2015

HONOUREES

LAURÉATS

Distinction Awards Program
Group III - Municipal Awards
Groupe III - Prix municipaux

Business Process Centre of Excellence Division Implementation

City of Windsor, Information Technology Department

Expanding the Chief Administrative's Office of Continuous Improvement into the Business Process Center of Excellence (BP-CoE) made it one of the city's leaders in organizational change. Various business management best practices and methodologies have been integrated into three new initiatives. The results are pre-packaged changes with defined scope and effort for easier resource planning, and will include predetermined improvements that are value added to the customer's needs and their objectives. Tangible results in staff efficiency, improved service, increased revenues, budget reduction and reduction in corporate risk have been identified. Post implementation, the corporation has begun to change its culture and methodology to solving problems through a holistic view and engaging themselves to truly understand problems.

Mise en œuvre pour la division Centre d'excellence pour le processus des affaires

Ville de Windsor, Département de la technologie de l'informatique

Élargir le Bureau de l'agent administratif de l'amélioration continue dans le Centre d'excellence des processus d'affaires en a fait l'un des leaders du changement organisationnel de la ville. Diverses pratiques exemplaires et méthodologies de gestions des opérations ont été intégrées à trois nouvelles initiatives. Les résultats : des changements préétablis avec une portée et une marche à suivre définies pour faciliter la planification des ressources. Les améliorations prédéterminées qui serviront de valeur ajoutée pour satisfaire les besoins du client et atteindre leurs objectifs sont également incluses. Les résultats concrets comptent entre autres l'efficacité du personnel, l'amélioration des services, l'augmentation des revenus et la réduction du budget et des risques organisationnels. Après la mise en œuvre, la société a commencé à adopter un changement de méthodologie et de culture dans sa façon de résoudre les problèmes grâce à une vue d'ensemble en plus de participer davantage pour comprendre à fond les enjeux.

To learn more/ Pour en apprendre davantage :

Trevor Bennett
Manager of Business Process Centre of Excellence/ Gestion du centre d'excellence des processus administratifs
Information Technology, City of Windsor/ Département de la technologie de l'informatique, Ville de Windsor
Email/ courriel : tbennet@citywindsor.ca
Tel: 519.255.6100 Ext. 6133

Twitter: #BPCOE

GTEC

UBM

2015

HONOUREES

LAURÉATS

Distinction Awards Program
Group III - Municipal Awards
Groupe III - Prix municipaux

ePIC - Electronic Police Information Check
Calgary Police Service, Police Information Check Unit and Information, Communication & Technology Section

The creation of ePIC (Electronic Police Information Check) illustrates major accomplishments for Calgary Police Services including simplifying Police Information Checks (PICs) for citizens and expediting the process for Volunteer Alberta. The project initiated collaboration among municipal, not-for-profit and private organizations who shared knowledge and perspective on how to make Police Information Checks easier for citizens, and more efficient for Volunteer Alberta, who relies on efficient PIC processing. ePIC is the first web application of its kind that handles several complex integrations of the multiple systems needed for PICs on the administrative side, yet, delivers a step-by-step intuitive interface on the public side. All of the organizations collaborated to realize the mutually shared goal and aligned their internal processes.

eVIP - Vérification électronique de l'iinformation policière
Service de police de Calgary, Unité CPIC, Unité des données de terrain, Unité de vérification de l'information policière

La mise en œuvre de ePIC (Electronic Police Information Check) illustre bien les importantes réalisations des services policiers de Calgary, dont la simplification des vérifications des informations de police pour les citoyens et le processus d'acheminement à Volunteer Alberta. Le projet a lancé une collaboration entre les organisations municipales, à but non lucratif et privées qui partagent les renseignements et la vision sur la façon de simplifier la vérification des informations de police pour les citoyens et de manière à ce que ce soit plus efficace pour Volunteer Alberta, qui se fonde sur l'efficacité de ce processus. ePIC est la première application Web en son genre qui gère plusieurs intégrations complexes provenant des nombreux systèmes nécessaires aux vérifications du point de vue administratif. Toutefois, cette application comporte une interface très conviviale étape par étape pour le public. Toutes les organisations ont collaboré pour réaliser l'objectif commun et harmoniser leurs processus internes.

To learn more/ Pour en apprendre davantage :

Amanda Welfare, Manager/ Gestionnaire
Police Business Operations Section/ section des opérations commerciales de la police
Email/ courriel : AWelfare@calgarypolice.ca
Tel: 403.428.5958

Michael Nunn, Team Lead/ Chef d'équipe
Strategic Communications Section/ section des communications stratégiques
Email: MNunn@calgarypolice.ca
Tel: 403.428.8192
Twitter: @CalgaryPolice

GTEC

UBM

2015

HONOUREES

LAURÉATS

Distinction Awards Program
Group III - Municipal Awards
Groupe III - Prix municipaux

Free Public Wifi in City of Ottawa Facilities
City of Ottawa, Parks, Recreation and Cultural Services

The City of Ottawa's project to achieve free public Wi-Fi in its facilities responded to a demand from residents and clients. Internal stakeholders identified the technical and business requirements under a goal to obtain free, robust and reliable public Wi-Fi service in major city buildings at no cost to the city or to users and without connection to the city's IT infrastructure. This project is an example of multiple departments recognizing a need that couldn't be met within the existing city budget, and providing better service to residents and visitors. The ability to establish the partnership with a willing private sector company has been a positive transformation in the delivering services in an innovative manner.

