

# Realizace klientsky orientovaných služeb veřejné správy



# Agenda

---

---

Představení společnosti Capgemini

---

Aktuální stav implementace služeb veřejné správy

---

Přínosy rozvoje služeb veřejné správy

---

Trendy dalšího vývoje

---

Jak úspěšně zrealizovat záměr?

---

# Agenda

---

## Představení společnosti Capgemini

Aktuální stav implementace služeb veřejné správy

---

Přínosy rozvoje služeb veřejné správy

---

Trendy dalšího vývoje

---

Jak úspěšně zrealizovat záměr?

---

# Capgemini je konzultační společnost s evropskou kulturou

Naše mise:  
umožnění transformace

Capgemini umožňuje svým klientům se transformovat a růst prostřednictvím technologií

Hlavní aktivity

- **Capgemini Consulting**
- **Technology Services**
- **Outsourcing**

Gartner

Capgemini patří mezi **top 3** IT konzultační společnosti

V číslech

- **36** zemí globálně
- **92.000** zaměstnanců
- **8,7 mld. Eur** výnosy v r. 2008

# Akvizicí společností Empire a Sophia Solutions bylo skompletováno portfolio služeb v ČR



**Capgemini CZ**

- Consulting transformací
- IT Consulting
- Implementace balíkových řešení / SAP

**60 zaměstnanců**

**exEMPIRE**

- Zakázkový vývoj
- IT Consulting
- Doménová řešení
- Provoz aplikací

**137 zaměstnanců**

**exSophia Solutions**

- Business intelligence
- IT Consulting
- Performance management

**30 zaměstnanců**



**Capgemini Czech Republic**

„Full service provider“ v oblasti managementu a IT poradenství, implementace balíkových řešení, zakázkového vývoje a údržby systému na českém trhu.

**227 zaměstnanců**

# Agenda

---

---

Představení společnosti Capgemini

**Aktuální stav implementace služeb veřejné správy**

Přínosy rozvoje služeb veřejné správy

---

Trendy dalšího vývoje

---

Jak úspěšně zrealizovat záměr?

---

# Současný stav služeb státní správy je poznamenán zejména historickými artefakty

- V rámci orgánů státní správy existuje mnoho agendových systémů
- Přepojení mezi agendami je realizováno pouze v některých bodech
- Často chybí přepojení i mezi různými agendami používanými jedním orgánem státní správy

## Omezení

- občané
- komerční i nekomerční subjekty
- orgány státní správy

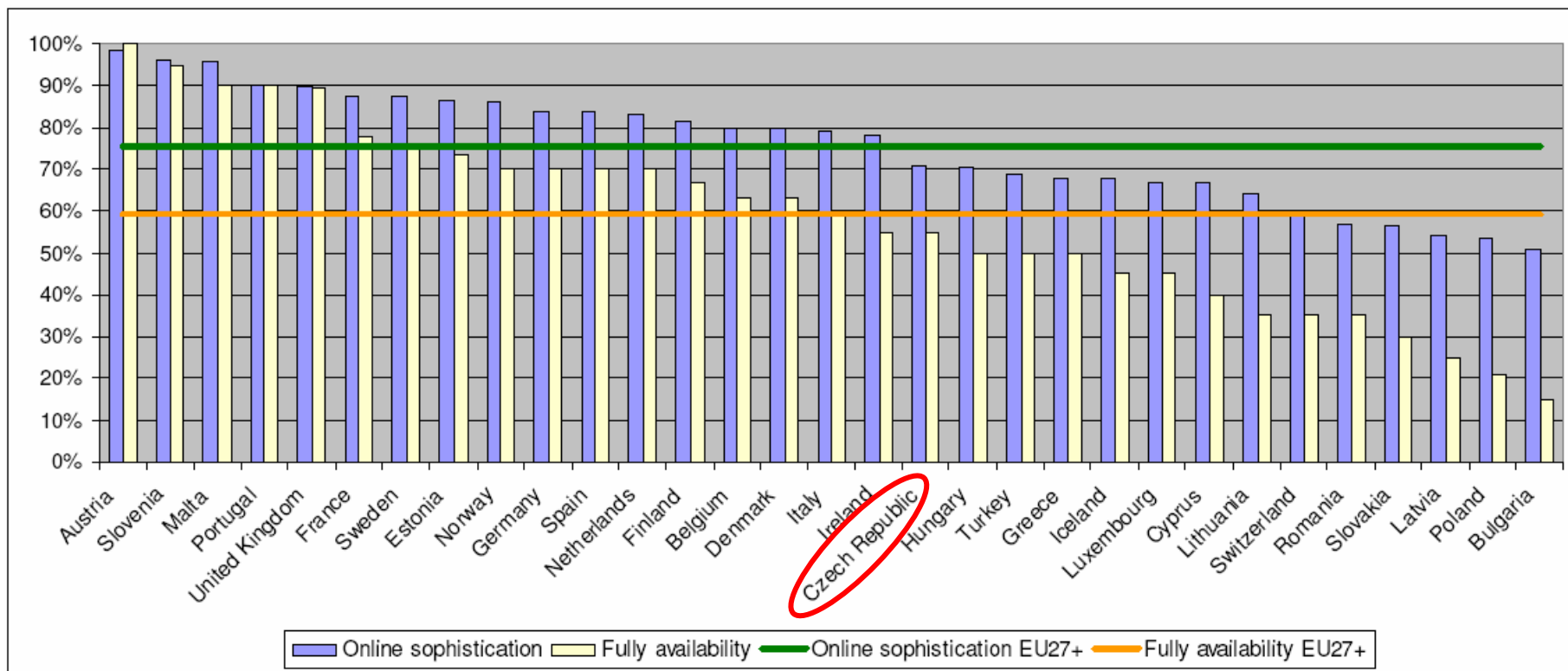
- nutnost ukládání stejných informací na mnoha místech
- obtížné zabezpečení konzistence distribuovaných dat
- zdlouhavost procesů státní správy, které využívají více agendových systémů

