de documente
- ✓ programări online
- ✓ serviciu de mesagerie securizată bidirecțională pentru asigurarea interoperabilității: schimb de date, documente
- ✓ Interacțiune programatică cu alte procese, platforme și sisteme informatice
- ✓ trasabilitate pe caz și documente
- ✓ notificări disponibile atât în aplicația web, cât și în cea mobilă
- ✓ căutare de proximitate pe harta a unui „furnizor de servicii”, inclusiv după coordonate GPS
- ✓ rapoarte diverse
- ✓ lucru cu semnături electronice și plăți electronice
- ✓ aplicație multi-tenant



Platforma de management al solicitărilor

Componente tehnologice:

- Server web
- Server de aplicație
- Server BPM (Business Process Management):
 - Interfață grafică pentru modelarea ușoară a proceselor de business in BPMN
 - Motor de fluxuri încorporat pentru execuția proceselor
- Server de management al identității
- Componentă de indexare a datelor – ElasticSearch
- Server de baze de date relaționale
- Serviciul de mesagerie (Message Service Handler) - componentă de interoperabilitate pentru schimb de date
- Componentă de raportare
- Server de administrare a conținutului web





Platforma de management al solicitărilor - Implementare

- **C.N. Imprimeria Națională - Sistemul de trasabilitate a produselor din tutun (Ridis)**
Implementarea in regim de Private Cloud a avut loc folosind stack Oracle pentru Baza de date relațională, serverul de aplicații WebLogic, integrare cu Oracle Identity; Oracle SOA pentru serviciile de interoperabilitate; restul componentelor platformei fiind open-source.



Ridis

Cazurile mele

<input type="checkbox"/>	!!	CAS01_18055	Operator economic 2	sada@sac.com	LECN12795	Deschis
<input type="checkbox"/>	!!	CAS01_18059	Opertor inactiv	asdsa@mail.com	LECN1553266	Închis

Inregistrare Punct de lucru

<input type="checkbox"/>	Importanță	Nr. caz	Tip	Cod EO	Cod F	Stare
<input type="checkbox"/>	!!	CAS01_19007	1	LECN1177597	LECN1809829	Deschis
<input type="checkbox"/>	!!	CAS01_19009	1	LECN1177597	LECN115890	Închis

Inregistrare Utilaj

<input type="checkbox"/>	Importanță	Nr. caz	Cod EO	Cod F	Cod M	Producător	Model	Numar	Stare
<input type="checkbox"/>	!!	CAS01_19013	LECN1177597	LECN1809829	32423	prod	model	xx22	Deschis
<input type="checkbox"/>	!!	CAS01_19011	LECN1177597	LECN1809829	LECNIMpn7	producator	model	xx323	Deschis
<input type="checkbox"/>	!!	CAS01_19015							Nou

NOTIFICĂRI CALENDAR

- Cod EO
- Cod F
- Cod M
- Producător utilaj
- Model
- Numar

ȘTERGE TOT AFIȘEAZĂ ȘTERSE



Platforma de management al solicitărilor - Implementare

➤ Ministerul Sănătății, Malta

în cadrul inițiativei europene pentru Schimbul Electronic de Informații între statele membre UE privind Securitatea Socială (EESSI)

The screenshot displays the aSigno application interface. At the top, there is a navigation bar with a search bar and various filters. Below this, the main content area is divided into sections for different case types. A notification panel is open on the right side, showing a list of notifications with checkboxes for each field.

