

# Az e-közigazgatás front-office-a

**Prof. Dr. Budai Balázs PhD.**  
egyetemi tanár

[budai.balazs@uni-nke.hu](mailto:budai.balazs@uni-nke.hu)  
+36-20-966-0454



**A front office-ről  
általában**

**CRM**

**Portálok és közösségi  
terek accountjai**

**Mobil appok és  
egyebek**



- A hivatal „**arca**” / „gyermekképű és tele van horzsolással”
  - Ma a legszebb gyerekek kapnak cukorkát!
  - A mérés csak egy perspektívából történik.
  - A szépség mulandó!
- A többcsatornás (vö.: No channel) ügyintézés **színtere**.
- **Kommunikációs felület(ek)** az információ-alapú társadalomnak.
  - A társadalmi kommunikációs formákhoz igazodni kell.
  - **Az ügyfél választ!**
- Tükör: a háttérben álló **back-office-ről is árulkodik**.
- (Bizalom fontos: azonosítás, adatvédelem, átláthatóság)

E-ügyintézés  
(elektronikus)  
ügyintézési  
szolgálat

E-ügyintézés

Közértesítés  
információ  
marketing

E-önkormányzat

Belső kommunikáció

Közösségi média

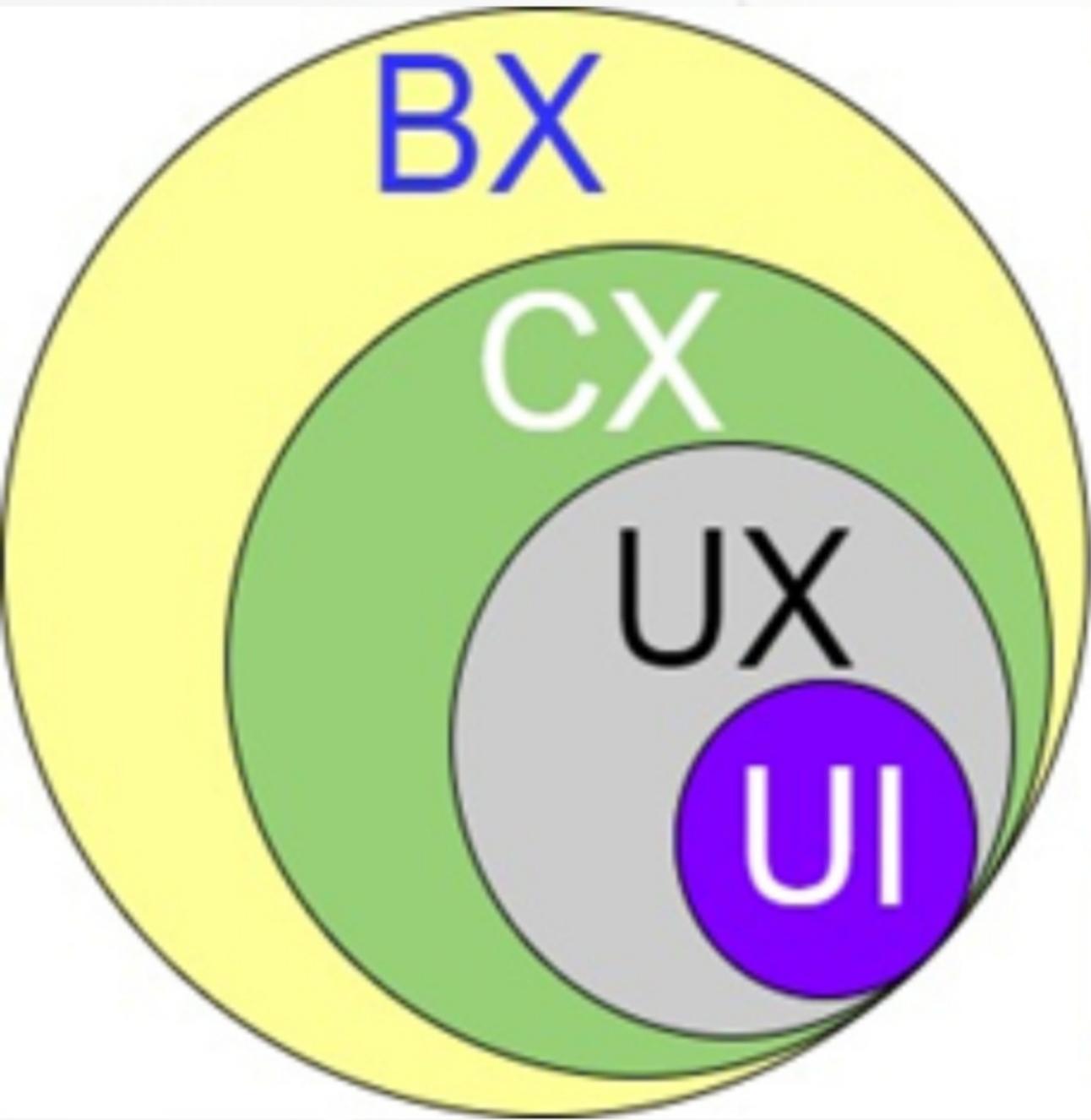
Adminisztratív  
alkalmazások

Irodai  
kommunikáció

Vezetői  
döntéshozatal  
Tudás



<b>E-ügyintézés (elektronikus ügyintézési szolgáltatások)</b>	On-line információk a közigazgatási szolgáltatásokról (ügyleírások)	Nyomtatványok, űrlapok letöltése (az ügyintézéshez)	Nyomtatványok, űrlapok on-line kitöltése, hitelesítése, továbbítása	Teljes elektronizált ügyintézés, (döntés, kézbesítés, illeték stb.)	Függőben lévő ügyek elektronikus követése				
<b>E-ügyfélkezelés</b>	Call Center	„Önkiszolgáló” alkalmazások interneten keresztül (partnerek részére)		CRM					
<b>Közérdekű, közhasznú információk; település-marketing</b>	Közérdekű, közhasznú információk megjelenítése	Ügyfélé fórum, ügyféllevezés	Településmarketing	Elektronikus közbeszerzés					
<i>E-önkormányzás</i>	<i>A képviselő-testület és a bizottságok üléseinek támogatása</i>		<i>A helyi elektronikus népszavazás infrastruktúrájának biztosítása</i>						
<i>Belső „ügyfelek” kezelése</i>	<i>On-line információk (intraneten, ill. extraneten keresztül)</i>		<i>Önkiszolgáló alkalmazások (intraneten, ill. extraneten keresztül)</i>						
<i>Közigazgatási alkalmazások</i>	<i>Adók és egyéb bevételek</i>	<i>Vagyonkezelés és, vagyongazdálkodás</i>	<i>Település-fejlesztés, beruházások</i>	<i>Település-üzemeltetés</i>	<i>Közterület felügyelet</i>	<i>Ipari, kereskedelmi igazgatási feladatok</i>	<i>Művelődési, oktatási, sport feladatok</i>	<i>Szociális- és egészségügyek</i>	<i>Egyéb önkormányzati feladatok</i>
	<i>Okmányirodai feladatok (üzemeltetés)</i>	<i>Gyámhivatali feladatok</i>	<i>Anyakönyvi hivatali feladatok</i>	<i>Építéshatósági feladatok</i>	<i>Egyéb területi igazgatási feladatok</i>	<i>Közigazgatási térinformatika</i>			
<i>Adminisztratív (költtségvetési) alkalmazások</i>	<i>Számvitel, pénzügy, kontrolling</i>	<i>Humánpolitika humán erőforrás-gazdálkodás,</i>	<i>Anyag-, tárgyi eszköz-gazdálkodás,</i>	<i>Projekttek és programok (beruházások, fejlesztések)</i>	<i>Elektronikus iktatás, ügyirat-, dokumentum-, munkafolyamat – kezelés</i>	<i>Jogszabályi információk szolgáltatása (jogfárak)</i>			
<i>Irodautomatizálás, kommunikáció</i>	<i>Szövegszerkesztés, dokumentációkészítés,</i>	<i>Táblázatos és grafikus ki-mutatás-készítés,</i>	<i>Elektronikus levelezés (belső, külső),</i>	<i>Prezentáció-készítés</i>	<i>Feladatkezelés, -ütemezés stb.</i>				
<i>Vezetői információk és döntés-támogatás. Tudásmenedzsment</i>	<i>Stratégiai tervezés és kontroll</i>	<i>Önkorm. intelligencia (döntéstámogatás, adattárház, adatbányászat )</i>	<i>Dokumentáció-menedzsment</i>	<i>Csoportmunka-szoftverek (group-ware),</i>	<i>Internet, intranet, extranet (mint információforrás)</i>	<i>Mesterséges intelligencia</i>			



**BRAND EXPERIENCE (BX)** - Összképi élmény, tapasztalat, vélemény a közigazgatásról, településről, önkormányzatról szervezetről

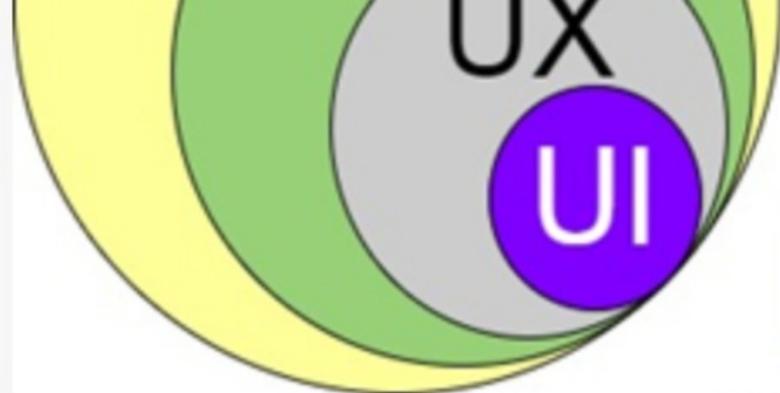
**CUSTOMER EXPERIENCE (CX)** - Általános érintetti élmény, tapasztalat, vélemény a közügyekről, azok kezeléséről, közszolgáltatásokról.

**USER EXPERIENCE (UX)** - Aktuális felhasználói, igénybevevői, résztvevői élmény, tapasztalat, vélemény konkrét közügyről, szolgáltatásról

**USER INTERFACE (UI)** - Felhasználó, igénybevevő, résztvevő kapcsolati eszköze, felülete, a közvetlen kapcsolat színtere, az érintkezés, interakció folyamatában való részvétel élménye, tapasztalata

Illeszkedik az információs társadalom szegmentálódásához:

**Desktop:** offline világ > szűkülő tár, de kötelező redundancia



**USER EXPERIENCE (UX)** - Aktuális felhasználói, igénybevevői, résztvevői élmény, tapasztalat, vélemény konkrét közügyről, szolgáltatásról

**USER INTERFACE (UI)** - Felhasználó, igénybevevő, résztvevő kapcsolati eszköze, felülete, a közvetlen kapcsolat színtere, az érintkezés, interakció folyamatában való részvétel élménye, tapasztalata

- Illeszkedik az információs társadalom szegmentálódásához:
  - **Desktop**: offline világ -> szűkülő tér, de kötelező redundancia.
  - **CRM / Call center / Contact center / AI Contact center**: a személyes jelenlétet nem igénylő, nem online rétegnek - > kiegészítő funkció.
  - **Handheld**: előrehaladott ICT-felhasználók -> feltörekvő mainstream
  - **Portál / szolgáltatási platform**: korábbi mainstream
  - **Közösségi terek accountjai**: a lakosság túlnyomó része -> gyors diffúzió. (A portálok alternatívája.)
  - **Chatbot, voicebot**: látványos térnyerés
  - **Egyebek**:
    - **DiTV**: 2015-től induló alternatíva volt-> hatalmas potenciál volt benne.
    - **Távjelenlét / Telepresence** -> ?
    - **Virtuális valóság / kiterjesztett valóság (AR/VR)** -> ?
- Az ideális front-office ezeket integrálja

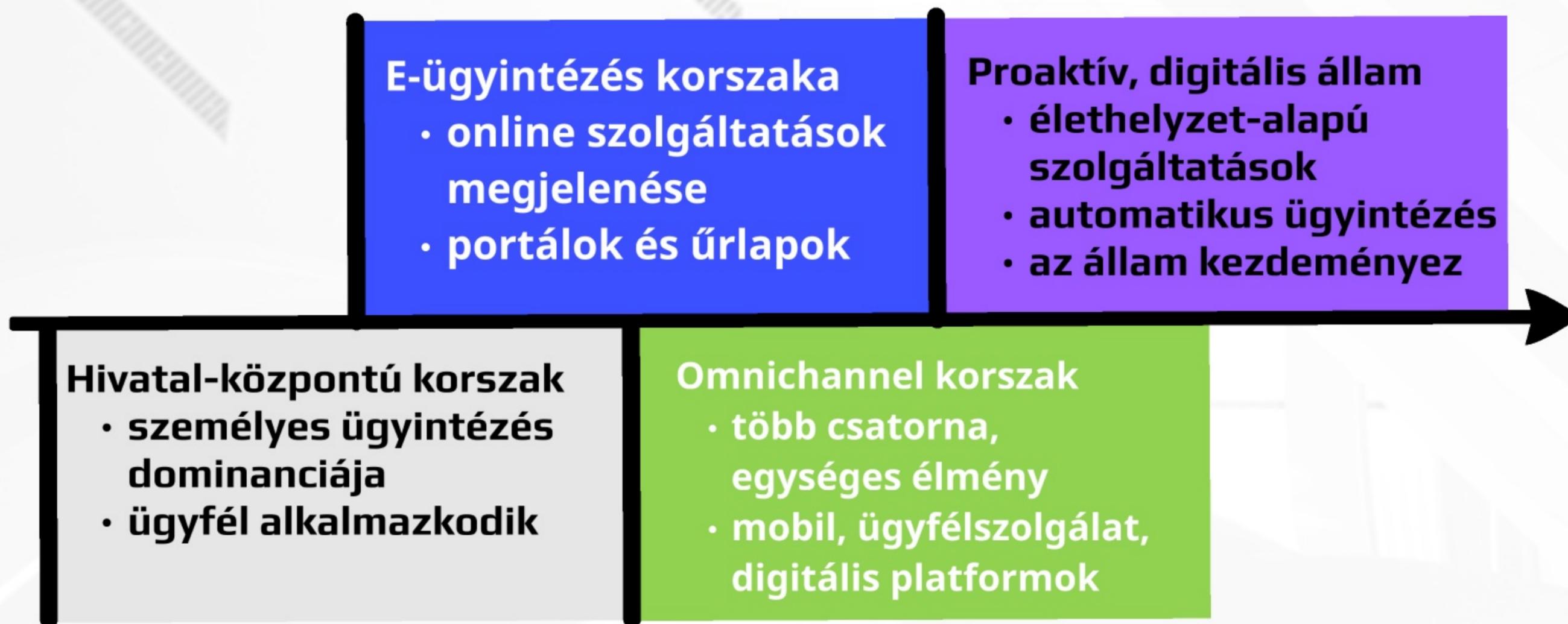
Az ügyfélkapcsolat evolúciója a közigazgatásban

Omni-channel - No channel élmény

<b>E-ügyintézés korszaka</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• online szolgáltatások megjelenése</li><li>• portálok és űrlapok</li></ul>	<b>Proaktív, digitális állam</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• élethelyzet-alapú szolgáltatások</li><li>• automatikus ügyintézés</li><li>• az állam kezdeményez</li></ul>
--	---



# Az ügyfélkapcsolat evolúciója a közigazgatásban



# Omnichannel - No channel élmény



## Multichannel

különálló csatornák

eltérő ügyfélélmény

## Omnichannel

integrált ügyfélélmény

csatornák között  
folytonosság

## No-channel élmény

az ügyfél nem csatornát választ

a szolgáltatás „megtalálja” az  
ügyfelet

láthatatlan ügyintézés

# Az e-közigazgatás front-office-a

**Prof. Dr. Budai Balázs PhD.**  
egyetemi tanár

[budai.balazs@uni-nke.hu](mailto:budai.balazs@uni-nke.hu)  
+36-20-966-0454



**A front office-ről  
általában**

**CRM**

**Portálok és közösségi  
terek accountjai**

**Mobil appok és  
egyebek**

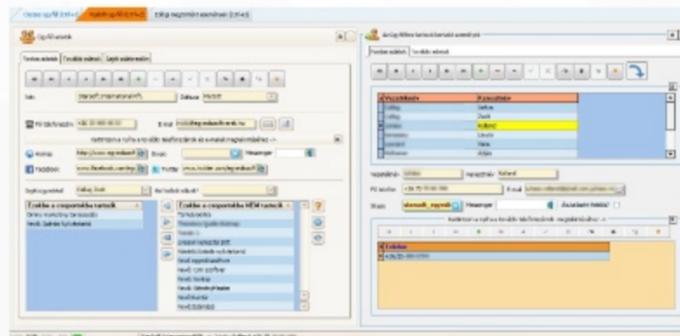
# CRM

- **Customer Relationship Management:** front office feladatok stabil backoffice-szal támogatva
- **Ügyfélközpontú intelligens adatbank:** az ügyfelek jelenlegi és jövőbeli igényeire fókuszálva

• Típusai:

- **Analitikus:** ügyféllel összefüggésben keletkező adatok gyűjtése, elemzése és konszolidálása
- **Operatív:** integrált és automatikus megoldás, mely a kapcsolattartás segíti az ügyféllel. (pl.: ügyfélnyilvántartó rendszer)
- **Kollaboratív:** a szervezet és az ügyfél közötti kommunikációs csatornák és interakciók támogatásának rendszere (pl. call center).
- **Prediktív:** AI támogatott

- Gyorsan és egyszerűen és **modulárisan** kiépíthető
- **Gyorsabb, pontosabb, szélesebb körű kiszolgálást** tesz lehetővé **0-24, 24 / 7** (egy hivatalban ez nem oldható meg)
- Javuló belső és külső kommunikáció (szakértelem szerinti hívássorolás) **Lehetőség a professionalizálódásra**
- **Csökkenő üzemeltetési költségek**, gyorsan megtérül, járulékos bevétel generálható;
  - **IVR Audiofix:** egyszeri összeg (összefüggő információkért)
  - **IVR Audiotex:** időarányos terhelés
- **Kevesebb ügyintézési adminisztráció**, több érdemi munka
- Minősített CRM-mel könnyebbek a **minőségi auditok**
- Az ügyfelek nagyobb része nem(!) hivatali időben ér rá.
- **Magasabb stressztűrés** (szükség van rá!)
- Lehetőség a **többnyelvűsége**
- **Integrációs** lehetőség: e-mail, instant messenger, sms, fax, VoIP stb.
- Magas fluktuáció (átlag 1-3 év) / betanított szellemi munkások játékszere
- Statisztika alapú **viSSZACATOLÁS**, hatékonyságnövelés
- **Kétirányú** is lehet: tárolhat üzenetet.



