

Vize rozvoje elektronické komunikace v ČR

Branislav Rovný , Česká pošta, s.p.



The Articles of Confederation (Nov. 15, 1777)

Article IX

- The United States in Congress assembled shall also have the sole and exclusive right and power of...

...establishing or regulating post offices from one State to another, throughout all the United States, and exacting such postage on the papers passing through the same as may be requisite to defray the expenses of the said office



Česká pošta a elektronická komunikace

- tradiční zprostředkovatel komunikace
- **klíčový partner státu v oblasti eGovernmentu**
- ambice **rozvíjet moderní formy elektronické komunikace** a být jedním z leaderů, ačkoliv elektronizace byla a je pro ČP v krátkodobém horizontu hrozbou a teprve až následně příležitostí
- hrozbu ztráty výnosů z tradičních služeb **měníme v příležitost** nového businessu



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

ISDS je revolucí v komunikaci !

- Informační systém datových schránek představuje i ve světovém srovnání **unikátní řešení**
- byl koncipován jako nástroj pro efektivní fungování veřejné správy, jako součást naplňování vize **Smart Administration**
- zavedení ISDS bylo začátkem **revoluce v komunikaci**, začátkem elektronizace veřejné správy a nástupu garantovaného elektronického doručování
- přelomový okamžik srovnatelný se vznikem „formulářů“ nebo se zavedením poštovního směrovacího čísla - 1.1.1973
- ISDS je **základní stavební kámen** umožňuje propojit různé platformy a přinášet kvalitativně nová řešení

ISDS se vyvíjí

- informační systém je na základě dosavadních provozních zkušeností vylepšován a průběžně jsou zaváděny **nové funkcionality**
- v loňském roce se díky novele zákona ISDS naplno otevřel také pro soukromoprávní komunikaci – tj. přichází **Poštovní datová zpráva**
- leden 2011 – byla překročena **hranice 33 mil. datových zpráv** odeslaných orgány veřejné moci => k 1.4. 2011 **zlevňujeme**- cena jedné datové zprávy 13,36 Kč (bez DPH), snížení ceny o 1,68 Kč
- předpokládaný přechod do III. cenového pásma, 1. čtvrtletí 2012 – cena datové zprávy 11,68 Kč, snížení původní ceny o 3,36 Kč
- do budoucna očekáváme změnu zúčtovacího schématu mezi MV a ČP – v jednání

Bilance ISDS k 31.3.2011



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

- **Počet datových schránek podle uživatelů:**

- OVM: 8 481
- Právnícké osoby: 386 670
- Fyzické osoby: 34 613

- **Počet odeslaných datových zpráv od startu ISDS:**

- OVM 36 593 542
- Právnícké a fyzické osoby: 2 211 697



Česká pošta

- došlo k **výraznému nárůstu elektronické komunikace mezi orgány veřejné moci navzájem**, elektronická komunikace citelně zrychluje oběh dokumentů uvnitř úřadu i mezi úřady navzájem
- datové zprávy se podílí na celkovém počtu zásilek OVM zhruba **35%**
- podíl komunikace prostřednictvím ISDS směrem k úřadům, a to jak komunikace podnikatelských subjektů, tak i fyzických osob, **dynamicky roste - meziročně 200%**
- za hlavní výhody je obecně považována **úspora času, rychlost, spolehlivost a bezpečnost doručování**, možnost uložení dokladu do vlastní evidence v elektronické podobě, strukturovaná elektronická archivace

Učíme se používat ISDS

- Adaptační období s sebou přináší i některé „zlovyky“ uživatelů při využívání ISDS:
 - tisk všech zpráv do papírové formy (několikanásobný) a následný oběh papíru i uvnitř organizace
 - zdvojené zasílání podání vůči OVM (DS a následně ještě klasickým dopisem, nebo do podatelny)
 - malé firmy a menší OVM často používají pouze jedny přístupové údaje do DS (statutární orgán), což přináší problémy při změně statutárního orgánu - chybí pověřená osoba, administrátor
 - lehkovážný postoj k zabezpečení přístupu do ISDS - heslo do ISDS nalepené na monitoru je špatně!



