

Virtuální radnice – řešení pro municipality

Miloslav Míl

Siemens IT Solutions and Services

ISSS 2009



Obsah

Úřad je tu pro občana, ne občan pro úřad

Odpověď Siemens IT Solutions and Services
Virtuální radnice – řešení pro municipality

Řešení postavené na Open Source SW

Řešení postavené na platformě SAP



Vize: občansko/klientsky - centrická orientace

Zajištění efektivního, komfortního, časově a místně nezávislého řešení životních situací občanům

- **Životní situace nemůže být agendově závislá, musí nabízet řešení napříč agendami dle situace, ve které se občan nachází.**

Efektivní a bezchybná práce úředníků při zpracovávání žádostí občanů

- Podpora informovanosti úředníků komunikujících s občany
- Automatizace činností při zpracovávání žádostí podaných občany
- Kontrola chyb

Budování systémů navazujících na ostatní projekty eGovernmentu

- **Nevytvářet dílčí autonomní systémy, ale řešení, které odpovídá standardům eGovernmentu v ČR a navazuje na již vytvořené a provozované systémy.**

Univerzální řešení pro různé varianty platforem

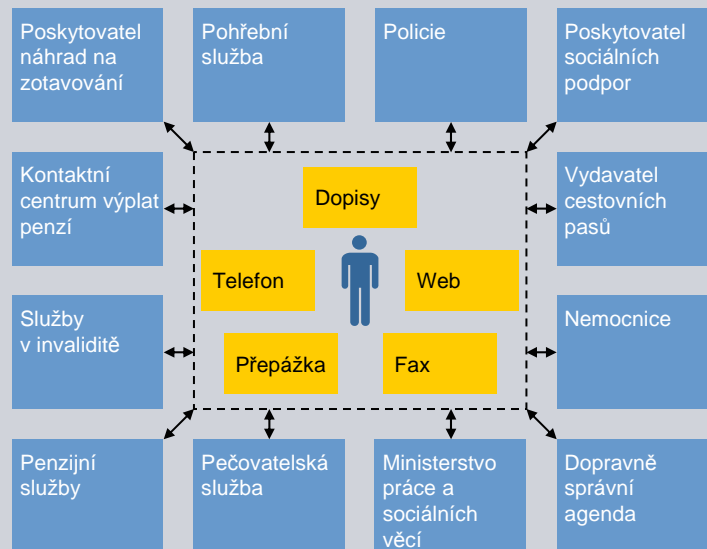
- Systém je variabilní a modulární

Virtuální radnice zachovává orientaci na zákazníka/uživatele a dodržuje kvalitu procesů

Procesně-centrické

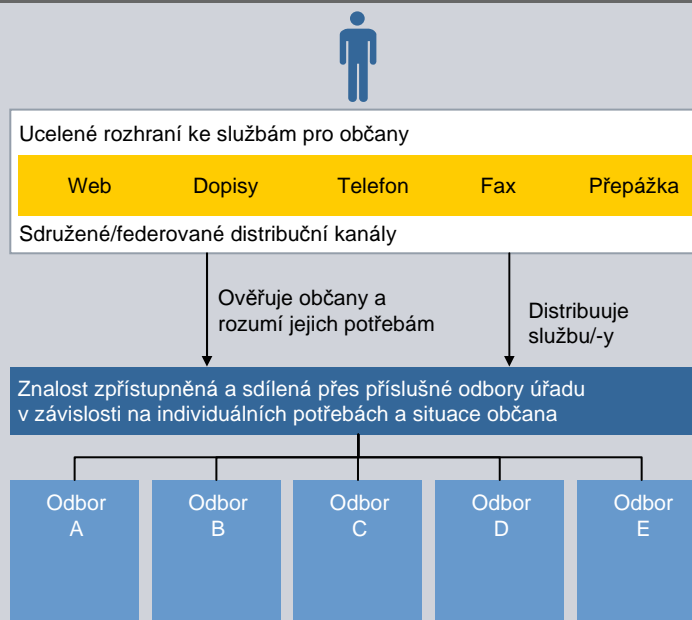
OD...

Rozmanitá kontaktní místa, žádosti o informace a dotazy.
Komunikační kanály neprovázané, zřídka elektronické.



Klientsky centrické/procesně dokonalé

K...



Virtuální radnice respektuje změnu uvažování administrativy směrem ke klientsky-centrické orientaci pomocí strukturovaného přístupu k procesům v harmonii s potřebami zákazníků ke zjednodušení komunikace, implementace např. jediného kontaktního místa a řešení životních událostí.