# AI

# AI a közigazgatási front office-ban

## AI támogatott ügyfélkapcsolat

- chatbotok és voicebotok
- automatikus válaszadás
- ügyintézői döntéstámogatás

## Adatvezérelt működés

- ügyfélút-elemzés
- prediktív szolgáltatások
- személyre szabott értesítések

## Hatások

- gyorsabb ügyintézés
- csökkenő terhelés
- jobb ügyfélélmény



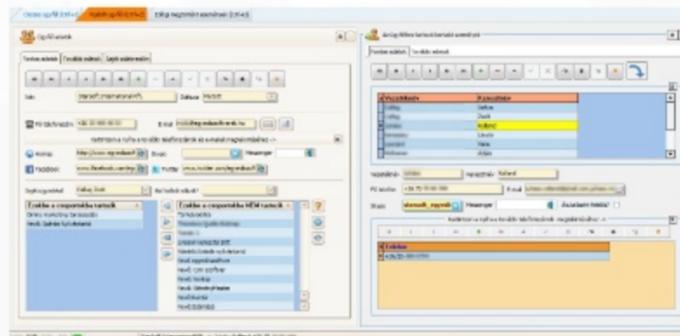
# CRM

- **Customer Relationship Management:** front office feladatok stabil backoffice-szal támogatva
- **Ügyfélközpontú intelligens adatbank:** az ügyfelek jelenlegi és jövőbeli igényeire fókuszálva

• Típusai:

- **Analitikus:** ügyféllel összefüggésben keletkező adatok gyűjtése, elemzése és konszolidálása
- **Operatív:** integrált és automatikus megoldás, mely a kapcsolattartás segíti az ügyféllel. (pl.: ügyfélnyilvántartó rendszer)
- **Kollaboratív:** a szervezet és az ügyfél közötti kommunikációs csatornák és interakciók támogatásának rendszere (pl. call center).
- **Prediktív:** AI támogatott

- Gyorsan és egyszerűen és **modulárisan kiépíthető**
- **Gyorsabb, pontosabb, szélesebb körű kiszolgálást** tesz lehetővé **0-24, 24 / 7** (egy hivatalban ez nem oldható meg)
- Javuló belső és külső kommunikáció (szakértelem szerinti hívássorolás) **Lehetőség a professionalizálódásra**
- **Csökkenő üzemeltetési költségek**, gyorsan megtérül, járulékos bevétel generálható;
  - **IVR Audiofix:** egyszeri összeg (összefüggő információkért)
  - **IVR Audiotex:** időarányos terhelés
- **Kevesebb ügyintézési adminisztráció**, több érdemi munka
- Minősített CRM-mel könnyebbek a **minőségi auditok**
- Az ügyfelek nagyobb része nem(!) hivatali időben ér rá.
- **Magasabb stressztűrés** (szükség van rá!)
- Lehetőség a **többnyelvűsége**
- **Integrációs** lehetőség: e-mail, instant messenger, sms, fax, VoIP stb.
- Magas fluktuáció (átlag 1-3 év) / betanított szellemi munkások játékszere
- Statisztika alapú **viSSZACATOLÁS**, hatékonyságnövelés
- **Kétirányú** is lehet: tárolhat üzenetet.



# AI

- 
- **Customer Relationship Management:** front office feladatok stabil backoffice-szal támogatva
  - Ügyfélközpontú intelligens adatbank: az ügyfelek jelenlegi és jövőbeli igényeire fókuszálva
  - Típusai:
    - **Analitikus:** ügyféllel összefüggésben keletkező adatok gyűjtése, elemzése és konszolidálása
    - **Operatív:** integrált és automatikus megoldás, mely a kapcsolattartás segíti az ügyféllel.  
(pl.: ügyfélnyilvántartó rendszer)
    - **Kollaboratív:** a szervezet és az ügyfél közötti kommunikációs csatornák és interakciók támogatásának rendszere  
(pl. call center).
    - **Prediktív:** AI támogatott

modulárisan kiépíthető

24 órás körű kiszolgálást tesz lehetővé 0-24, 24 / 7 (egy hivatalban ez nem oldható meg)

komplex kommunikáció (szakértelem szerinti hívássorolás) Lehetőség a **professzionizálódásra**

**cségek**, gyorsan megtérül, járulékos bevétel generálható;

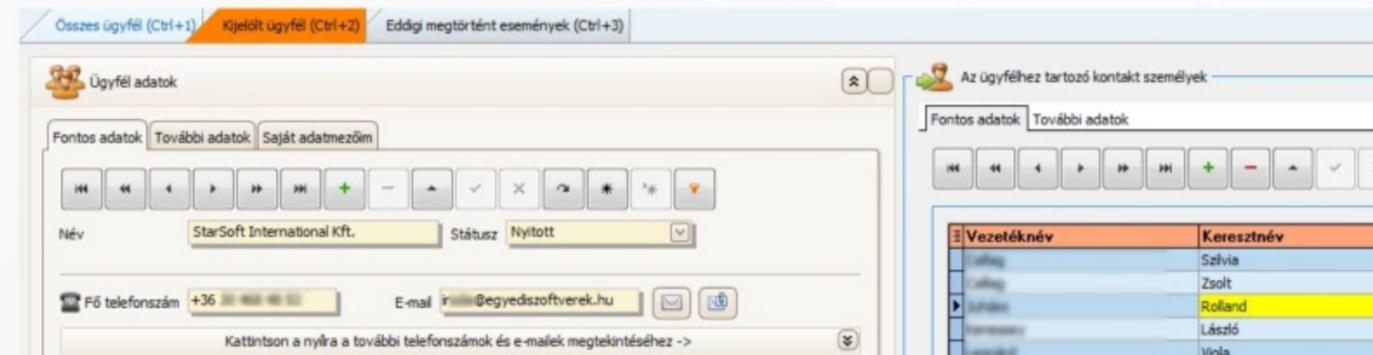
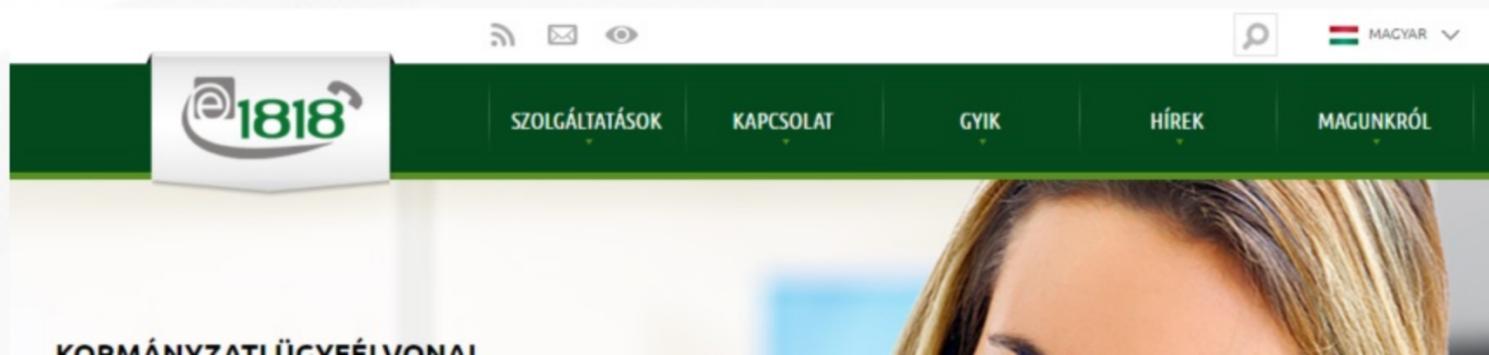
összeg (összefüggő információkért)

# ÜZEMELTETÉS

(pl.: ügyfélnyilvántartó rendszer)

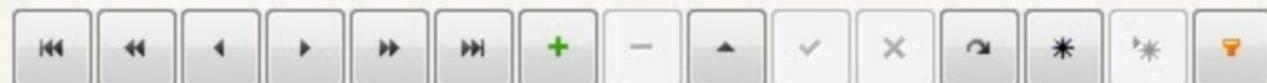
- **Kollaboratív:** a szervezet és az ügyfél közötti kommunikációs csatornák és interakciók tárolása (pl. call center).
- **Prediktív:** AI támogatott

- Gyorsan és egyszerűen és **modulárisan kiépíthető**
- **Gyorsabb, pontosabb, szélesebb körű kiszolgálást** tesz lehetővé **0-24, 24 / 7** (egy hivatalban ez nem oldható meg)
- Javuló belső és külső kommunikáció (szakértelem szerinti hívássorolás) Lehetőség a **professzionizálódásra**
- **Csökkenő üzemeltetési költségek**, gyorsan megtérül, járulékos bevétel generálható;
  - IVR **Audiofix:** egyszeri összeg (összefüggő információkért)
  - IVR **Audiotex:** időarányos terhelés
- **Kevesebb ügyintézési adminisztráció**, több érdemi munka
- Minősített CRM-mel könnyebbek a **minőségi auditok**
- Az ügyfelek nagyobb része nem(!) hivatali időben ér rá.
- **Magasabb stressztűrés** (szükség van rá!)
- Lehetőség a **többnyelvűségre**
- **Integrációs** lehetőség: e-mail, instant messenger, sms, fax, VoIP stb.
- Magas fluktuáció (átlag 1-3 év) / betanított szellemi munkások játszótere
- Statisztika alapú **visszacsatolás**, hatékonyságnövelés
- **Kétirányú** is lehet: tárolhat üzenetet.



 Ügyfél adatok

Fontos adatok | További adatok | Saját adatmezőim


 Név  Státusz 

 Fő telefonszám  E-mail 

Kattintson a nyílra a további telefonszámok és e-mailek megtekintéséhez -&gt;

 Honlap  Skype  Messenger 

 Facebook  Twitter 

 Saját ügyintéző  Hol hallott rólunk? 

## Ezekbe a csoportokba tartozik

 Online marketing tanácsadás  
 Vevő: Számla Nyilvántartó

## Ezekbe a csoportokba NEM tartozik

 Tárhelybérlet  
 Vevő: Számla Nyilvántartó  
 Vevő: 1  
 Unason keresztül jött  
 Vásárló: Számla nyilvántartó  
 Vevő egyedi szoftver  
 Vevő: Crm szoftver  
 Vevő: honlap  
 Vevő: KéményMester  
 Vevő: Raktár  
 Vevő: Számlázó

 Az ügyfélhez tartozó kontakt személyek

Fontos adatok | További adatok



Vezetéknév	Keresztnév
	Szilvia
	Zsolt
	Rolland
	László
	Viola
	Ádám

 Vezetéknév  Keresztnév 

 Fő telefon  E-mail 

 Skype  Messenger  Átutalásért felelős? 

Kattintson a nyílra a további telefonszámok megtekintéséhez -&gt;


 Telefon

## KORMÁNYZATI ÜGYFÉLVONAL

Ügyfélszolgálatunk közigazgatási ügyintézésel kapcsolatos kérdésekben nyújt felvilágosítást. Éjjel-nappal, hétvégén és ünnepnapokon egyaránt kereshet bennünket a 1818-as telefonszámon, vagy webes elérhetőségeink valamelyikén.

Miben segíthetünk?



### Telefonos ügyintézés

Válaszolunk minden közigazgatási ügyintézésrel kapcsolatos kérdésre és egyes ügyeit már közvetlenül telefonon keresztül is intézheti.

[BŐVEBBEN »](#)



### Személyes ügyintézés

Felvilágosítást adunk a kormányablakokban, az okmányirodákban és a kormányhivatalok ügyfélszolgálati irodáiban intézhető ügyekkel kapcsolatban.

[BŐVEBBEN »](#)



### Elektronikus ügyintézés

Telefonos segítséget nyújtunk az interneten, elektronikus eszközökön intézhető ügytípusok esetében a regisztrációtól a nyomtatványok kitöltéséig.

[BŐVEBBEN »](#)



Név

Fő telefonszám

Kat

Honlap

Facebook

Saját ügyintéző

Ezekbe a csoportokba ta

Online marketing tanácsadás

Vevő: Számla Nyilvántartó

# Az e-közigazgatás front-office-a

**Prof. Dr. Budai Balázs PhD.**  
egyetemi tanár

[budai.balazs@uni-nke.hu](mailto:budai.balazs@uni-nke.hu)  
+36-20-966-0454



**A front office-ről  
általában**

**CRM**

**Portálok és közösségi  
terek accountjai**

**Mobil appok és  
egyebek**

# Portálok és közösségi terek accountjai

## Előttörténet

Az első közigazgatási domáineket '95-ben regisztrálták.

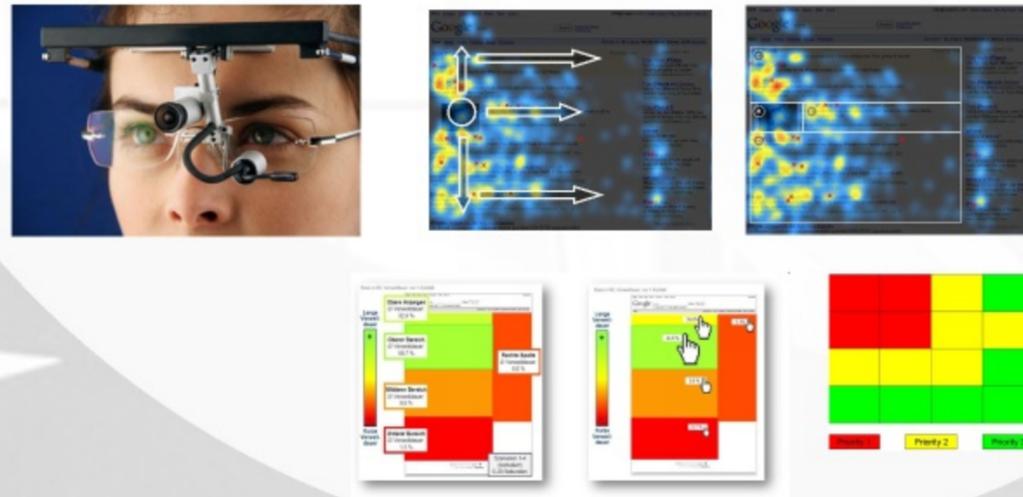
- **Első generáció** – Középpontban a **jelenlét**
  - Lassú felezmélés 1996-2000 között
  - Kezdetleges megoldások: avult, sokszor strukturálatlan, online brosúrák;
- **Második generáció** – középpontban az **információ-szolgáltatás**
  - Igazi lókés: kormányportál 2001-ben
  - Könnyebben bővíthető, skálázható, adatbázison nyugvó oldalak.
- **Harmadik generáció** – középpontban az **elektronikus ügyintézés**
  - Szolgáltatás-centrikusság
  - Közösségépítés, tartalmegosztás
  - Information building / usability követelmények / reszponzivitás
- **Negyedik generáció** – **proaktív ügyintézés**
  - élethelyzet-alapú szolgáltatások
  - automatikus ügyintézés
  - once-only elv
  - prediktív szolgáltatás
  - digitális identitás ökoszisztéma

## Portálkövetelmények

- **Gyors, többnyelvű, átlátható**, felhasználó-barát, egyszerű.
- **Tematikus egységek**: pl.: idegenforgalom-kultúra, gazdaság, ügyintézés, tevékenységre vonatkozó adatok stb.
- **Visszacsatolásokra** helyezi a hangsúlyt (nézi az ügyfél nyomait, tevékenységét, ehhez alakítja az oldalt, folyamatosan!)
- **Optimalizálja az ügyfél tudását**:
  - Nem látott még közigazgatást
  - Nem látott még internetet
  - Funkcionális analfabéta, nem azt látja, ami oda van írva, többszörös didaktikus visszacsatolás kell neki
  - Türelmetlen: „három egérekattintás” után feladja
  - Lassú gép, keskeny net: ne flasheljünk neki!
- **Gondolkodik** az ügyfél fejével: nyomtatási funkció, keresés kulcsszóra, akadálymentesítés, reszponzivitás;

**Fokozzuk a  
funkcionalitást!**

## Gondolkodik és lát az ügyfél fejével (Eyetracking - Hotjar teszt)



# Előttörténet

Az első közigazgatási domaineiket '95-ben regisztrálták.

- **Első generáció** – Középpontban a **jelenlét**
  - Lassú felesztés 1996-2000 között
  - Kezdetleges megoldások: avult, sokszor strukturálatlan, online brosúrák;
- **Második generáció** - középpontban az **információ-szolgáltatás**
  - Igazi lökés: kormányportál 2001-ben
  - Könnyebben bővíthető, skálázható, adatbázison nyugvó oldalak.
- **Harmadik generáció** - középpontban az **elektronikus ügyintézés**
  - Szolgáltatás-centrikusság
  - Közösségépítés, tartalommegosztás
  - Information building / usability követelmények / reszponzivitás
- **Negyedik generáció** - **proaktív ügyintézés**
  - élethelyzet-alapú szolgáltatások
  - automatikus ügyintézés
  - once-only elv
  - prediktív szolgáltatás
  - digitális identitás ökoszisztéma

- **Harmadik generáció** - középpontban az **elektronikus ügyintézés**
  - Szolgáltatás-centrikusság
  - Közösségépítés, tartalommegosztás
  - Information building / usability követelmények / rezponzivitás
- **Negyedik generáció** - **proaktív ügyintézés**
  - élethelyzet-alapú szolgáltatások
  - automatikus ügyintézés
  - once-only elv
  - prediktív szolgáltatás
  - digitális identitás ökoszisztéma

## Portálkövetelmények

- **Gyors, többnyelvű, átlátható**, felhasználó-barát, egyszerű.
- **Tematikus egységek**: pl.: idegenforgalom-kultúra, gazdaság, ügyintézés, tevékenységre vonatkozó adatok stb.
- **Visszacsatolásokra** helyezi a hangsúlyt (nézi az ügyfél nyomait, tevékenységét, ehhez alakítja az oldalt, folyamatosan!)
- **Optimalizálja** az ügyfél **tudását**:
  - Nem látott még közigazgatást
  - Nem látott még internetet
  - Funkcionális analfabéta, nem azt látja, ami oda van írva, többszörös didaktikus visszacsatolás kell neki
  - Türelmetlen: „három egérekattintás” után feladja
  - Lassú gép, keskeny net: ne flasheljünk neki!
- **Gondolkodik** az ügyfél fejével: nyomtatási funkció, keresés kulcsszóra, akadálymentesítés, rezponzivitás;

## Gondolkodik és lát az ügyfél fejével (Eyetracking - Hotjar teszt)



[Apple iPhone](#)

...ing products in 1 device. Widescreen iPod, phone & internet

[iPhone in Canada](#)

...ready for the iPhone coming to Canada soon with Rogers

[Apple iPhone](#)

All iPhone features include Visual Voicemail and unlimited data. Select your plan when you activate your iPhone using iTunes. ...

www.apple.com/iphone/... Jul 18, 2007 - CACHED - Similar pages - More...