Poštovní datová zpráva

- garantovaná elektronická komunikace prostřednictvím **ÍSDS také pro privátní sféru - B2B, B2C a C2C**
- kvalitativně jsou právní účinky dodání srovnatelné s **doporučenou listovní zásilkou**
- Poštovní datové zprávy mohou dnes využívat registrovaní zákazníci, kteří si službu objednají v **Klientské zóně** na stránkách www.ceskaposta.cz
- uvědomujeme si, že PDZ byla pro poštu doposud tak trochu nechtěné dítě, ke kterému jsem se chovali macešsky
- leden 2011 - schválena nová část strategie ČP ohledně elektronických služeb

3 kroky k úspěšné budoucnosti PDZ



Rozvoj produktu



Jdeme příkladem

Cena a obchodní politika

1. krok: cena a obchodní politika

- dosavadní cenové nastavení: 15,04 Kč za jednu datovou zprávu a měsíční paušální poplatek 20 – 50 Kč dle počtu odeslaných zpráv
- v dubnu 2011 snižujeme **cenu privátní datové zprávy** na 13,36 Kč tak, aby kopírovala změnu ceny veřejnoprávních datových zpráv
- připravujeme rozsáhlejší **změnu obchodní politiky** s cílem **zatraktivnit využití Poštovních datových zpráv** a nabídnout tento produkt jako cenově konkurenceschopný k obyčejným listovním zásilkám
- cena PDZ výhledově pod hranicí 10,- Kč



2. krok: jdeme příkladem

- ČP bude **maximálně podporovat rozvoj** komunikace prostřednictvím ISDS:
- zasílání **personálních hlášení ČSSZ** prostřednictvím ISDS – cca 170 tisíc hlášení/rok
- **uzavírání některých smluv** se zákazníky prostřednictvím ISDS
- využití ISDS pro **elektronickou fakturaci** - vyúčtování a faktury zákazníkům a také elektronická fakturace od dodavatelů



3. krok: rozvoj produktu

- zavedeme **on-line platební kanál** pro úhradu Poštovních datových zpráv = **Elektronickou poštovní známku**
- **zjednodušíme registraci pro smluvní zákazníky**
- připravujeme integraci datové schránky s jinými aplikacemi, vývoj doplňkových služeb, které zpříjemní , a zjednoduší uživatelský zážitek, rozšíří možnosti využití



Elektronická poštovní známka



- **on-line platební kanál** pro úhradu Poštovních datových zpráv
- pro uživatele datových schránek, kteří chtějí využít PDZ spíše nárazově a nechtějí se registrovat (a nevyplatí se to) – malé firmy, OSVČ, retail
- předpokládáme prodej Elektronických poštovních známek **na přepážkách pošty, prostřednictvím e-shopu a formou Premium SMS**
- Elektronickou poštovní známkou bude možné hradit i jiné služby ČP (např. výpisy z ISVS apod.)
- start ve **druhé polovině roku 2011**

