

FAALİYET

YÖNETİM BİLGİ SİSTEMİ



www.catsbilisim.net

cats@catsbilisim.net



0266 244 3070

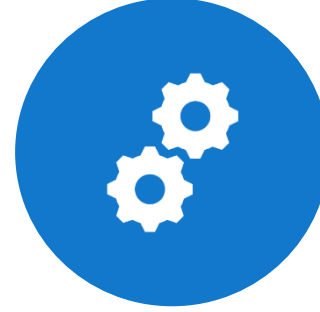
EskiKuyumcular Mh.
Gedik Sk No:5/7
BALIKESİR

Faaliyet Bilgi Sistemi Nedir ?

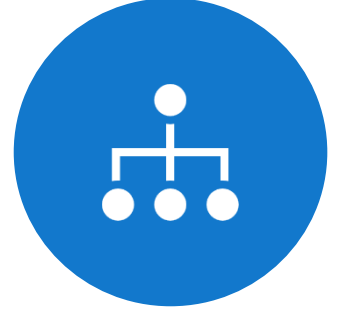
Faaliyet Bilgi Sistemi; Vatandaşlar, Kurum İçi / Dışı ile olan tüm **Talep, Öneri ve Şikayet** süreçlerini baştan sona tek merkezden, sürdürülebilir ve ölçülebilir bir şekilde kurum içi tüm faaliyetleri yönetmenize, takip etmenize olanak sağlayan yönetim bilgi sistemidir.



Yönetim İçin
Geliştirilmiş Web Tabanlı
Özel Yazılım



Fonksiyonel Yazılım ve
Geniş Veritabanı



Hiyerarşik Düzen ve
Geniş Raporlama Sunusu

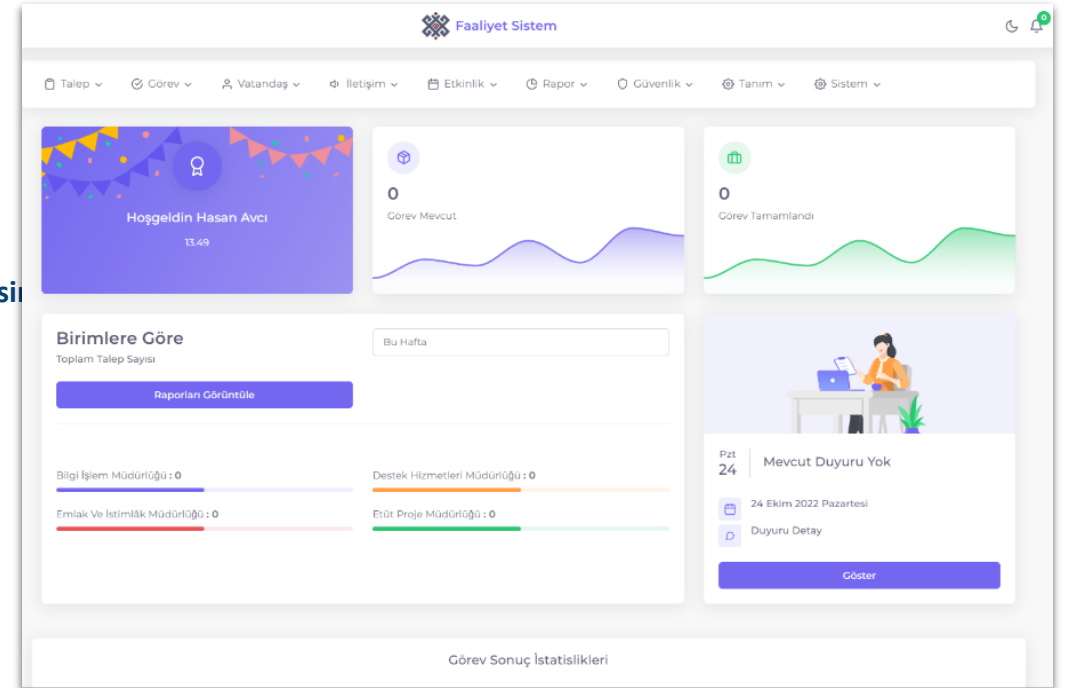
YÖNETİCİLERİN PROBLEMLERİNE DEĞİNECEK OLURSAK;