[Apple iPhone](#)

... iPhone is a revolutionary new mobile phone that allows you to make a call by

www.apple.com/iphone/... Jul 18, 2007 - CACHED - Similar pages - More...

[The Apple Store](#)

Say hello to iPhone. Ships 2 - 4 weeks Free Shipping iPhone orders limited to two per customer

www.apple.com/... MYAPPLEWV/01/... Jul 17, 2007 - CACHED - Similar pages - More...

[Global Mail](#)

Why you can't buy Apple's new phone - 1 visit - Jul 15

If you've been awaiting the release of Apple's iPhone, take a deep breath. It may be hip and functional, but it's not available in Canada

www.theglobeandmail.com/... Jul 17, 2007 - CACHED - Similar pages - More...

[iPhone To Go](#)

To our dear readers... Rogers rep...

crunchgear.com/... Jul 17, 2007 - CACHED - Similar pages - More...

[iPhone - Wikipedia, the free encyclopedia](#)

The iPhone is a multimedia and Internet-enabled quad-band GSM EDGE-supported mobile

[Sponsored Links](#)

[Free Apple iPhone](#)

Get The New Apple iPhone Free Shipping Included. In Canada! electronics-netpathreward.com

[Free iPhone with Service](#)

Win a Free iPhone & Service Plan! Low Bid Wins. Play on Your Mobile! Bid4Prizes.com

[Free iPhone](#)

Get the Hot New iPhone 100% Free Act Now & Receive Your Free iPhone! www.EasyFreeiPhones.com

[iphone](#)

Looking for iphone? Find exactly what you want today www.eBay.com/iphone

[iPhone](#)

After 6 months of hype, people will finally get their iPhones today www.marketplace.org

[iPhone in Stock](#)

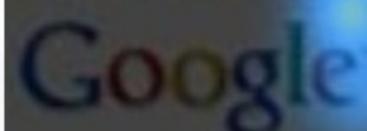
iPhone Availability 8GB 4GB iPhone iPhone Sale! Huge Selection iPhone In-Stock iPhones.com/iPhone

[iPhone Pro](#)

Latest iPhone News & Reviews Is it Ready for Prime time? www.TechWebWood.com

[More Sponsored Links »](#)

Vertical sidebar containing search filters and navigation icons: a copyright symbol (C), a letter 'A', and a letter 'D'. Below these are several search suggestions for 'iPhone' with associated icons and text.



iphone

Search

Advanced Search Preferences

Web News Video Events Blogs Products

Results 1 - 10 of about 109,000,000 for iphone (0.10 seconds)

**Apple iPhone** Sponsored Links

Amazing products in 1 device. Widescreen iPad, phone & Internet.

**iPhone in Canada** Sponsored Links

Get ready for the iPhone coming to Canada soon with Rogers.

**Apple iPhone Service** - Jul 17

Apple iPhone service plans include Visual Voicemail and unlimited data. Select your plan when you activate your iPhone using iTunes. ...

www.apple.com/iphone/...22k - Jul 16, 2007 - Cached - Similar pages - Hide this

---

**Apple iPhone - Guided Tour** - 2 weeks - Jul 17

A revolutionary new mobile phone that allows you to make a call by touching your finger.

www.apple.com/iphone/usingiphone/guidedtour\_medium.html

---

**Stop! Can't buy Apple's new phone** - 1 week - Jul 17

Stop! iPhone - Ships 2-4 weeks Free Shipping iPhone orders limited to two per customer.

www.etsy.com/1105MY-APPLE/Apple/objects/canada/iphone?cid=A05A20000014807 - 65k - Jul 17 - Cached - Similar pages - Hide this

**Why you can't buy Apple's new phone** - 1 week - Jul 16

If you've been awaiting the release of Apple's iPhone, take a deep breath. It may be hip and functional, but it isn't available in Canada.

www.theycanmail.com/enlet/story/RTGAM20070617/iphone061706Story/Technology/ - 1k - Jul 17, 2007 - Cached - Similar pages - Hide this

**iPhone To Drop On Rogers Wireless For Canadians** - Jul 17

To our dear readers east of the border, You will be getting the iPhone and it will be with Rogers. From an official Rogers rep.

enquiro.com/2007/06/17/iphone-to-drop-on-rogers-wireless-for-canadians/ - 65k - Jul 17, 2007 - Cached - Similar pages - Hide this

**Free Apple iPhone**

Get The New Apple iPhone Free Shipping Included. In Canada! electronics.netpathward.com

**Free iPhone with Service**

Win a Free iPhone & Service Plan! Low Bid Wins. Play on Your Mobile Bid4Prizes.com

**Free iPhone @**

Get the Hot New iPhone 100% Free Act Now & Receive Your Free iPhone! www.EasyFreeiPhones.com

**iphone**

Looking for iPhone? Find exactly what you want today. www.etsy.com/iphone

**iPhone News**

After 6 months of hype, people will finally get their iPhones today. www.marketplace.org

**iPhone in Stock**

iPhone Availability 8GB 4GB iPhone iPhone Sale! Huge Selection iPhone in Stock Phones.com/iphone

**iPhone info**

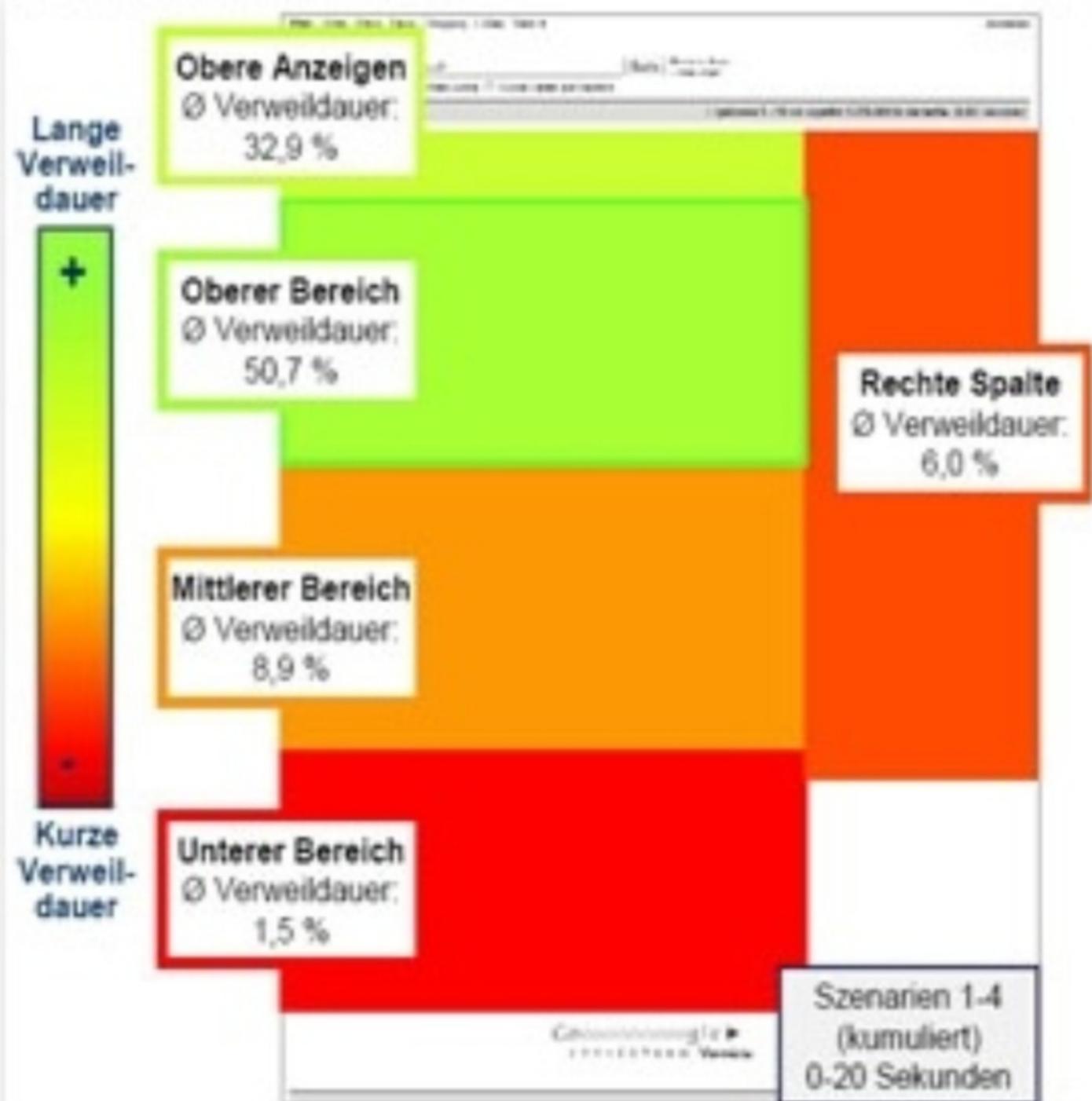
Latest iPhone News & Reviews Is it Ready for Prime time? www.NetworkWorld.com

[More Sponsored Links](#)

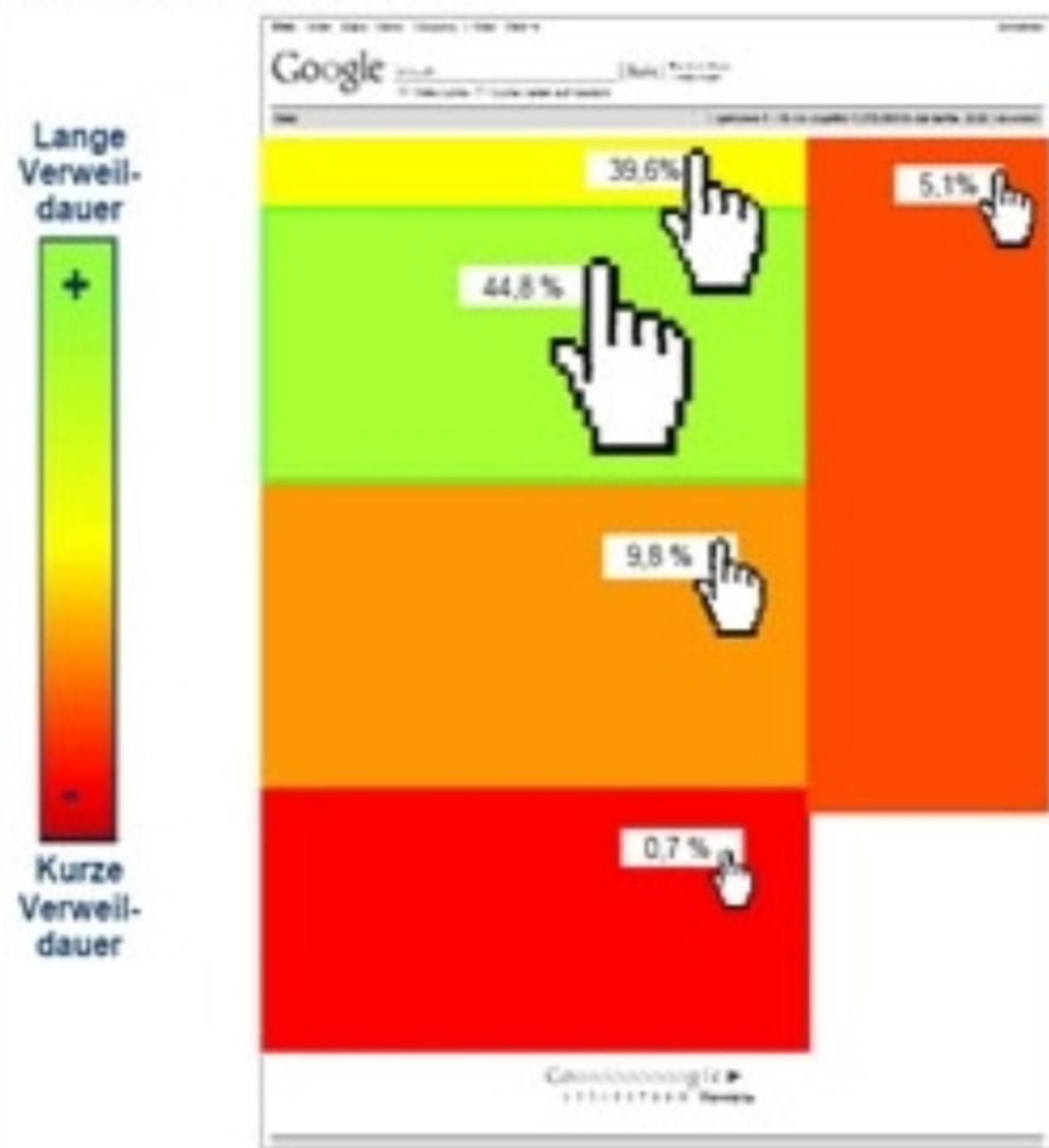
iPhone - Wikipedia, the free encyclopedia

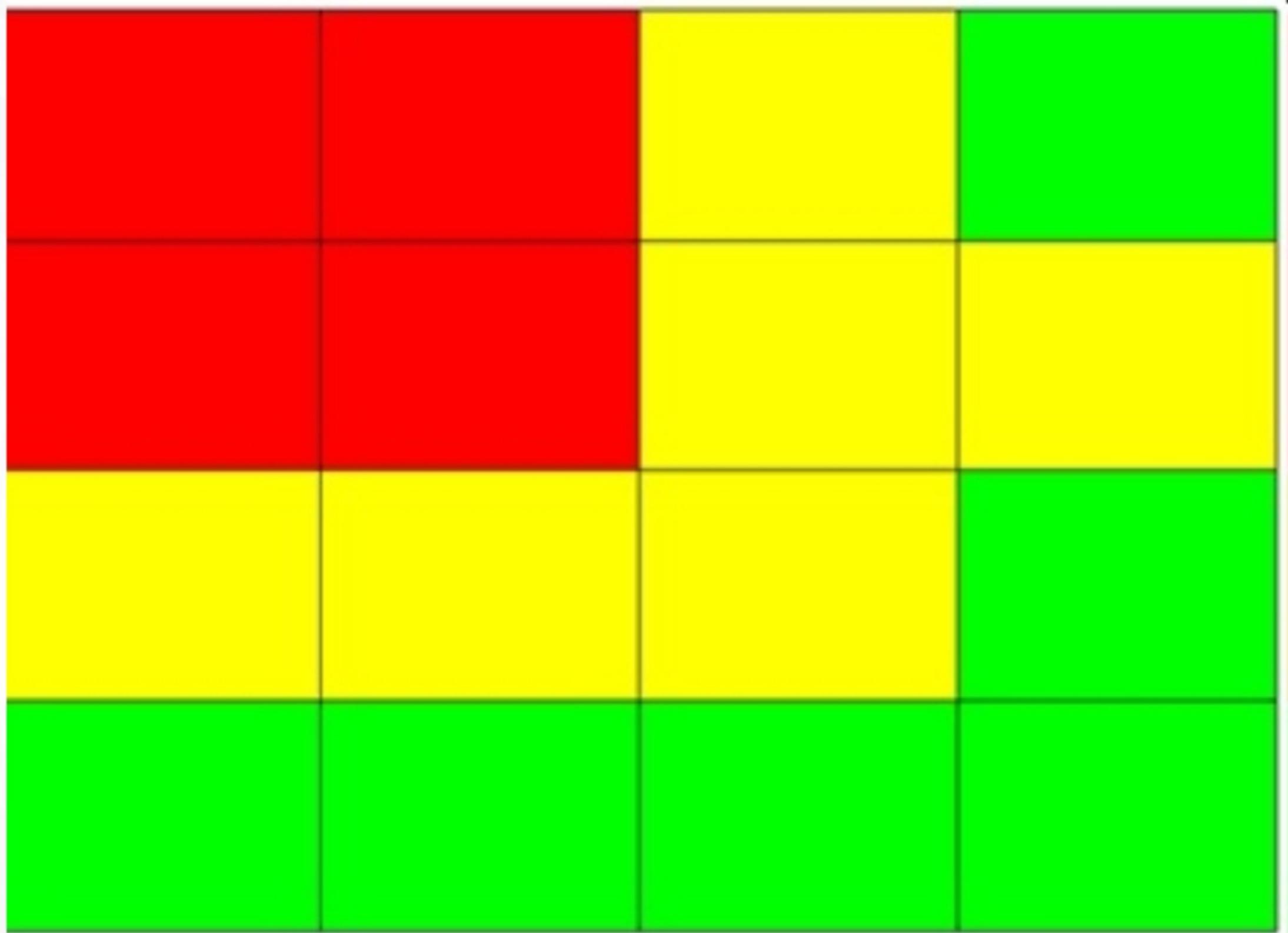
The iPhone is a multimedia and Internet-enabled quad-band GSM EDGE-supported mobile

Basis n=80, Verweildauer, nur 1 Kontakt



Basis n=80, Verweildauer, nur 1 Kontakt





Priority 1

Priority 2

Priority 3

# Hova tegyük a tartalmakat?



## Tartalmak elrendezése

- Aktuális, fontos témák **kiemelése**
- **Élethelyzetek, felhasználói csoportok szerint rendezett funkciók**, szolgáltatások
- A választható funkciók, szolgáltatások **rövid leírása**
- Interaktív nyomtatvány kitöltésénél az **adatbevitel ellenőrzése**
- Integrált dokumentumkereső rendszer
- Az ügyfél felkészültségétől függő segítség: **tájékoztatót könnyítő** menük, legördülő, választható almenük.
- **Személyes kapcsolatfelvétel** lehetősége
- Témakörökhöz rendelt **levelezőlisták, fórumok**

## Web Content Accessibility Guideline 2.0

- Érzékelhetőség
- Működethetőség
- Érthetőség
- Robosztusság
- Sok adat strukturálása (túl sok vs. túl kevés) – három kattintás
- Egy oldalról tükröződik a hivatal szemlélete:
  - Megjelenés
  - Kiemelt célcsoport
  - Visszacsatolás
  - Nyelv
  - Funkciók prioritása

## Jogkövetés

- 2011. évi CXII. törvény az elektronikus információszabadságról
  - Többnyire a **hivatal honlapján**,
  - **Digitális** formában,
  - **Bárki** számára,
  - **Személyazonosítás nélküli**,
  - **Korlátozásoktól mentes**,
  - **Ingyenes** letöltési lehetőség.
- Kötelezettségek négy csoportja:
  - **Rendeletek** nyilvánossága
  - **Szervezeti, személyzeti** adatok
  - **Tevékenységre** vonatkozó adatok
  - **Gazdálkodási** adatok