Nová média a IT ovlivňují způsob, jak lidé komunikují a uvažují

Externí poptávka po IT- způsobilosti administrativy

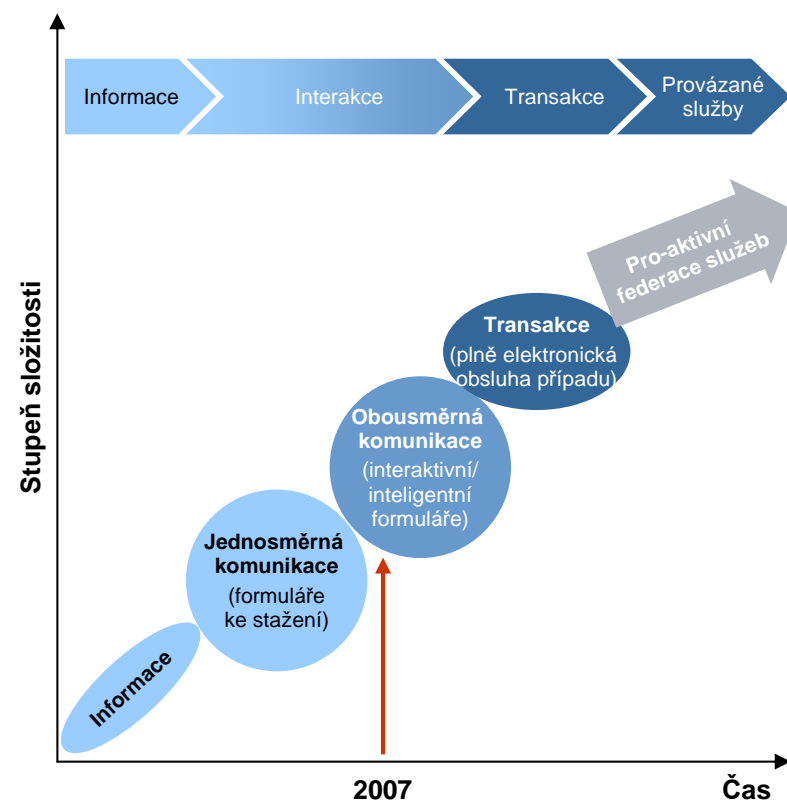
Zejména firemní sféra, ale také občané, již mají významné dovednosti jako IT-uživatelé.

Uživatelská přívětivost a služby na dosah jsou klíčovými faktory úspěšnosti opakovaně navštěvovaných a skutečně používaných webových stránek a portalů.

Poptávka úředníků po dovednosti pracovat s IT

Zaměstnanci veřejné správy vyžadují dosažení kvalitních služeb a rysy jako jsou diskusní fóra, blogy, wikipedie v jejich pracovním prostředí, jak se s tím setkávají při soukromém využívání internetu.

Evoluce složitosti a služeb



- Nejčastější kontaktní bod, který je občanovi nejbližší a nejdůležitější
 - Na prvním místě jsou **obecní úřady a městské úřady**, následovány úřady sociálního zabezpečení, zdravotními pojišťovnami a finančními úřady
- Silný motor rozvoje eGovernmentu
 - Podpora elektronické komunikace na úrovni obecních a městských úřadů

Zdroj: STEM/MARK

Stav a oblasti ke zlepšení

Stav a možnosti zlepšování

Dnes

- Základní informace o městě
- Zveřejňování a publikování informací v úřední terminologii
- Informace o poskytovaných službách státní administrativy (ne vždy aktuální)
- Papírové workflow

Procesy

- Informace a jednostranná komunikace obvykle ve formě formulářů ke stažení
- Jednokanálové platformy

IT

Zítřka

- Klientsky-centrická orientace: přístup přes životní/podnikatelské události a inteligentní na běžnou mluvu občanů orientované vyhledávání
- „Hladké“ elektronické procesy pokryté od začátku do konce včetně transakcí
- Přitažlivé a interaktivní vystupování na internetu

Procesy

- Business Intelligence a plná integrace s procesy probíhajícími na pozadí (electronic workflow, document management)
- Multikanálová platforma
- **Interoperabilita**
- **Intranet veřejné správy a integrace již dříve realizovaných aplikací**

IT

- Předpokladem efektivního fungování eGovernmentu:
 - elektronizace agend, zpřístupnění on-line služeb klientům,
 - dostatečná vybavenost orgánů veřejné správy informačními technologiemi a dostatek úředníků schopných pracovat s náročnými informačními systémy.