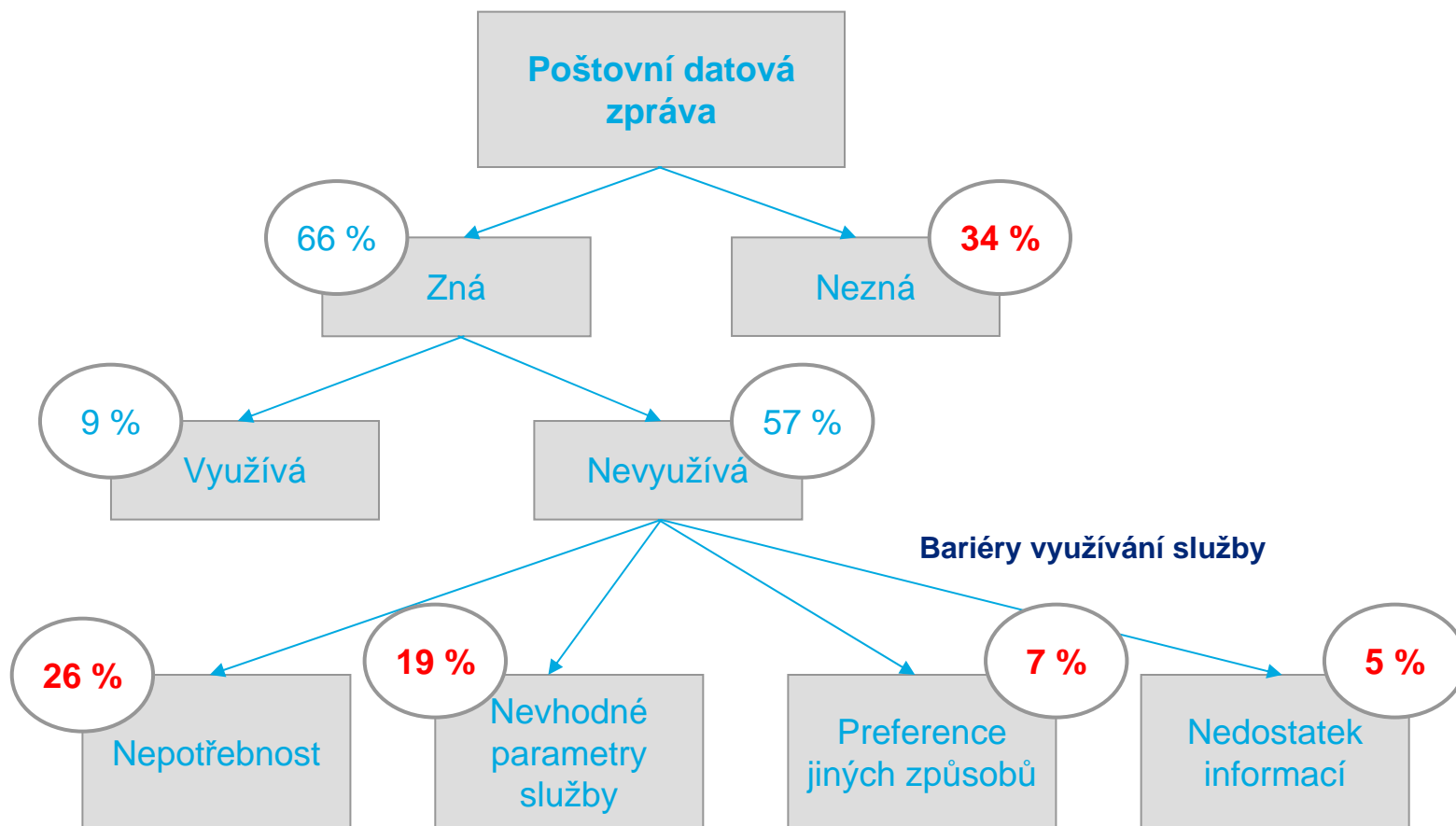
Závěry marketingového výzkumu PDZ

- **2/3** aktivních uživatelů datových schránek **znají službu** Poštovní datová zpráva
- Necelá **desetina** (9 %) PDZ **využívá**
- **Benefity** z hlediska uživatelů:
 - pohodlnost
 - rychlost
 - zjednodušení komunikace
 - bezpečnost
- **Bariéry** z hlediska uživatelů:
 - nepotřebnost - ochota využívat PDZ úzce souvisí s počtem posílaných doporučených LZ. Využití služby vnímá většina firem jako smysluplné pouze v případě, že měsíčně pošle alespoň 10 zpráv.
 - bariérou je nízký počet uživatelů ISDS, kteří mají aktivován příjem PDZ, tzn. „není komu PDZ posílat“
 - cena je považována za vysokou – dojde k úpravě cenové politiky

CO TEDY JEŠTĚ BRÁNÍ UŽIVATELŮM PDZ?

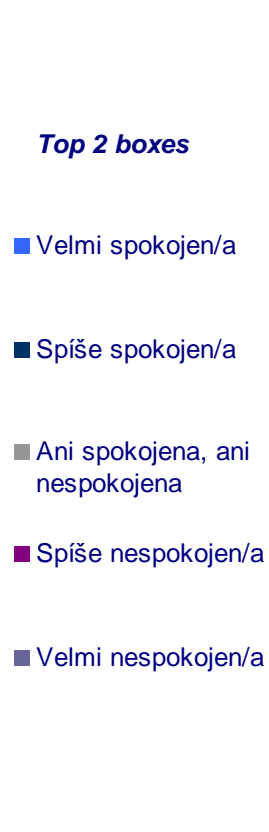
- Česká pošta realizovala marketingový výzkum s cílem zjistit **míru znalosti a využívání** služby Poštovní datová zpráva, **identifikovat benefits** služby a **bariéry** pro její pořízení, stanovit **optimální cenovou hladinu** pro PDZ a zjistit **spokojenost uživatelů** se službou
- leden 2011
- cílová skupina – firmy (aktivní uživatelé datových schránek, tj. firmy, které již odeslali alespoň jednu datovou zprávu)
- n = 505

