

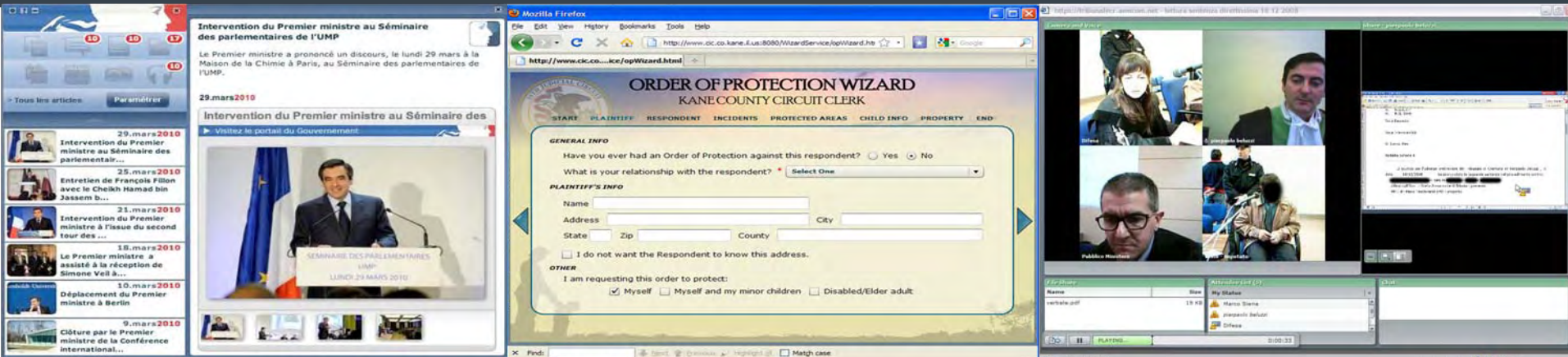


# Od “Úřadu” k “e-Úřadu”

Vladimír Střálka | Country Manager ČR, SK, SL



# Jaký je trend úřadů v komunikaci s klienty (občan, firma, úřad)?

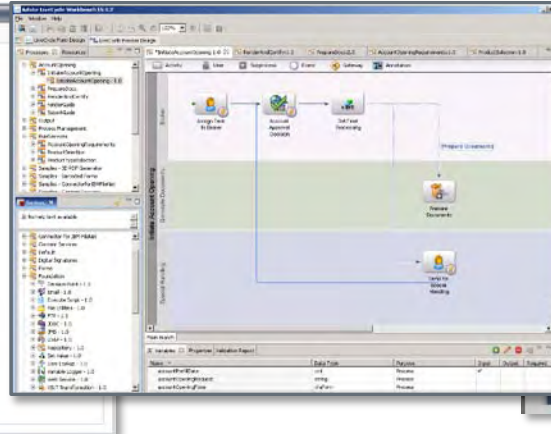
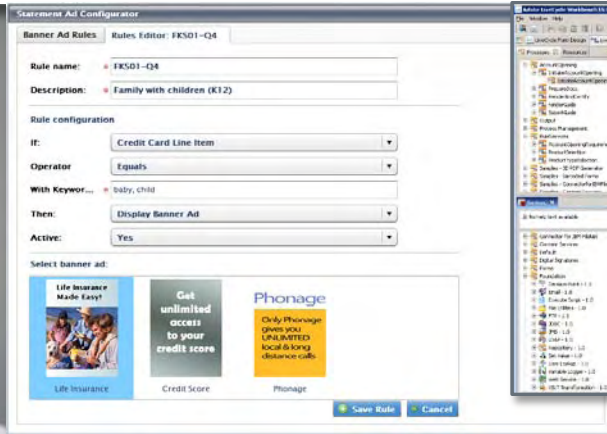
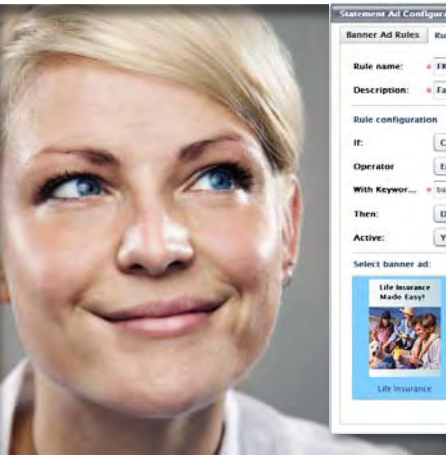


