

Konference ISSS 2009
6. dubna 2009
Kongresové centrum
Aldis, Hradec Králové



ipex

IP telefonie ve veřejné správě

Ing. Petr Chruňák, generální ředitel

Splníme to, o čem jste ve světě firemní komunikace dlouho jen snili

www.ipex.cz

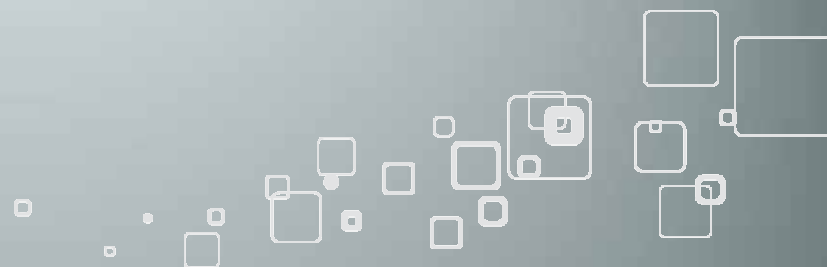
Cíle 60 minut

A decorative graphic consisting of several white squares of various sizes, some overlapping, arranged in a cluster that tapers from left to right, positioned to the right of the main title.

Inspirovat k úvahám o způsobech a možnostech zpřístupnění služeb vašeho městského úřadu občanům.

Seznámit se strategií rozvoje komunikačních služeb a první fází řešení komunikace na MěÚ ve Strakonících.

Rychle a stručně představit dostupná řešení a srovnat jejich cenové relace, výhody a nevýhody.



Agenda



- 1 | Představení IPEX a.s.
- 2 | Městský úřad vs. občané
- 3 | Případová studie MěÚ Strakonice
- 4 | ROI a přímé finanční přínosy
- 5 | Perspektivy otevřeného řešení
- 6 | Komunikace jako projekt
- 7 | Závěr a dotazy





1 | Představení IPEX a.s.