Podniky s 10 a více zaměstnanci

- Vyšší stupeň interakce dané služby...nižší podíl využití u podniků –
 info z webu stahování formulářů odeslání formuláře el. podání

	info z webu	stahování formulářů	odeslání formuláře	el. podání	
EU27		<ČR	–nižší rozdíl–	>ČR	
2007	70%	63%	–vyšší rozdíl–	35%	21%
2006	71%	65%		34%	
2004	73%	65%		32%	

Zdroj: ČSÚ

Obsah

Úřad je tu pro občana, ne občan pro úřad...

Odpověď Siemens IT Solutions and Services
Virtuální radnice – řešení pro municipality

Řešení postavené na Open Source SW

Řešení postavené na platformě SAP



Virtuální radnice – řešení Siemens k uspokojení požadavků v oblastech ke zlepšení

Přístup krok- po-kroku nebo velkého třesku

- **Modularita pro postupnou implementaci** uzpůsobenou pro snadné zdokonalování směrem od informací přes interakci ke transakčním službám nebo
- Přístup skokové změny založené na osvědčené a standardizované sadě služeb eGovernment Framework

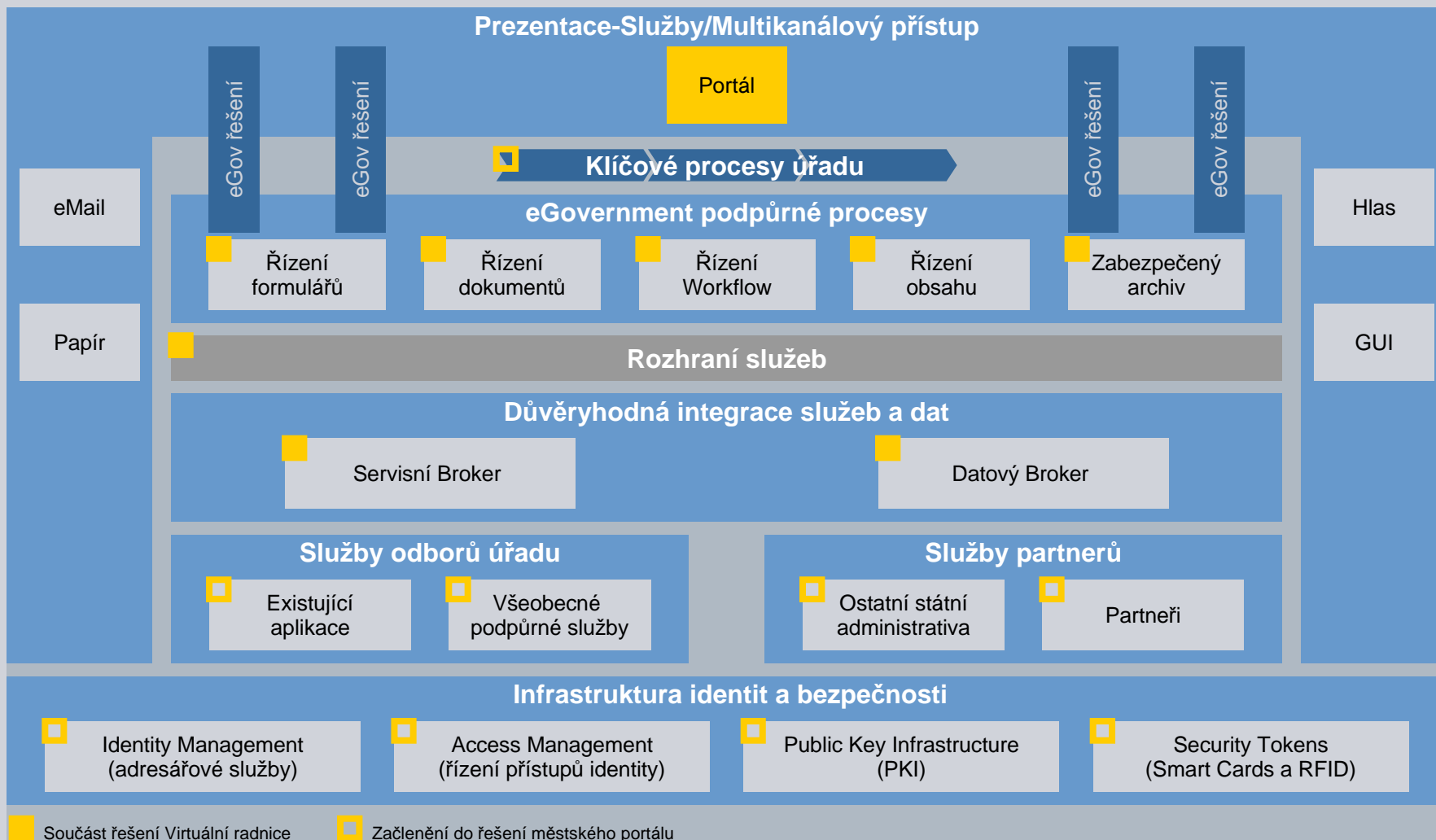
Trvale udržitelný rozvoj architektury a infrastruktury