Vytvářet centralizované, klientsky orientované služby

Zpřístupnit klientům efektivní samoobslužné komunikační kanály



# Jaké jsou trendy uvnitř úřadu

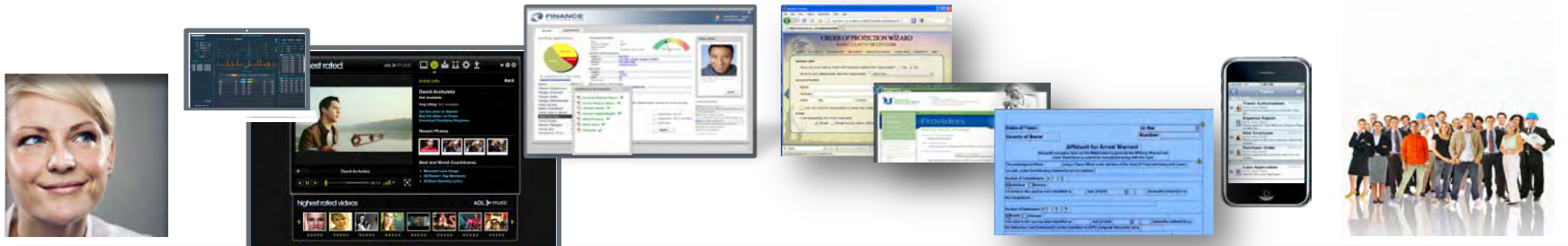


- Zvýšit efektivitu prováděných činností
- Zvýšit transparentnost a průhlednost procesů a rozhodnutí
- Definovat a zajistit příslušnou kvalitu služby klientovi
- Rychle reagovat na požadavky legislativy
- Zlepšit manažerské řízení a rozhodování

# Co přináší Adobe do oblasti eGovernment

- Klient, pracovník úřadu
  - Jednoduché a interaktivní pracovní prostředí – **Adobe Reader , Flash Player, AIR**
- Úřad
  - Platformu pro realizaci IT podpory současných trendů ve službách úřadu
    - Náhrada papírového dokumentu jeho legislativně validní elektronickou formou - **PDF**
    - Technologie pro komunikaci úřadu s externími subjekty
    - Integrovaný aplikační desktop
    - Automatizace procesů úřadů a zajištění jejich kvality
    - Nástroje pro rozhodování managementu
- IT
  - Integrované **designery**, vývojové prostředky, integrační a komunikační platformu – **Adobe LiveCycle ES**
  - Uživatelské studie, zkušenosti z celého světa
  - **Standardy**

# Technologie + Platforma = Uživatelsky orientované procesy (CEM)



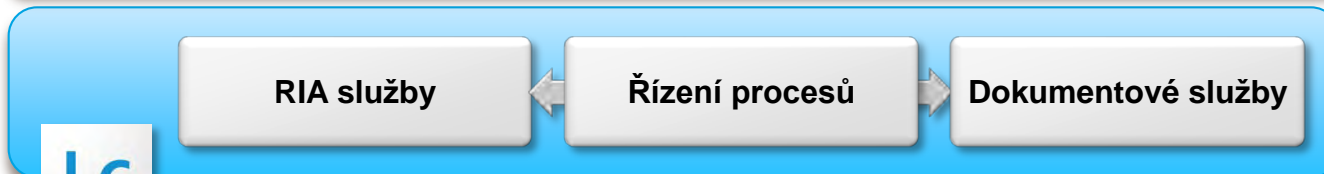
Úředníci

Uživatelé

Klienti



Technologie



Aplikační služby

**Lc** Sdílené a integrační služby

Integrační vrstva



Stávající aplikace

- Portál životních situací – Státní úřady, Kraje, Města
  - Výběr, předvyplnění a dynamické generování příslušných dokumentů a aplikací
    - Interaktivní návod (Flash, HTML, HTML5)
    - Dynamické sesazení dokumentů
- Formuláře a příslušné dokumenty
  - Dynamické generování výstupních dokumentů, předvyplnění
  - Různá forma interpretace dle potřeby uživatele (PDF, Flash, HTML)
  - Jednoduchost, bezbariérovost, interaktivní kontroly, podpora podpisu
  - Různé formy odeslání – data, dokument, papír - 2D Bar code
- Interaktivní kurzy a návody
  - text, multimédia – jednoduchá tvorba
- Integrace s aplikacemi úřadu



