

Efektivita (nejen) veřejné správy

Jan Růžička
Managed services

Your business technologists. Powering progress

Atos
Worldwide IT Partner



Výchozí stav



Neefektivní využívání pracovní doby Důvody:

- ▶ Nejednotnost příchozích kanálů pro práci (email, interní systémy, mobil, meetingy...)
- ▶ Konzervativní používání méně efektivních pracovních nástrojů – zejména email
- ▶ Nejednotný reporting (spousta metodik a nástrojů pro různá oddělení)
- ▶ Prioritu úkolů si obvykle stanovuje řešitel (např FIFO)
- ▶ Nejasné kompetence zaměstnanců (týmů)
- ▶ Prodlevy spolupracujících (čekám, až mi to kolega pošle)

28% pracovní doby není využito efektivně

Následky



Rozpracovanost
projektů



Nespokojenost
zaměstnanců i
zákazníků

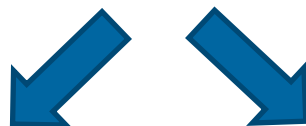


Distribuce úkolů
vedoucími
zaměstnanci a
vytváření reportů



Omezený
nejednotný
reporting

Jak na to – ATOS pohled



Používání efektivnějších komunikačních nástrojů

- ▶ **Zero email company koncept**



Používání inteligentní workflow nadstavby

- ▶ integrace **intelligent Workload Distribution**



Zero email koncept

Interní statistika Atos 2013

Čas strávený vyřizováním emailů:

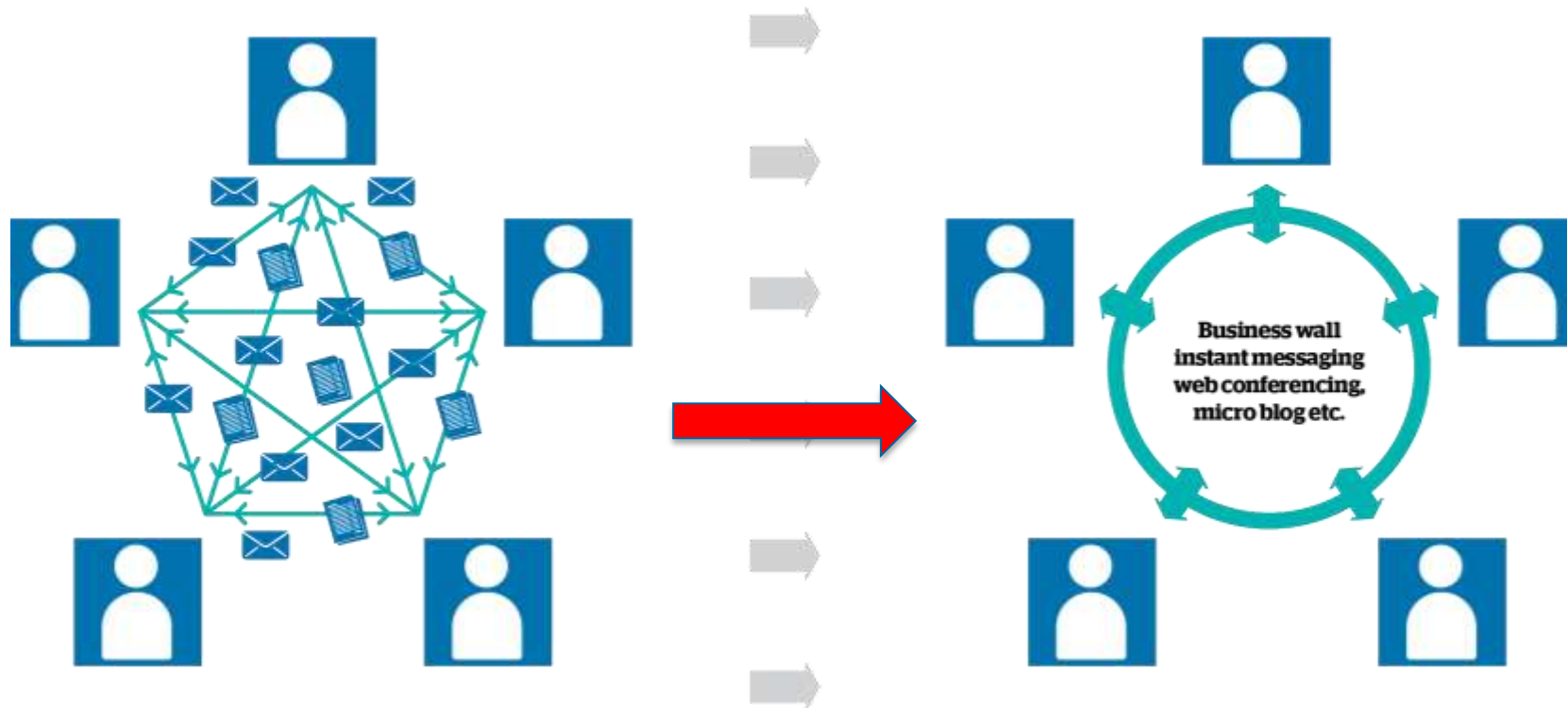
- 7% méně než 1 hodina
- 17% mezi 1 až 1,5 hodinou
- 20% mezi 1,5 až 2 hodinami
- 33% mezi 2 až 3 hodinami
- 23% více než 3 hodiny