17 let zkušeností v ITC a telco

100% česká firma – žádný zahraniční kapitál

25 zaměstnanců a 65 milionů Kč tržby za rok 2008

5 poboček: Praha, Brno, Č. Budějovice, Hradec K., Zlín

orientace na veřejnou správu a firemní zákazníky



**Splňujeme zákonné povinnosti
a jsme členy celé řady sdružení**



úřad pro ochranu
osobních údajů
the office for personal
data protection

Naši zákazníci oceňují především
konceptní přístup a komplexní nabídku

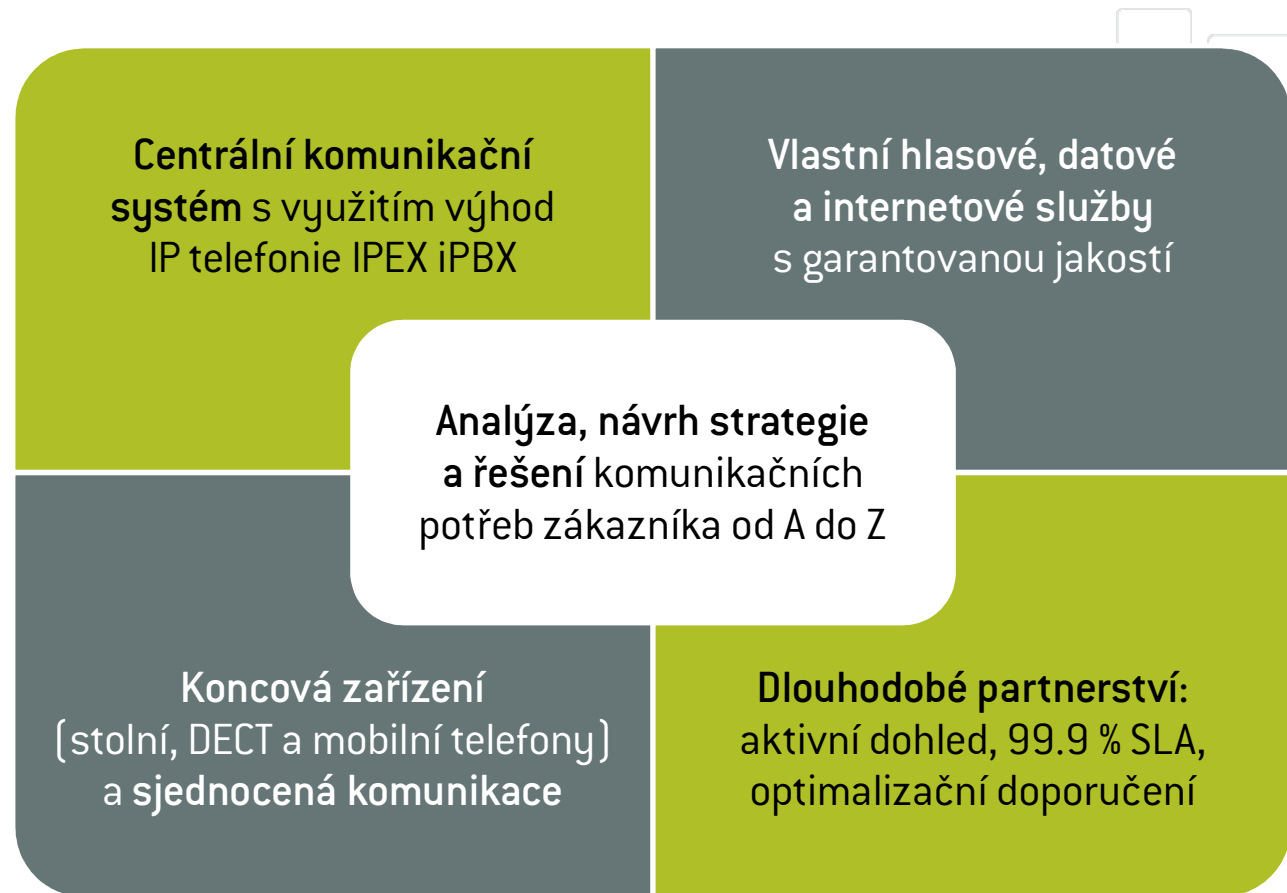


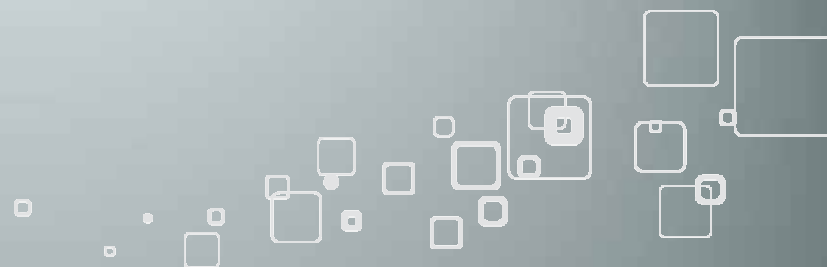
v současnosti obsluhujeme desítky organizací veřejné správy
a stovky firemních zákazníků z celé ČR



V čem vynikáme?

- + integrujeme
 - + poskytujeme
 - + produkujejeme
 - + pečujeme
- = komplexní péče





2 | Městský úřad vs. občané



Běžný obrázek komunikace

převažuje papírování a pozemní pošta

často povinnost ze zákona, ale často také nevědomost a nechuť ke změně

elektronická komunikace není plně využita

e-mail jen jako nástroj operativního dorozumění (kdy jsou úřední hodiny ap.)

telefon jen jako prostředek operativního dorozumění

mnoho a mnoho zbytečných telefonátů uvnitř úřadu i s občanem

web jen jako leták se „statickými“ údaji

přestože existují státem řízené projekty (e-justice apod.)

procesy nejsou podpořeny nástroji procesního řízení

komunikační infrastruktura nijak nepodporuje procesy v MěÚ



Důsledky takového stavu v očích občana

úřad je nečitelný pro občany – nepřehledný
jen něco málo vyřídím na dálku – musím tam osobně
vidím byrokratické úředníky – nemám je moc rád



Důsledky takového stavu pro úřad sám

neefektivní výdaje na služby (hlas, data)
neefektivní práce (zabíjí operativní komunikace)
nespokojení občané a nespokojení zaměstnanci



