

Chestionar tehnic

dedicat continuării procesului de obținere a datelor de input necesare realizării documentației de atribuire din cadrul proiectului „Automatizarea proceselor de lucru în administrația publică” aferent Componentei 7 Transformare digitală, Operațiunea D. Competențe digitale, Capital Uman și utilizarea Internetului, INVESTIȚIA I18, finanțat prin Planul Național de Redresare și Reziliență

Vă rugăm să răspundeți la toate întrebările.

1. Numele procesului(elor) instituționale de lucru (se vor avea în vedere doar acel(e) proces(e) care fac parte din structura operațională a unui(or) servicii publice destinate cetățenilor):
 - Care este numele procesului(elor) pe care doriți să îl/le automatizați/robotizați? (De ex.: obținerea de către cetățean a unor avize, autorizații, etc)
.....
2. Contextul procesului(elor):
 - Ce direcție generală/direcție/serviciu din instituția dvs. este responsabil(ă) pentru acest(e) proces(e)?
.....
 - Care este scopul general al acestui(or) proces(e)?
.....
 - De ce este/sunt important(e) pentru instituția dvs.?
.....
 - Ce alte procese sau activități sunt conexe de acest(e) proces(e)?
.....
3. Detalii despre proces(e):
 - Nominalizați principalele persoane, precum și funcțiile acestora, implicate în acest(e) proces(e) și care sunt rolurile lor specifice?
.....
 - Cât de frecvent se realizează acest(e) proces(e) (zilnic, săptămânal, lunar)?
.....
 - Vă rugăm să descrieți în detaliu pașii procesului(elor).
.....
 - Ați putea oferi o diagramă de flux a procesului(elor) menționat(e) anterior?
.....
 - Aveți o înregistrare (film, secvențe de imagini) care prezintă operarea procesului(elor) care considerați că ar putea fi automatizat(e)?
.....
 - Procesul(ele) este/sunt în prezent standardizat(e) și repetitiv(e), sau variază în funcție de anumite condiții contextuale punctuale?
.....

4. Aspecte tehnice ale procesului(elor):

- Procesul(ele) implică interacțiuni cu sisteme/aplicații software, precum CRM (customer relationship manager), ERP (enterprise resource planning), DMS (document management system), BI (business intelligence) sau altele?

DA NU

- Dacă da, ce sisteme/aplicații sunt acestea și cum sunt ele utilizate în cadrul procesului(elor)?

.....

- Procesul(ele) implică manipularea de documente sau alte date care pot fi digitizate?

.....

5. Performanța actuală a procesului(elor):

- Care sunt metricile actuale de performanță ale procesului(elor) (de exemplu, timp de procesare, rate de eroare, costuri, e.t.c.)?

.....

- Ce probleme sau provocări întâmpinați în prezent cu acest(e) proces(e)?

.....

6. Obiectivele de automatizare:

- Care sunt obiectivele dvs. de îmbunătățire prin automatizarea/robotizarea acestui(or) proces(e)?

.....

- Cum vă imaginați că procesul(ele) ar putea fi îmbunătățit(e) cu un robot software?

.....

7. Experiența cu tehnologia RPA:

- Ați folosit vreodată tehnologia de automatizare/robotizare înainte?

DA NU

- Dacă da, vă rugăm să descrieți experiența dvs. cu această tehnologie.

.....

- Care sunt așteptările dumneavoastră în ceea ce privește timpul de implementare al robotului software?

.....

8. În cadrul instituției este utilizat un sistem informatic integrat?

DA NU

- Dacă da, precizați denumirea aplicației, furnizorul de aplicație, anul în care a fost finalizată implementarea și sumarizați funcționalitățile/ariile acoperite.

.....

9. Precizați toate aplicațiile utilizate în cadrul instituției (atât în departamentele FrontOffice, cât și BackOffice) specificând denumirea aplicației, furnizorul, anul implementării și departamentul care utilizează aplicația.

.....

10. În cadrul instituției, aplicațiile care susțin procesele de FrontOffice (cele care implică interacțiunea cu cetățenii) sunt interfațate/integrate?

DA NU

- Dacă da, vă rugăm să precizați care este aplicația sursă, aplicația beneficiar, precum și un sumar al setului de date care este integrat.

.....

11. În cadrul instituției există un portal/website care permite interacțiunea cu cetățenii (prin interacțiune se va avea în vedere depunerea solicitărilor cetățenilor în format electronic/consultarea stadiului de procesare a documentelor)?

DA NU

- Dacă da, vă rugăm precizați ce operațiuni/procese/documente sunt susținute prin intermediul portalului.