## Élethelyzet-alapú szolgáltatások

- Avere igények gondos kiértékelés - a **szolgáltatások**

Használat:

- Gyorsan elérhető
- Választható formában
- Kiszervezés
- Kiszervezés

Előnyök:

- Jellemző adatszolgáltatás
- Gyorsabb szolgáltatás
- Jellemző adatszolgáltatás

## Nielsen heurisztikái

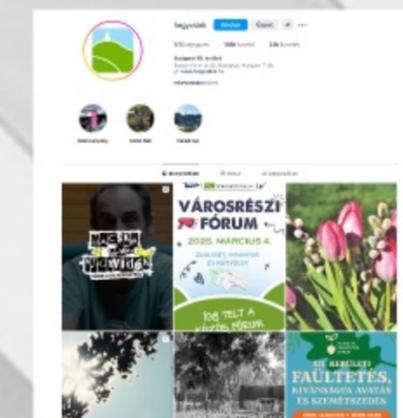
1. **Rendező állapotok láthatósága**  
Könnyű megtalálni az információkat a weboldalon.
2. **A rendszer és felhasználó világa találkozás**  
Felhasználó számára könnyű megérteni, mi történik, amikor használja a rendszert.
3. **Felhasználói szabadság és irányítás**  
Felhasználó számára könnyű megérteni, mi történik, amikor használja a rendszert.
4. **Könnyű megtalálni a funkciókat**  
Könnyű megtalálni a funkciókat a weboldalon.
5. **Hibabejelölés**  
Könnyű jelezni a hibákat a weboldalon.
6. **Felhasználói helyi felismerés**  
Könnyű megtalálni a funkciókat a weboldalon.
7. **Rugalmas és hatékony használat**  
Könnyű megtalálni a funkciókat a weboldalon.
8. **Esztétika és minimalista dizájn**  
Könnyű megtalálni a funkciókat a weboldalon.
9. **Változtathatóság**  
Könnyű megtalálni a funkciókat a weboldalon.
10. **Vonásig, dokumentáció**

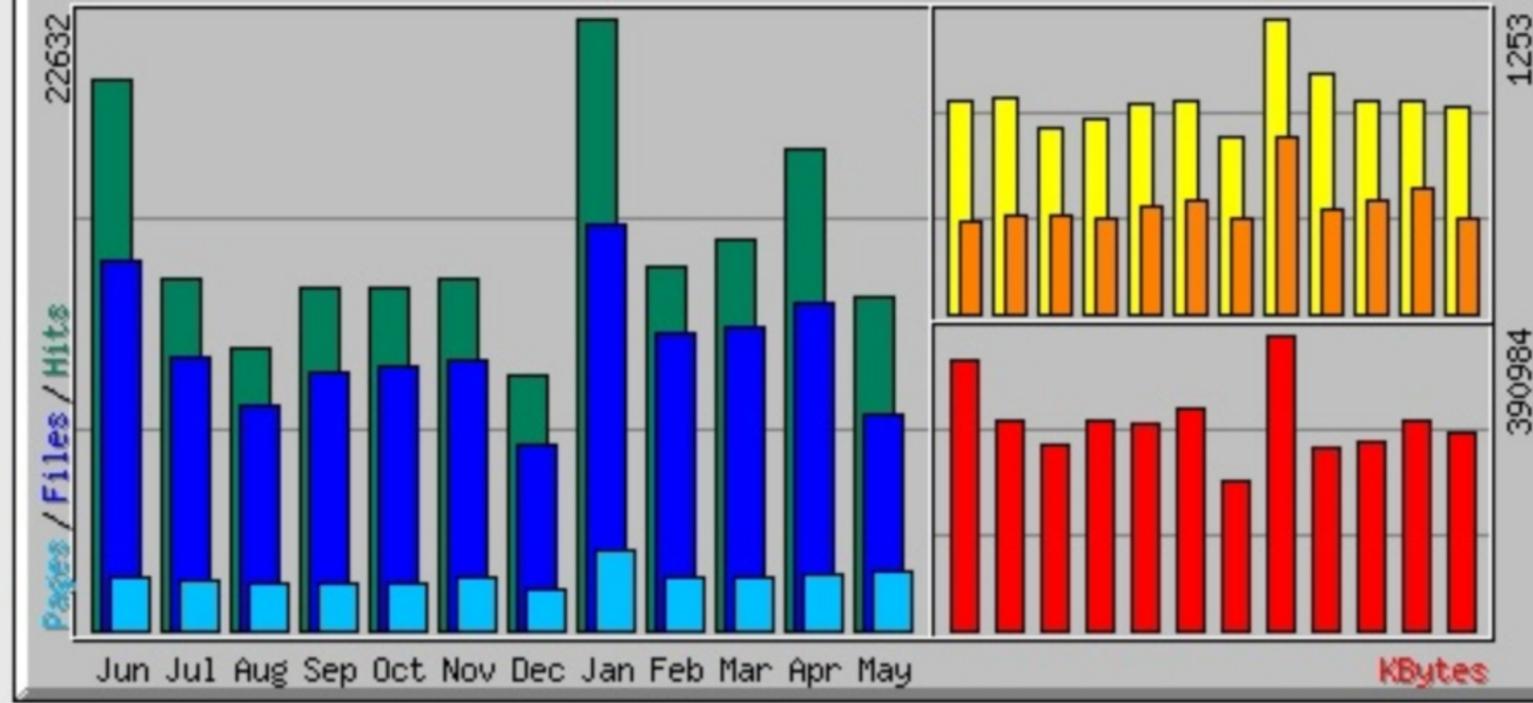
## Shneiderman arany szabályok

1. **Törtszáz a követelményre**  
Könnyű megtalálni az információkat a weboldalon.
2. **Csoportosítsd az univerzális használatú dolgokat**  
Könnyű megtalálni az információkat a weboldalon.
3. **Állítsd ki az információkat**  
Könnyű megtalálni az információkat a weboldalon.
4. **Egyértelmű jelölés**  
Könnyű megtalálni az információkat a weboldalon.
5. **Állítsd ki a hibákat**  
Könnyű megtalálni az információkat a weboldalon.
6. **Egyértelmű visszajelzés**  
Könnyű megtalálni az információkat a weboldalon.
7. **A felhasználó kezében legyen az irányítás**  
Könnyű megtalálni az információkat a weboldalon.
8. **Ne torold a rövid távú memóriát**  
Könnyű megtalálni az információkat a weboldalon.

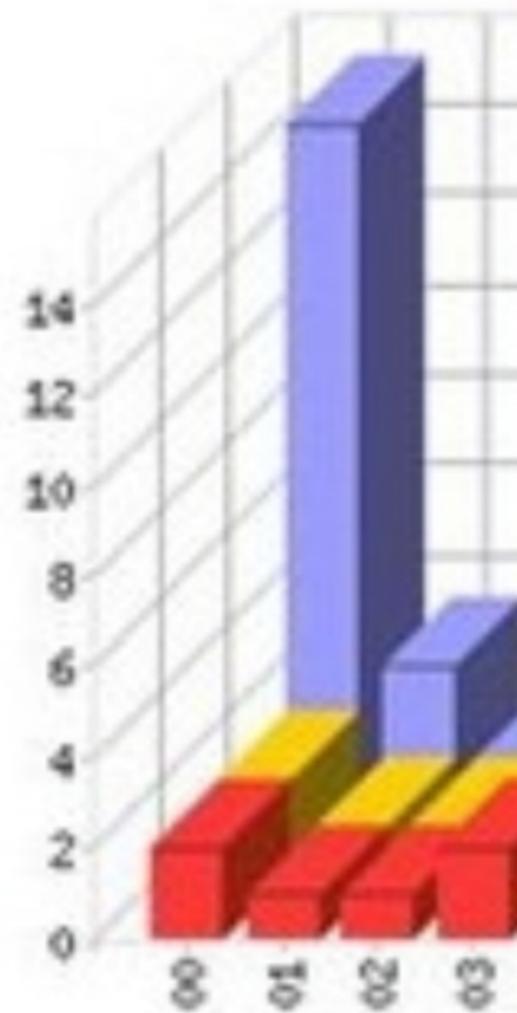
## Akadálymentesség

- WRC WAI (digitális egyenlőséget megszüntető) ajánlások,
  - Fejletlen infrastruktúra esetén: **platformfüggetlen megjelenítés, szöveg-üzemmód (text verzió), minimalizált letöltés.**
  - Gyengén látók számára: **felolvasó rendszerek (felolvasható megjelenés), braille interfész, változtatható betűméret, szöveg-üzemmód (text verzió).**
  - Olvasási problémák: **felolvasó rendszer, ikonos, vagy hang vezérlés.**
  - Mozgássérültek, koordinációs problémákkal küzdőknek: **egér kiváltása, hang vezérlő interfész, tetszőleges várakozási idő** az interakciók során.
- KIB (ex KIETB) ajánlások – 19 – III.
  - KIB19-III. 1 Elérhetőségek
  - KIB19-III. 2. Akadálymentes állományformák
  - KIB19-III. 3. Megjelenés, szerkezet, a címloldal kötelező elemei
  - KIB19-III. 4-6 Bemutatóoldaltól
  - KIB19-III. 7-8 Kapcsolatfelvétel, a szakterületi fórumok, visszacsatolás az állampolgárnak
  - KIB19-III. 9-19 Egyéb tartalmi kritériumok a KIB 19-ben





Summary by Month										
Month	Daily Avg				Monthly Totals					
	Hits	Files	Pages	Visits	Sites	KBytes	Visits	Pages	Files	Hits
<a href="#">May 2011</a>	614	396	109	43	405	261673	870	2186	7924	12299
<a href="#">Apr 2011</a>	591	402	67	29	536	275993	899	2020	12083	17732
<a href="#">Mar 2011</a>	465	362	62	28	481	249798	897	1940	11247	14441
<a href="#">Feb 2011</a>	478	393	70	36	443	241674	1013	1973	11021	13393
<a href="#">Jan 2011</a>	730	483	95	40	742	390984	1253	2973	14980	22632
<a href="#">Dec 2010</a>	305	222	47	24	397	197740	750	1474	6900	9459
<a href="#">Nov 2010</a>	432	332	66	29	483	291596	895	1998	9967	12968
<a href="#">Oct 2010</a>	408	312	57	28	449	274799	886	1782	9701	12674
<a href="#">Sep 2010</a>	421	318	56	27	403	278587	820	1682	9547	12642
<a href="#">Aug 2010</a>	337	267	54	25	417	244052	780	1680	8282	10475
<a href="#">Jul 2010</a>	418	327	60	29	418	279060	920	1871	10142	12971
<a href="#">Jun 2010</a>	679	456	64	30	392	356591	901	1947	13691	20382
<b>Totals</b>						<b>3342547</b>	<b>10884</b>	<b>23526</b>	<b>125485</b>	<b>172068</b>

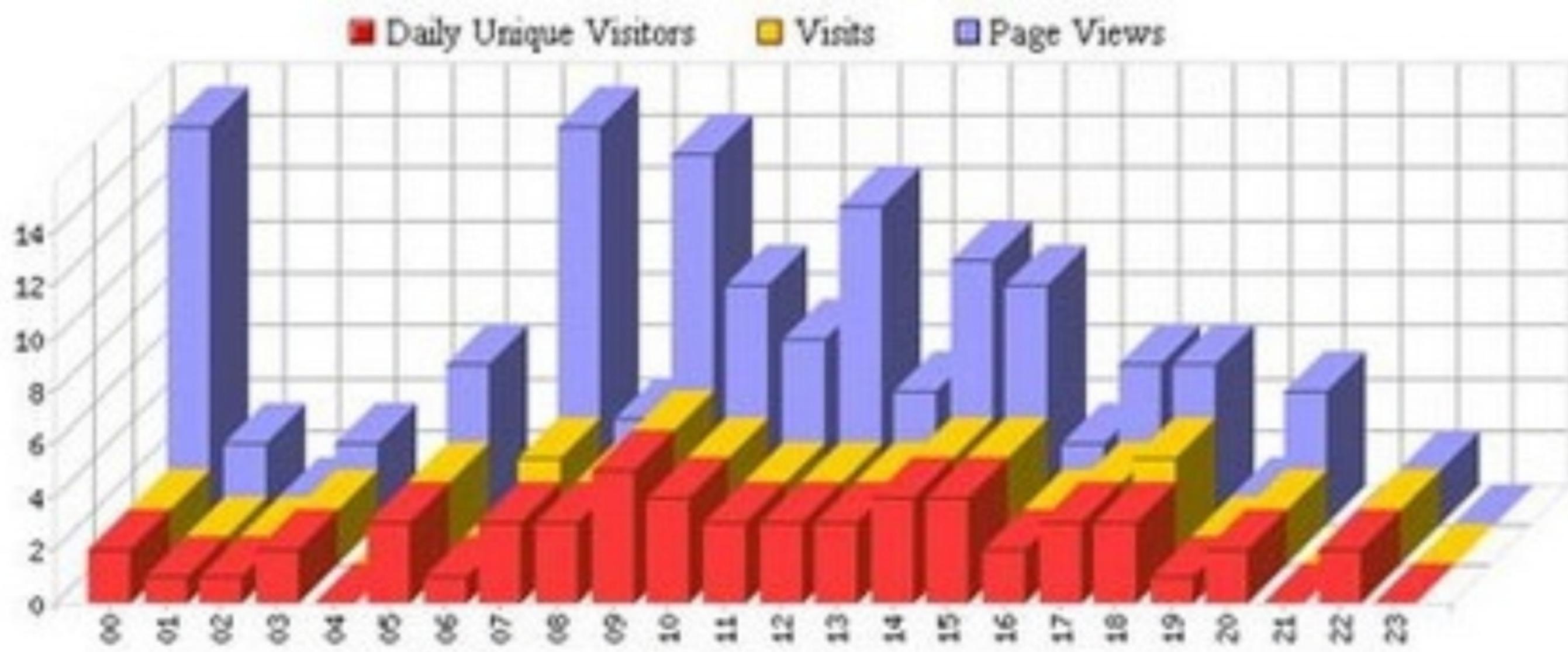


### Visits - Page View

Visits:

Page Views :

Daily Unique Visitors :



its

- 12299
- 17732
- 14441
- 13393
- 22632
- 9459
- 12968
- 12674
- 12642
- 10475
- 12971
- 20382
- 72068



### Visits - Page Views - Unique Visitors

	Per Hour	Estimate	1 Sep	Day -1	Week	Sep
Visits:	2.00	57.0	57	35	102	102
Page Views :	5.00	137.0	137	52	216	216
Daily Unique Visitors :	2.00	55.0	55	33	100	100