- Vize nového způsobu komunikace orgánů veřejné správy s občany, organizacemi i navzájem
- Představena koncepce centrálních registrů – aktuálně probíhá legislativní proces



# Rozsahem online poskytovaných služeb se ČR řadí do středu pole evropských krajín

- Podle výsledků posledního průzkumu Evropské komise rozsahu poskytování služeb veřejné správy je Česká republika těsně pod průměrem vyhodnocované skupiny 31 států
- Uvedený průzkum bral do úvahy pouze aktuálně funkční služby veřejné správy
- Vlády všech vyhodnocovaných 31 zemí pracují na dalším rozvoji služeb veřejné správy

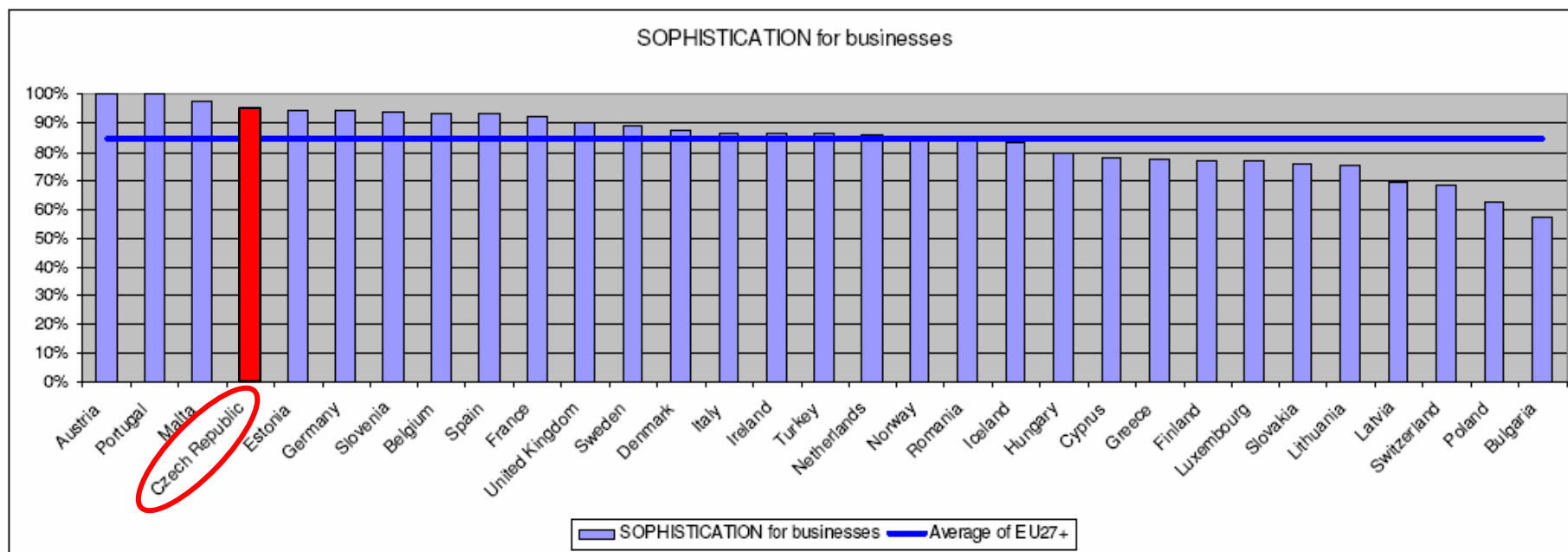