- Spolupráce s dobře známými partnery (SAP, Microsoft...)
- Prověřené open source nástroje
- Moderní technologie k dosažení trvale udržitelného rozvoje

Interoperabilita

- Obě strany procesů a IT
- Rozhraní a API vytvořené pomocí XML, RST nebo JSON
- Standardy specifické pro země, např. SAGA, OSCl

Virtuální radnice zastřešuje příslušné elementy eGovernmentu



Virtuální radnice se skládá ze tří oblastí

eGovernment Framework

- Identifikace výchozí pozice úřadu
- Vzorový plán a mapa implementace Virtuální radnice
- **Transformace/promítnutí procesů úřadu do IT řešení**
- Standardizovaná architektura řešení a návrhu
- Urychluje spuštění řešení
- Zachování a ochrana investice díky prověřenému řešení

Portál

- Přístup pro řešení životních/podnikatelských událostí
- Individualizované služby
- Řízení identit a jejího přístupu
- Informativní, interaktivní a transakční služby
- **Připravenost automatizovaných/provázaných služeb**
- Vícejazyčný přístup
- Provázání internetu a intranetu

Integrace na Back-Office

- Knowledge Management
- Document Management
- Workflow Management
- Content Management
- Secure Archive
- Identity and security infrastructure
- **Trusted services and data integration (integrace na ostatní systémy)**

Virtuální radnice

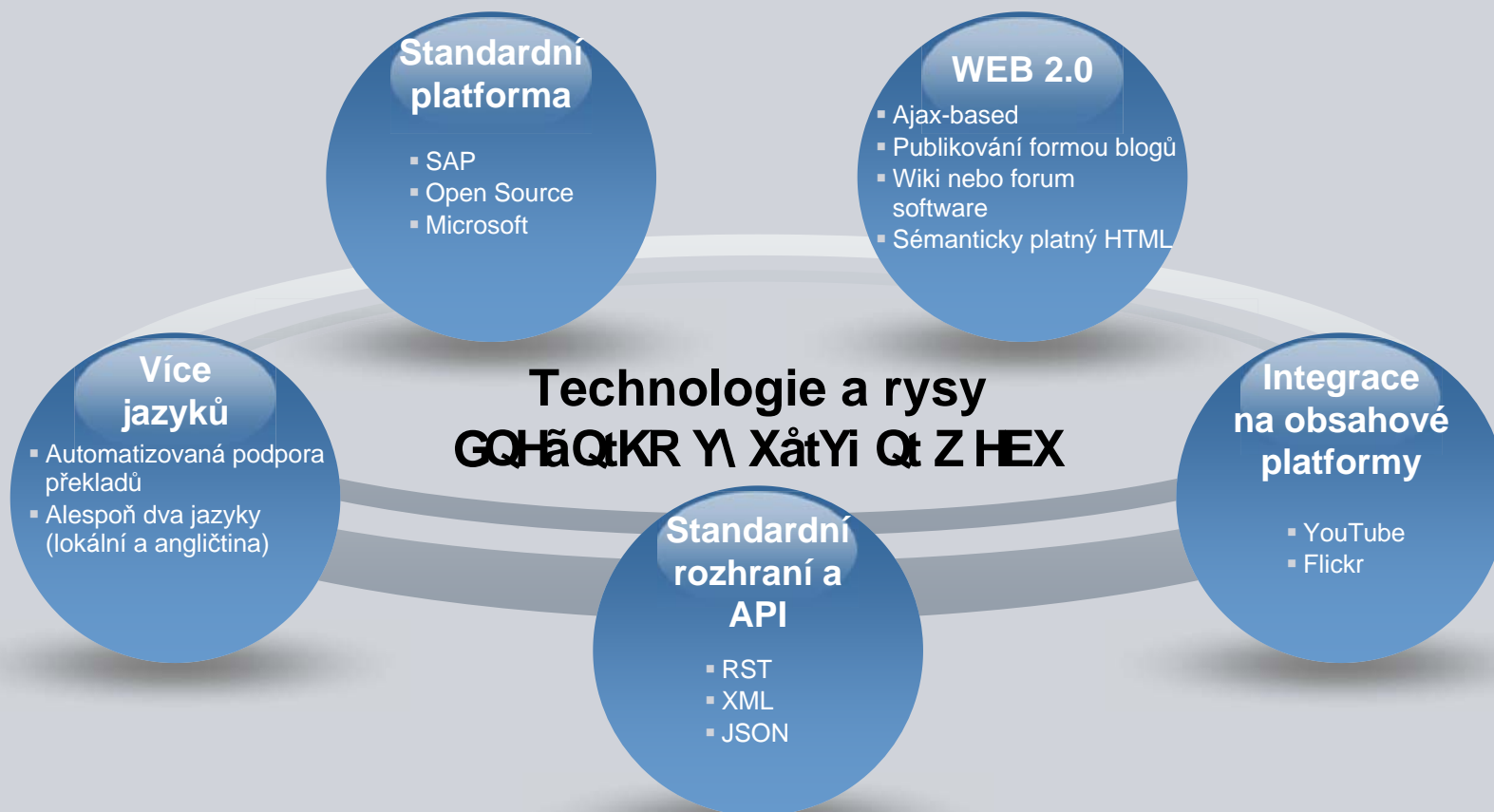
Řešení zaměřené jak na stranu procesů tak i na IT