.....

12. Cum evaluați vechimea portofoliului software?

- portofoliu software modern - aplicații care au fost implementate în ultimii 5 ani
- necesită îmbunătățiri – aplicații implementate >5 și <7 ani
- vechi + 7 ani

13. Cum evaluați vechimea infrastructurii – servere & echipamente de rețea?

- modern – achiziționate în ultimii 3 ani
- necesita upgrade – >3 și <5 ani
- vechi + 5 ani

14. Cum evaluați vechimea infrastructurii – PC-uri & laptop-uri (tehnica de calcul)?

- modern – achiziționate în ultimii 3 ani
- necesita upgrade – >3 și <5 ani
- vechi + 5 ani

15. În cadrul instituției există aplicații care sunt operate în model SaaS (Software as a Service)?

DA NU

- Dacă da, vă rugăm precizați denumirea aplicațiilor

.....

16. În cadrul instituției există infrastructură care operează în model IaaS (Infrastructure as a Service)?

DA NU

17. Precizați dacă instituția intenționează să aducă modificări la nivelul portofoliului IT aplicativ curent (decomisionare aplicații software, achiziție și implementare aplicații noi, upgrade tehnologic la cele existente).

DA NU

- Vă rugăm să detaliați ce aplicații software vor fi modificate/decomisionate/upgrdate până la 31 decembrie 2025 (denumire aplicație și tip de modificare).

.....

Definiții:

ERP - este un sistem software pentru managementul integrat al proceselor și operațiunilor din diferite zone de business: achiziții, vânzări, contabilitate, producție, managementul relațiilor cu clienții, management proiecte și alte activități ce privesc lanțul/fluxul logistic.

CRM - se referă la un sistem unitar de date și procese de lucru (de obicei un soft CRM) ce este legat de interacțiunile dintre membrii unei echipe și clienți sau potențiali clienți (lead-uri).

DMS - un sistem de management al documentelor este un sistem software care furnizează, de regulă, capacitatea de stocare, versionare, metadate, securitate, indexare și de regăsire rapidă a documentelor. Sistemele de tip DMS și arhivele electronice asigură: trasabilitatea documentelor și versionarea documentelor organizației.

BI - aplicații software și tehnologii ce identifică și colectează, gestionează și analizează informațiile din sisteme IT interne și din surse externe. Prin **platformele BI**, cunoscute și sub denumirea de Business Intelligence software, companiile **pot analiza rapid volume foarte mari de date**, pentru a genera într-un timp foarte scurt rapoarte manageriale detaliate și corecte ce cuprind informații relevante pentru luarea unor decizii manageriale strategice, aflate în sfera factorilor de decizie din organizație.

SaaS - în traducere *software ca serviciu*, este o alternativă la instalările tradiționale de software. Termenul se referă la distribuția și licențierea software-ului pentru aplicații cloud. SaaS este, de asemenea, cunoscut sub numele de *software la cerere*, *software bazat pe web*, *software găzduit*. SaaS permite utilizatorilor să se conecteze și să utilizeze aplicații bazate pe cloud prin Internet. Utilizatorii plătesc o taxă pentru utilizarea software-ului. Furnizorul de servicii cloud dezvoltă și întreține software-ul pentru aplicații cloud, oferă actualizări și pune software-ul la dispoziția clienților săi. SaaS este găzduit și rulează în cloud. Datele utilizatorilor sunt păstrate în centrul de date al furnizorului.

IaaS - reprezintă un model de serviciu pus la dispoziție de un furnizor de cloud care oferă resurse hardware de procesare, memorie, stocare și conectivitate și resurse software ca sisteme de operare și baze de date, înlocuind astfel infrastructura de data center tradițională, aflată în locația clientului.

PaaS - este acronimul de la Platform as a Service sau platformă ca serviciu. Practic, ne referim la un set de servicii cloud care sunt folosite pentru a crea și gestiona aplicații și date sau baze de date la locație sau în cloud.

SaaS, IaaS și PaaS fac parte dintr-un grup de modele bazate pe [cloud](#) care include [Platform as a Service](#) (PaaS), [Infrastructure as a Service](#) (IaaS), [Blockchain as a service](#) (BaaS), Database as a service (DaaS) etc. SaaS conține suite moderne și tehnologii încorporate precum [inteligenta artificială](#), [învățare automată](#), [chatbot](#), asistenți digitali, [IoT](#), [blockchain](#), [realitate augmentată](#) și [realitate virtuală](#).

Vă mulțumim!