Zdroj: The User Challenge Benchmarking The Supply Of Online Public Services; Capgemini, September 2007



# Rozhraní veřejné správy pro organizace jsou v ČR z evropského pohledu na špičkové úrovni

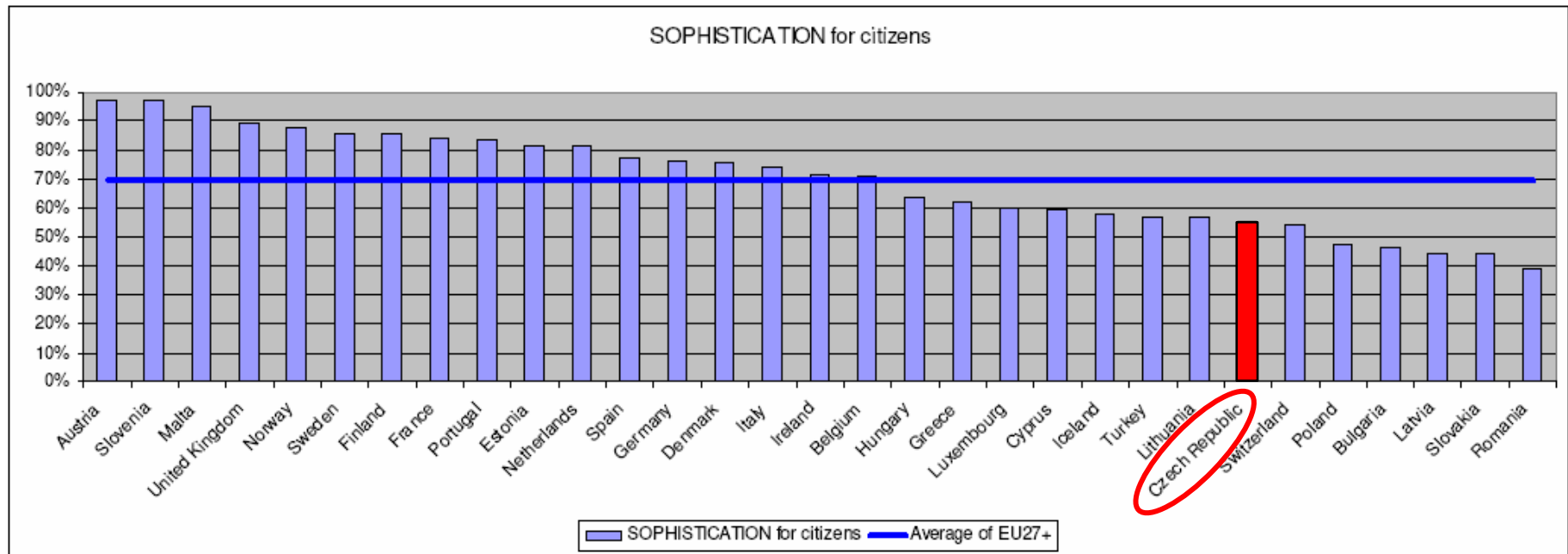
- Z pohledu organizací je rozhraní státní správy České republiky hodnoceno jako poměrně propracované
- Vzhledem k použité metodice vyhodnocování, která zahrnovala zejména reaktivní služby, je zde stále prostor pro zlepšování v oblasti proaktivních služeb
- Potěšitelným faktorem v oblasti služeb státní správy pro organizace je také jejich vysoká dostupnost v online podobě