**Information**

- Medical Education and Research Programs for Heart Month
- familyAssist.Gov Completes Move to NITC
- CDA Proposes Changes to Code of Regulation
- familyAssist.gov Honors History Month

**My Status**

No services

**My eLearning**

- Word Processing
- Accounting
- Time Management

**Service**

**Service Selection**

Eligibility Wizard

The Eligibility Wizard can help you find out what benefits you are eligible to receive.

**Start Eligibility Wizard**

Services All Services VIEW

<b>Adoption Assistance</b>	<b>Assistance for Children with Disabilities</b>	<b>Armed Forces Tax Benefits</b>	<b>Basic FHA Loan</b>	<b>Career Center Counseling</b>
<b>Cash Assistance</b>	<b>Child Care Assistance</b>	<b>Child Care Support Enforcement</b>	<b>Child Tax Credit</b>	<b>Child and Dependent Care Credit</b>
<b>Crisis Counseling</b>	<b>Disaster Housing Program</b>	<b>Disaster Legal Services</b>	<b>Disaster Unemployment Assistance</b>	<b>Emergency Conservation Program</b>

**Services To Apply**

Drag the services you are interested in applying for here

**Apply**



Information

- Medical Education and Research Programs for Heart Month
- familyAssist.Gov Completes Move to NITC
- CDA Proposes Changes to Code of Regulation
- familyAssist.gov Honors History Month

My Status

No services

My eLearning

- Word Processing
- Accounting
- Time Management

Service

Service Selection

Eligibility Wizard

4. What is your current marital status?

Married

5. What is your current employment status?

Unemployed or about to become unemployed

Back Next

Services

Add All Results Wizard Results VIEW

Career Center Counseling

Employment Assistance

Services To Apply

Drag the services you are interested in applying for here

Apply





**Information**

- Medical Education and Research Programs for Heart Month
- familyAssist.Gov Completes Move to NITC
- CDA Proposes Changes to Code of Regulation
- familyAssist.gov Honors History Month

**My Status**

No services

**My eLearning**

- Word Processing
- Accounting
- Time Management

**Service**

**Service Selection**

Eligibility Wizard

The Eligibility Wizard can help you find out what benefits you are eligible to receive.

**Start Eligibility Wizard**

**Services** **Add All Results** **Wizard Results** VIEW

- Career Center Counseling**
- Employment Assistance**
- Unemployment Insurance**

**Services To Apply**

- Career Center Counseling**
- Employment Assistance**
- Unemployment Insurance**

**Apply**



## Information

- Medical Education and Research Programs for Heart Month
- familyAssist.Gov Completes Move to NITC
- CDA Proposes Changes to Code of Regulation
- familyAssist.gov Honors History Month

## My Status

No services

## My eLearning

- Resume Tutorial
- Job Assistance
- Stress Management
- Word Processing
- Accounting

## Service

Service Selection &gt; Benefit Application

## Social Benefit Application

## My Information

Personal Information

Home Address

Emergency Situation

Household / Personal Condition

## Benefit Information

## Benefit History

## Household Members

## My Information &gt; Personal Information

The applicant must be at least 18 years of age and must be a U.S. citizen or resident.

