
Využití principů Case Managementu v agendách státní správy

Lukáš Vacek, ATOS

ISSS 2016
Hradec Králové

Case Management?

Definice

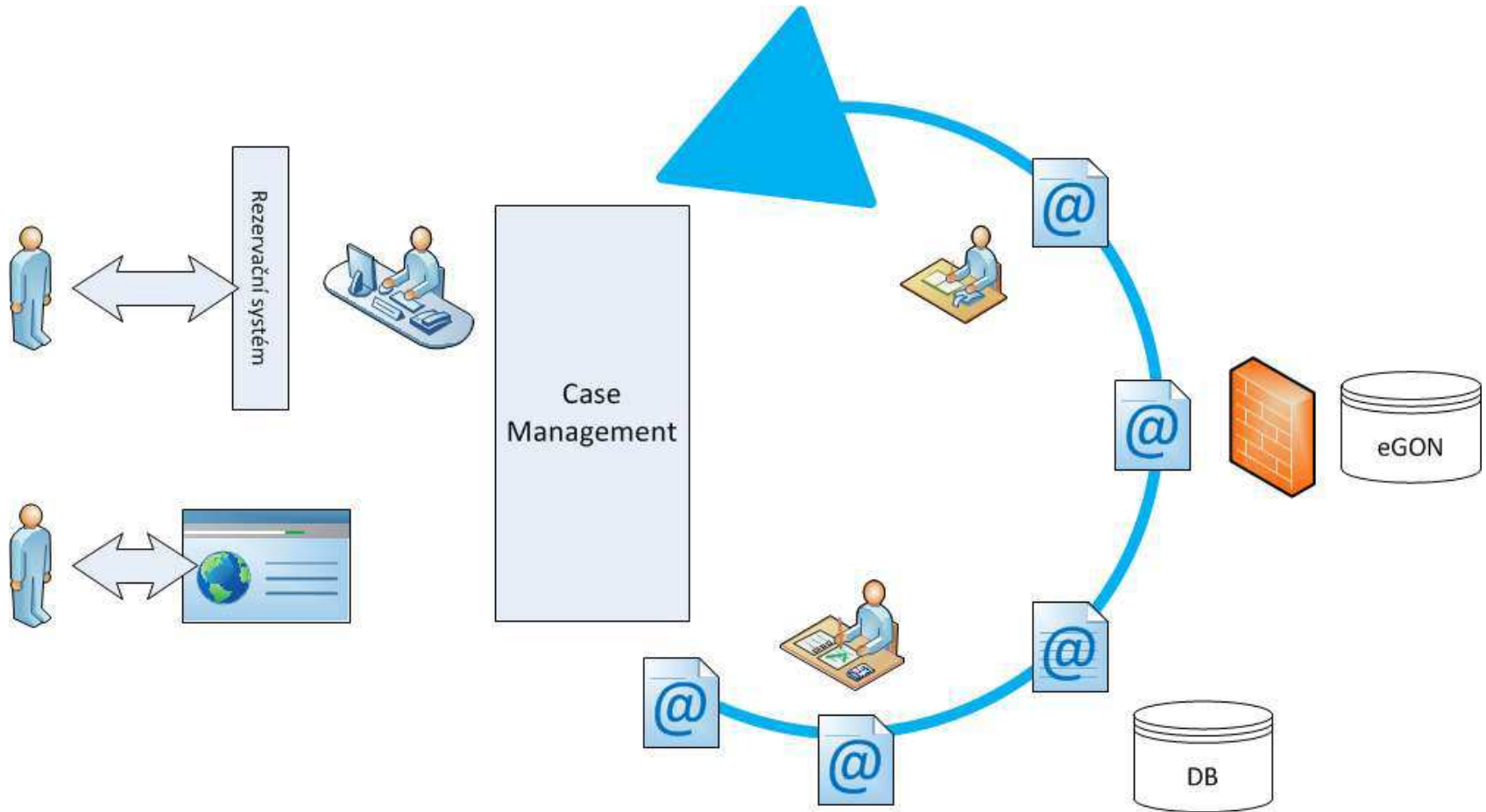
- ▶ **Case Management** je strategie pro organizování a koordinaci poskytovaných služeb na úrovni jednotlivce
- ▶ Využití
 - Komerční sféra (banky, pojišťovny...)
 - Public (státní a veřejná správa, zdravotní služby, sociální péče...)
- ▶ Je to **kolaborativní proces**, který má obvykle následující fáze:
 - identifikaci případu
 - posouzení
 - plánování
 - implementaci
 - koordinaci
 - monitoring
 - a vyhodnocení

