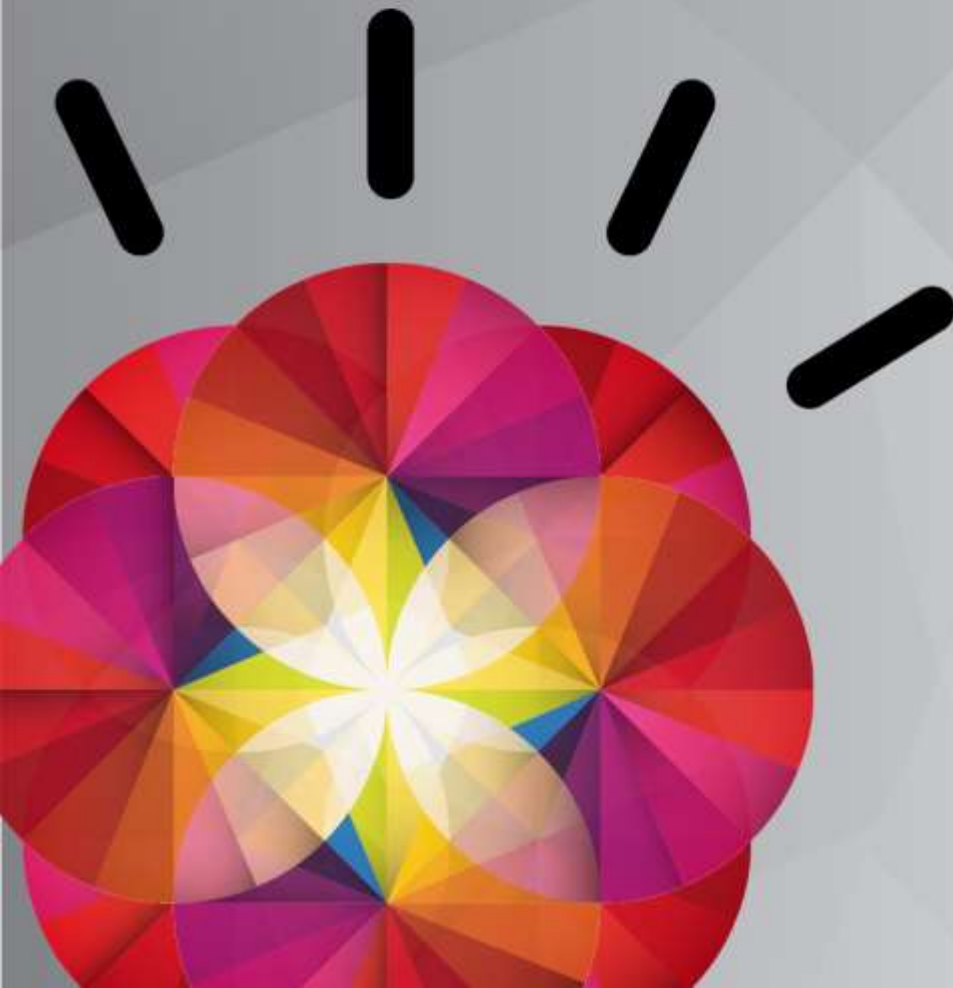


ISSS 2012

**IBM chytrá řešení
pro chytrou
státní správu**

Výzvy a příklady





Chytrý a chytřejší



Adam



Isaac Newton



Steve Jobs



Výzvy pro současnou veřejnou a státní správu



Mění se demografická struktura a zvyšující se náklady na sociální služby

Občané očekávají kvalitnější, jednoduché a rychlé služby

Státní rozpočty pod výrazným tlakem snižování výdajů a celkových schodků

Rostoucí náklady na energetické zdroje a související rostoucí dopady závislosti na vlastních těchto zdrojů





1500 generálních ředitelů a vysoce postavených představitelů státní správy z celého světa identifikovalo v rozhovorech s IBM 5 kritických oblastí rozvoje:

**Zlepšování služeb
občanům a
podnikatelským
subjektům**

Efektivní řízení zdrojů

**Zvyšování
bezpečnosti občanů**

**Rozvoj inteligentní
dopravní infrastruktury**

**Posilování národní
bezpečnosti**





- **Zlepšování služeb občanům a podnikatelským subjektům**
- **Efektivní řízení zdrojů**
- **Zvyšování bezpečnosti občanů**

Jednotný systém zabezpečeného řízení a uchování dokumentace - Spojené Království - DWP ~ MPSV/ČSSZ/ÚP



Zkrácení lhůt řízení
minimálně o

4 dny

Eliminace potřeby fyzického
zpracování (a snížení nákladů
na poštovní služby)

112 000

stran dokumentů denně



Problém: Více než 800 dislokovaných pracovišť po celé zemi, rostoucí počet žadatelů a zpracovávaných žádostí vedlo v důsledku zpracovávání cca 112 000 stran žádostí denně k častému překračování lhůt řízení a nespokojenosti klientů.