Fakta



„Občan je priorita a je třeba hledat k němu cesty.“

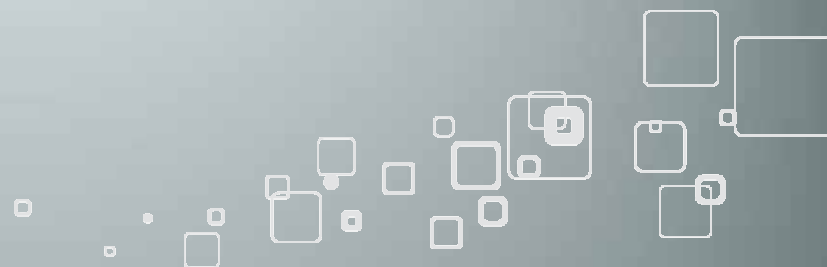
„Problém není v technologiích – ale v chybějící koncepci.“

„Existují reálné výsledky – řada měst je inovativních.“



Zdroj: Studie připravenosti měst a obcí na přímou komunikaci s občanem fóra TUESDAY Business Network (duben 2008).





3 | Případová studie MěÚ Strakonice



Dobrý den, můžete mě
spojit s odborem životního prostředí?

Marta není, ale přepoj
mi ho. Dám mu číslo
ať si zavolá zítra...

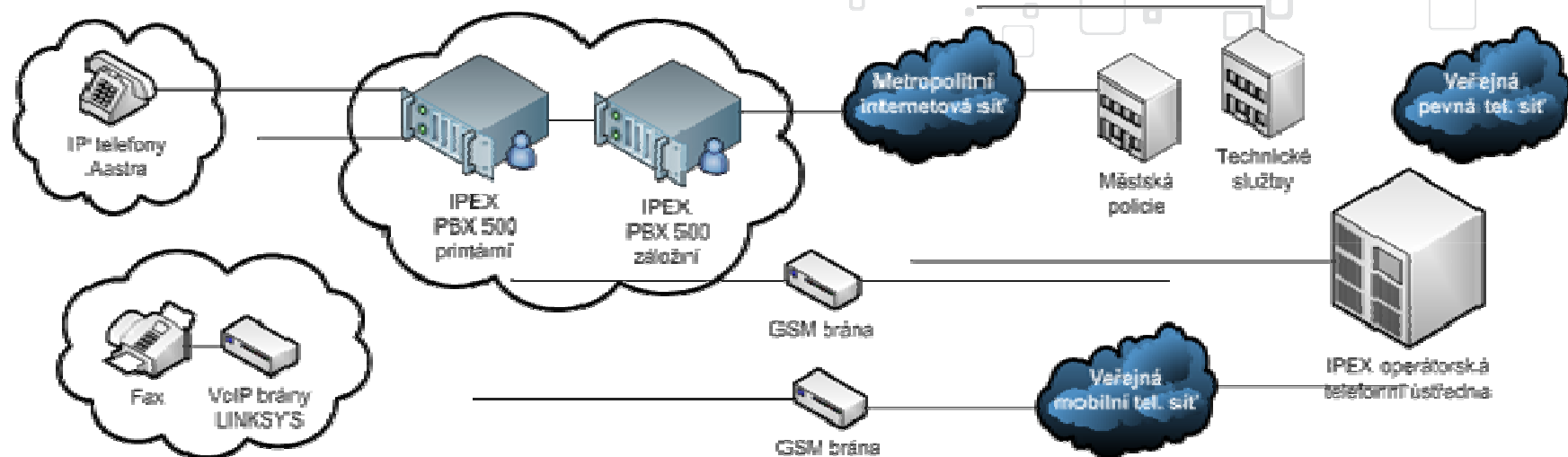
Ano, **vydržte**...
A kdyby to náhodou spadlo,
napište si číslo bla-bla-bla...

Hani, je tam Marta?
Volá pan Novák kolem odpadů.