Salutation

First Name

Middle Name

Last Name

Gender

Marital Status

Date of Birth

Country of Birth

SSN

&lt;Previous

Next&gt;

familyAssist.GOV

Information

- Medical Education and Research Programs for Heart Month
- familyAssist.Gov Completes Move to NITC
- CDA Proposes Changes to Code of Regulation
- familyAssist.gov Honors History Month

My Status

No services

My eLearning

- Resume Tutorial
- Job Assistance
- Stress Management
- Word Processing
- Accounting

Service

Service Selection > Benefit Application > Scheduler

April 2011

Sunday	Monday	Tuesday	Wednesday	Thursday	Friday	Saturday
					1	2
3	4	5 Availability Anytime	6 Availability Morning	7 Availability Afternoon	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30

Request



Service

- Eligibility Wizard**
- Adoption Assistance
  - Assistance for Children with Disa
  - Armed Forces Tax Benefits
  - Basic FHA Loan

My Status

- Employment Assistance
- Career Center Counseling
- Unemployment Insurance

Information

- Medical Education and Research Programs for Heart Month
- familyAssist.Gov Completes Move to NITC
- CDA Proposes Changes to Code of Regulation
- familyAssist.gov Honors History Month

My eLearning

Show All

**Resume Tutorial**

Progress 0%

**Job Assistance**

Progress 0%

**Stress Management**

Progress 20%

**Word Processing**

Progress 100%

**Accounting**

Progress 50%

**Time Management**

Progress 60%

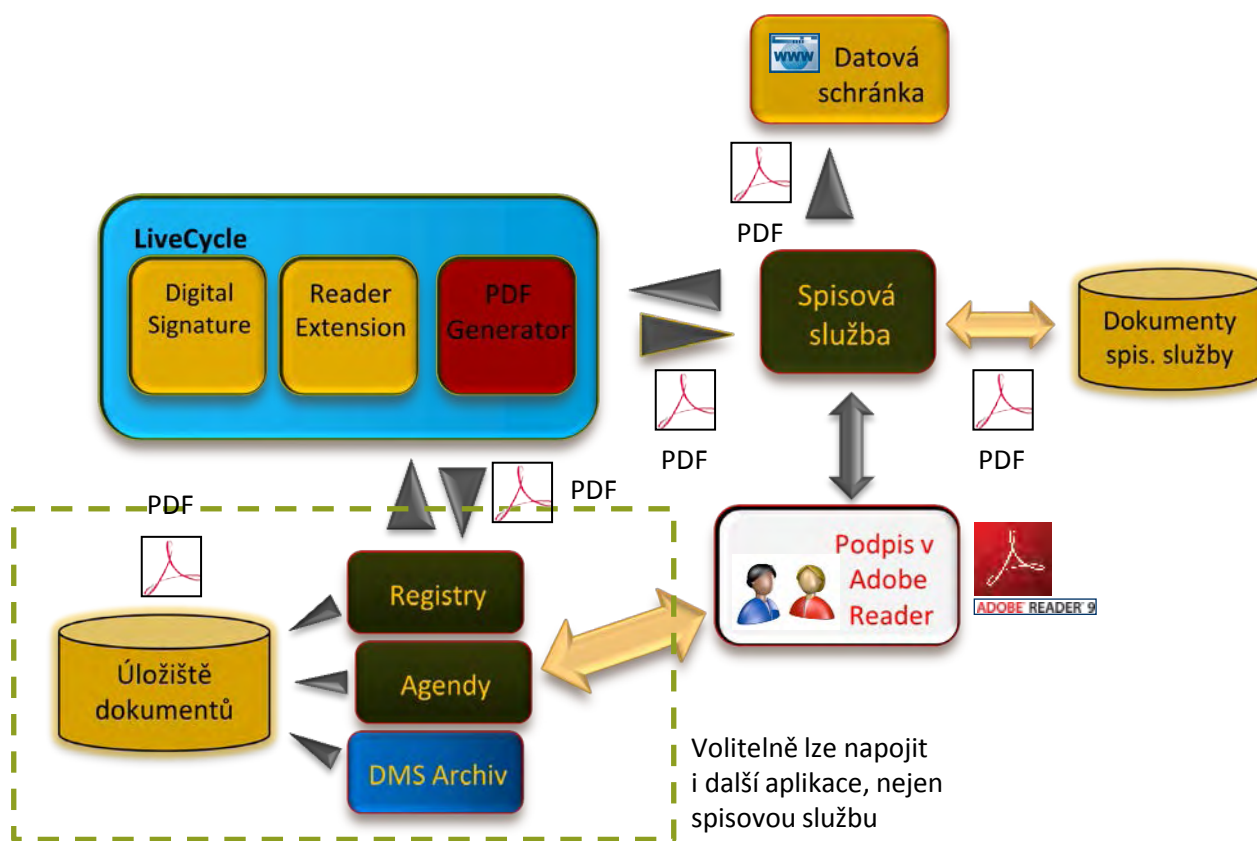
**Interview Guide**

Progress 40%

- Centrální místo, kde se pro aplikace a uživatele úřadu provádějí požadované elektronické služby
  - Příjem a vypravování dokumentů (IS DS, el.Podatelna, přepážka)
  - Převody, konverze dokumentů, ověřování podpisů a certifikátů
  - Připojování doložky nebo košilky
  - **Aktivace PDF pro pokročilé funkce v Readeru** (komentáře, připomínky, podpisy, přílohy)
  - Spojování dokumentů do spisu
  - Nastavování zabezpečení dokumentů
  - Předarchivační příprava – převod do PDF/A, TIFF, OCR
- Volání služeb
  - Z aplikací úřadu automaticky (nutná integrace)
  - Ad-hoc přes Web nebo AIR aplikaci

# Dokumentové služby – Ministerstvo spravedlnosti

- Převod desítek tisíc dokumentů denně
- Podpisy Reader, certifikace, ověřování, převod do PDF požadované normy