- ▶ průměrně přes 80 příchozích emailů denně
- ▶ více než 1 bilion emailů ročně
- ▶ 20% zpráv hodnoceno jako SPAM



Od komunikace a výměny informací ke spolupráci a kooperaci

Cíl: Nasazení a správné používání nástrojů pro komunikaci, spolupráci a knowledge management, což mimo jiné povede k minimalizaci počtu interních emailů.



Integrace stávajícího prostředí

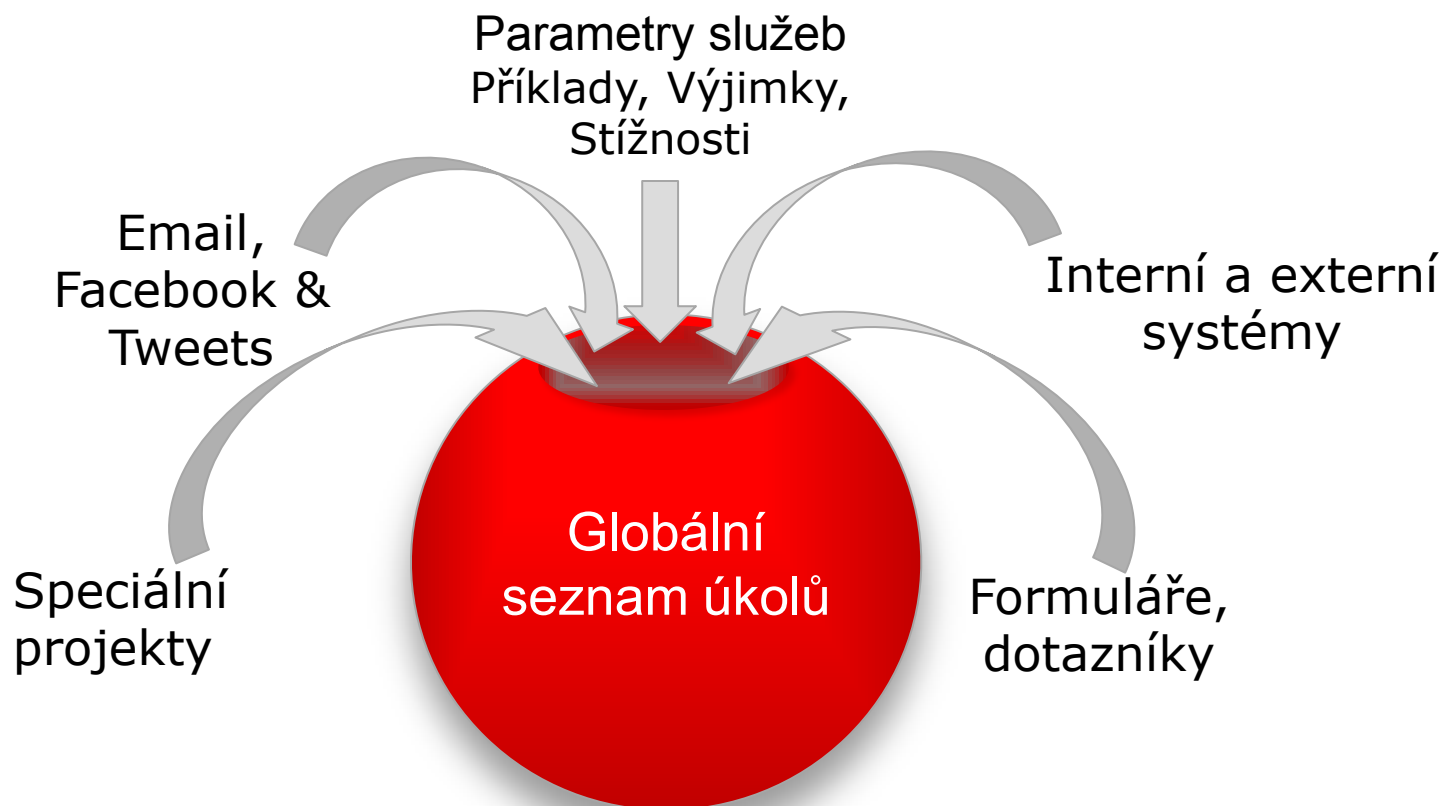


intelligent Workload Distribution (iWD)

Atos



 Genesys®

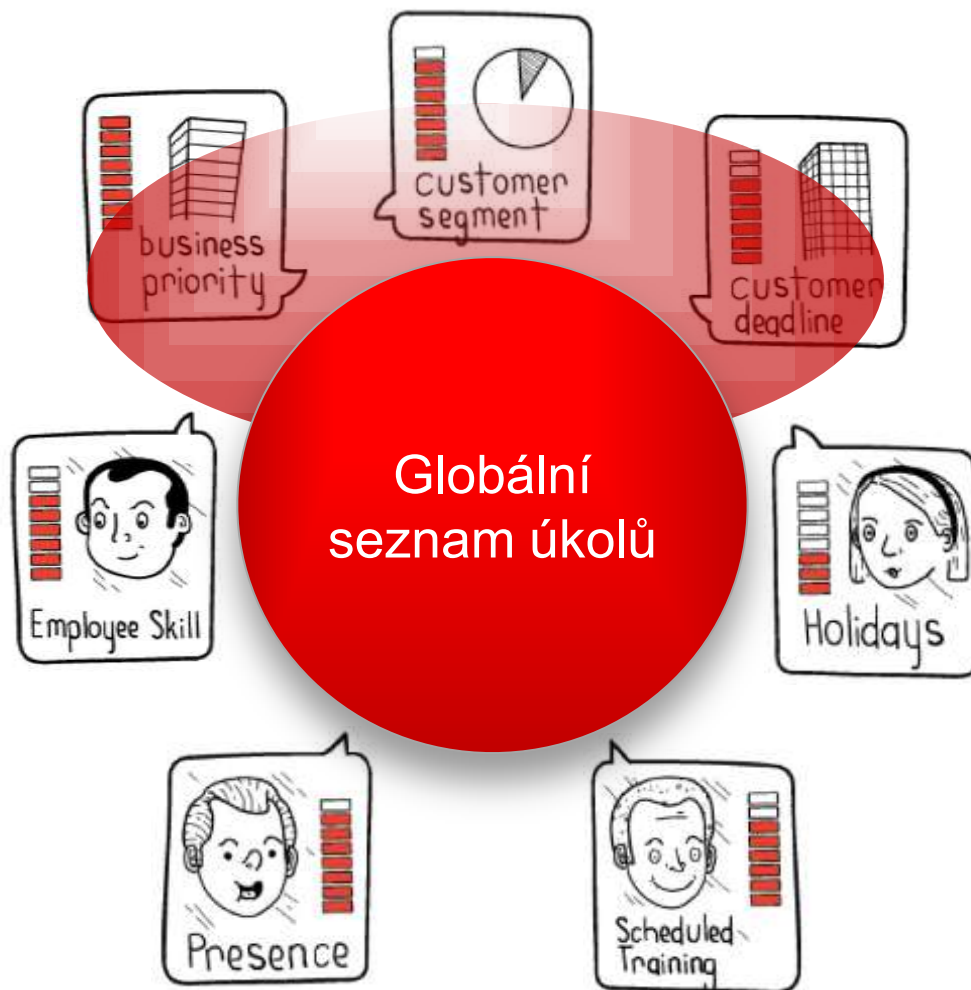


Intelligent Workload Distribution



Externí požadavky,
interní požadavky,
CRM, Tikety...





