

A HelpyNet innovatív, új generációs, mobilapplikáció alapú, eseményvezérelt kapcsolattartó rendszerek tervezője és fejlesztője, amely hatékonyan digitalizálja és automatizálja az üzleti folyamatokat.

A HelpyNet lehetővé teszi a kétirányú valós idejű kommunikációt különféle szolgáltatók – például közműszolgáltatók, városüzemeltetési feladatokat ellátó szervezetek, közterület-felügyelet, alvállalkozók – belső ügyviteli rendszerei, és felhasználói között, minden helyzetben.

A HELPPYNET CM RENDSZER LEGFONTOSABB JELLEMZŐI

- digitalizálja és automatizálja a városüzemeltetéssel kapcsolatos műszaki folyamatokat;
- automatikus (esemény alapú) ügymenetkezelést biztosít (workflow management);
- automatikusan generálja a folyamatok ellátásához szükséges dokumentumokat;
- digitalizált ellenőrzési funkcióval támogatja a garanciális eseteket érintő folyamatokat;
- ügyfél élmény (UX) növelés adott eseményeknél;
- költségoptimalizálás és transzparencia a szolgáltatók oldaláról.

A CM MODUL FŐBB ELEMEI

I. **VÁROSÜZEMELTETŐI MODUL (ONLINE BEJELENTŐ + ELLENŐRZŐ MENÜKKEL):**

- útfelügyelői folyamatok digitalizálása;
- könnyű kezelhetőség az útfelügyelők részére, adott eset gyors rögzíthetősége;
- ellenőrhöz rendelhető területek;
- dokumentumok automatikus előállítás digitalizált adatok alapján;
- esetfelvitel, bejelentett esetek nyilvántartása, kezelése;
- ellenőrizendő esetek digitalizált nyilvántartása, kezelése;
- automatikus továbbítási lehetőség az együttműködő szervezeteknek;
- engedélyek, hozzájárulások digitalizált nyilvántartása;
- garanciális és korlátozó határidők digitalizált figyelése;
- jogosultság szerinti hozzáférhetőség, területek felelőseinek beállíthatósága utca szinten.

II. **BEHAJTÁSI ÉS TERÜLETFOGLALÁSI ENGEDÉLYEK IGÉNYLÉSE (automatizált folyamat):**

- webes felületen engedélyek igénylése (kötelező dokumentumok másolatának elektronikus csatolása)
- díjak megfizetése
- automatikus számlázás (továbbított adatok alapján az önkormányzat rendszeréből)
- dokumentumok digitális előállítás, kézbesítése
- adatok automatikus továbbítása ellenőrző/felügyelő szervezeteknek ellenőrzés céljából

III. **VEZETŐI INFOKOMMUNIKÁCIÓS RENDSZER (VIR):**

- virtuális diszpécser centerként működik;
- jogosultság szerint megjeleníti és irányítja a rendszerbe bevont szervezeti egységek munkatársait (aktuális GPS pozíció, illetve a szolgáltatásban megtett útvonal kirajzolása);
- fogadja és kezeli a lakossági bejelentéseket (amelyek azonnal megjelennek a VIR-ben, és a diszpécser rögtön látja a segélykérő/bejelentő adatait és pontos helyzetét);
- lehetővé teszi munkafolyamatok manuális vagy automatikus kezelését (ügymenetek kiosztása munkatársak vagy előre definiált, külső szervezetek részére);
- integrálja a térfigyelő kamerákat (megjeleníti a térfigyelő kamerák pozícióját a bejelentések közelében);
- vezetői riportokat és statisztikákat készít tetszőlegesen választott időszakra vonatkozóan

IV. **HELPPYNET LAKOSSÁGI MODUL (amely 'White label' megoldásként paraméterezhető):**

- egy mobilapplikáció alapú segítségkérő, bejelentő és kapcsolattartó alkalmazás, amin keresztül a szolgáltató közvetlenül értesülhet az előre definiált bejelentésekről;
- az alkalmazáson keresztül a település/kerület lakosai kapcsolatba léphetnek a városüzemeltetés/településüzemeltetés, szolgáltatók szervezeti egységeivel, diszpécser centerrel;
- a település/kerület lakosai részére lehetőség van értesítést küldeni (un. push notification) a felhasználók/lakosság számára fontos, érdekes, lakhelyüket érintő eseményekről;
- a településen/kerületen belül csak a megadott bejelentés típusok legyenek láthatók a felhasználói/lakossági felületen;
- bizonyos bejelentés típusokat (vagy akár mindet) csak fénykép csatolásával lehessen jelezni.

V. **BEAVATKOZÓI MODUL:**

- amelyen keresztül megjeleníthető és követhető a rendelkezésre álló munkatársak/alvállalkozók aktuális pozíciója és megtett útvonala (km);
- a munkatársak/alvállalkozók részére automatikusan vagy manuálisan továbbíthatók, menedzselhetők a bejelentések, segélykérések és az azokkal kapcsolatos státuszok.