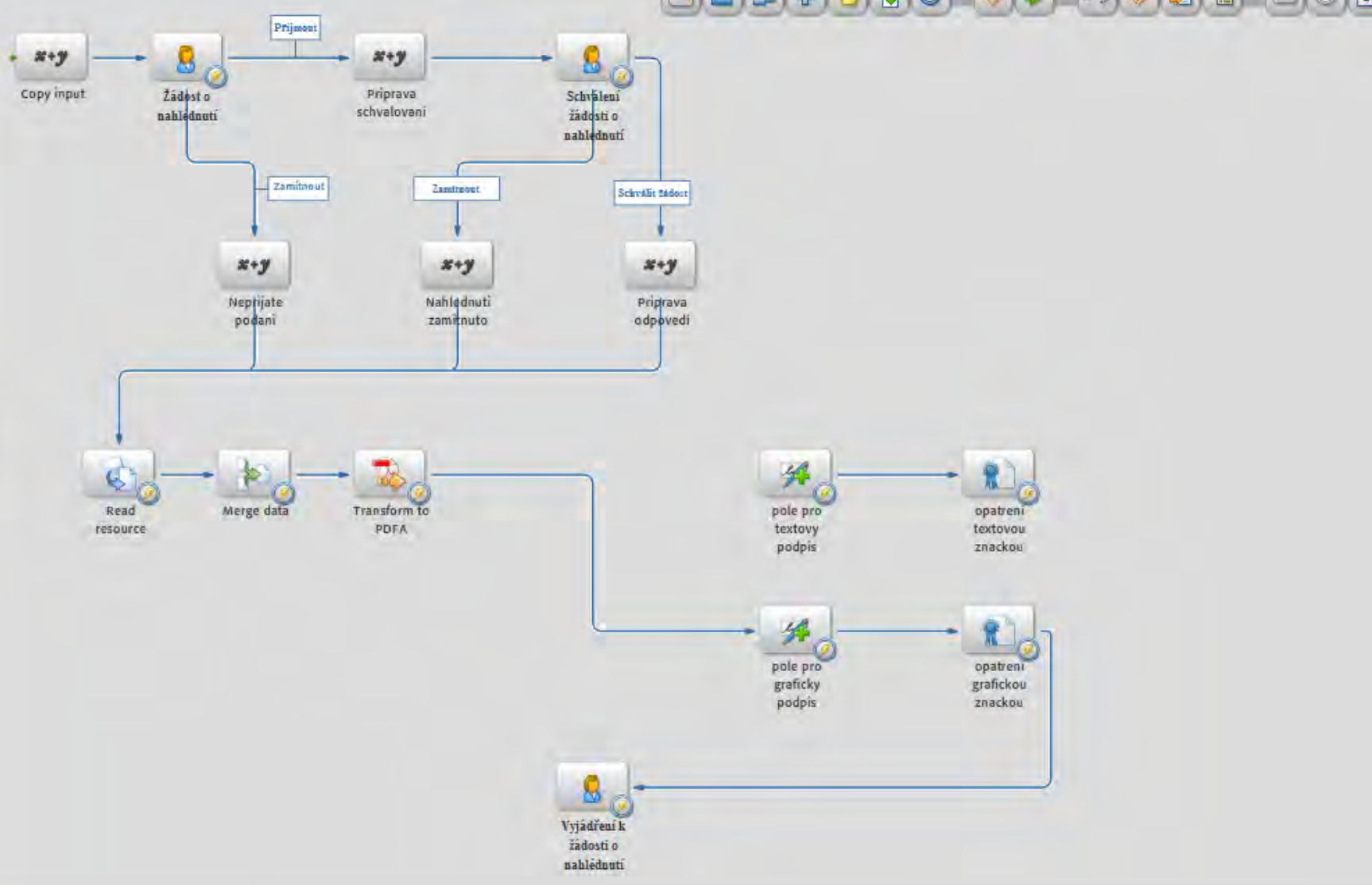


- Vysoká dostupnost
- Škálovatelný výkon
  - 4 servery (4CPU)
  - LC PDFG
  - LC DigSig
  - LC RE 2500 usr
  - Load Balancing

- Uživatelské aplikační prostředí, které umožní přistupovat k informacím a dokumentům v rámci popsaného procesu a jeho pravidel
  - Nejčastěji náhrada procesů s papírovými dokumenty
  - Samostatně v úlohách, které nemají podporu v dalších aplikacích
  - Před vstupem strukturovaných dat do aplikací
  - S výstupy z aplikací
- Design, odladění a optimalizace procesu
  - Zjednodušení implementace a změn
- Manažerské pohledy na stav historii procesů
  - Optimalizace procesů a identifikace úzkých a rizikových míst
- Integrace stávajících aplikací do procesního modelu a integrace s nimi



POOL SWIMLANE





familyAssist.GOV



Lc ADOBE® LIVECYCLE® WORKSPACE ES

Preferences Messages Help Logout Welcome Rye Woodard

Start Process To Do (23) Tracking Card View

Search Templates

Drafts (0)

Rye Woodard (23)

Show All

< >

**John Jacobs**

Skill Profiler package interested in legal secretarial work

**Tony Corbis**

Skill Profiler package has previous exp in health care field

**Laura King**

Skill Profiler package attending school currently

**Gary Pine**

Skill Profiler package disability to consider

**Alice Ny**

Skill Profiler package interested in education

**Niles Ryver**

Skill Profiler package to find jobs asap

**Harry Wong**

Skill Profiler package

**Wilson Anderson**

Skill Profiler package has exp in food preparation and business management

**Betty Carma**

Skill Profiler package interested in field of architecture & engineering

Search Templates

Drafts (0)

Rye Woodard (23)