Znalost, využívání a bariéry PDZ



Spokojenost uživatelů PDZ

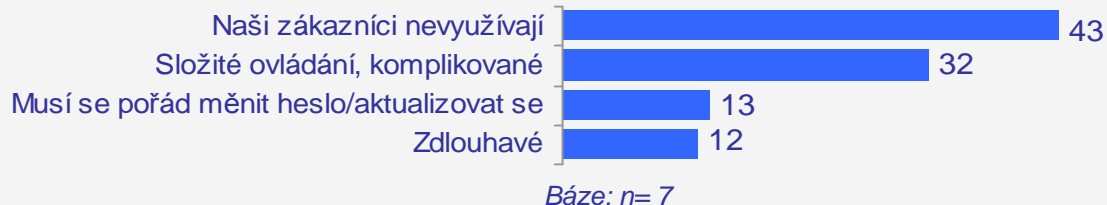
CELKOVÁ SPOKOJENOST



DŮVODY SPOKOJENOSTI



DŮVODY NESPOKOJENOSTI



Mentální bariéra uživatelů pro zřízení datové schránky

Papír je věčný! Přijatý dokument existuje pouze v elektronické podobě, musím jej konvertovat do papírové podoby, což mne stojí peníze

Dokument není nutné konvertovat či jinak převádět do elektronické podoby.

Datové schránky usnadňují život pouze úřadům, pokud něco pošlu úřadu přes datovou schránku, nebudu moci prokázat v budoucnu, že jsem tak učinil.

Naopak, jsem schopen prokázat kdy byla datová zpráva doručena a navíc i kdy byla přečtena

„Velký bratr“ obava ze sledování datových zpráv

Systém zpracovává jen kdo posílá a kam nikoliv co je vloženo do „obálky“

Nezvládnou obsluhu systému datových schránek, je to složité a stále se to mění.

Naopak, systém se upravuje tak, aby byl co nejvíce intuitivní a jednoduchý

Srovnání komunikace prostřednictvím ISDS a komunikace klasické

	Odesílání přes datovou schránku	Odesílání klasickou poštou
Legislativní úprava	U OVM preferováno elektronické doručování před listinným	
Fikce doručení	Stejné podmínky	
Doba dodání dokumentu	Okamžitá	Dny
Doručování do zahraničí	Okamžitě	Týdny
Průkaznost doručení dokumentu	Evidence doručení. Odesílatel může prokázat i obsah odeslaného dokumentu	Nelze prokázat obsah. Evidence doručení ne u všech dopisů
Zjišťování stavu doručení dokumentu	Vždy online	Není online

Trendy rozvoje ISDS

- předložena **novela zák. 300/2008 Sb.**, která zavádí zvláštní datové rozhraní - **datová schránka integrována v prostředí internetového bankovníctví**
=> očekáváme výrazný impuls pro rozvoj jak veřejnoprávních, tak poštovních datových zpráv
- návrh změnu zákona o DPH – povinnost zasílat **faktury za plnění z veřejných zakázek** prostřednictvím datových schránek

Třetí autentizační metoda

- další aditivní služba ČP k ISDS. **Plánovaný start služby v červnu 2011**. Cílem služby je nabídnout **větší komfort a vyšší úroveň zabezpečení** při přihlašování do datové schránky
- alternativní forma zabezpečeného přihlašování do datové schránky pomocí Premium SMS. Její používání bude dobrovolné
- **aktivaci i deaktivaci služby** si uživatel nastaví přímo ve své datové schránce. Pro možnost využívání služby bude nutné mít telefonní číslo českého mobilního operátora s aktivovanou službou Premium SMS
- ke stávajícímu jménu a heslu (případně ještě certifikátu) bude ISDS vyžadovat pro přihlášení OTP kód, který uživatel obdrží formou Premium SMS zprávy

Třetí autentizační metoda

Jméno: Novak
Heslo: *****
OTP:

Odešli SMS

Zadání jména a hesla (požadavek o odeslání SMS)



Přijetí SMS s OTP kódem



Přihlásit

Přihlášení



Jméno: Novak
Heslo: *****
OTP: 123456

OK

Zadání OTP

Pozor na bezpečnost

- přihlašovací jméno a heslo je základní způsob přihlašování do datové schránky
- jak správce, tak provozovatel ISDS shodně doporučují použít k ochraně své elektronické identity vyšší stupeň zabezpečení a opatřit pomyslné dveře do světa elektronické komunikace bezpečným zámekem

Ideálním řešením je **Bezpečný klíč**, který je kombinací digitálních certifikátů a bezpečného úložiště v podobě USB tokenu :

- poskytuje **nadstandardní zabezpečení přístupu do datové schránky** a dalších aplikací
- umožňuje **autorizaci** prostřednictvím certifikátu (elektronický podpis)