Požadavky na procesy

- Řízení formulářů
- Řízení dokumentů
- Řízení workflow
- Správa obsahu
- Zabezpečený archiv
- Integrace existujících služeb
 - Služby odborů úřadu
 - Služby partnerů
- Řízení identit a přístupu
 - Adresářové služby
 - Infrastruktura veřejných klíčů
 - Security Tokens
- Řízení znalostí

Požadavky na IT

- Integrace do existujícího IT prostředí
- Flexibilní a agilní SOA/BPM prostředí
- Interoperabilita
- Integrace dříve zavedených aplikací
- Optimalizace pro vyhledávací stroje
- Technologie WEB 2.0
 - Uživatelem vytvářený obsah
 - Wiki, blogy
 - Diskusní fóra



Virtuální radnice

Řešení postavené na osvědčených platformách i FK



	Open Source	SAP	Microsoft
Komponenty	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Liferay Portal <ul style="list-style-type: none"> – Admin Portlet – Wiki – Form Portlet – Alfresco Portlets ▪ Alfresco <ul style="list-style-type: none"> – WCM – DM – jBPM ▪ JA-SIG (Central Authentication CAS) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ SAP Enterprise Portal ▪ SAP Knowledge Mgmt. ▪ SAP CRM ▪ SAP BI ▪ SAP ECC ▪ SAP Netweaver 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Office ▪ InfoPath. ▪ Office Share Point Server ▪ Office Forms Server ▪ BizTalk Server ▪ Visual Studio
Reference	MunSol, Poland for Liferay Portal ASMENTE, Italy for open source in general	Mumbai, India http://www.mcgm.gov.in	Části řešení v současnosti jako pilotní provoz pro Wiesbaden, Germany
Ukázky	Public Sector Innovation Center Berlin from Dec. 08	CoC City Management, City of the Future, Singapore, Q1/09	

Několik kritérií pro volbu odpovídající technologické platformy

Postavené na SAP

- Velká města (> 1 mil. obyvatel)
- Středně velká města (250 000 – 1 mil.)
- Regionální datová centra, *obsluhující více malých a středně velkých měst*

Postavené na open source

- Města menších velikostí (50 000 – 250 000)

Postavené na Microsoft

- Středně velká města (250 000 – 1 mil.)
- Menší města (50 000 – 250 000)
- Regionální datová centra, *obsluhující více malých a středně velkých měst*

Obecná kritéria

- Nakoupené licence
- Rozpočet města
- IT strategie
- Znalosti a zkušenosti s danou technologií

Několik kritérií pro volbu odpovídající technologické platformy včetně ERP – trh v ČR

Postaveno na SAP

- Velká města (> 150 000 obyvatel)

Postaveno na open source + SAP

- Střední města (25 000 – 150 000 obyvatel)
- Regionální datová centra, obsluha velkého počtu malých měst => krajské iniciativy; mikroregiony