- Şikayet ve Talepleri Toplama, Arşivleme ve Sunmada Yaşanan Karşmaşık Süreç ve Düzen Bütün
- Yapılan Hizmetleri Sunma ve Raporlamada Hız ve Verim Eksikliği
- Vatandaşlara Karşı Şeffaf Bir Şekilde Hizmetleri Sunma
- Vatandaşa, Mahalle ve Yerleşim Alanlarına Yapılan Hizmetin, Yatırım Miktarını Doğru ve Hızlı Bir Şekilde İstenildiği Anda Sunma
- İl-ilçe İçin Yapılan Toplam Yatırım Ve Hizmet Maliyetlerini Arşivleyememe
- Düşük Data Girişi ve Analizi
- Sunulan Hizmet, Yerel Yönetimlerin Kurumsal Yapısına Ve Amacına Pozitif Katkı Ve Standartlar Optimize Edilmiş Yönetim Anlayışı Katmak
- Hızlı, Verimli, Sonuç Odaklı İş Standartları Oluşturma.



HİZMET BİLGİ DUVARININ GETİRECEĞİ ÇÖZÜMLER İSE;

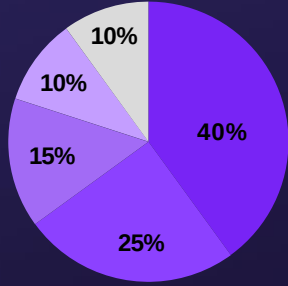
- Gelen Talep Ve Şikayetler Doğrultusunda Hızlı Bir Şekilde Veritabanı Oluşturur Ve Çözüm Aşamalarını Tanımlayıp Ölçülmesine Yardım Eder.
- Otomatik İş Süreçleri ile, Görev Takibini Kolaylaştırır.
- Anlık Birim ve Birim Personellerinin Görevlerinin Takibi Sağlanır.
- Mevcut Görevlerin Durumunu, Analizlerine Yardımcı Olur.
- Hizmetlerinizin Geliştirilmesi Ve İyileştirmelerin Yapılması Gereken Noktaları Tayin Etmenize Yarar.
- Dilediğiniz Anda İstenilen Raporu Anlık Sunarak Yapılan Hizmeti Ve Taleplerin Çözümünü Sunabilirsiniz.
- Hizmet Ve Yatırımları Dilediğiniz Platformda Paylaşabilir, Vatandaşların Takibine Sunabilirsiniz.
- Ciddi Bir Sorunla Karşılaşmadan Önce, Olası Sorunlar Konusunda Size İpucu Verir.
- Yöneticilerin İşini Daha İyi Yapabilecek Verileri Ve Referans Noktalarını Sağlar.
- Hızlı Ve Doğru Karar Vererek, Birim Zamanda Verilmesi Gereken Karar Sayısında Büyük Artış Olur
- Attığınız Her Adımın Sayısal Karşılığını Alarak, Yatırımlarınızı Takip Etmenize Destek Olur.
- Başarı Performansınızı Ölçülebilir Ve Takip Edilebilir Kılırsınız.



«» Faaliyet Yönetim Bilgi Sistemi, Dijital Dönüşümü, Zaman ve Maliyet Tasarrufları ile Verim Artışı Amaçlayan Yazılım Hizmetidir

«» Mevcut iç süreçlerini dijitalle taşımak, rutin içleri ve giderleri veriye dönüştürmek harcanan kaynakları takip edilmesini, gelir artırıcı içlerin kararını verebilmesini, personel verimini arttırmasını ve genel tasarruf sağlayarak sürdürülebilir bir yönetim oluşturma hedeflenmektedir.

FAALİYET TAKİP SİSTEMİNİ NEDEN TERCİH EDERLER?

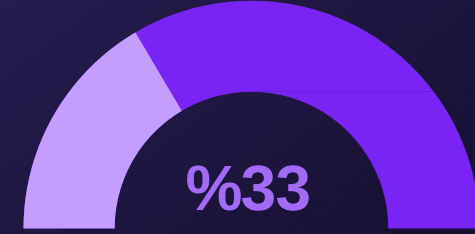


- Tasarruf Etme
- İş Süreçlerini Hızlandırm
- Sürdülebilir Yönetim
- İş Süreçlerinin Takibi
- Personel Verimi

40%

Takip edilemeyen iş süreçlerinden harcanan zaman ve paranın takibini kolaylaştırarak tasarruf elde edilmektedir.