Zdroj: The User Challenge Benchmarking The Supply Of Online Public Services; Capgemini, September 2007

# Úroveň služeb státní správy pro občany se Česká republika aktuálně řadí do poslední čtvrtiny sledovaných zemí

- Poměr propracovanosti rozhraní státní správy vyznívající ve prospěch organizací je ve sledované skupině zemí spíše pravidlem i když faktický rozdíl je největší
- Velký prostor pro zlepšení služeb státní správy pro občany je znatelný zejména z hlediska orientace na klienta (občana)



Zdroj: The User Challenge Benchmarking The Supply Of Online Public Services; Capgemini, September 2007

# Agenda

---

---

Představení společnosti Capgemini

---

Aktuální stav implementace služeb veřejné správy

**Přínosy rozvoje služeb veřejné správy**

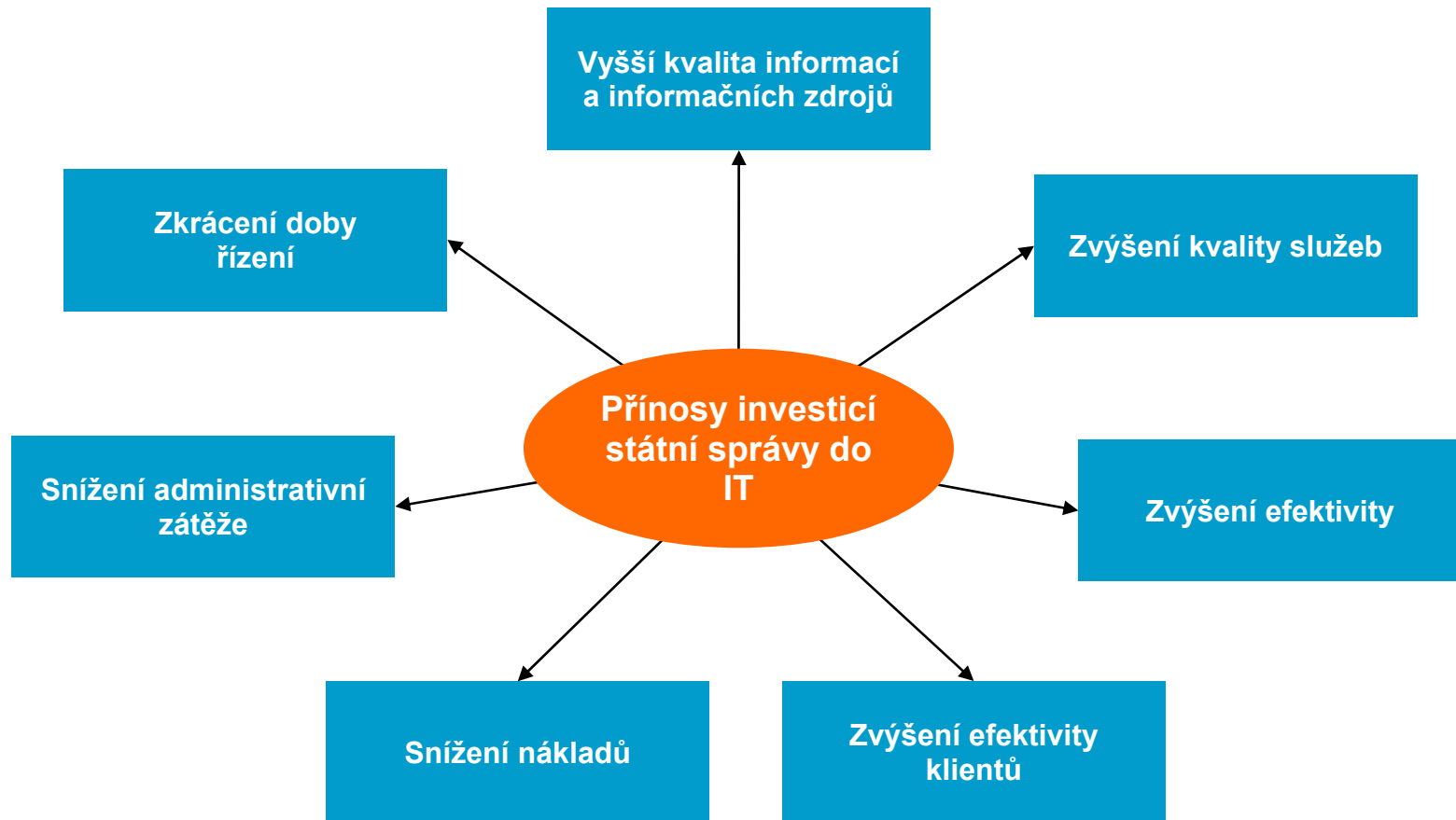
Trendy dalšího vývoje

---

Jak úspěšně zrealizovat záměr?

---

# Přínosy rozvoje státní správy jsou vzájemně provázané



**Uplatnění přínosů není automatické, musí být vědomě adresovány při návrhu změn**

# Změny v oblasti eGovernmentu musí být vždy revidovány s ohledem na potřeby uvažované cílové skupiny



- zvýšení kvality poskytovaných služeb
- zkrácení doby řízení
- zvýšení kvality informací a jejich řízení

- zvýšení kvality poskytovaných služeb
- zkrácení doby řízení



- změny mají největší kvantifikovatelné dopady
- nejdůležitějším faktorem je míra propojení systémů
  - rozhodující pro snížení ceny za jednu transakci
  - zásadně vylepšuje služby poskytované občanům a organizacím