Népsz  
A legn  
Hétfő  
csücs

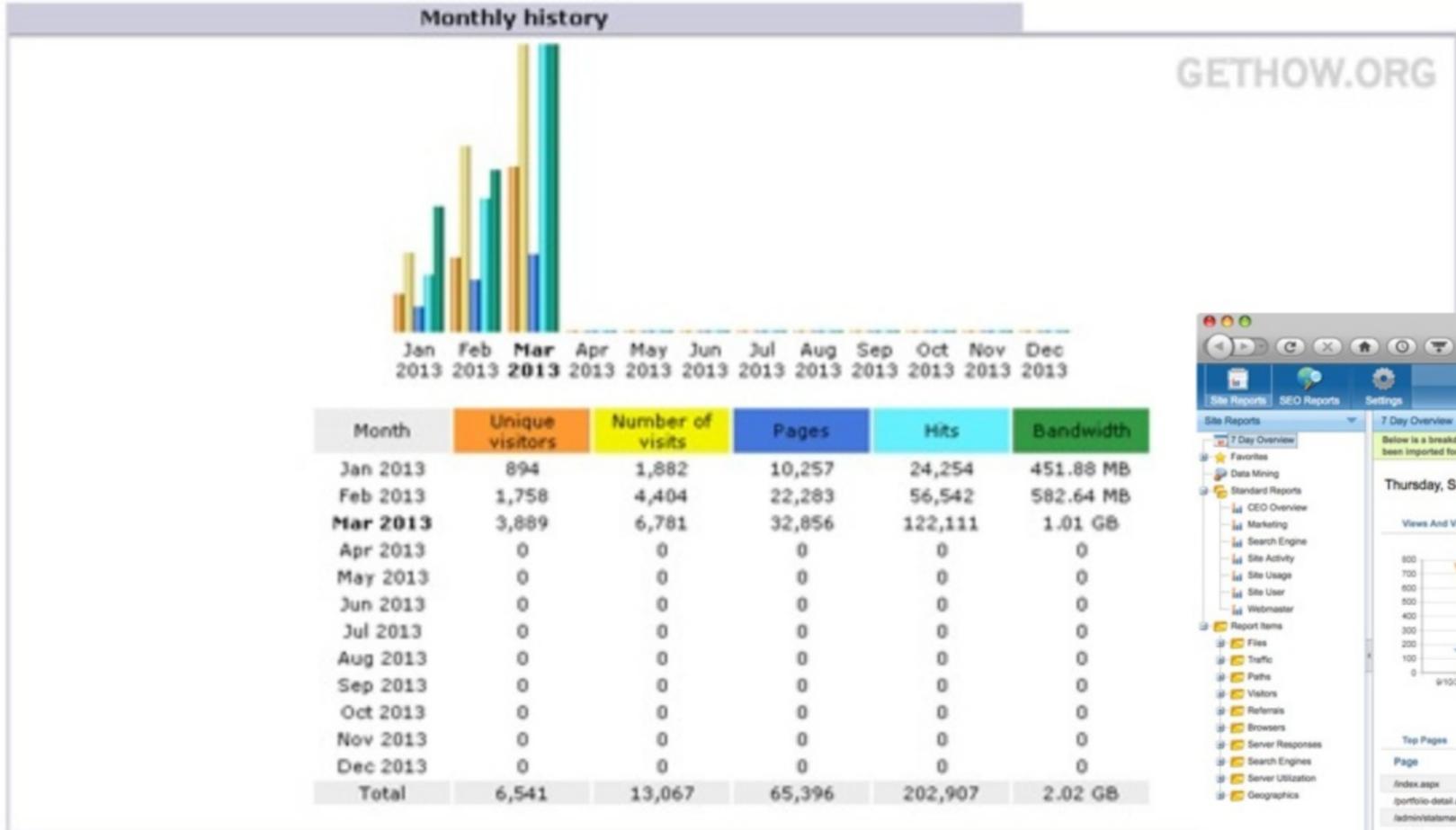
látoga  
A hely

Fotóm  
Azt jel  
Az össz  
3 000  
2 250  
1 500  
750  
0

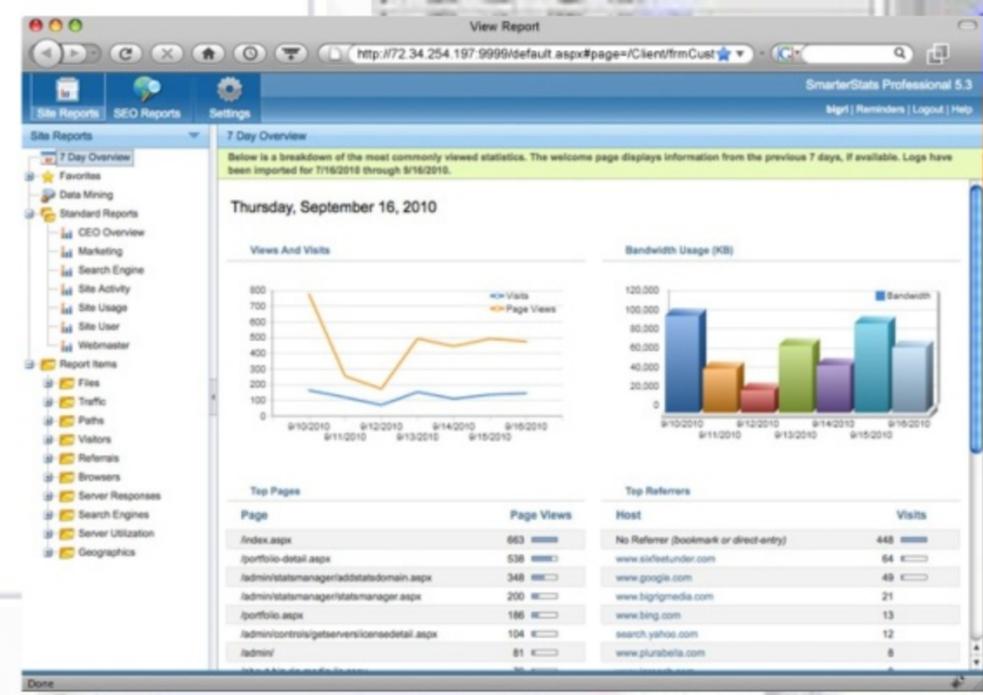


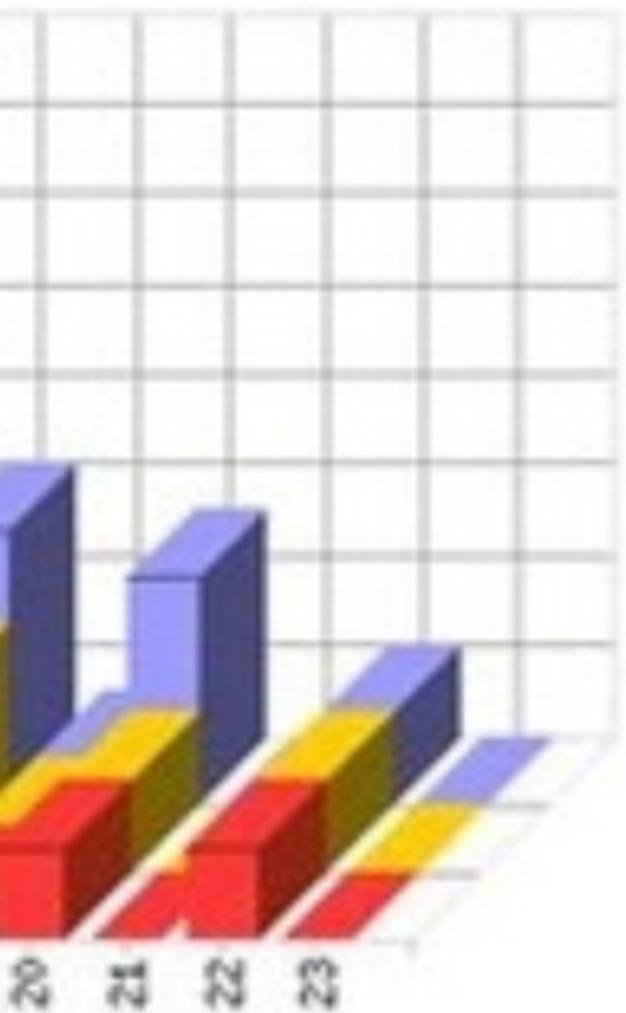
Summary					
Reported period	Month Mar 2013				
First visit	01 Mar 2013 - 00:05				
Last visit	27 Mar 2013 - 05:16				
	Unique visitors	Number of visits	Pages	Hits	Bandwidth
Viewed traffic *	3,889	6,781 (1.74 visits/visitor)	32,856 (4.84 Pages/Visit)	122,111 (18 Hits/Visit)	1.01 GB (155.84 KB/Visit)
Not viewed traffic *			28,808	45,990	625.75 MB

\* Not viewed traffic includes traffic generated by robots, worms, or replies with special HTTP status codes.



GETHOW.ORG





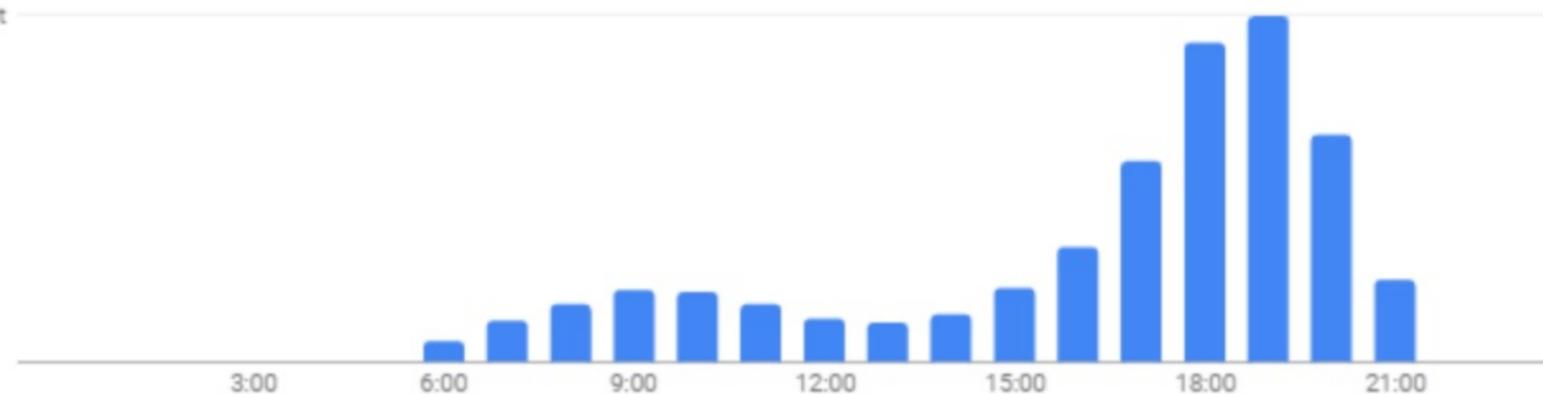
Day -1	Week	Sep
35	102	102
52	216	216
33	100	100

### Népszerű időpontok

A legnépszerűbb időszak: Hétfő, 19:00 óra

Hétfő

csúcspont



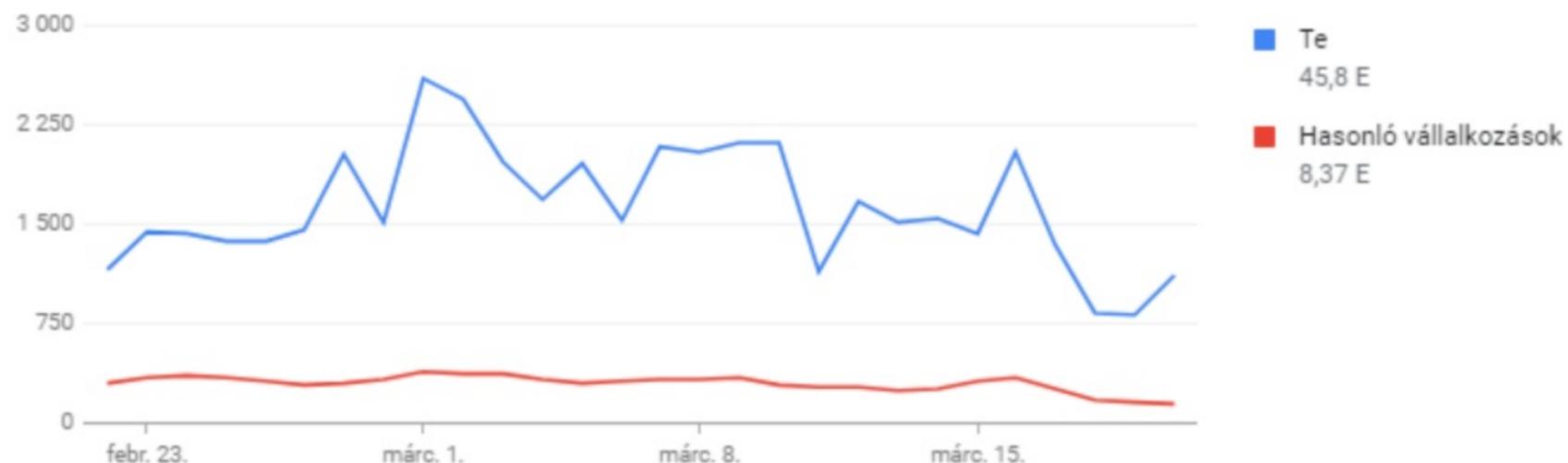
### látogatás időtartama

A helyeden tett látogatások hossza átlagosan 2 óra.

### Fotómegtekintések

Azt jelzi, hogy a vállalkozásod fotóit az egyéb vállalkozások fotóihoz képest hányszor tekintették meg

Az összes fotó 1 hónap



A fotóid 446%-kal több megtekintést érnek el a hasonló vállalkozásokhoz képest. [Tegyél közzé még több fotót, és maradj az élen](#)