TALEP YÖNETİM SİSTEMİ SONRASI VATANDAŞ MEMNUNİYET ORANI ARTIŞI



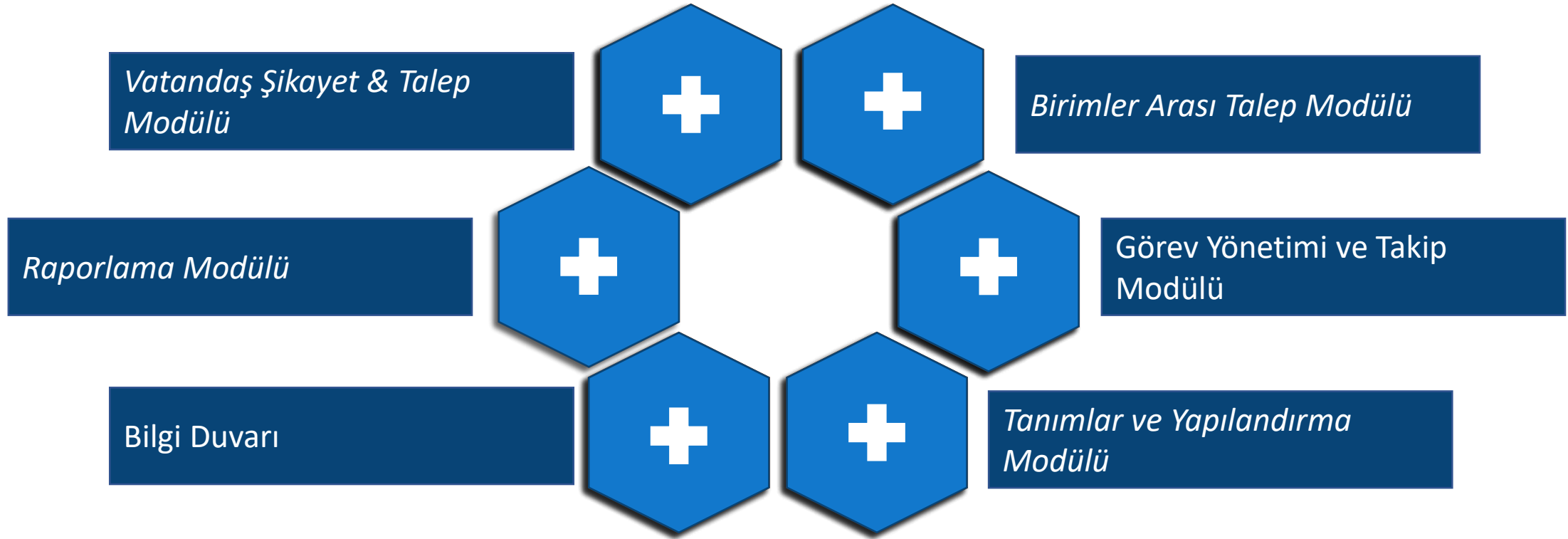
TALEP YÖNETİM BİLGİ SİSTEMİNİN FAYDASI



Vatandaş taleplerini takip ederek, vatandaş memnuniyetini arttırıyor ve tekrarlanan şikayetler azaldığı için maliyetlere doğrudan katkı sunmaktadır.

SİSTEM TALEP DAĞILIM İSTATİSTİKLERİ





Sistem ÖZELLİKLERİ

Faaliyet Bilgi Sistemini oluşturan modüller ve paneller tüm sistemin kusursuz bir şekilde işlemesi adına düşünülmüş ve geliştirilmiştir.