Principy Case Managamentu

- ▶ Nutné předpoklady pro vyřešení daného případu...
 - Individuální přístup dle potřeb klientů (občanů)
 - Procesní orientace
 - Komplexní posouzení případu
 - Dobrá koordinace poskytovaných služeb po celou dobu běhu procesu
 - Všechny související informace má úřad k dispozici na jednom místě
- ▶ **Důležitá NENÍ vlastní evidence dat, ale správa a vyřešení případu!**
 - Vše ostatní je podpůrný nástroj pro poskytnutí služby v rámci platných legislativních, organizačních a procesních pravidel

Case Management

Případ



Motivace pro státní/veřejnou správu

Proč Case Management?

- ▶ Nejen velké centrální úřady, jde to i na místní (lokální) úrovni!
 - ▶ Občan = klient
 - ▶ Možnost přípravy na jednání/schůzku
 - ▶ Méně času na přepážce
 - ▶ Efektivní využití času
 - ▶ Sdílení informací
 - ▶ Nevracíte se zbytečně k opakovaným činnostem
-
- ▶ Státní a veřejná správa
 - služby občanům
 - veřejná výběrová řízení
 - krizové řízení (zdravotnictví, policie, požární ochrana)
 - personalistika úřadu
 - granty, dotace, příspěvky