### Melyik Google-szolgáltatásban nézik meg

Az ügyfelek által a vállalkozás megkeresésére használt

1 hónap

Összes megtekintés: 18,5 E

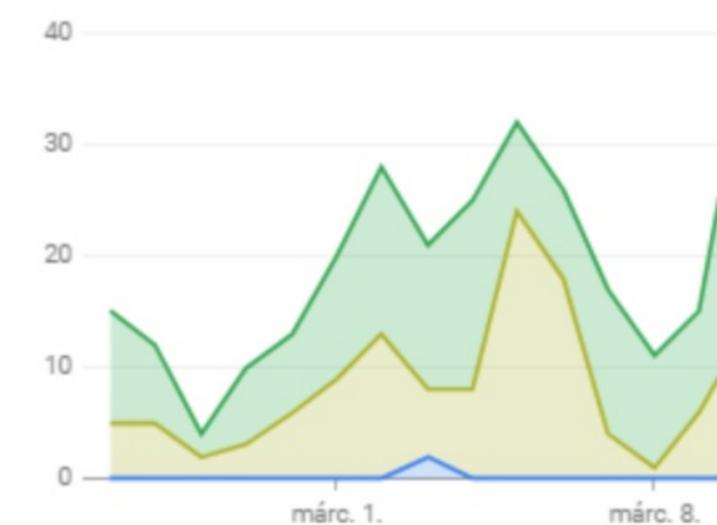


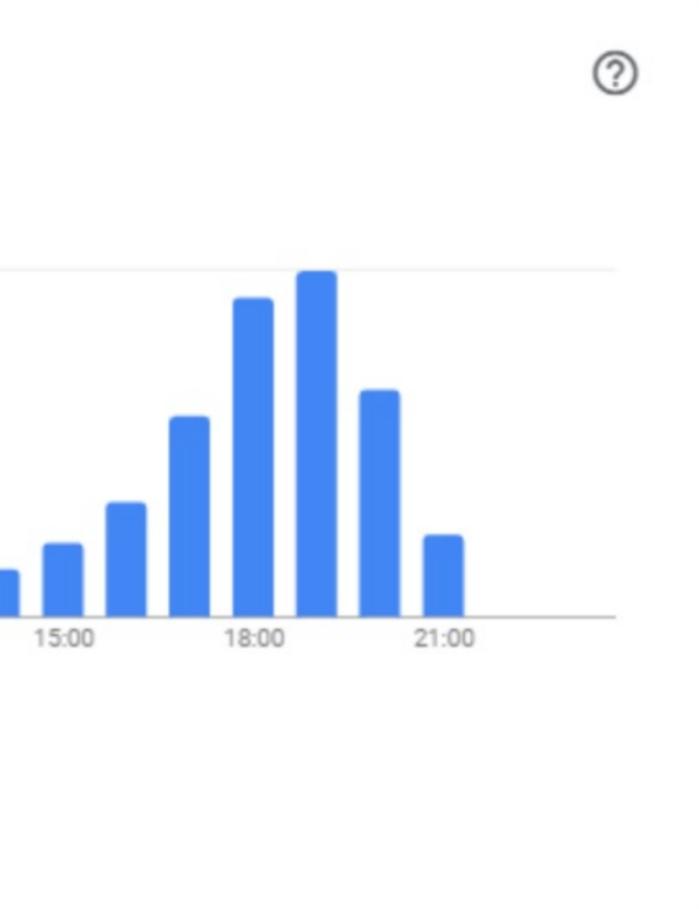
### Ügyfélműveletek

Az ügyfelek leggyakoribb tevékenységei az adatlapo

1 hónap

Összes művelet: 419



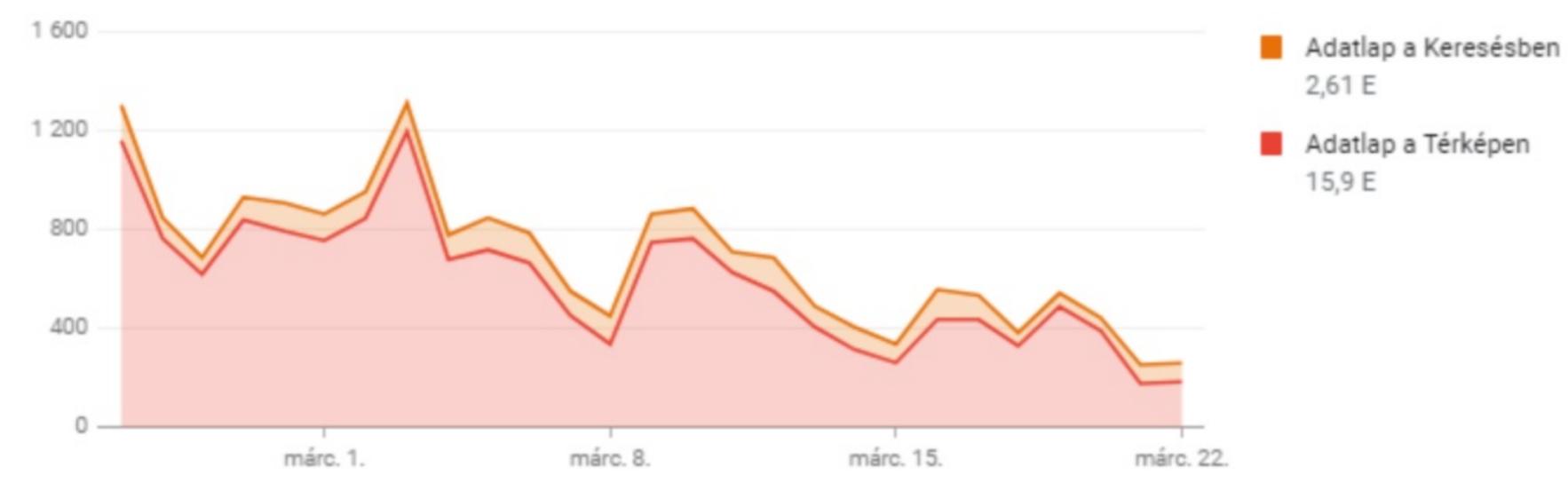


### Melyik Google-szolgáltatásban nézik meg az ügyfelek a vállalkozást?

Az ügyfelek által a vállalkozás megkeresésére használt Google-szolgáltatások

1 hónap

Összes megtekintés: 18,5 E

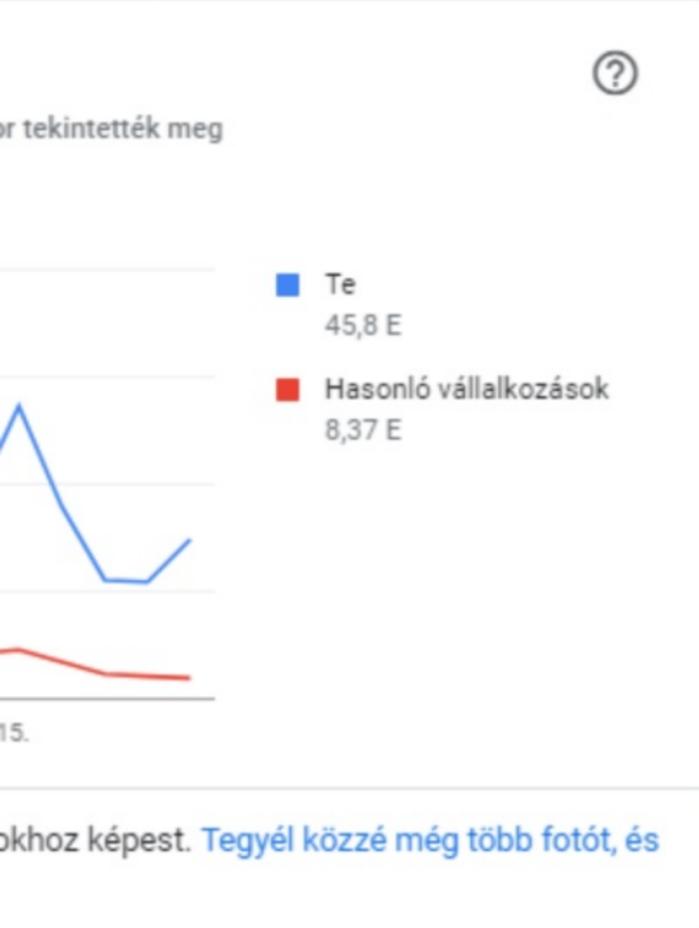


### Útvonaltervezési kérések

Az ügyfelek ezekről a területekről terveznek útvonalat

1 hónap

1138
2119
1142
1038
1106
1141
1152
1162
1173
1174
1183

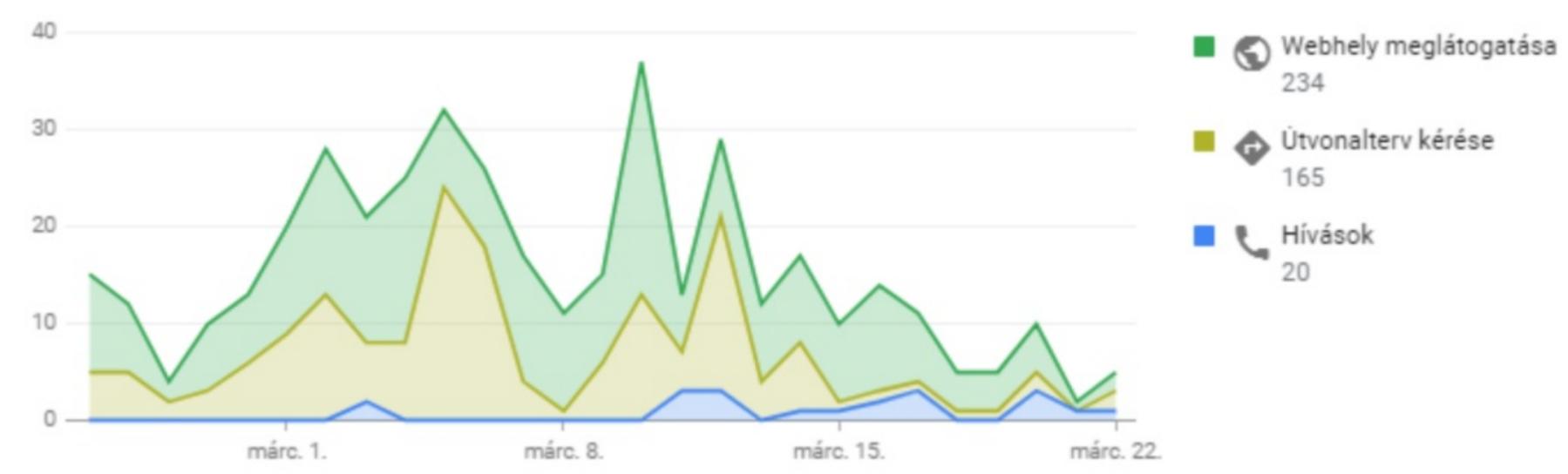


### Ügyfélműveletek

Az ügyfelek leggyakoribb tevékenységei az adatlapon

1 hónap

Összes művelet: 419

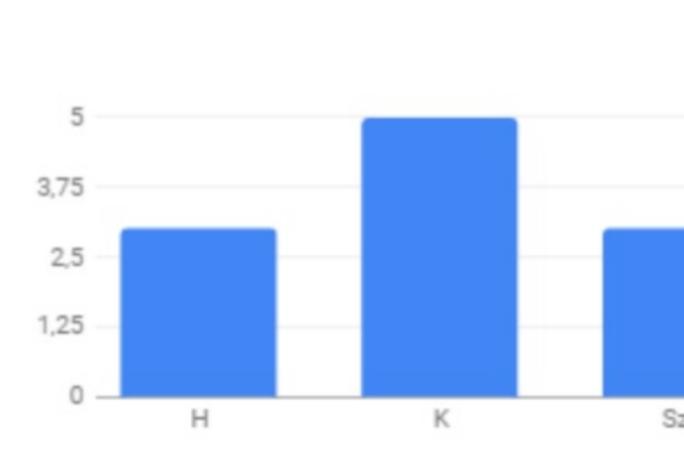


### Telefonhívások

Mikor és hányszor hívják az ügyfelek a vállalkozást

A hét napja 1 hónap

Összes hívás: 19



st?



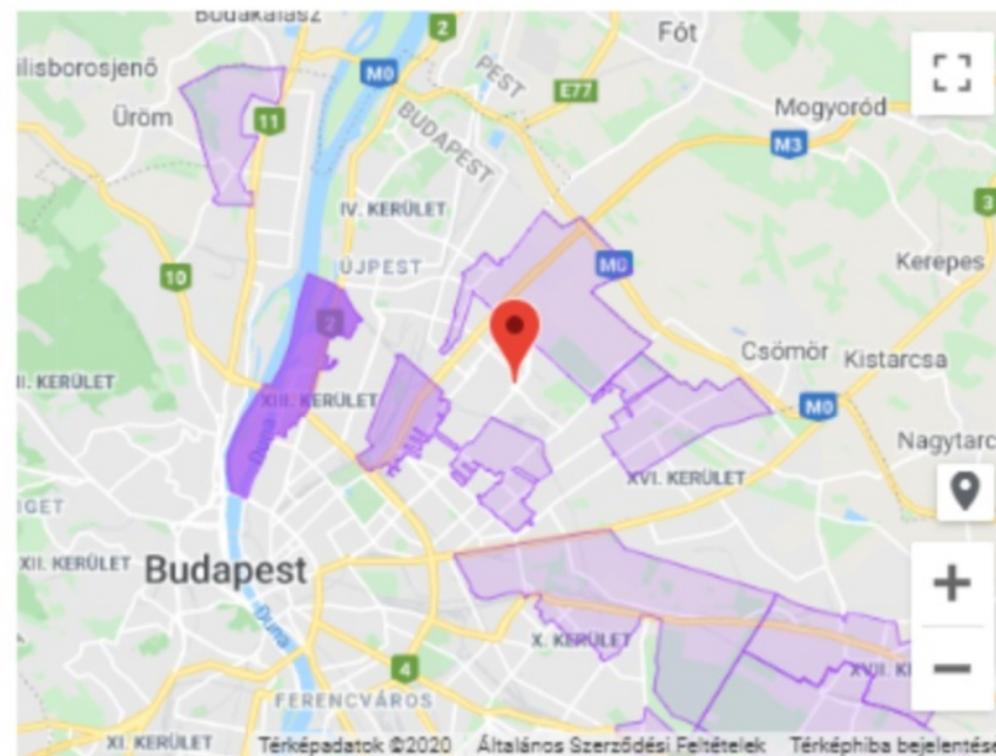
## Útvonaltervezési kérések

Az ügyfelek ezekről a területekről terveznek útvonalat a vállalkozásodhoz



1 hónap

1138	26
2119	15
1142	10
1038	<10
1106	<10
1141	<10
1152	<10
1162	<10
1173	<10
1174	<10
1183	<10



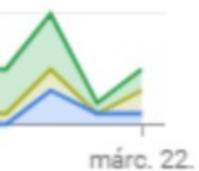
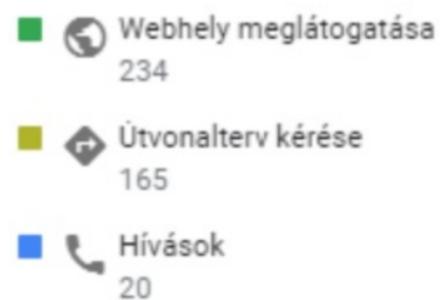
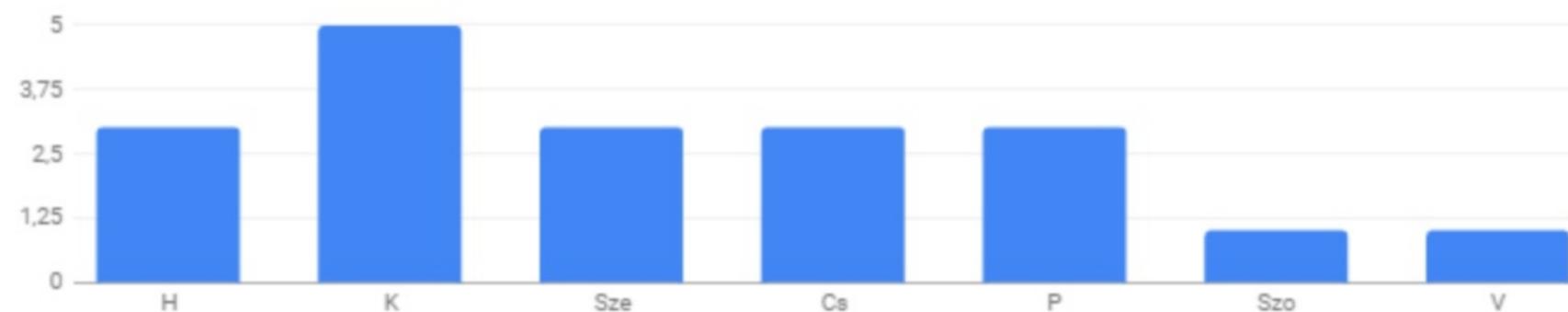
## Telefonhívások

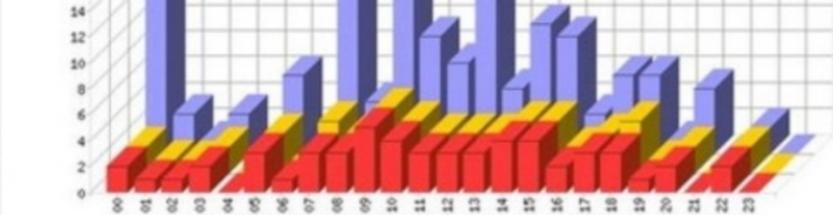
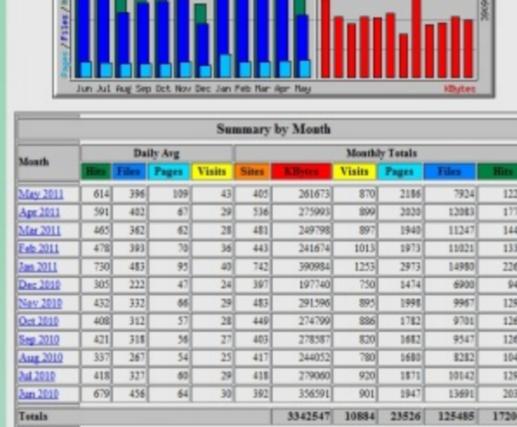
Mikor és hányszor hívják az ügyfelek a vállalkozást?



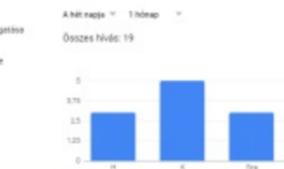
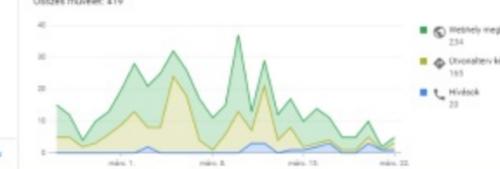
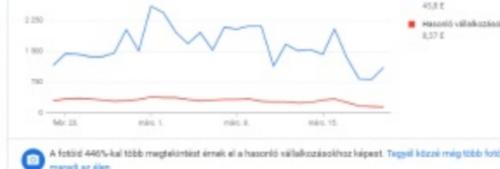
A hét napja 1 hónap

Összes hívás: 19





Visits - Page Views - Unique Visitors						
	Per Hour	Estimate	1 Sep	Day -1	Week	Sep
Visits:	2.00	57.0	57	35	102	102
Page Views :	5.00	137.0	137	52	216	216
Daily Unique Visitors :	2.00	55.0	55	33	100	100



## Tartalmak elrendezése

- Aktuális, fontos témák **kiemelése**
- **Élethelyzetek, felhasználói csoportok szerint rendezett funkciók, szolgáltatások**
- A választható funkciók, szolgáltatások **rövid leírása**
- Interaktív nyomtatvány kitöltésénél az **adatbevitel ellenőrzése**
- Integrált dokumentumkereső rendszer
- Az ügyfél felkészültségétől függő segítségek: **tájékoztatót könnyítő** menük, legördülő, választható almenük.
- **Személyes kapcsolatfelvétel** lehetősége
- Témakörökhöz rendelt **levelezőlisták, fórumok**

### Élethelyzet-alapú szolgáltatások

- Nem ügyekben gondolkodik – **élethelyzetekben**

Példák:

- gyermek születése
- vállalkozás indítása
- lakcímváltozás
- nyugdíjba vonulás

Előnyök

- kevesebb adminisztráció
- egyszerűbb ügyintézés
- állampolgári elégedettség növekedése

### Web Content Accessibility Guideline 2.0

- Érzékelhetőség
- Működtethetőség
- Érthetőség
- Robosztusság
- Sok adat strukturálása (túl sok vs. túl kevés) – három kattintás
- Egy oldalról tükröződik a hivatal szemlélete:
  - Megjelenés
  - Kiemelt célcsoport
  - Visszacsatolás

### Jogkövetés

- 2011. évi CXII. törvény az elektronikus információszabadságról
  - Többnyire a **hivatal honlapján**,
  - **Digitális** formában,
  - **Bárki** számára,
  - **Személyazonosítás nélküli**,
  - **Korlátozásoktól mentes**,
  - **Ingyenes** letöltési lehetőség.
- Kötelezettségek négy csoportja:

Nielsen

1. Rendszer  
Mindig tudh...
2. A rendszer  
Felhasználó...  
technológiai...
3. Felhasználó  
Egyszerűsít...
4. Következő  
Egységes ter...  
minták követ...
5. Hibamegjelölés  
A rendszer se...
6. Felidézés  
Memória ter...
7. Rugalmas  
Gyakorlott f...
8. Esztétikus  
Irreleváns, ri...
9. Hibakezelés  
Hiba esetén...
10. Van súgó...

# Élethelyzet-alapú szolgáltatások

- Nem ügyekben gondolkodik → **élethelyzetekben**

## Példák:

- gyermek születése
- vállalkozás indítása
- lakcímváltozás
- nyugdíjba vonulás

## Előnyök

- kevesebb adminisztráció
- egyszerűbb ügyintézés
- állampolgári elégedettség növekedése

- Témakörökhöz rendelt **levelezőlisták, fórumok**

## Web Content Accessibility Guideline 2.0

- Érzékelhetőség
- Működtethetőség
- Érthetőség
- Robosztusság
- Sok adat strukturálása (túl sok vs. túl kevés) – három kattintás
- Egy oldalról tükröződik a hivatal szemlélete:
  - Megjelenés
  - Kiemelt célcsoport
  - Visszacsatolás
  - Nyelv
  - Funkciók prioritása

# Jogkövetés

- 2011. évi CXII. törvény az elektronikus információszabadságról
  - Többnyire a **hivatal honlapján**,
  - **Digitális** formában,
  - **Bárki** számára,
  - **Személyazonosítás nélküli**,
  - **Korlátozásoktól mentes**,
  - **Ingyenes** letöltési lehetőség.
- Kötelezettségek négy csoportja:
  - **Rendeletek** nyilvánossága
  - **Szervezeti, személyzeti** adatok
  - **Tevékenységre** vonatkozó adatok
  - **Gazdálkodási** adatok

(tul sok vs. tul keves) - Harom kattintas  
ik a hivatal szemlelete:

- Személyazonosítás nélküli,
- Korlátozásoktól mentes,
- Ingyenes letöltési lehetőség.
- Kötelezettségek négy csoportja:
  - Rendeletnek nyilvánossága
  - Szervezeti, személyzeti adatok
  - Tevékenységre vonatkozó adatok
  - Gazdálkodási adatok

## Akadálymentesség

- WRC WAI (digitális egyenlőtlenséget megszüntető) ajánlások,
  - Fejletlen infrastruktúra esetén: **platformfüggetlen megjelenítés, szöveg-üzemmód** (text verzió), **minimalizált letöltés**.
  - Gyengén látók számára: **felolvasó rendszerek** (felolvasható megjelenés), **braille interfész, változtatható betűméret, szöveg-üzemmód** (text verzió).
  - Olvasási problémák: **felolvasó rendszer, ikonos, vagy hang vezérlés**.
  - Mozgássérültek, koordinációs problémákkal küzdőknek: **egér kiváltása, hang vezérlő interfész, tetszőleges várakozási idő** az interakciók során.
- KIB (ex KIETB) ajánlások – 19 – III.
  - KIB19-III. 1 Elérhetőségek
  - KIB19-III. 2. Akadálymentes állományformák
  - KIB19-III. 3. Megjelenés, szerkezet, a címloldal kötelező elemei
  - KIB19-III. 4-6 Bemutató-oldal
  - KIB19-III. 7-8 Kapcsolatfelvétel, a szakterületi fórumok, visszacsatolás az állampolgárnak
  - KIB19-III. 9-19 Egyéb tartalmi kritériumok a KIB 19-ben

## Nielsen heurisztikái

- 1. Rendszer állapotának láthatósága**  
Mindig tudható, mi történik, a rendszer időben visszajelzést ad
- 2. A rendszer és felhasználó világa találkozik**  
Felhasználó számára ismerős koncepciók, kifejezések, logika használata a technológiai zsargon/struktúra helyett
- 3. Felhasználói szabadság és irányítás**  
Egyértelmű "szökési" lehetőség, visszalépés/visszavonás
- 4. Következetesség és konvenciók**  
Egységes terminológia, működés, megjelenés; platformspecifikus tervezési minták követése
- 5. Hibamegelőzés**  
A rendszer segítsen elkerülni a hibákat
- 6. Felidézés helyett felismerés**  
Memória terhelésének csökkentése: látható objektumok, opciók, instrukciók
- 7. Rugalmas és hatékony használat**  
Gyakorlott felhasználók számára a tevékenységet gyorsító lehetőségek
- 8. Esztétikus és minimalista dizájn**  
Irreleváns, ritkán használt elemek mellőzése
- 9. Hibakezelés**  
Hiba esetén a megértéshez és megoldásához segítséget nyújt a rendszer
- 10. Van súgó, dokumentáció**

## Shneiderman arany szabályok

- 1. Törekedj a következetességre**  
Következetes terminológia, grafikai megjelenés, működés, kezelési mód
- 2. Gondoskodj az univerzális használhatóságról**  
Pl. kezdő felhasználók számára magyarázatok, haladó felhasználók számára rövidítések, billentyűparancsok, makrók
- 3. Biztosíts informatív visszajelzést**  
A felhasználó tevékenységére mindig reagáljon a rendszer
- 4. Egyértelmű befejezés**  
A tevékenységsornak legyen világos kezdete, menete és befejezése, a rendszer adjon egyértelmű visszajelzést a folyamat sikeres befejezéséről
- 5. Előzd meg a hibákat**  
A rendszer segítsen elkerülni a hibákat  
Hiba esetén: informatív, a megoldásban is segítő üzenet
- 6. Engedj visszavonási/visszalépési lehetőséget**  
Ez csökkenti a félelmet, bizonytalanságot, lehetővé teszi a kockázatmentes felderítést
- 7. A felhasználó kezében legyen az irányítás**  
A felhasználó kezdeményez, a rendszer válaszol – nem fordítva
- 8. Ne terheld a rövid távú memóriát**  
A felhasználó munkamemóriája, figyelme véges – lehetőség szerint a rendszer vegye át a terheket

# Ismerje meg a közösségi költségvetést



## Budaörs város

652 kedvelés • 975 követő



Üzenet

Tetszik

Keresés

Bejegyzések

Névjegy

Említések

Vélemények

Reels-videók

Fényképek

Továbbiak ▾



### Rövid áttekintés

Üdvözljük Budaörs Város Önkormányzatának Facebook oldalán! Itt találhatóak a legfrissebb információk, hírek, események és fontos közlemények a város életéből. Kövessen minket, hogy naprakész legyen a városi programokkal és fejlesztésekkel kapcsolatban!