# Agenda

---

---

Představení společnosti Capgemini

---

Aktuální stav implementace služeb veřejné správy

---

Přínosy rozvoje služeb veřejné správy

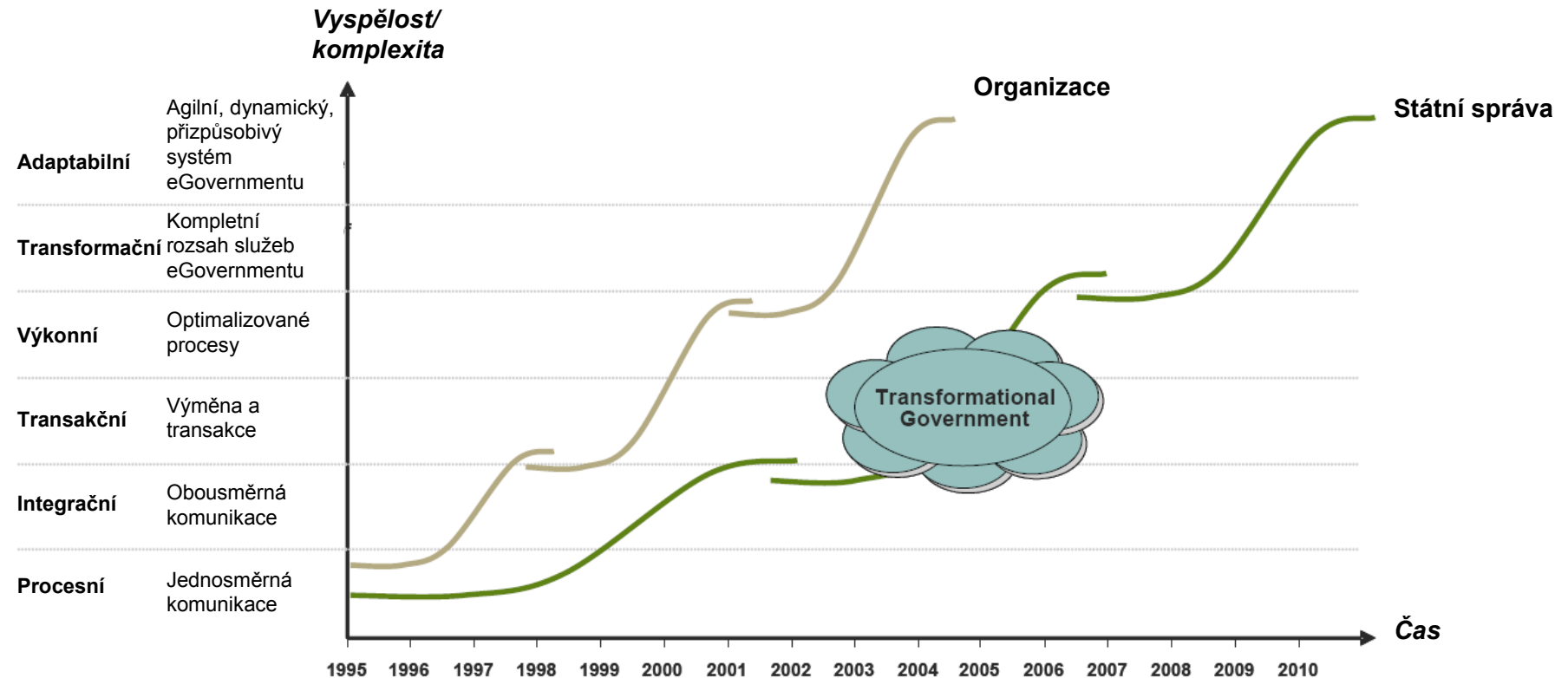
**Trendy dalšího vývoje**

Jak úspěšně zrealizovat záměr?