Kurum, Kullanıcı ve Süre Sınırlaması Yok



Web Tabanlı ve %100 Responsive



Çağrı Merkezi, Web, Mobil Uygulama Entegrasyonları



Adres Veritabanı Entegrasyonu



Harita Görüntüleyici



Talep Süreçleri İzleme ve Yönetme



Talebe Bağlı Görev Oluşturma ve Takibi



Personel & Birim Performans Takibi



Çoklu Talep Yönetimi ve Koordinasyon



Otomatik Birimlere Talep Yönlendirmesi



Otomatik Talep Tamamlama İş Süresi



Talep Sonuçlarına Belge, Resim ve Yorum Ekleme



Başkan Sekreteryası, Faaliyet Takibi



Başkanlık Detaylı Rapor Verileri



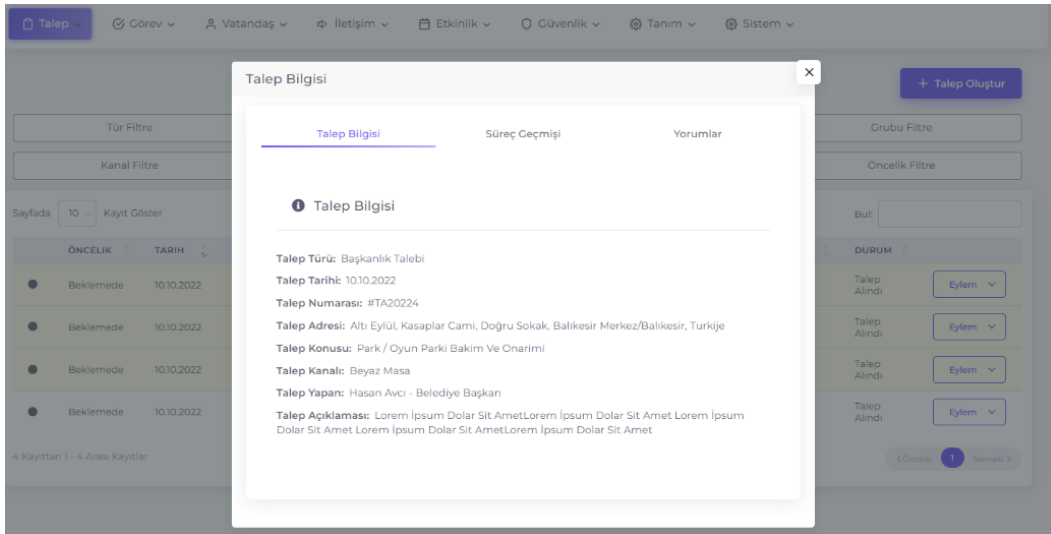
İlçe, Mahalle Bazlı Detaylı Raporlar



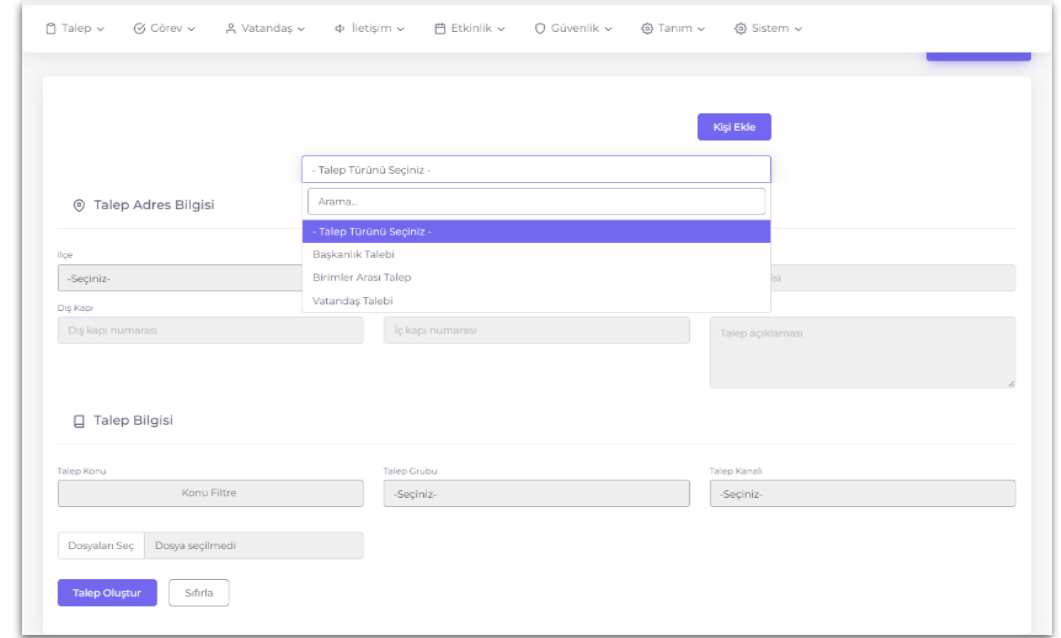
Birim ve Talep Konusuna Bağlı Raporlar

Talep Oluşturma

- Talep oluşturma; vatandaş talepleri, başkanlık talepleri veya birimler arası talep türleri yer alır.
- Talep detayları sistem üzerinden, vatandaş bilgileri, adres bilgileri, talep konusu vb. bilgiler doldurularak süreç başlatılır.
- Talep konusuna bağlı olarak ilgili birime talepler otomatik atanır. İlgili birim bu talepleri göreve dönüştürerek süreci yönetir ve bilgi akış diyagramı ile talep sahibi bilgilendirilir.
- Talep konusu birden fazla seçime imkân tanır ve her birime ayrı ayrı olarak talepler atanır