Show All

Task Details

Form

1 / 6 75,6% Poznámka Sdílet



Nejméně jeden podpis má problémy. Vyplňte prosím následující formulář.

Panel podpisu

Zvýraznit existující pole

## Social Benefit Application

*familyAssist.GOV*

(Rev. 03-2007)

To apply for social benefits, complete this form and submit to any Social Service Agency Office. An agent will contact you for an follow up interview.

### Applicant's Information

The applicant must be at least 18 years of age and must be a U.S. citizen or resident.

Salutation Mr.	First Name John	Middle Name	Last Name Jacobs
Gender Male	Marital Status Married		
Date of Birth 1962-01-26	Country of Birth United States	SSN 987-65-4321	
Street Address 2974 Garden Dr			
City San Jose	State California	Zip Code 95125	
Home Phone		Work Phone	



Complete

### Letter Authoring Tool

#### Fill Letter Body

Select Clauses For Letter ...

Select the type of letter: **NMAP**

Item	Include In?
Start_Paragraph	<input checked="" type="checkbox"/>
Second_Paragraph	<input checked="" type="checkbox"/>
Last_Paragraph	<input checked="" type="checkbox"/>

Please review the enclosed information and let us know if we can assist in setting up an interview for you with these employers at a mutually convenient time. |

Add New Clause

Commit Edit Changes

Previous

Next

Submit

#### Document View

Please fill out the following form. Highlight Fields

*familyAssist.Gov*

Mr. John Jacobs  
2974 Garden Dr.  
San Jose, CA  
95125

**Re: Job Assistance Request**

Dear John:

In response to your request for job assistance, we are pleased to notify you that there are many potential employers in our database that might be of interest to you.