### Kiemeltek



Budaörs város

Január 27. 🌐

👉 Idén először: Közösségi Költségvetés Budaörsön! 🎉

...



Budaörs város

Január 23. 🌐

Kedves Budaörsiek!

Mint arról korábban hírt adtunk, 2024...



hegyvidek

Követem

Üzenet



173 bejegyzés

1386 követő

336 követés

Budapest XII. kerület

Böszörményi út 23., Budapest, Hungary 1126

[www.hegyvidek.hu](http://www.hegyvidek.hu)

erikafazekasbcn követi.



Zebra kampány



Csőrsz Park

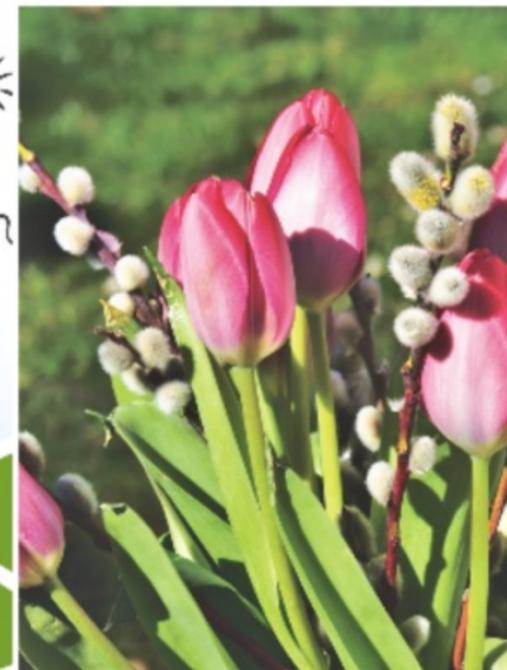
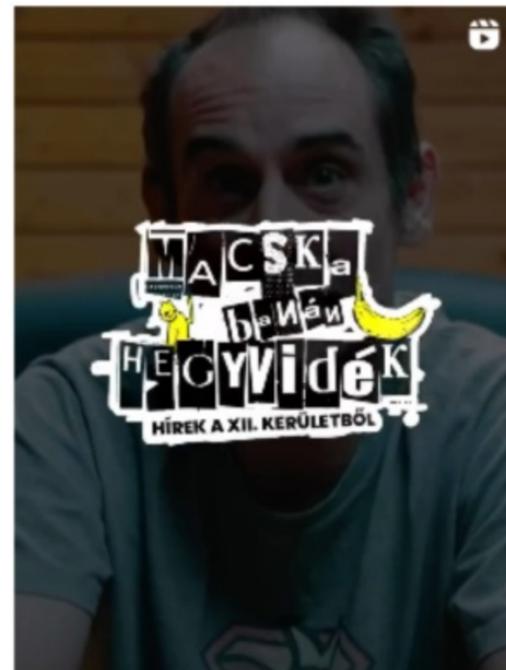


Családi nap

BEJEGYZÉSEK

REELS

MEGJELÖLVE



# Portálok és közösségi terek accountjai

## Előttörténet

Az első közigazgatási domáineket '95-ben regisztrálták.

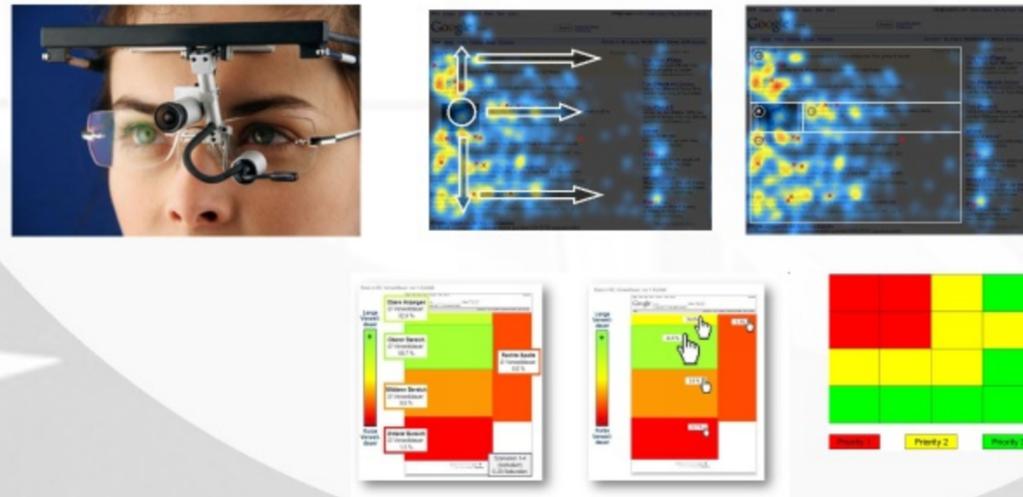
- **Első generáció** – Középpontban a **jelenlét**
  - Lassú felezmélés 1996-2000 között
  - Kezdetleges megoldások: avult, sokszor strukturálatlan, online brosúrák;
- **Második generáció** – középpontban az **információ-szolgáltatás**
  - Igazi lókés: kormányportál 2001-ben
  - Könnyebben bővíthető, skálázható, adatbázison nyugvó oldalak.
- **Harmadik generáció** – középpontban az **elektronikus ügyintézés**
  - Szolgáltatás-centrikusság
  - Közösségépítés, tartalommegosztás
  - Information building / usability követelmények / reszponzivitás
- **Negyedik generáció** – **proaktív ügyintézés**
  - élethelyzet-alapú szolgáltatások
  - automatikus ügyintézés
  - once-only elv
  - prediktív szolgáltatás
  - digitális identitás ökoszisztéma

## Portálkövetelmények

- **Gyors, többnyelvű, átlátható**, felhasználó-barát, egyszerű.
- **Tematikus egységek**: pl.: idegenforgalom-kultúra, gazdaság, ügyintézés, tevékenységre vonatkozó adatok stb.
- **Visszacsatolásokra** helyezi a hangsúlyt (nézi az ügyfél nyomait, tevékenységét, ehhez alakítja az oldalt, folyamatosan!)
- **Optimalizálja az ügyfél tudását**:
  - Nem látott még közigazgatást
  - Nem látott még internetet
  - Funkcionális analfabéta, nem azt látja, ami oda van írva, többszörös didaktikus visszacsatolás kell neki
  - Türelmetlen: „három egérekattintás” után feladja
  - Lassú gép, keskeny net: ne flasheljünk neki!
- **Gondolkodik** az ügyfél fejével: nyomtatási funkció, keresés kulcsszóra, akadálymentesítés, reszponzivitás;

**Fokozzuk a  
funkcionalitást!**

## Gondolkodik és lát az ügyfél fejével (Eyetracking - Hotjar teszt)



# Az e-közigazgatás front-office-a

**Prof. Dr. Budai Balázs PhD.**  
egyetemi tanár

budai.balazs@uni-nke.hu  
+36-20-966-0454



**A front office-ről  
általában**

**CRM**

**Portálok és közösségi  
terek accountjai**

**Mobil appok és  
egyebek**

# Mobil appok és egyéb



WAP / SMS : ügyindítás és ügyelőkészítés, kommunikáció, fizetés, azonosítás;

- Handheld: Korlátlan lehetőségek
- Érvek:
  - Költségek
  - Penetrációs és használati mutatók
  - Kereskedelmi szolgáltatások mintája
  - Számos jó megoldás (best practice)



AR / VR / 3D internet

- A tartalmak új elrendezése
- Új logika, nagyobb lehetőség



## Hol tartunk?

A jövő front office-a



DiTV (T-gov)

- lehetséges alternatíva (egyelőre egyre távolabbi megvalósítási lehetőséggel)
- Kétirányú, hitelesített
- Nem kell felhasználói rutin
- Kistérségi és regionális lehetőségekkel

Videó technológia / Távjelenlét (Telepresence)

- Azonosítás (5. azonosítási mód)
- okmányigénylés
- fénykép, aláírás készítés.
- személyes ügyintézés



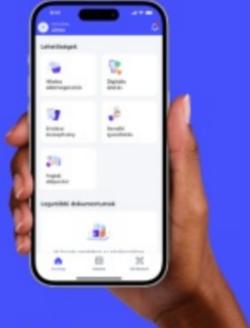
**iD** Digitális Állampolgárság Program

A digitális állampolgárságról **A mobilalkalmazásról** Állami és piaci szereplőknek DÁP Szolgáltatások

**Az állami szolgáltatások elérhetővé válnak mobiltelefonon is**

Válj digitális állampolgárrá, és használj egyre több szolgáltatást egyszerűen, gyorsan, kényelmesen!

Letölthető az **App Store-ból** **Szerzd meg Google Play**



**Digitális Állampolgár mobilalkalmazás**

A Digitális Állampolgár mobilalkalmazás a Digitális Állampolgárság Program kulcsa. Az alkalmazással egyre több szolgáltatást vehetsz igénybe egyszerűen, gyorsan és kényelmesen, a telefonodról.

**Kapcsolat**

Kérdés esetén keress minket a [1818@1818.hu](mailto:1818@1818.hu) e-mail címen!

# Mobil appok és egyebek

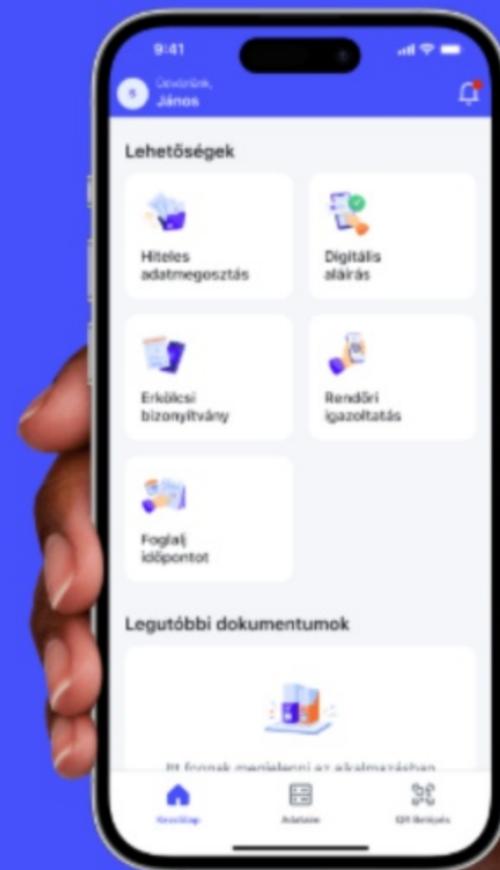


- WAP / SMS : ügyindítás és ügyelőkészítés, kommunikáció, fizetés, azonosítás;
- Handheld: Korlátlan lehetőségek
- Érvek:
  - Költségek
  - Penetrációs és használati mutatók
  - Kereskedelmi szolgáltatások mintája
  - Számos jó megoldás (best practice)



# Az állami szolgáltatások elérhetővé válnak mobiltelefonon is

Válj digitális állampolgárrá, és használd egyre több szolgáltatást egyszerűen, gyorsan, kényelmesen!



## Digitális Állampolgár mobilalkalmazás

A Digitális Állampolgár mobilalkalmazás a Digitális Állampolgárság Program kulcsa. Az alkalmazással egyre több szolgáltatást vehetsz igénybe egyszerűen, gyorsan és kényelmesen, a telefonodról.

## Kapcsolat

Kérdés esetén keress minket a [1818@1818.hu](mailto:1818@1818.hu) e-mail címen!



- Kereskedelmi szolgáltatások minitája
- Számos jó megoldás (best practice)



## DiTV (T-gov)

- lehetséges alternatíva (egyelőre egyre távolabbi megvalósítási lehetőséggel)
- Kétirányú, hitelesített
- Nem kell felhasználói rutin
- Kistérségi és regionális lehetőségekkel

## Videó technológia / Távjelenlét (Telepresence)

- Azonosítás (5. azonosítási mód)



- Kistérségi és regionális lehetőségekkel

## **Videó technológia / Távjelenlét (Telepresence)**

- Azonosítás (5. azonosítási mód)
- okmányigénylés
- fénykép, aláírás készítés.
- személyes ügyintézés

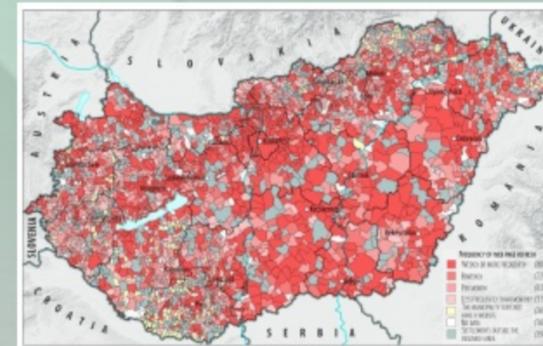
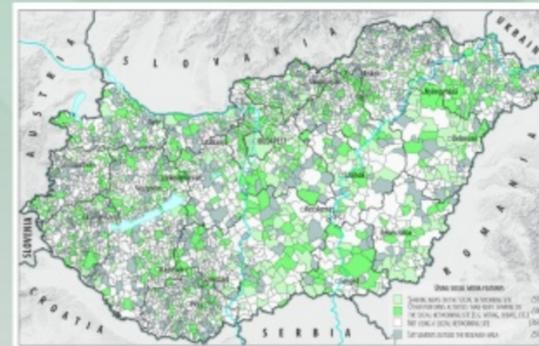
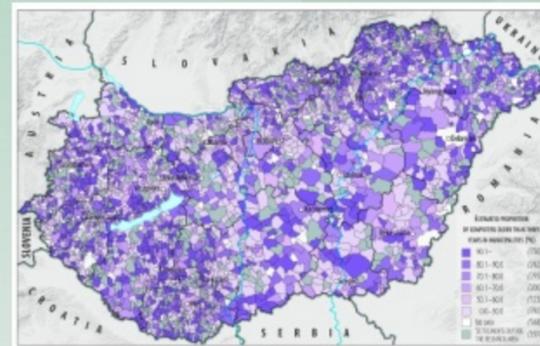
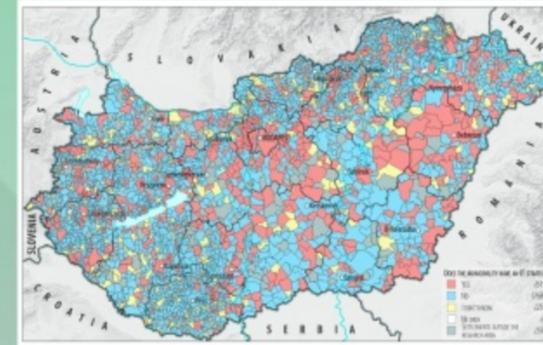
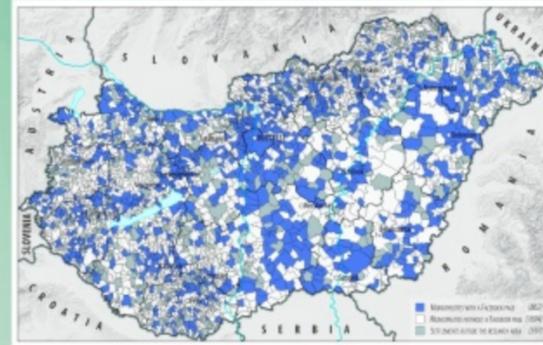