The screenshot displays the CATS system interface. On the left, there is a sidebar with navigation options: Talep, Görev, Vatandaş, İletişim, Etkinlik, Güvenlik, Tanım, and Sistem. The main area shows a list of requests with columns for Öncelik (Priority) and Tarih (Date). A modal window titled 'Talep Bilgisi' (Request Information) is open, showing details for a specific request. The details include: Talep Türü: Başkanlık Talebi (Request Type: Mayor's Request), Talep Tarihi: 10.10.2022 (Request Date), Talep Numarası: #TA20224 (Request Number), Talep Adresi: Altı Eylül, Kasaplar Cami, Doğru Sokak, Balıkesir Merkez/Balıkesir, Türkiye (Request Address), Talep Konusu: Park / Oyun Parkı Bakım Ve Onarımı (Request Subject), Talep Kanalı: Beyaz Masa (Request Channel), Talep Yapan: Hasan Avcı - Belediye Başkan (Requester), and Talep Açıklaması: Lorem Ipsum Dolar Sit AmetLorem Ipsum Dolar Sit Amet Lorem Ipsum Dolar Sit Amet (Request Description). The modal also shows a 'Talep Geçmişi' (Request History) tab and a 'Yorumlar' (Comments) section.



The screenshot displays the 'Talep Adres Bilgisi' (Request Address Information) form in the CATS system. The form includes a 'Talep Türünü Seçiniz' (Select Request Type) dropdown menu with options: Başkanlık Talebi (Mayor's Request), Birimler Arası Talep (Inter-departmental Request), and Vatandaş Talebi (Citizen Request). Below this, there are fields for 'İlçe' (District) and 'Dış Kapı' (Outer Gate) with a 'Dış kapı numarası' (Outer gate number) field. There is also a 'Talep Açıklaması' (Request Description) text area. The form also includes a 'Talep Bilgisi' (Request Information) section with fields for 'Talep Konu' (Request Subject), 'Talep Grubu' (Request Group), and 'Talep Kanalı' (Request Channel). At the bottom, there are buttons for 'Talep Oluştur' (Create Request) and 'Sıfırla' (Reset).

Vatandaş talepleri, vatandaşa bilgi akışı sağlamak adına, çağrı merkezi, beyaz masa gibi birim personelleri sürecin hangi aşamada olduğunu veya sürecin dahil olduğu yorumları kontrol edebilir. Aynı zamanda her süreç vatandaşa SMS ile bilgi akışı sağlar.

Görev & İş Yönetimi ve Takibi

- Talep konusu ilgili birime otomatik atanır ve ilgili personel görevlerini listeden takip edebilir.
- Alınan talep ilgili birim tarafından göreve dönüştürülür ve süreç başlatılır.
- Görevlendirilen personel görevi başlatır veya gerekli açıklamalar koşulu ile geri çevirebilir.
- Altta bulunan ekran Görev Detay ekranıdır. Ekranda talebe ve göreve ait detaylar yer alırken, ekranın sağında sürece bağlı bilgiler yer alır. Birim yetkilisi veya personel süreci buradan takip edebilir / yönetebilir.

Görev No: #TC20221

0

Tamamlanan

0

Olumsuz Tamamlanan

Talep Detayları

Talep Konusu: Arazi Yol Yapım Bakım Ve Onarım Talepleri

Talep Numarası: #TA20225

Talep Açıklaması: Lorem Ipsum, kısaca Lpsuim, masadeti yayıncılık ve basın yayın sektöründe kullanılan tasdik yazı bloğu olarak tanımlanır. Lpsuim, oluşturulacak görsel ve tasarımlarda içerik yerine geçerek yazı bloğunu doldurmak için kullanılır. Vikipedi

Talep Kanalı: Kaymakamlık

Talep Yapanı: Ahmet Soyhan

Talep Yapan GSM: (032) 458 4778

Talep Yapan TC No: 4202551424

Görev Detayları

Görevi Oluşturana: Hasan Avcı

Oluşturma Tarihi: 10.10.2022

Atanan Birim: Fen İşleri Müdürlüğü

Atanan Personel: Hakan SAĞIROĞLU

Öncelik: Yüksek

Hedeflenen Tarih: 2022.10.20

Görev Konusu: Arazi Yol Yapım Bakım Ve Onarım Talepleri

Görev Açıklaması: Lorem Ipsum, kısaca Lpsuim, masadeti yayıncılık ve basın yayın sektöründe kullanılan tasdik yazı bloğu olarak tanımlanır. Lpsuim, oluşturulacak görsel ve tasarımlarda içerik yerine geçerek yazı bloğunu doldurmak için kullanılır. Vikipedi