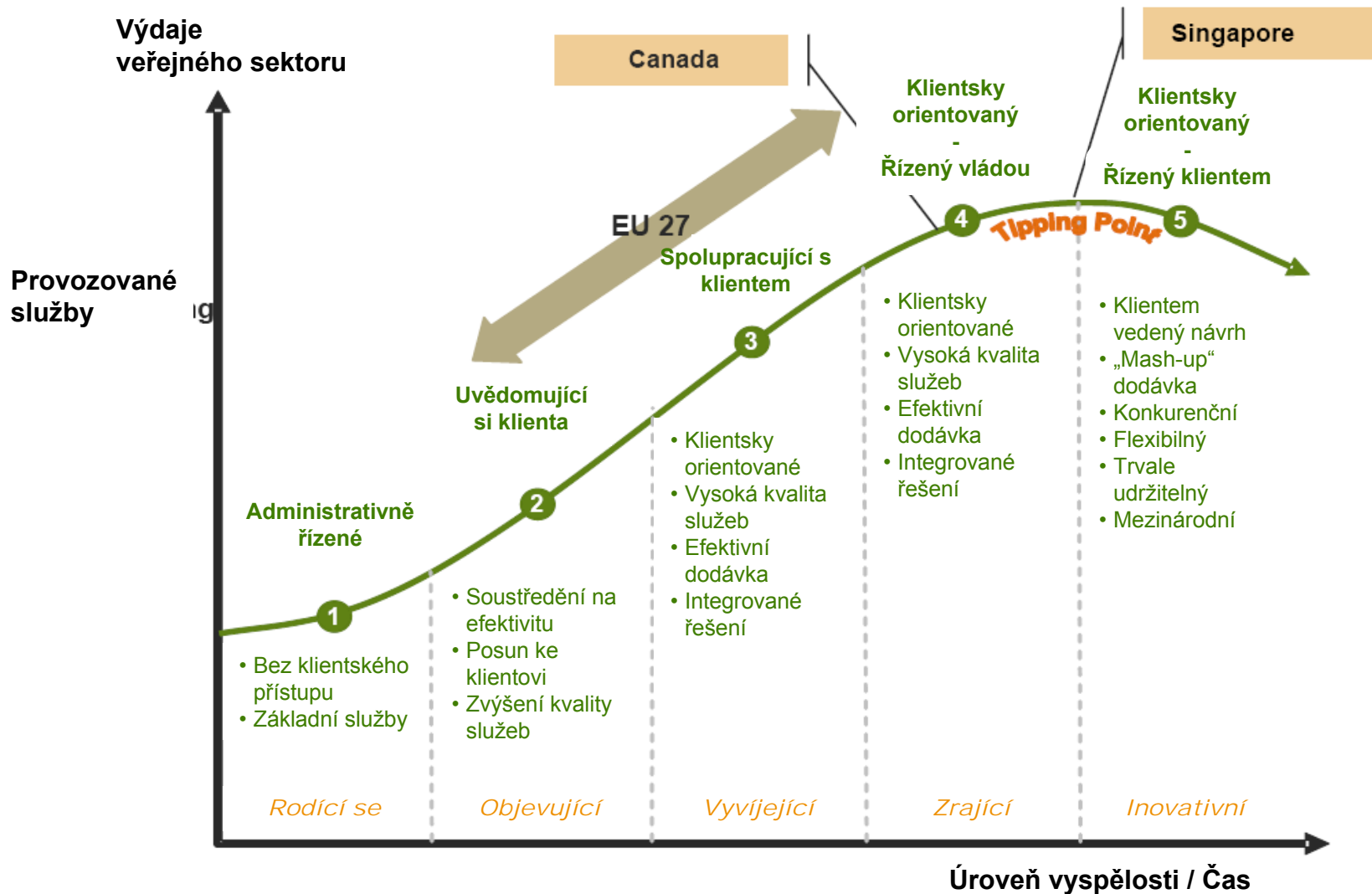
---

# Pro uvolnění potenciálu organizací, musí státní správa nabídnout služby odpovídající jejím standardům

- Služby státní správy musí být rychlé a schopné přizpůsobení se rychle se vyvíjejícím požadavkům klientů
- „Transformational Government“ označuje stav, kdy státní správa upravuje svoje procesy a organizační strukturu tak, aby odpovídaly službám které poskytují



# Vývoj klientsky orientovaných služeb veřejné správy



Zdroj: "Delivery 21st Century Customer-Centric Public Services", Capgemini, September 2007