Please review the enclosed information and let us know if we can assist in setting up an interview for you with these employers at a mutually convenient time.

Thank you for your time and good luck!

Sincerely,  


**Rye Woodard**  
Jobs Coordinator  
Family Assist.gov

Enclosures: Recommended jobs.pdf

Amy Lee | No.19850



Age: 66  
 Gender: Female

- Citizen Info
- Appointments
- Identity
- Profiler/Assessment
- Case Documents
- Case Notes

CITIZEN INFORMATION

Personal Info

**First Name** 
**Last Name** 
**Middle Initials**

**Gender** 
**Birthdate** 
**SSN**

Contact Info

**Day Phone Number** 
**Evening Phone Number**

**Cell Phone Number** 
**Email Address**

Current Address

**Address**

**City** 
**State** 
**Zip Code**

**Country** 
[See Map](#)

Update



Jim Black



Tina Kim

Monthly Weekly Daily Agenda

Thursday	Friday	Saturday
	1	2
7	8	9
14	15	16
21	22	23
28	29	30

19853  
35

ng

19858  
28

# Adobe je volba více než 5,000 světových organizací přes všechna odvětví

## Government



## Financial Services



## Manufacturing



## Media & Entertainment



## Healthcare & Life Sciences



## Other Industries



# Adobe je volbou pro mnoho organizací v ČR a SR

- Data Boxes, PDF generation and signing
  - Data Boxes PDF creation and signing
  - Data Boxes doc generation
  - Gov Data Boxes, internal processes
  - Data Boxes - Document Generation
  - Data Boxes
  - Tax Reports , Data Boxes
  - Data Boxes
  - GOV Data boxes, forms
  - Data Boxes
  - Data Boxes -
  - Electronic output documents
  - Data Boxes / documents conversion
  - Data Boxes
  - Data Boxes
  - Process automation - internal documents
  - Document archiving, Data Boxes
  - Electronics Invoices, contracts
  - Internal Approval Process
  - Ebanking AIR application
  - Electronic invoice
  - Electronic invoices
  - Data Boxes / eGov
  - Electronic forms
  - Data Boxes - Electronic Documents
  - Internal & External Forms
  - Data Boxes, Electronics contracts
  - Internal Processes, Customer communic.
  - Internal Document Processes
- Ceska Inspekce Zp / 160 00 Praha  
Constitutional Court CR / 660 83 Brno  
CR - State Energy Inspection / 120 21 Praha  
CVUT PRAHA / 166 36 Praha  
Czech Office for Standards / 128 01 Praha  
Czech Science Foundation / 110 00 Praha  
Ministerstvo financi GRC / 140 96 Praha  
Ministerstvo skolstvi / 118 12 Praha  
Ministerstvo spravedlnosti / 128 10 Praha  
Ministerstvo vnitra CR / 170 00 Praha  
Fire Department Ministerstvo vnitra CR / 170 00 Praha  
Ministerstvo Zemedelstvi / 117 05 Praha  
Ministerstvo ZP / 100 00 Praha  
Ministry of Transport / 101 15 Praha  
MPSV CR / 128 01 Praha  
Municipality of Prague / 110 01 Praha  
NKU / 100 00 Praha  
RWE Interni Sluzby / 140 00 Praha  
Slovenska posta, a.s. / 975 99 Banska Bystrica  
Tatra Banka, A.S. / 850 05 Bratislava  
Telefonica O2 / 140 00 Praha  
TPCA Czech SRO / 280 01 Kolín  
UOOU Praha / 17000 Pplk. Sochora 727/27  
UPV CR / 160 68 Praha  
VOP-26 Sternberk, s.p. / 785 01 Sternberk  
Vychodoslovenska Energetika A.S. / 042 91 Kosice  
VZP / 100 00 Praha  
Zp Media / 110 00  
ZS Cargo Slovakia, a.s. / 820 09 Bratislava



**Adobe**