Postaveno na open source

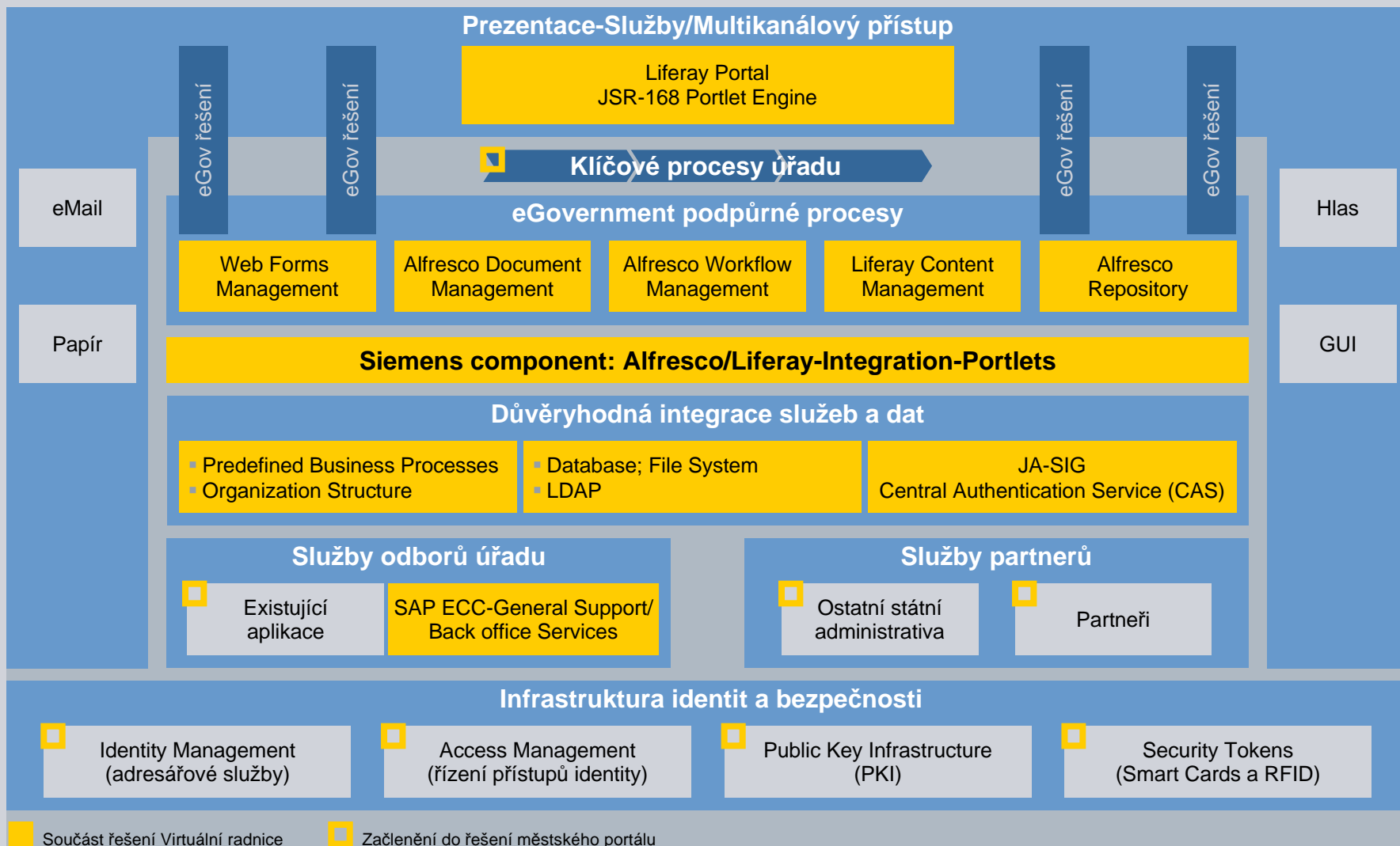
- Malá města (< 25 000)

Další kritéria

- Nakoupené licence
- Rozpočet města
- IT strategie
- Znalosti a zkušenosti s danou technologií