Globální seznam úkolů

Vytváří **globální seznam úkolů** ze stávajících podnikových aplikací včetně ERP, BPM a CRM systémů,

Prioritizace úkolů

Zajišťuje správné **přiřazení úkolů** a časů s ohledem na **časovou souslednost** a **strategickou důležitost**. V případě změny podmínek dokáže nastavenou prioritu změnit.

Přiřazení úkolů kompetentním zdrojům

Přiřazení úkolů je realizováno na základě **kompetencí, znalostí** a volné **kapacity** jednotlivých zaměstnanců /týmů.

Přítomnost zaměstnanců

Průběžně monitoruje **přítomnost zaměstnanců**, jejich **vytížení** a **volnou kapacitu**. Plánuje úkoly v závislosti na dostupnosti a pracovní náplni zaměstnanců.

Reporting

Poskytuje **reporting** na základě jednotlivých úloh a modifikovatelných metrik. Monitoruje **dodržování termínů**.

► **pracovní prostředí se nemění** (instalace CTI lišty)

Zajišťuje, že je práce odvedena v požadovaném čase dle zadání

Automaticky distribuuje úkoly zodpovědným zaměstnancům, eliminuje ruční přidělování práce. Jasně reportuje odvedenou práci zaměstnanci.

Eliminuje neefektivní čas a redukuje frontu neobsloužených úkolů

Automaticky prioritizuje úkoly v závislosti na jejich důležitosti, nezávisle na systémech.

Přiřazuje úkoly v závislosti na odpovědnostech a dovednostech zaměstnanců, doporučuje optimální cestu úkolů.

Katastrální úřad – aktuální stav z pohledu úřadu:

- Kapacita zaměstnanců?
- Doba vyřízení požadavků?
- Aktuální stav žádostí?
- Zodpovědná osoba?
- Reporting?

Katastrální úřad – aktuální stav z pohledu občana:

- Čekací doba?
- Stavu požadavku?
- Doba zpracování požadavku?



Katastrální úřad – cílový stav z pohledu úřadu:

- Kapacita zaměstnanců ✓
- Jasná zodpovědnost ✓
- Doba vyřízení požadavků ✓
- Aktuální stav žádostí ✓
- Reporting – nadřízení, zeměměřický a katastrální inspektorát... ✓



Katastrální úřad – cílový stav z pohledu občana:

- Čekací doba ✓
- Stav požadavku ✓
- Doba zpracování požadavku ✓

- ▶ **analýza** pracovního prostředí
- ▶ analýza procesů
- ▶ analýza workflow
- ▶ analýza stávajících systémů
- ▶ analýza zdrojů (interních i dodavatelů)
- ▶ **definice kompetencí a znalostí**
- ▶ návrh implementace
- ▶ přizpůsobení systému
- ▶ **implementace a testování systému**
- ▶ optimalizace systému
- ▶ **provoz**

- ▶ provoz na **privátní infrastruktuře** nebo **veřejném cloudu**
- ▶ **vývoj** a úprava **konektorů** na okolní systémy
- ▶ **technická podpora** 1. a 2. úrovně
- ▶ **on-site podpora** zákazníků
- ▶ zvýhodněné parametry 3. úrovně **podpory od výrobce**

▶ Reference

- ▶ 2013 – 2014 Telecom Italia



- ▶ **Konzultace**, analýza prostředí, **design**, návrh řešení
- ▶ Možnost návštěvy **ATOS demo labu**

Děkujeme za pozornost

ATOS IT Solutions and Services, s.r.o.

Adresa: Doudlebská 1699/5
140 00 Praha 4
Česká republika

Tel: 00420 / 273 038 111
Fax: 00420 / 273 038 190
www: <http://cz.atos.net>



09/04/2014