Identifikované potřeby MěÚ ve Strakonících

- pořídit novou ústřednu
- zlepšit dostupnost úřadu občanům
- snížit náklady na hovorné
- využít přitom metropolitní síť



Součásti našeho řešení pro MěÚ ve Strakonících

- 2 telefonní ústředny IPEX iPBX 500
- 160 IP telefonů Aastra 53i a 57i
- 6 VoIP bran pro faxy, 2 GSM brány, SW Alwin
- systémová integrace, školení, aktivní dohled



AVAYA



Okamžité přínosy našeho řešení

snížení nákladů na hlasové služby o 58 % měsíčně

všechny organizace města v různých lokalitách si volají vždy bezplatně

přístupnější úřad: jedno telefonní číslo

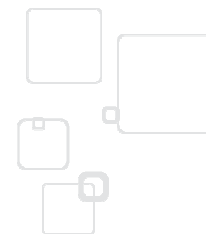
občan zavolá na jediné telefonní číslo a je prostřednictvím IVR nasměrován na kompetentní osobu, byť třeba fyzicky přítomnou ve zcela jiné lokalitě

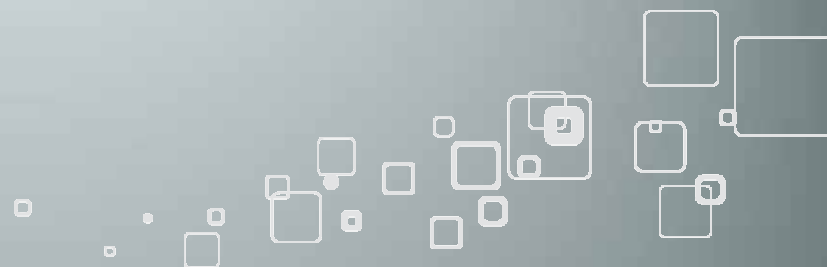
zákonné nahrávání všech hovorů na číslo 156

všechny hovory přicházející na tísňovou linku Městské policie

centrální tel. seznam přímo v telefonech úředníků

každý úředník má ve svém stolním telefonu vždy k dispozici aktuální, centrálně spravovaný a aktualizovaný telefonní seznam na všechny pracovníky všech městských organizací a další důležitá čísla