# Trendy: Zvyšování investic do informačních a komunikačních technologií

---

**zvyšování investic**

# Trendy: Změna na „Transformational Government“

---

**eGov -> tGov**

zvyšování investic

# Trendy: Centrem služeb veřejné správy se stává klient (občan, organizace)

---

eGov -> tGov

zvyšování investic

**orientace na klienta**

# Trendy: Přizpůsobování rozhraní služeb státní správy podle potřeb/přání klienta

---

eGov -> tGov

zvyšování investic

orientace na klienta

**přizpůsobení**

# Trendy: Využití potenciálu Web 2.0 pro zlepšení služeb státní správy

---

eGov -> tGov

zvyšování investic

orientace na klienta

přizpůsobení

**Web 2.0**

# Trendy: Služby státní správy jsou dostupné různými kanály

eGov -> tGov

zvyšování investic

orientace na klienta

přizpůsobení

**vícekanálový přístup**

Web 2.0

# Trendy: **Uvědomělé řízení výkonnosti na základě jejího měření**

eGov -> tGov

**řízení výkonnosti**

zvyšování investic

orientace na klienta

přizpůsobení

vícekanálový přístup

Web 2.0

# Trendy: Sjednocování izolovaných internetových stránek jednotlivých orgánů státní správy

eGov -> tGov

řízení výkonnosti

zvyšování investic

**konsolidace webů**

orientace na klienta

přizpůsobení

vícekanálový přístup

Web 2.0



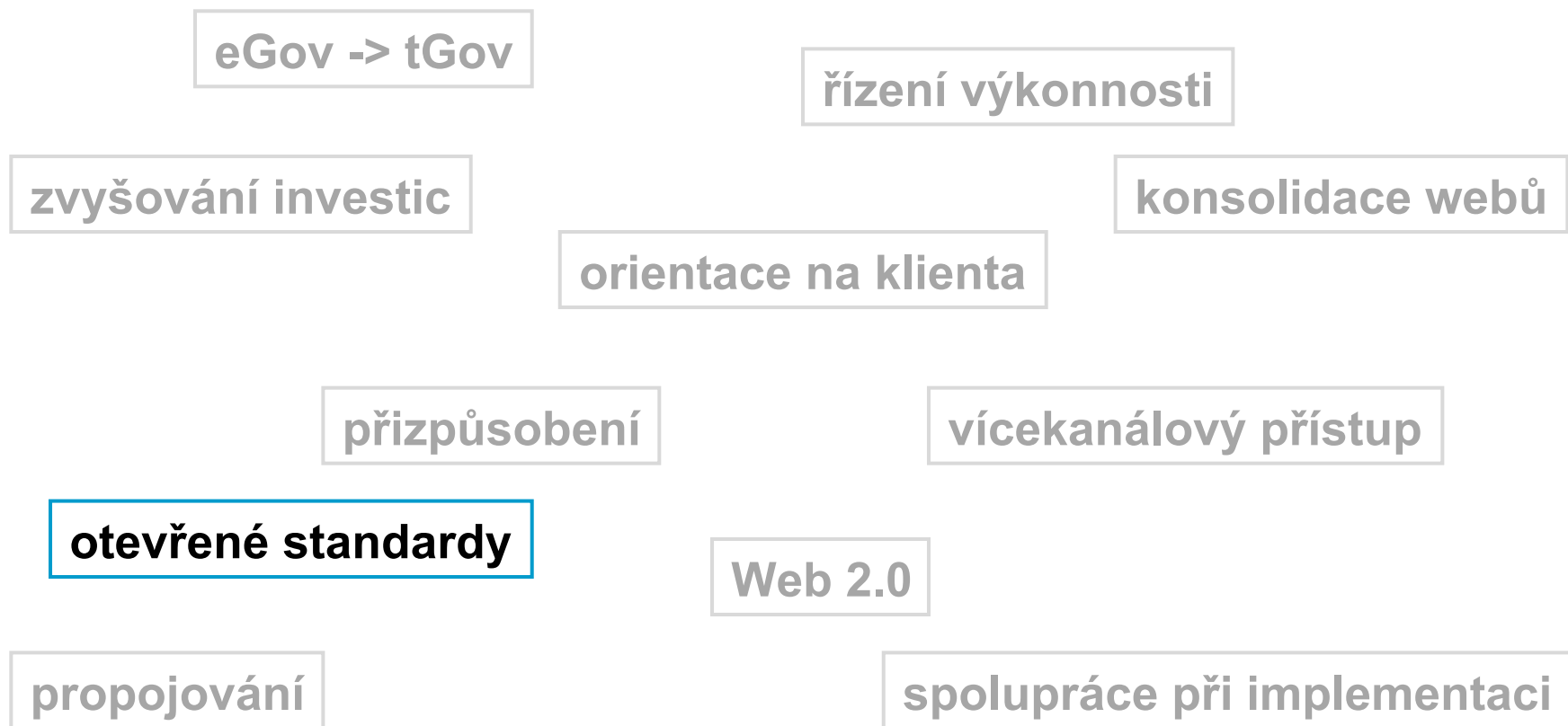
# Trendy: Sjednocování rozhraní služeb státní správy vyžaduje spolupráci různých dodavatelů



# Trendy: Snižování počtu administrativních kroků vyžaduje propojování izolovaných systémů státní správy



# Trendy: Používání otevřených