Virtuální radnice

Řešení postavené na Open Source + SAP ERP

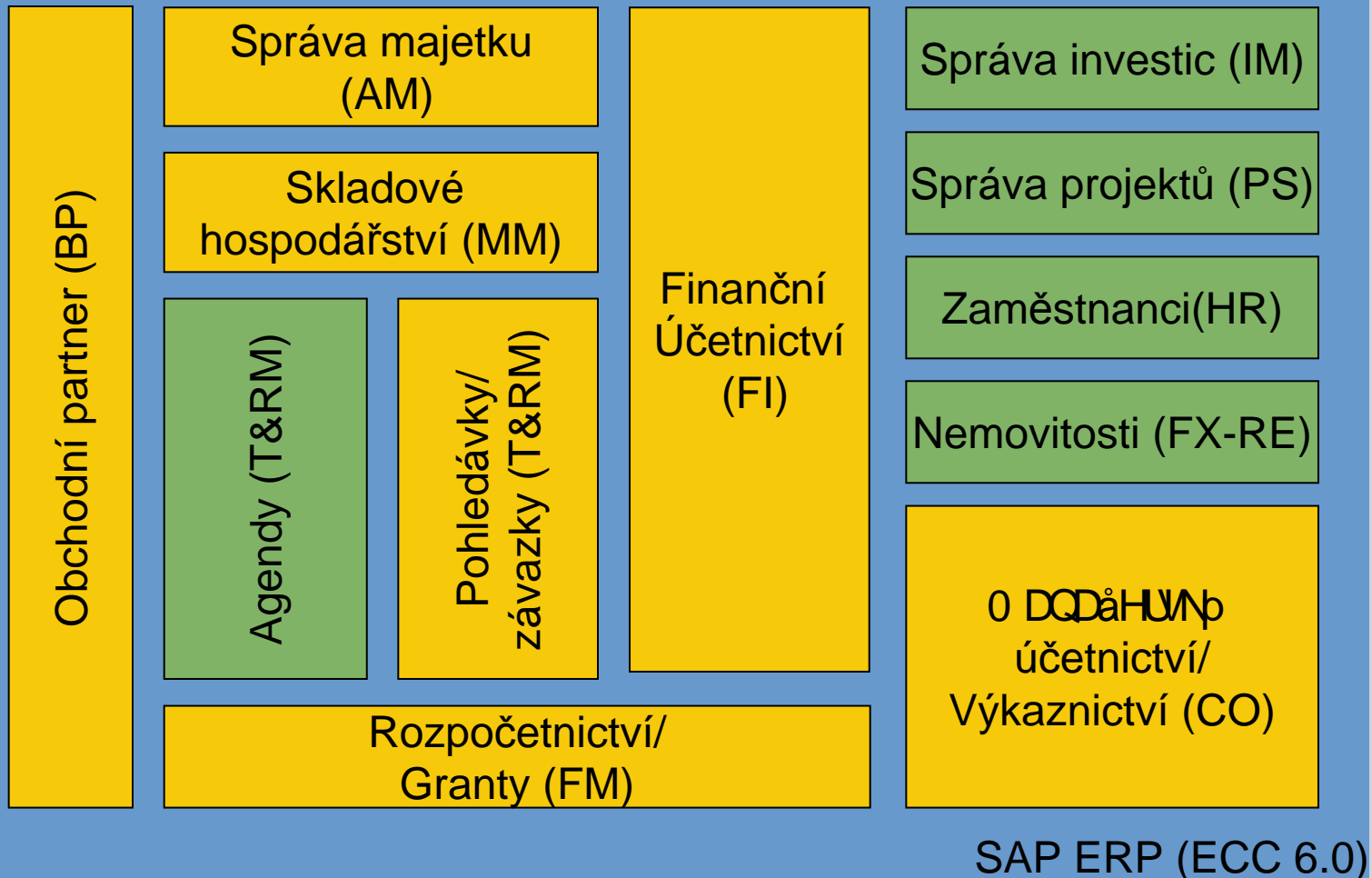


■ Součást řešení Virtuální radnice
 ■ Začlenění do řešení městského portálu

Virtuální radnice

0 RãQp řHãHQ SUR VSU YX VOãHE RGERUú úřadu – SAP

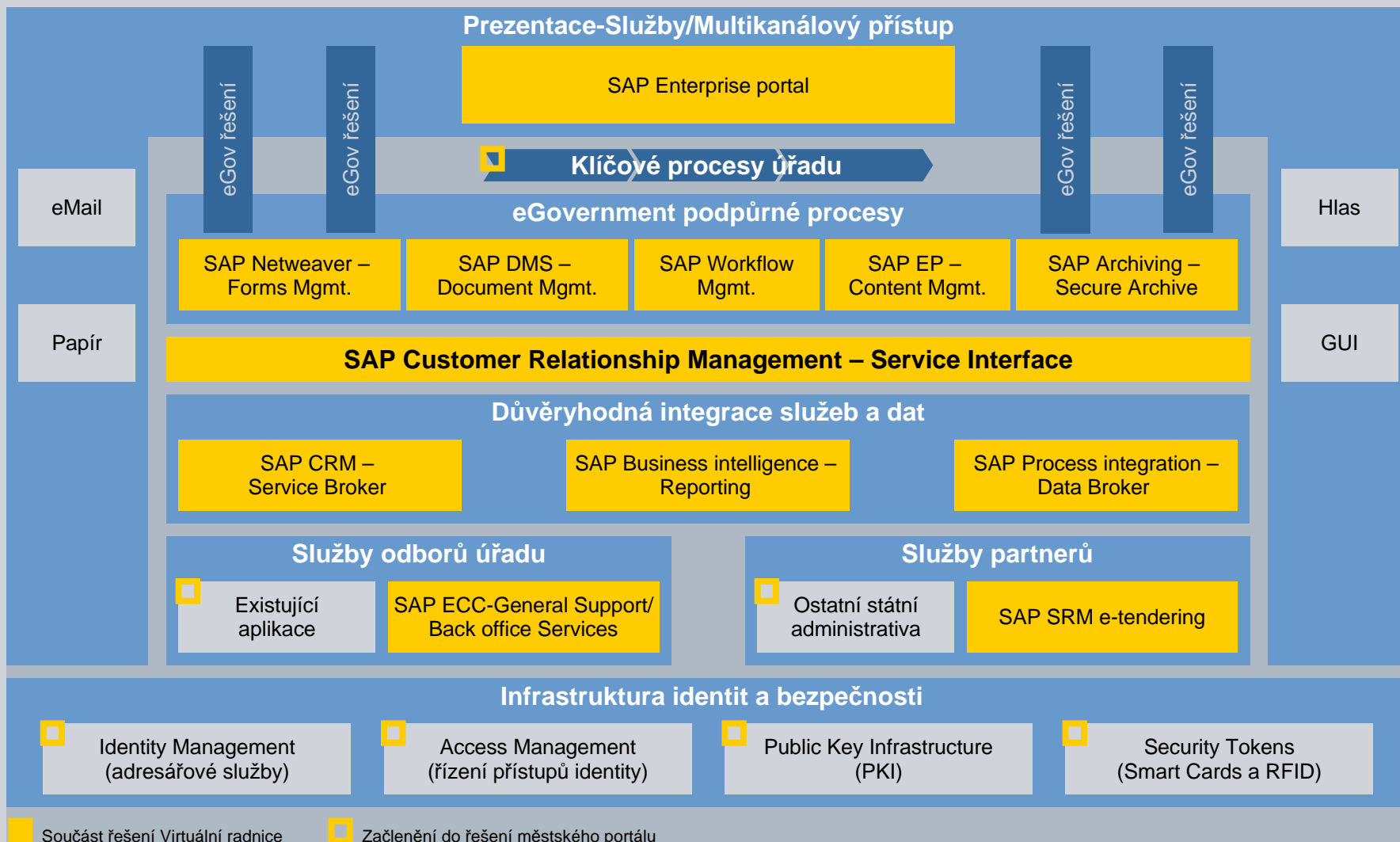
: HERÝp VOãE



základ
 volitelně

Virtuální radnice

Řešení postavené na platformě SAP v Indii



Součást řešení Virtuální radnice Začlenění do řešení městského portálu

Příklady služeb – důraz na opakované použití Pohled Servisně Orientované Architektury (SOA)



Rezervace lístků pro kulturní události

Bezpečná platba on-line

Integrace se SAP ECC Finance pro odsouhlasení denních plateb

Sledování stavu zpracování služby/stížnosti

Registrační protokol a informace pro občany (Public Information Bulletin)

Virtuální radnice naplňuje přínosy v kvalitě služeb a úspory nákladů

Virtuální radnice a přínosy pro eGovernment

- Všechny dokumenty a zpracovávaná data dostupná kdykoliv a odkudkoliv
- Rychlejší přístup k informacím
- Snadné vyhledávání dat a metadat
- Přesně stanovené přiřazení úředníků
- Výkonnost administrativy

- Uvedení souladu mezi technickými a organizačními odbory
- Žádná nutnost tisku a konverze média
- Pružné úpravy vyplývající z měnícího se procesního prostředí
- Jasná definice rozsahu akce
- Možnost napojení na servisní centrum

- Zdokonalená ochrana dat a bezpečnost
- Vynucení legislativy a nařízení bez zbytečného průtahu
- Kompletní a logické řízení změn a verzí
- Právně závazné revize formulářů
- Bezpečný elektronický a dlouhodobý archiv

Kvalita služeb

Úspora nákladů

**Shoda
s legislativou**

Virtuální radnice

Děkujeme za vaši pozornost!

Ing. Miloslav Mil
Senior Konzultant

Siemens IT Solutions and Services, s.r.o.
Evropská 33a
160 00 Praha 6

E-mail: miloslav.mil@siemens.com