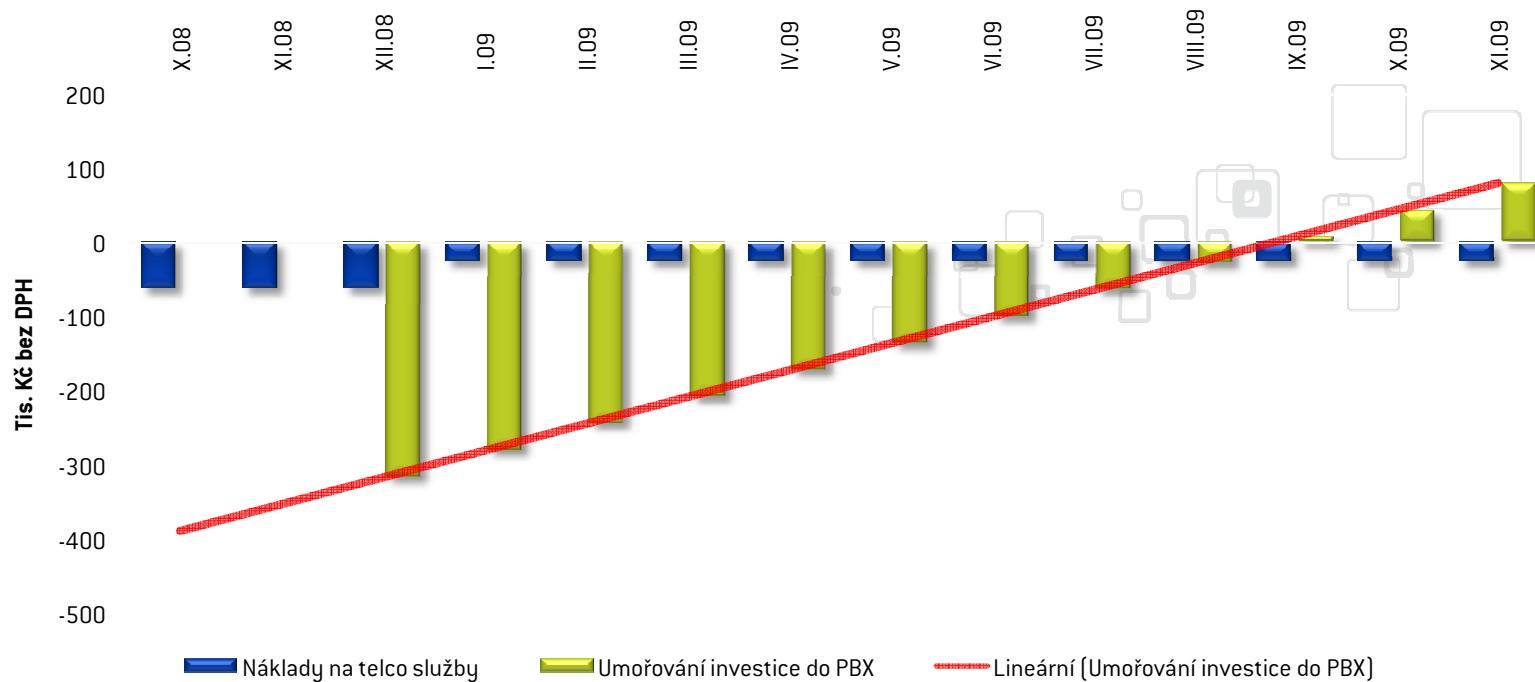




4 | ROI a přímé finanční přínosy



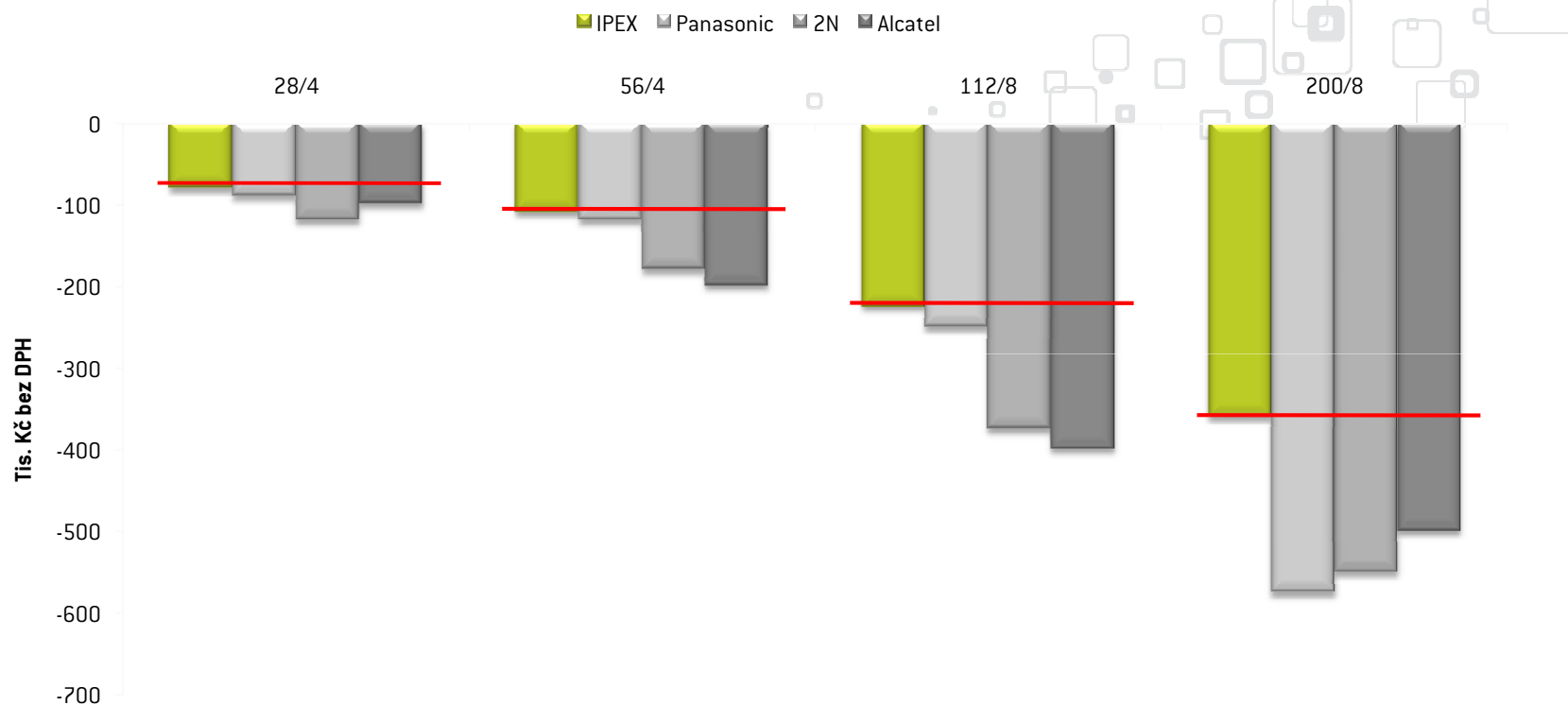
ROI
8,78

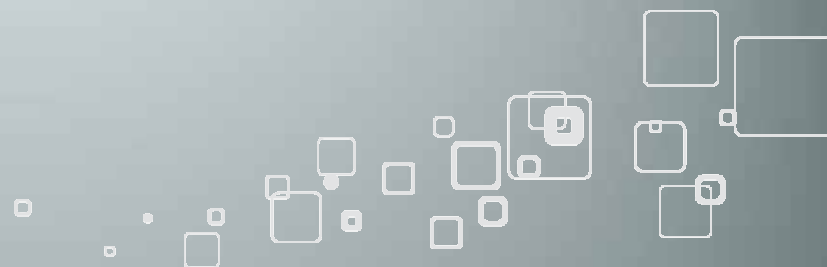


	X.08	XI.08	XII.08	I.09	II.09	III.09	IV.09	V.09	VI.09	VII.09	VIII.09	IX.09	X.09	XI.09
Náklady na telco služby	-62	-62	-62	-26	-26	-26	-26	-26	-26	-26	-26	-26	-26	-26
Umořování investice do PBX			-316	-280	-244	-208	-172	-136	-100	-64	-28	8	44	80



Srovnání pořizovacích cen





5 | Perspektivy otevřeného řešení



Porovnejte si

Předtím

Běžný obrázek komunikace

převažuje papírování a pozemní pošta

často povinnost ze zákona, ale často také nevědomost a nechuť ke změně

elektronická komunikace není plně využita

e-mail jen jako nástroj operativního dorozumění (kdy jsou úřední hodiny ap.)

telefon jen jako prostředek operativního dorozumění

mnoho a mnoho zbytečných telefonátů uvnitř úřadu i s občanem

web jen jako leták se „statickými“ údaji

přestože existují státem řízené projekty (e-justice apod.)

procesy nejsou podpořeny nástroji procesního řízení

komunikační infrastruktura nijak nepodporuje procesy v MěÚ

Teď

Okamžité přínosy našeho řešení

snížení nákladů na hlasové služby o 58 % měsíčně

všechny organizace města v různých lokalitách si volají vždy bezplatně

přístupnější úřad: jedno telefonní číslo

občan zavolá na jediné telefonní číslo a je prostřednictvím IVR nasměrován na kompetentní osobu, byť třeba fyzicky přítomnou ve zcela jiné lokalitě

zákonně nahrávání všech hovorů na číslo 156

všechny hovory přicházející na tísňovou linku Městské policie

centrální tel. seznam přímo v telefonech úředníků

každý úředník má ve svém stolním telefonu vždy k dispozici aktuální, centrálně spravovaný a aktualizovaný telefonní seznam na všechny pracovníky všech městských organizací a další důležitá čísla

Komunikace potřebuje koncepci a strategii. Okamžité přínosy jsou jen zlomkem toho, co sjednocená komunikace skutečně přinese.