Importance	Case number	Family name	Forename	Email	Mobile	Status
<input type="checkbox"/>	ASG_3	Bogdan	Toma			Open

Importance	Case number	Family name	Forename	Date of Birth	Person ID	Email	Mobile	Status
<input type="checkbox"/>	ASG_19	Stefano	De Stalis	2 Dec, 1959	0153360A	ddcmpower@gmail.com		Closed

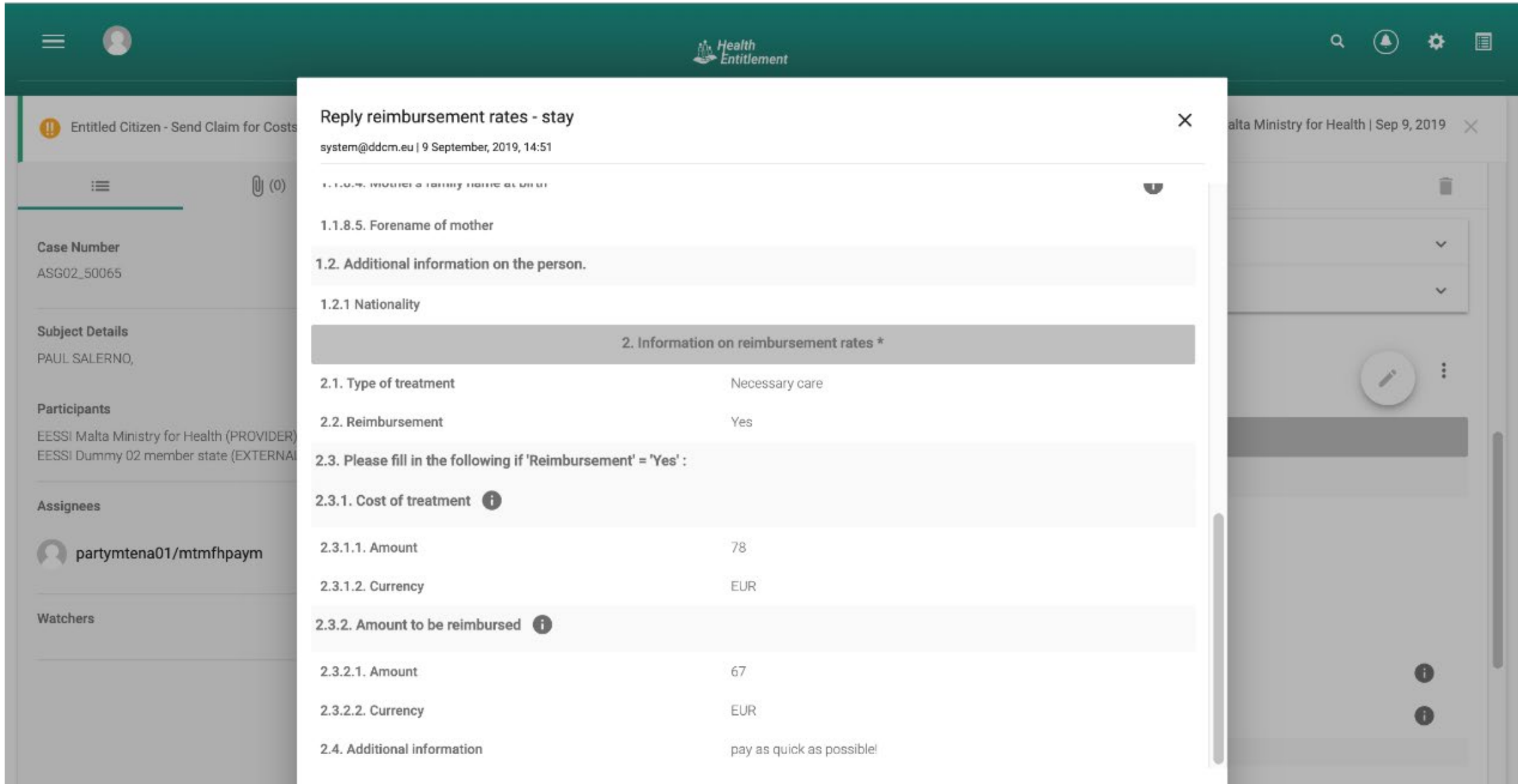
Importance	Case number	Family name	Forename	Date of Birth	Person ID	Email	Mobile	Status
<input type="checkbox"/>	ASG_23	Stefano	De Stalis	2 Dec, 1959	0153360A	ddcmpower@gmail.com	+40726562591	Open
<input type="checkbox"/>	ASG_15	Stefano	De Stalis	2 Dec, 1959	0153360A	ddcmpower@gmail.com	+40726562591	Closed
<input type="checkbox"/>	ASG_5	Stefano	De Stalis	2 Dec, 1959	0153360A	ddcmpower@gmail.com	+40726562591	Closed