Nový Bezpečný klíč aneb bezpečnost může být také pohodlná

- připravujeme novinku , kterou nabídneme pod názvem Bezpečný klíč KOMFORT:
- USB token bude navíc obsahovat software **SingleSignOn**, který umožňuje nahrát na USB token přihlašovací údaje do dalších elektronických aplikací - **automatické přihlašování** pouze po zadání PIN
- konec zapomínání hesel, konec papírků s hesly nalepenými na monitoru
- předpokládaný start - květen 2011



eSIPO jako nadstavbový elektronický produkt nad klasickým SIPO

- **e-SIPO pro organizace** – funguje
 - on-line přehled o výběru peněz od zákazníků
 - správa plátců
 - zadávání nových požadavků na inkaso
- **e-SIPO pro plátce** – v pilotním provozu (zaměstnanci ČP)
 - elektronický přístup k jednotlivým platbám SIPO
 - možnost vyřazení některých plateb z předpisu SIPO
 - bezhotovostní platba
- připravujeme napojení a využití **ISDS jako komunikačního kanálu** – **zákazník je v rámci ISDS ověřen, není nutné kamkoliv docházet**
- **předpokládáný start ve třetím čtvrtletí 2011**



Zajímáme se o zkušenosti uživatelů

- **ČP se zajímá o zkušenosti uživatelů** datových schránek
- připravujeme **mystery shopping** - uživatelské testování datových schránek
- nadále sbíráme náměty z **infolinky ISDS**
- Vaše zkušenosti a náměty na zlepšení nám můžete posílat na **datoveschranky@cpost.cz**



**chceme zvyšovat uživatelskou přívětivost
datových schránek**

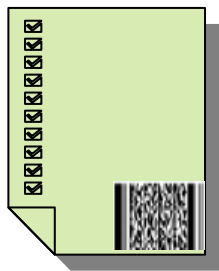
Czech POINT na České poště

- v roce 2010 již 1,706 mil. transakcí (včetně vidimace a legalizace)
- každá druhá transakce Czech POINT vyřízena na kontaktních místech ČP (při počtu pracovišť 15%)



Rychlejší odbavení žádosti na přepážce

Na internetových stránkách České pošty s.p. zákazník vyplní formulář žádosti o požadovaný výpis



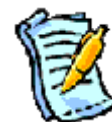
↓
Žádost zákazník
vytiskne včetně 2D
čárového kódu

Vytištěnou žádost
zákazník předloží na
přepážce Czech POINT



Obsluha načte 2D
kód, který obsahuje
všechna data
žádosti o výpis

Vytvoření
výpisu



Benefity předvyplněných formulářů

- Kratší čekací doby na přepážkách České pošty!
- vlastní příprava na internetu – vždy bude mít zákazník vytištěno vše potřebné u sebe
- zákazníka povedou inteligentní formuláře
- eliminace chyb při zadávání dat

Kontrola nezaměstnaných

- zavedení **kontrolního mechanismu** vůči osobám pobírajícím určité sociální dávky
- povinnost **dostavit se** na určité kontaktní místo veřejné správy v rámci sítě **CzechPOINT**, a to v náhodném čase v rámci standardní pracovní doby
- **cíl - znesnadnit takové pracovní činnosti**, kterou příjemce příslušné sociální dávky není oprávněn vykonávat a která se zpravidla uskutečňuje v rámci tzv. „šedé ekonomiky“
- předpokládáme, že do systému bude zařazeno **10 % nezaměstnaných**
- frekvence návštěv kontaktního místa: **2 až 3 týdně**
- **start** v průběhu roku 2011



Zvyšujeme kvalitu služeb Czech POINT

- jde nám o **maximální kvalitu** služeb
- ve spolupráci s MV připravujeme **mystery shopping**
- **interní výzkum mezi přepážkovými pracovníky ČP** poskytujícími služby Czech POINT - výstupem budou náměty na **vylepšení SW Czech POINT**
 - Focus group – skupinové rozhovory
 - Kvantitativní výzkum (dotazníkové šetření)
- Vaše zkušenosti a náměty na zlepšení nám můžete posílat na **czechpoint@cpost.cz**



**opatření pro další zlepšování služeb
Czech POINT**

Zpětná vazba je pro nás důležitá

Děkujeme za Vaše zkušenosti a náměty ...

czechpoint@cpost.cz

datoveschranky@cpost.cz