Řešení: Jednotný systém zabezpečeného elektronického řízení a uchování dokumentace včetně workflow umožnil efektivní organizaci a prioritizaci zpracování jednotlivých případů. Vedlejším – nezanedbatelným efektem – přitom byla minimalizace nákladů i činností spojených s fyzickou manipulací stohy papírů.

“Díky chytrému řešení IBM máme nyní pouze jednu verzi pravdy. Naši pracovníci na pobočkách po celé zemi vědí přesně, kde mohou najít informace a data potřebná k vyřízení jakéhokoliv dotazu či žádosti podané klientem.“

— Jacqui Leggetter, ředitel projektu „Redukce papíru“, UK Department for Work and Pensions





Snížení doby

zpracování dokumentace a rozhodování z

6 měsíců

na

dny



Problém: Fyzická podstata množství papírových složek a dokumentů znemožňovala efektivní komunikaci mezi občany, jednotlivými úřady a pracovišti v regionech po celé zemi. Výsledkem byly časté stížnosti na dobu zpracování žádostí, překračování zákonných lhůt, úniky a ztráty informací a obtížné dohledávání.

Řešení: Automatizace, elektronizace a optimalizace procesů řízení dokumentů, jejich bezpečného ukládání a bezpečné distribuce. Výsledkem je dramatické zvýšení transparentnosti řízení zpracování dokumentů, vyšší míra kontrolovatelnosti a dohledatelnosti aktivit, zkrácení doby zpracování a celkové zvýšení důvěry klientů.

“V současnosti jsme schopni dohledat každou složku, každou žádost. Jsme schopni rychle reagovat na podněty a žádosti občanů. V konkrétních případech jsme dokonce schopni klienta spojit přímo s pracovníkem, který aktuálně zpracovává jeho případ.”

—Anemie Clasen, Inspector at Antwerp, BMoF



Pokročilé analytické techniky při zvyšování efektivity výběru daní a detekci podezřelých případů - stát New York



Od zavedení chytrého řešení IBM,

agentura

snížila objem podezřelých finančních toků a neoprávněných výplat o

\$1,2 miliardy



Problém: Rostoucí míra daňových úniků, složitých případů ekonomické kriminality a především rostoucí potřeba zvyšování efektivity výběru daní jako hlavních příjmů rozpočtu vedla agenturu k přesunu od dlouhodobě nákladného a často neefektivního přístupu „nejprve vyplatím-zpětně vymáhám“ k „přemýšlím-předvídám-předcházím“.

Řešení: Využití a umístění pokročilého analytického řešení přímo v hlavním procesu posuzování a revize podání / žádostí – tj. před samotné rozhodování.

“Samotný fakt, že jsme byli schopni pokročilé analytické techniky uplatnit zde - tj. tam kde jsou nesmírně potřebné – se stal významným nástrojem v rozpočtové politice celého státu... Když dnes nadneseně slyším, že v New Yorku se mnohem hůře podvádí, vím, že jsme dosáhli přesně toho, co bylo cílem – nezvyšovat počet vynucovacích akcí a vymáhání, ale změnit celkový přístup.”

—William Comiskey, Deputy Commissioner, Office of Tax Enforcement, NYS Department of Taxation and Finance



Madrid snižuje reakční dobu na tísňová volání



Rychlost zásahu a reakce na tísňová volání zvýšena

o **15%**



Problém: Nízká míra organizační a technologické integrace složek záchranného systému, tlak na snižování reakční doby, potřeba nalezení nejvhodnějších dostupných zdrojů co nejbližší vzniklé situaci s jediným cílem – rychlé a efektivní řešení krizové situace, ve které může jít o život

Řešení: Nejen integrovaný komunikační systém mezi jednotlivými záchrannými složkami, ale řešení, které je schopné v reálném čase vyhodnocovat množství informací počínaje lokalitou krizové situace, GPS souřadnicemi, přes aktuální informace o stavu provozu, počasí až po dostupnost a doporučení nejbližších zdrojů, nejvhodnější cesty a průběžné pomoci po telefonu.

“Všechny různé složky záchranného systému, které pomáhají, chrání a zachraňují občany našeho města, jsou v současnosti schopné mnohem adekvátněji reagovat na tísňová volání občanů včetně potřebných instrukcí, kde a jak zasahovat.”

—*Fernando Garcia Ruiz, Head of Innovation & Development, Department of Security, City of Madrid*



Děkuji za pozornost



Mnoho chytrých řešení již bylo vymyšleno ...

... chytrá organizace je ne nutně musí vymýšlet.

„Budme chytřejší – přemýšlejme“

Michal Meliška
michal_meliska@cz.ibm.com



Hrajte s námi



Vyplňte dotazník a budete zařazeni do slosování o Lenovo ThinkPad Tablet!

Dotazník můžete vyplnit a odeslat těmito způsoby:



na webové adrese ibm.com/cz/public



u interaktivního kiosku IBM



u hostesky IBM



pomocí QR kódu na IBM plakátu