Možné perspektivy

komunikace jako plnohodnotná součást vašich IS

méně papírování, méně operativní komunikace, méně osobních návštěv

komunikace jako aktivní součást procesů

telefon, e-mail, webový formulář vstupují přímo do nástroje procesního řízení a tím urychlují dosažení cíle občana a snižují organizační zátěž úřadu

komunikace jako důležitá součást krizového řízení

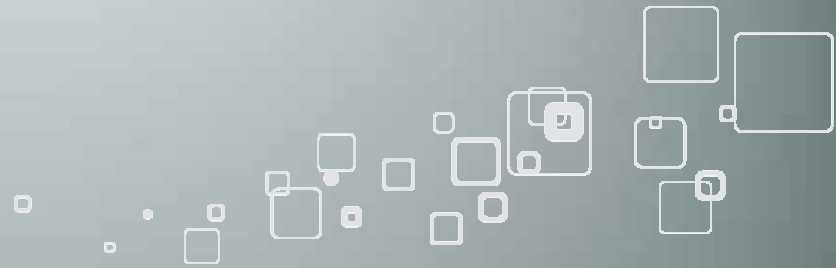
doslova na „jeden klik“ všem občanům zatelefonujeme, pošleme SMS a e-mail

komunikace jako nástroj zjišťování potřeb občanů

telefonické ankety, kdy na „jeden klik“ dokážete provést průzkum mezi všemi nebo jen vybranými občany města apod.

komunikace jako platforma týmové spolupráce

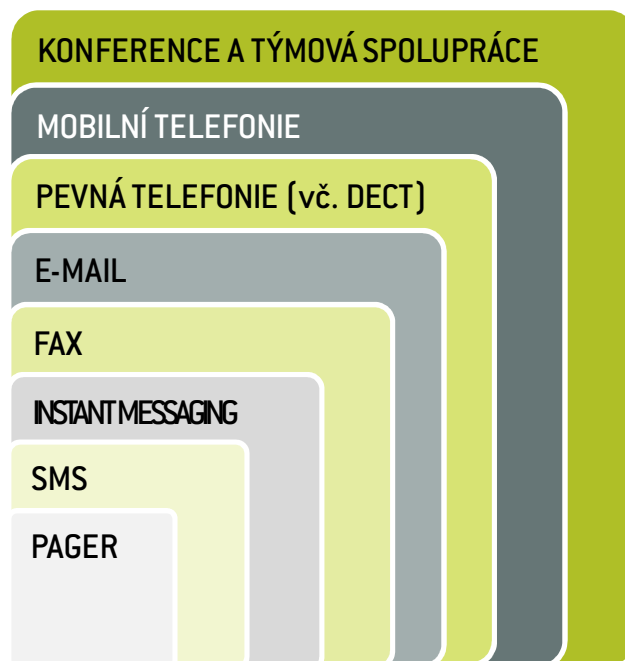
telekonference nebo videokonference včetně sdílení souborů na dálku



6 | Komunikace jako projekt

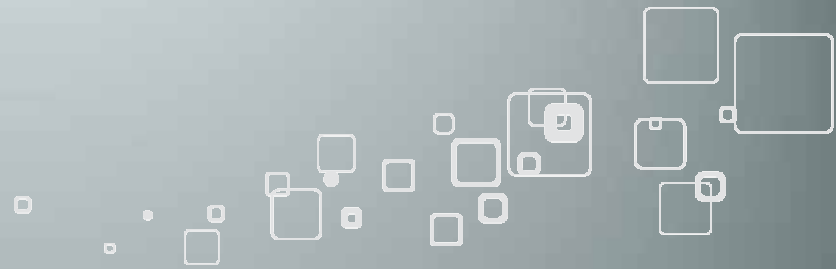


Mnoho
forem
komunikace



Většinou
žádná
koncepce





7 | Závěr a dotazy



Těšíme se na vás

- ihned u prezentačního stolečku ve foyer
- dnes večer od 20 hodin zde v Aldisu společ. večer
- osobní setkání s vámi přímo na vašem MěÚ
- VolPEX Byznys Tour v Praze a Č. Budějovicích
(registrace již teď na www.ipeX.cz/tour)

Petr Chruňák, petr.chrunak@ipeX.cz