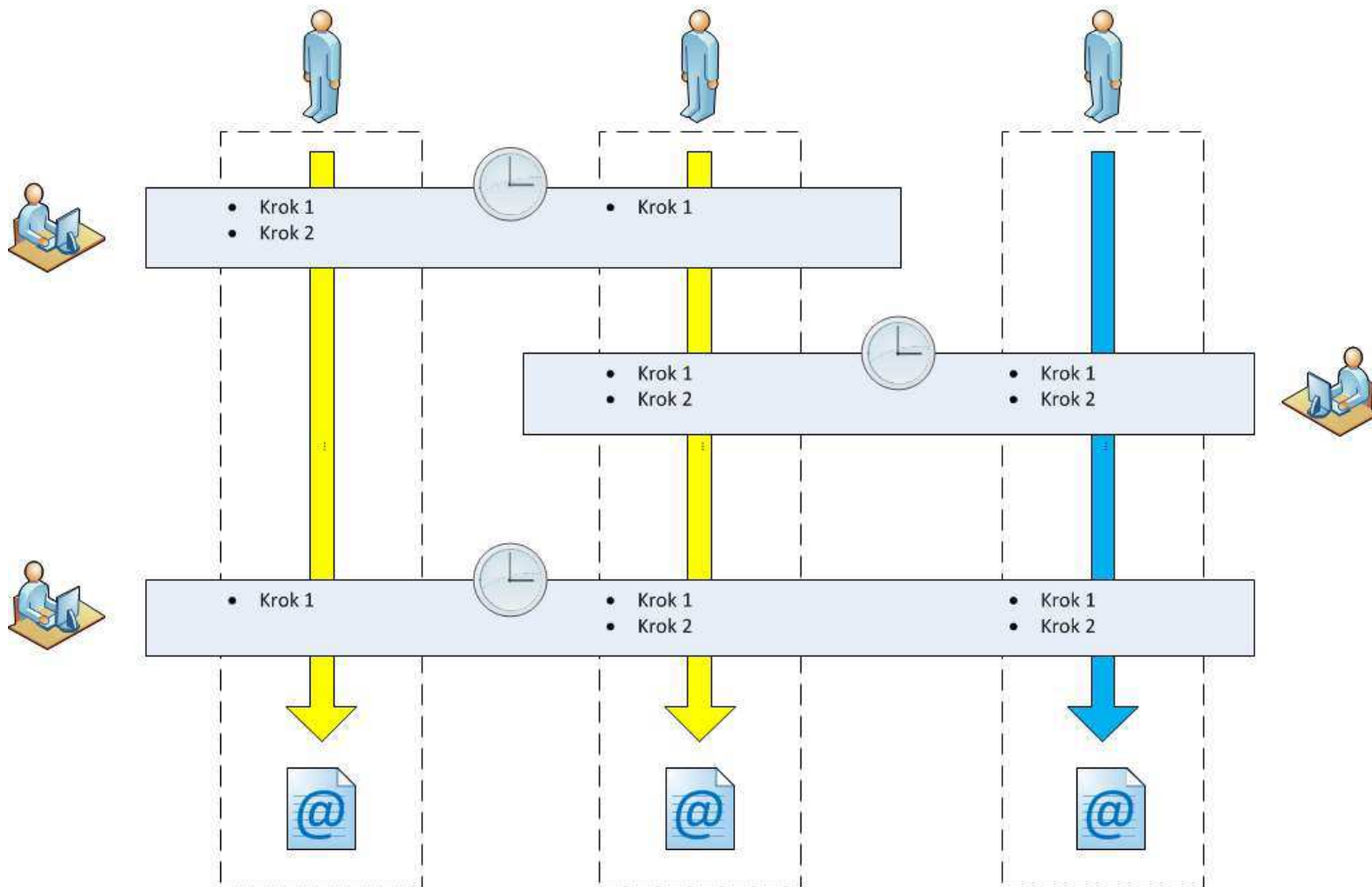
Procesy

Automatizace, zodpovědnost, flexibilita

- ▶ Horizontální a vertikální členění... vertikálou je konkrétní klient a jeho případ
- ▶ Automatizace procesů v maximální možné míře
- ▶ Řízení procesů průřezově přes poskytované služby
- ▶ Přiřazení řešitelské zodpovědnosti v každém okamžiku řešení případu
- ▶ Sledování evidovaných lhůt, dat a časů s možností zpětné vazby
 - „Když něco nemůžete změřit, nemůžete to ani řídit.“ – Peter Drucker
- ▶ Flexibilita zaměstnanců
 - ▶ Jednotné uživatelské a business role (je potřeba méně specialistů)
 - ▶ Jasně rozdělení kompetencí: řešitel, supervizor, dispečer, opravný režim
 - ▶ Jednotné principy pro všechny horizontální služby a procesy

Procesy

Horizontální a vertikální členění



Různé pohledy na Case management

► **Projektový pohled**

- Rychlé nasazení změn (změnové řízení, legislativa)
- Možnost definice procesů byznysem (včetně průběžné optimalizace)
- Zapojení uživatele/zákazníka přímo do návrhu řešení (využití Model Driven)
- Jednodušší údržba
- Nižší náklady

► **Technologický pohled**

- Orientace na služby (neopakujete se)
- Integrace na okolní systémy
- Model Driven přístup (generování kódu snižuje riziko chyby programátora)
- Možnost analýzy dat (BigData, Business Intelligence)
- Možnost nasazení v cloudu

ATOS řešení

Reference

- ▶ **Informačný systém služieb zamestnanosti (ISSZ)**
 - Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky
- ▶ **xRM Incident and Case Management**
 - City of Vienna
 - Hygiene Institute Vienna
- ▶ **xRM Grant Management**
 - Austrian federal development and financing bank
 - National Bank of Austria
 - City of Graz
 - Robert Bosch Stiftung

ATOS řešení

Výhody

- ▶ Jednotné uživatelské prostředí
- ▶ Integrace řešení do back office úřadu (e-mail, kalendáře, IAM, DMS...)
- ▶ Atos je schopen díky zkušenostem z projektů dělat efektivně komplexní analýzy
- ▶ Manažerské nástroje pro přehledy a statistiky nad centrální databází
- ▶ Podpora automatické výměny dat v elektronické podobě s okolními IS
- ▶ Podpora elektronických služeb a samoobslužných zón pro občany

Děkuji

Pro více informací mě prosím kontaktujte

Lukáš Vacek

mobil: +420 604 222 269

e-mail: lukas.vacek@atos.net

Atos, the Atos logo, Atos Consulting, Atos Worldgrid, Worldline, BlueKiwi, Canopy the Open Cloud Company, Yunano, Zero Email, Zero Email Certified and The Zero Email Company are registered trademarks of Atos. February 2016. © 2016 Atos. Confidential information owned by Atos, to be used by the recipient only. This document, or any part of it, may not be reproduced, copied, circulated and/or distributed nor quoted without prior written approval from Atos.