Réseau sans fil gratuit dans les installations de la Ville d'Ottawa
Ville d'Ottawa, Services des parcs, des loisirs et de la culture

La ville d'Ottawa a entrepris un projet afin d'offrir une connexion Wi-Fi gratuite dans ses installations pour répondre à une demande de la part des habitants et des clients. Les intervenants à l'interne ont relevé les exigences techniques et commerciales dans le but d'établir une connexion Wi-Fi gratuite, solide et fiable dans des immeubles municipaux importants, sans engendrer de coûts pour la ville et les utilisateurs et sans devoir se connecter à l'infrastructure des TI d'Ottawa. Ce projet illustre bien ce que peuvent faire de nombreux départements lorsqu'ils reconnaissent un besoin auquel le budget existant ne peut répondre pour ensuite offrir un meilleur service aux habitants et aux visiteurs. La capacité d'établir un partenariat avec une organisation du secteur privé disposée à collaborer représente une transformation heureuse en ce qui a trait à la prestation de services innovatrice.

To learn more:

Richard Barton
Manager, Corporate Partnerships
Parks, Recreation and Cultural Services
Email: Richard.Barton@Ottawa.ca

GTEC

UBM

2015

HONOUREES

LAURÉATS

Distinction Awards Program
Group III - Municipal Awards
Groupe III - Prix municipaux

ottawa.ca
City of Ottawa, ServiceOttawa and Information Technology Services departments

The ottawa.ca Project Team transformed business processes to improve residents' and business' experience when accessing city services. Improvements to ottawa.ca include OttYouth, the city's online Youth Portal, a dynamic, interactive and mobile-friendly portal created with input from Ottawa's youth. All 270 service requests have been converted to the new mobile web pages format. In support of the Older Adult project, the ottawa.ca project team also implemented a simplified registration process for volunteer registration. The city's website is now forward-looking, reflecting leading practices while complying with MFIPPA, accessibility, French-language legislation and policies. The team removed silos between departments, has built internal partnerships, bringing representatives together from across the city, improved resident engagement, and enhanced transparency and accountability.

ottawa.ca
Ville d'Ottawa, ServiceOttawa et Services de technology de l'information

L'équipe de projet d'ottawa.ca a transformé les processus opérationnels dans le but d'améliorer l'expérience des habitants et des commerces lorsqu'ils accèdent aux services de la ville. Les améliorations apportées à ottawa.ca comprennent OttJeune, un portail dynamique, interactif et propice aux appareils mobiles pour les jeunes, lequel a été conçu en tenant compte de commentaires des jeunes d'Ottawa. Toutes les 270 demandes de service ont été converties au nouveau format de page Web mobile. Pour ce qui est du soutien au projet relatif aux personnes âgées, l'équipe de projet d'ottawa.ca a également mis au point un processus d'inscription simplifié pour les bénévoles. Le site Web de la ville est maintenant avant-gardiste et reflète les pratiques exemplaires tout en étant conforme à la Loi sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée et aux politiques et aux lois portant sur l'accessibilité et la langue française. L'équipe a fait tomber des cloisons entre différents départements, a établi des partenariats à l'interne, a rassemblé des représentants provenant de partout en ville, a amélioré l'engagement des habitants et a augmenté la transparence et la responsabilisation.

To learn more/ Pour en apprendre davantage :

Michelle Grégoire
Manager Knowledge and Web Services/ Gestionnaire, services Web et de la gestion des connaissances
City of Ottawa/ Ville d'Ottawa
Email/ courriel : Michelle.Gregoire@ottawa.ca
Tel: 613.580.2424 Ext./poste 28236

GTEC

UBM

2015

HONOUREES

LAURÉATS

Distinction Awards Program
Group III - Municipal Awards
Groupe III - Prix municipaux

Public Works Work Management Solution (WMS)

City of Ottawa, Public Works Department, Traffic Services & Information Technology Services

The Public Works Work Management Solution (PW WMS) is a transformational project that will result in a consistent set of technologies and processes for all of the work undertaken by the Public Works (PW) Department of the City of Ottawa. The project has been a collaborative effort of both PW and Information Technology Services (ITS) staff that has included significant technology development and business process changes resulting in improved operational efficiencies, cost reductions and improved levels of service to the citizens of the city. The transformational aspect of the project is all encompassing and the ability of the technical team members to customize the solution so terminology remained the same is a key part of the projects success.

Solution de gestion du travail de Travaux publics

Ville d'Ottawa, Service des travaux publics, Services de la circulation et Service de technologie de l'information

La solution de gestion de travail des Travaux publics est un projet de transformation qui apportera un ensemble de technologies et de procédures cohérentes pour tous les travaux entrepris par le département des Travaux publics (TP) de la Ville d'Ottawa. Le projet représente un effort commun de la part du personnel des TP et des services de technologies de l'information (STI). Ce projet a eu recours à un important développement technologique et des changements dans les processus opérationnels afin d'améliorer l'efficacité opérationnelle, de réduire les coûts et d'améliorer les niveaux de services aux citoyens de la Ville. L'aspect transformationnel du projet englobe tout, et de leur côté, les membres de l'équipe technique ont été en mesure de personnaliser la solution afin de conserver la même terminologie. Il s'agit d'ailleurs de l'un des éléments clés dans la réussite du projet.

To learn more:

Neil Monkman
Manager Business Support
Business Services, Public Works Department
City of Ottawa
Email: Neil.Monkman@Ottawa.ca

GTEC

UBM