Importance	Case number	Family name	Forename	Date of Birth	Person ID	Email	Mobile	Status
<input type="checkbox"/>	ASG_11	Stefano	De Stalis	2 Dec, 1959	0153360A	ddcmpower@gmail.com		Open



Aprox. 20 de tipuri de solicitări diferite sunt modelate și implementate în aplicație

Validări automate de ID Identity (CNP) la deschiderea cazului.



The screenshot displays the 'Health Entitlement' application interface. A modal window titled 'Reply reimbursement rates - stay' is open, showing a form for processing a claim. The form includes a header with the sender 'system@ddcm.eu' and a timestamp of '9 September, 2019, 14:51'. The form is divided into several sections:

- 1.1.8.5. Forename of mother**
- 1.2. Additional information on the person.**
 - 1.2.1 Nationality
- 2. Information on reimbursement rates ***
 - 2.1. Type of treatment: Necessary care
 - 2.2. Reimbursement: Yes
 - 2.3. Please fill in the following if 'Reimbursement' = 'Yes' :
 - 2.3.1. Cost of treatment **i**
 - 2.3.1.1. Amount: 78
 - 2.3.1.2. Currency: EUR
 - 2.3.2. Amount to be reimbursed **i**
 - 2.3.2.1. Amount: 67
 - 2.3.2.2. Currency: EUR
 - 2.4. Additional information: pay as quick as possible!

The background interface shows a sidebar with navigation options and a main content area with a header 'Entitled Citizen - Send Claim for Costs' and a list of participants including 'EESSI Malta Ministry for Health (PROVIDER)' and 'EESSI Dummy 02 member state (EXTERNAL)'.



Platforma de management al solicitărilor – Implementare în curs:

- **Uniunea Națională a Executorilor Judecătorești din România (UNEJ)**
 - Registrul General de Dosare de Executare
 - Registrul Electronic de Publicitate a Vânzării Bunurilor supuse Executării Silite
 - Registrul Unic al Actelor de Adjudecare
 - Schimb de date între UNEJ, Camerele Executorilor Judecătorești și Direcția de Evidență a Persoanelor (DEPABD)
 - Schimb de date între UNEJ, Camerele Executorilor Judecătorești și Direcția Regim Permise de Conducere și Înmatriculare a Vehiculelor (DRPCIV)

Implementare on-premises, cu stack open source.



The Right Tools
Can Help You
Save Time and
Money



CONNECTED WITH CUSTOMERS



Platforma de management al solicitărilor

Beneficii:

- ✓ interfață foarte prietenoasă și intuitivă pentru utilizatori non-tehnici, atât în interfața Web, cât și pe Aplicația Mobilă
- ✓ Ușurință în utilizarea platformei de către angajații interni (Backoffice)
- ✓ Platforma include mai multe componente deja integrate (compatibilitatea maximă):
 - => economie bani și timp câștigat
 - => eliminare riscuri de incompatibilitate ulterioară în cazul alegerii altor soluții siloz pentru fiecare componentă în parte a platformei
- ✓ Setarea și întreținerea proceselor de business se face simplu prin interfața grafică inclusă în platformă
- ✓ Ușor scalabilă dpdv tehnic, în timp, pe măsură ce gradul de utilizare crește
- ✓ Poate utiliza stack open-source sau Oracle, funcție de solicitările beneficiarului
- ✓ GDPR ready



Vă mulțumesc!

Q&A: mihaela.neacsu@phoenix-it.ro