standardů snižuje závislost státní správy na komerčních subjektech



# Trendy: Vývoj komunikačních technologií umožňuje přesun systémů realizujících služby státní správy



# Trendy: Zaměření se na pečlivě vybranou skupinu trendů



# Agenda

---

---

Představení společnosti Capgemini

---

Aktuální stav implementace služeb veřejné správy

---

Přínosy rozvoje služeb veřejné správy

---

Trendy dalšího vývoje

Jak úspěšně zrealizovat záměr?

# Rámec pro implementaci služeb veřejné správy

## 1. Politické vedení

- Zásady a předpisy
- Spolupracující vedení

## 2. Přínosy a kanály

- Přínosy účastníkům
- Výběr služeb
- Volba kanálů a řízení

## 3. Finance a smlouvy

- Strategie financování
- Strategie zprostředkování
- Proces uzavírání smluv a jejich řízení

## 4. Technická koncepce

- Infrastrukturní strategie
- Důvěra a bezpečnost
- Standardy
- Požadavky na úložiště dat
- Sledování trhu technologií

## 5. Součinnost účastníků

- Identifikace účastníků
- Koncepce převzetí
- Zprostředkovatelství
- Marketing a komunikace

## 6. Řízení efektivity

- Model výnosů pro všechny cílové skupiny
- Proces vyhodnocování

## 7. Programové řízení

- Plán realizace změn
- Projektové řízení a zdroje

## 8. Procesní změny

- Analýza způsobu fungování
- Proměna procesů
- Identifikace aplikací

## 9. Rozvoj schopností

- Analýza mezer v schopnostech
- Příprava a výcvik
- Výzkum



# ISSS 2009

Ján Mlynár  
Václavské nám. 19  
110 00 Praha

[jan.mlynar@capgemini.com](mailto:jan.mlynar@capgemini.com)

TOGETHER. FREE YOUR ENERGIES