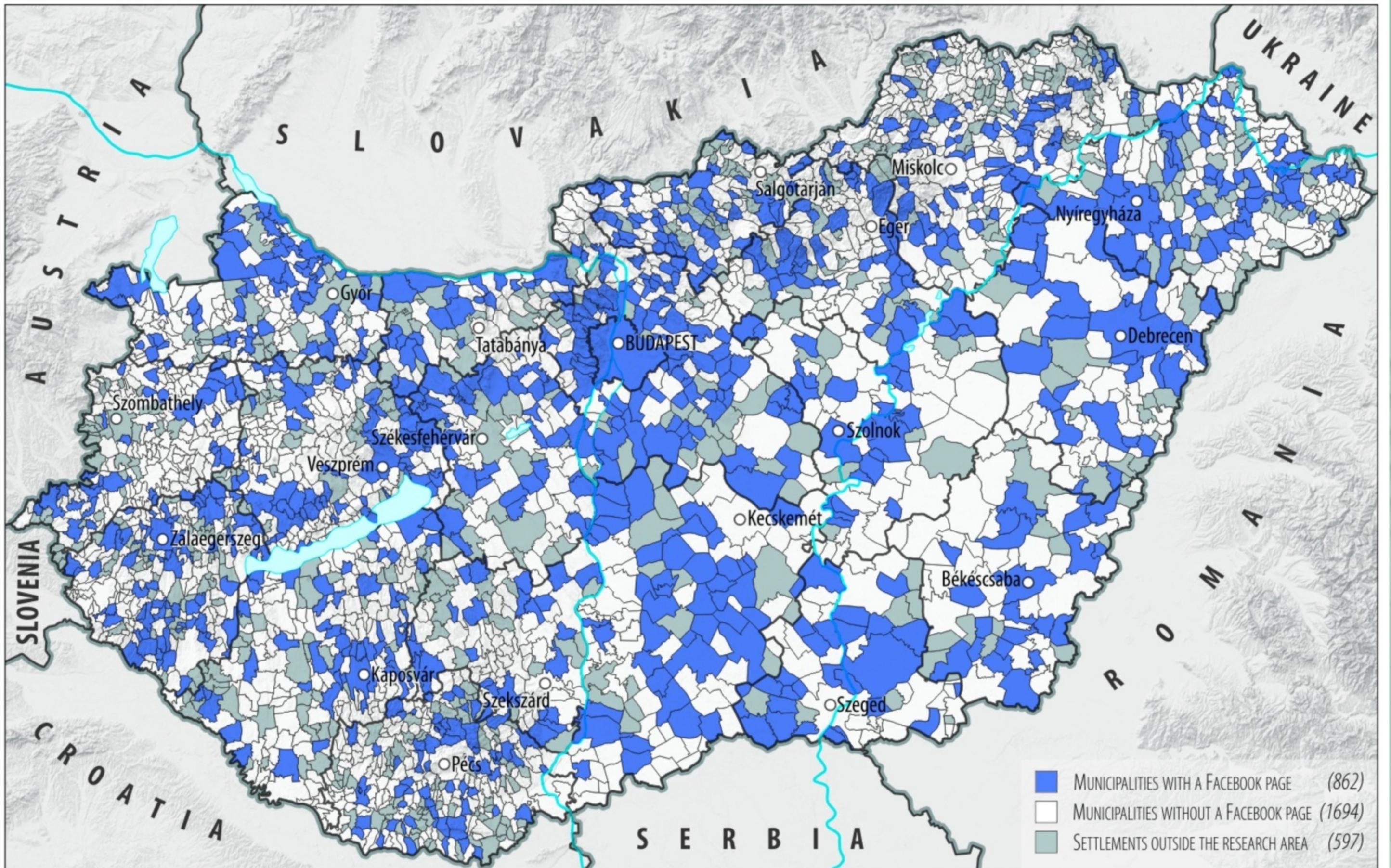


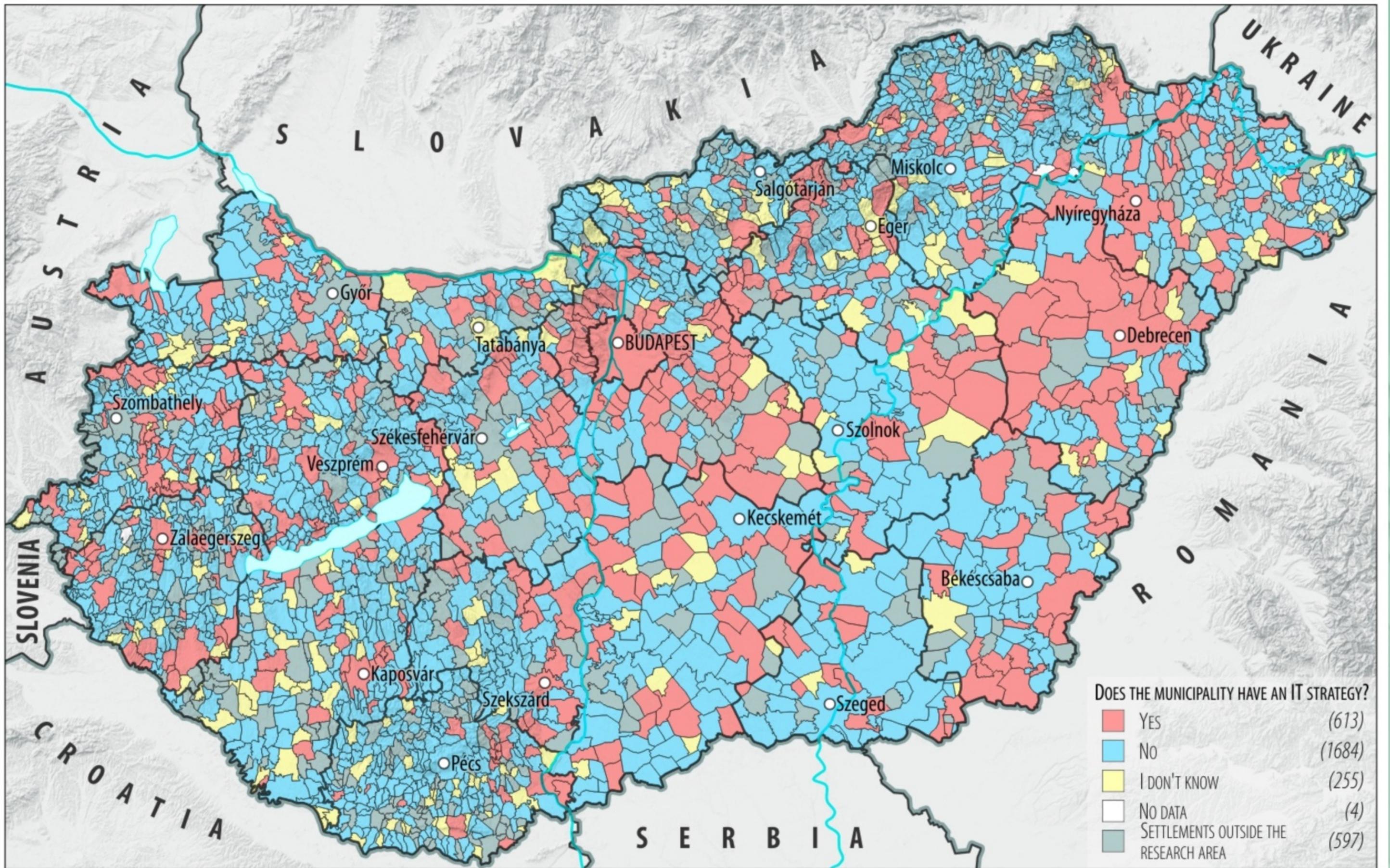
## AR / VR / 3D internet

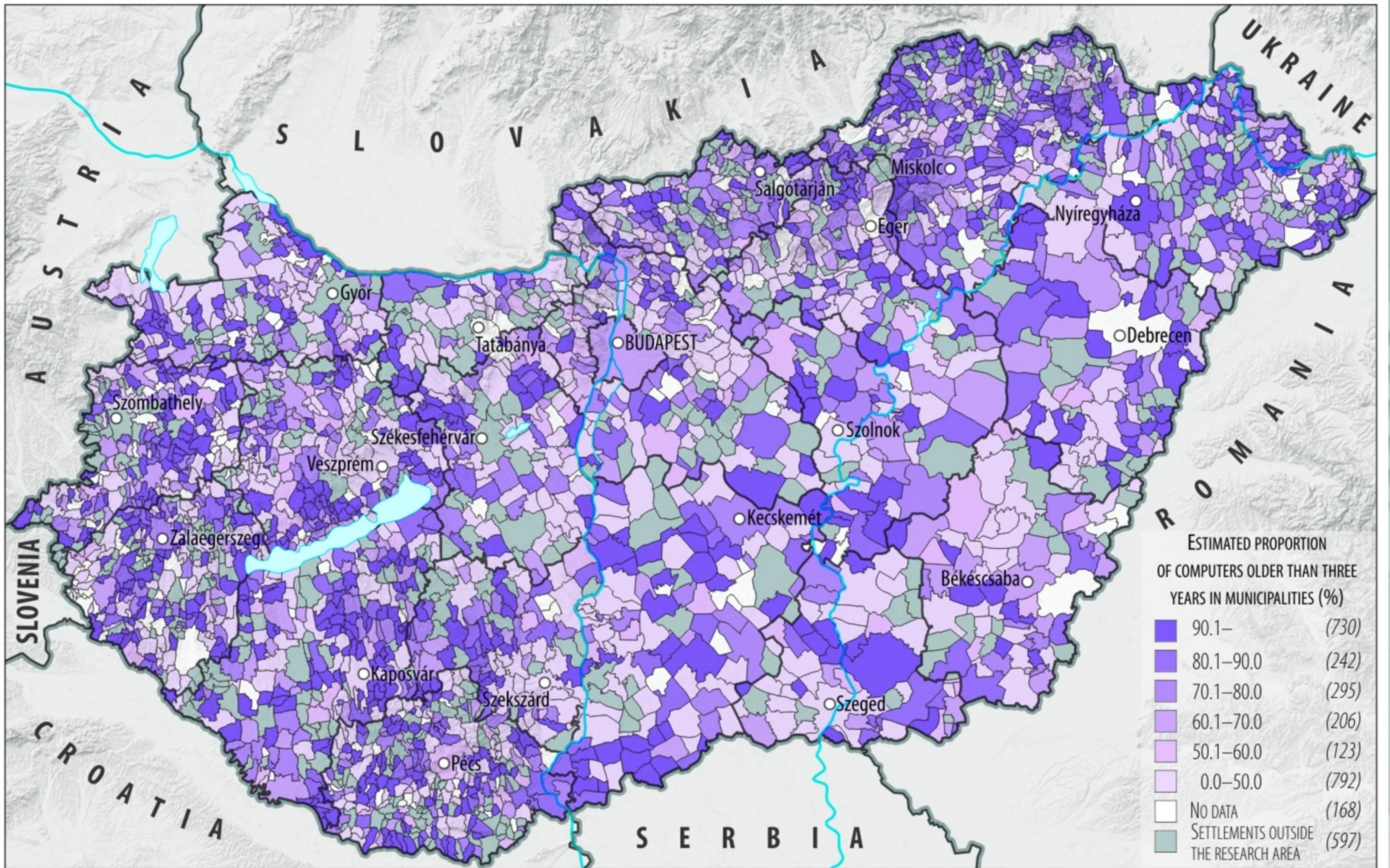
- A tartalmak új elrendezése
- Új logika, nagyobb lehetőség

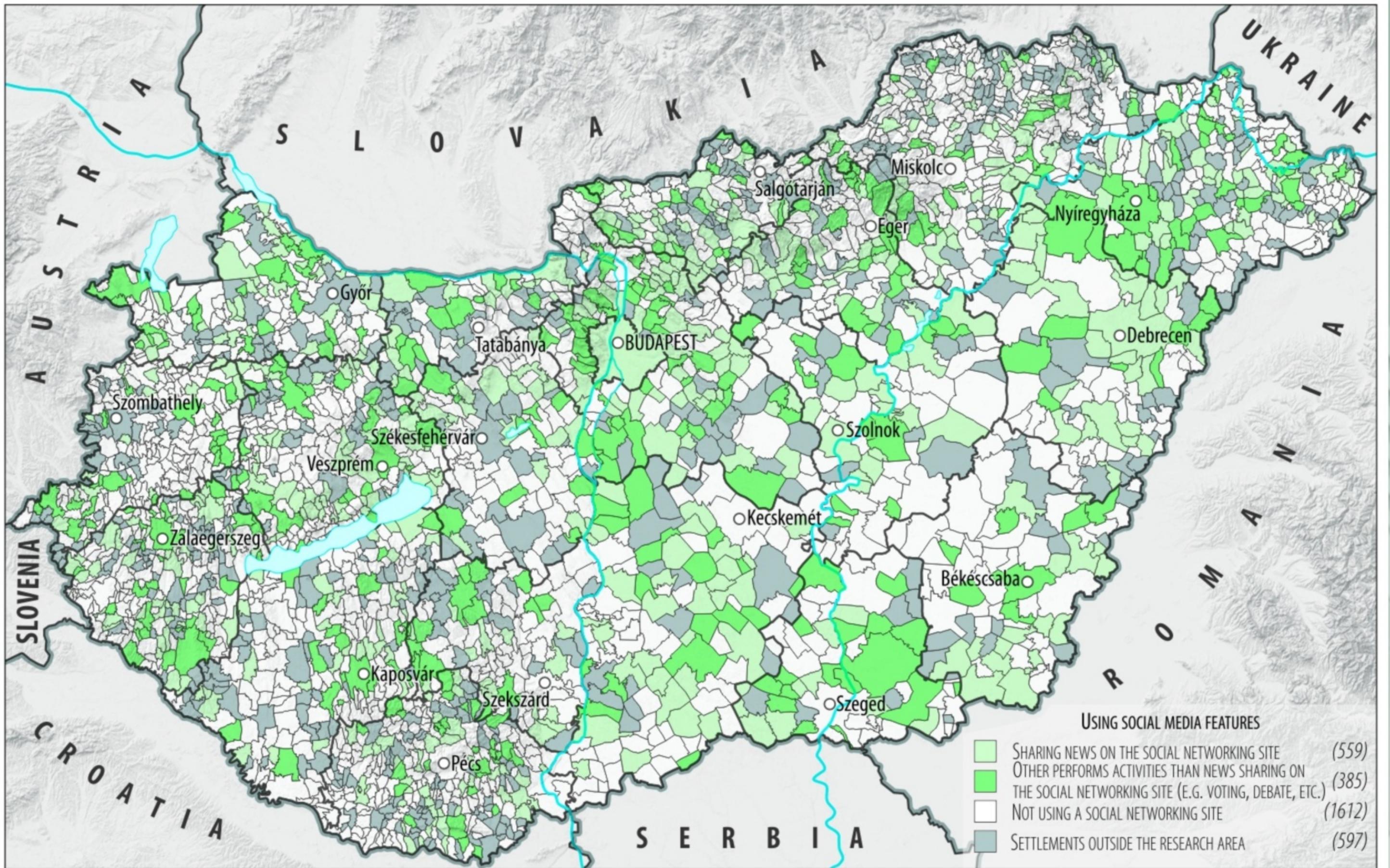
# Területi különbségek

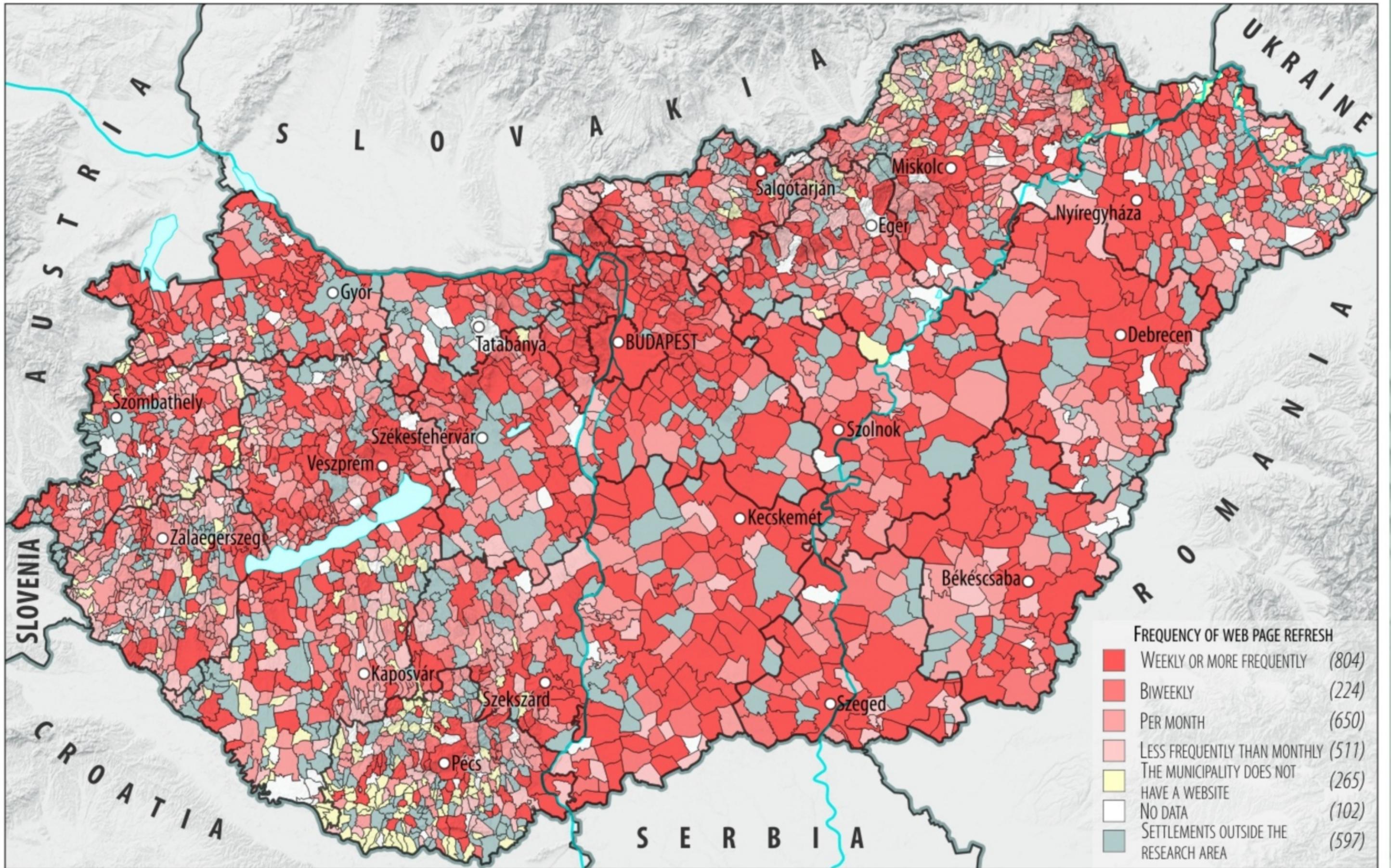












# Mobil appok és egyébek



WAP / SMS : ügyindítás és ügyelőkészítés, kommunikáció, fizetés, azonosítás;

- Handheld: Korlátlan lehetőségek
- Érvek:
  - Költségek
  - Penetrációs és használati mutatók
  - Kereskedelmi szolgáltatások mintája
  - Számos jó megoldás (best practice)



## AR / VR / 3D internet

- A tartalmak új elrendezése
- Új logika, nagyobb lehetőség

## Hol tartunk?

A jövő front office-a



## DiTV (T-gov)

- lehetséges alternatíva (egyelőre egyre távolabbi megvalósítási lehetőséggel)
- Kétirányú, hitelesített
- Nem kell felhasználói rutin
- Kistérségi és regionális lehetőségekkel

## Videó technológia / Távjelenlét (Telepresence)

- Azonosítás (5. azonosítási mód)
- okmányigénylés
- fénykép, aláírás készítés.
- személyes ügyintézés



# A jövő front office-a

A legjobb ügyintézés az, amelyet el sem kell indítani.

- láthatatlan ügyintézés
- prediktív szolgáltatások
- személyre szabott (reszponzív) állami működés
- digitális asszisztensek
- egyszerű, emberközpontú élmény

A jövő közigazgatási front office-a nem egy hely, **nem egy felület**, hanem egy **intelligens szolgáltatási környezet**. A cél nem az, hogy az ügyintézés gyorsabb legyen — hanem az, hogy sok esetben **szükségtelenné váljon**.



# Mobil appok és egyébek



WAP / SMS : ügyindítás és ügyelőkészítés, kommunikáció, fizetés, azonosítás;

- Handheld: Korlátlan lehetőségek
- Érvek:
  - Költségek
  - Penetrációs és használati mutatók
  - Kereskedelmi szolgáltatások mintája
  - Számos jó megoldás (best practice)



## AR / VR / 3D internet

- A tartalmak új elrendezése
- Új logika, nagyobb lehetőség



## Hol tartunk?

A jövő front office-a



## DiTV (T-gov)

- lehetséges alternatíva (egyelőre egyre távolabbi megvalósítási lehetőséggel)
- Kétirányú, hitelesített
- Nem kell felhasználói rutin
- Kistérségi és regionális lehetőségekkel

## Videó technológia / Távjelenlét (Telepresence)

- Azonosítás (5. azonosítási mód)
- okmányigénylés
- fénykép, aláírás készítés.
- személyes ügyintézés



# Az e-közigazgatás front-office-a

**Prof. Dr. Budai Balázs PhD.**  
egyetemi tanár

[budai.balazs@uni-nke.hu](mailto:budai.balazs@uni-nke.hu)  
+36-20-966-0454



**A front office-ről  
általában**

**CRM**

**Portálok és közösségi  
terek accountjai**

**Mobil appok és  
egyebek**

# Vigye magával, és nézze meg újra bármikor.

Lemaradt valamiről? Szeretné alaposabban körbejárni a témát? Szkenelje be ezt a kódot vagy kattintson az alábbi gombra a prezentáció megnyitásához. Bármikor, bárhol.

Prezentáció megtekintése