Görev Durumu: Atandı

Bilgi Akışı: Fikretin Kocaman

Adres: Buyukbostanci, Altayül/Balkesir, Türkiye

İşlemler

Süreç Geçmişi

Yorumlar

Alt Görevler

Önceki Talepler

Görev Süreci Bilgisi

Talep Alındı

10.10.2022

Talep Alındı

Hasan Avcı

Belediye Başkanlığı

Atandı

10.10.2022

Görevlendirilen

Hasan Avcı

Belediye Başkanlığı

Hakan SAĞIROĞLU

Görev Süreci Bilgisi

PERSONEL

DURUM

DETAY

Hakan SAĞIROĞLU

Atandı

Tür Filtre	Birim Filtre	Konu Filtre	Grubu Filtre
Kanal Filtre	Durum Filtre	Mahalle Filtre	Öncelik Filtre

Sayfada 10 Kayıt Göster

Bul:

ÖNCELİK	TARİH	KİŞİ	BİRİM	KONU	GRUBU	KANAL	MAHALLE	DURUM	
Beklemede	24.10.2022	Ahmet Sener	Park ve Bahçeler Müdürlüğü	Ot Biçme Talepleri	Bilgi	Başkanlık Makamı	1. Gündoğan Mahallesi	Talep Alındı	Eylem
Beklemede	24.10.2022	Ahmet Sener	Sağlık İşleri Müdürlüğü	Larva Tespit Çalışması	Bilgi	Başkanlık Makamı	1. Gündoğan Mahallesi	Talep Alındı	Eylem
Standart	24.10.2022	Ahmet Sener	Fen İşleri Müdürlüğü	Kilitli Parke Yol Vb. Bakım / Onarım Talebi	Bilgi	Başkanlık Makamı	1. Gündoğan Mahallesi	Atandı	Eylem
Yüksek	24.10.2022	Ahmet Sener	Bilgi İşlem Müdürlüğü	Bilgisayar Arızası	Bilgi	Başkanlık Makamı	1. Gündoğan Mahallesi	Atandı	Eylem

4 Kayıttan 1 - 4 Arası Kayıtlar

Önceki

1

Sonraki

- Personel yaptığı işi detayları ile, fotoğraf veya belgeler ile destekleyerek görevi sonuçlandırabilir.
- Göreve bağlı alt görevler oluşturulabilir ve ana göreve bağlı olarak takip edilebilir.
- Görev başka bir personele veya birime aktarılabilir. Aktarılan birim kendi sorumluluğunda işi takip edebilir.
- Kapatılan görev, birim yetkilisi tarafından tekrar açılabilir ve aktif edilebilir.

Detaylı Rapor ve Analizler

Talebe bağlı tüm iş süreçleri detaylı raporlar ile kurum üst yöneticilerin hizmetine sunulur. Başkana özel hazırlanan ekran ile tüm birimlere ait yapılan her işin raporlarına dilediğin heryerden erişebilme imkanı sağlar.

Başkan Yardımcılar kendilerine bağlı birimleri raporlarına ulaşabilirken, birim yöneticileri kendi birimlerine ait raporlara ulaşabilir.

Birimler bu hizmet sayesinde yıllık faaliyet raporlarını çok hızlı bir şekilde hazırlayabilir.

Veri Asistanı modülü ile, karar destek sistemini destekleyici en net raporlara ve verilere ulaşabilirsiniz.

Başlıca Rapor ve Veri Türleri;

- Belediye'ye en çok gelen talep konuları
- Birimlere göre talep sayıları
- Mahalle bazlı talep konuları
- Dönemsel bazlı raporlar
- Mahalleye göre yapılan hizmet miktarları
- Birimlerin yapmış olduğu işlerin sayısal verileri
- Talep geliş kanalları
- Taleplerin sonuçlandırılma süre istatistikleri
- Birimler arası talep istatistikleri gibi daha birçok veriye anında ulaşabilirsiniz.





CATS[®]
Yazılım Geliştirme Teknolojileri



www.catsbilisim.net



cats@catsbilisim.net



0266 244 3070



EskiKuyumcular Mh.
Gedik Sk No:5/7
BALIKESİR