

Vize digitální transformace do roku 2025

Karel Trpkoš
ISSS 2023



Vize Rezortu MPSV



Rezort MPSV, včetně podřízených organizací, je moderní organizací, která umí efektivně obsluhovat své klienty, naplňuje potřeby svých zaměstnanců a plní očekávání svých akcionářů.



Nastoupená cesta

- Jsme o rok starší, o něco znalejší a díky tomu máme identifikovány hlavní věci, které musíme vyřešit, ale zdaleka nestihneme vyřešit všechny
- Změny musí proběhnout ve všech našich agendách a ve všech oblastech procesů, které realizujeme – klientských, řídicích i podpůrných
- Ve většině našich organizací musí proběhnout Transformace, jejíž součástí bude i Digitální transformace. Ale ta samotná by nestačila.
- Naštěstí stále platí, že nemusíme nic vymýšlet, pouze aplikovat řešení, která jsou běžná a vyzkoušená v soukromém sektoru



Pár věcí, které platí i pro nás



Cost-benefit analýza, Business case nejsou sprostá slova

I když si to někdy myslíme



Každý proces má svou cenovku

A musíme ji bezpodmínečně znát



Co neměřím, to neřídím



Musíme mít jasně definovanou vizi a cíle

...a spousta dalších v komerčním sektoru naprosto běžných pravidel. Pokud chceme být úspěšní, přinášet občanům přidanou hodnotu, musíme je respektovat.

Přístup k digitální transformaci v rezortu MPSV (1/2)

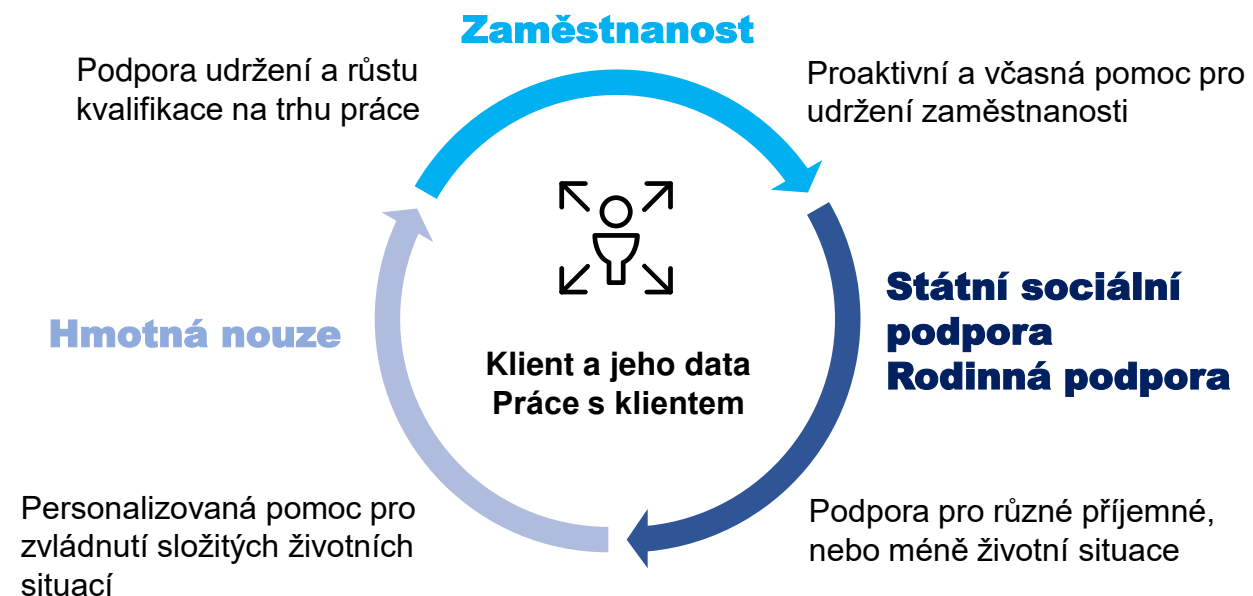
Od abstraktna ke konkrétnu na příkladu Úřadu práce. Digitální transformace úřadu není jednorázová, ale průběžná aktivita. Aktuálně čelíme řadě výzev, na které budeme reagovat především pomocí nového pohledu na naše klienty.

OD VÝZEV, KTERÝM ČELÍME...



- 1 Dodržování lhůt
- 2 Klienti očekávají dostupné služby
- 3 Krize a rychlost změn ve společnosti
- 4 Změna procesů úřadu
- 5 Nedostatek zaměstnanců
- 6 Nárůst objemu práce

...K NOVÉMU 360 POHLEDU NA KLIENTA...








Přístup k digitální transformaci v rezortu MPSV (2/2)

Abychom výzvam čelili efektivně a zároveň dosáhli požadovaného komplexního pohledu na naše klienty, definovali jsme si základní priority digitální transformace a namapovali na ně strategické aktivity rezortu.









...PŘES PRIORITY DIGITÁLNÍ TRANSFORMACE...



-  Snížení manuálních činností
-  Digitální propozice a dostupnost služeb
-  Spokojený klient
-  Kultura úřadu
-  Operativní řízení úřadu a strategické rozhodování na základě dat

...A STRATEGICKÉ AKTIVITY PRO ROK 2023.



-  Re-design klientských procesů
-  Zpracování žádostí o dávky na back office pracovišti
-  Automatizace získávání dat 3. stran
-  Klientská zóna
-  Rekvalifikace
-  Klientská zkušenost
-  Barometr
-  Sběr dat a následná analýza

Nová Klientská zóna v 2. polovině roku 2023

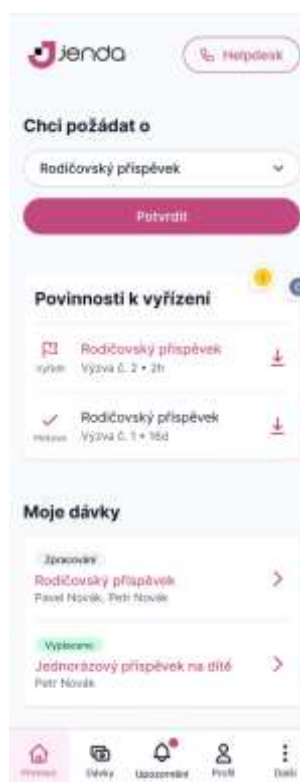
Ověřený klient



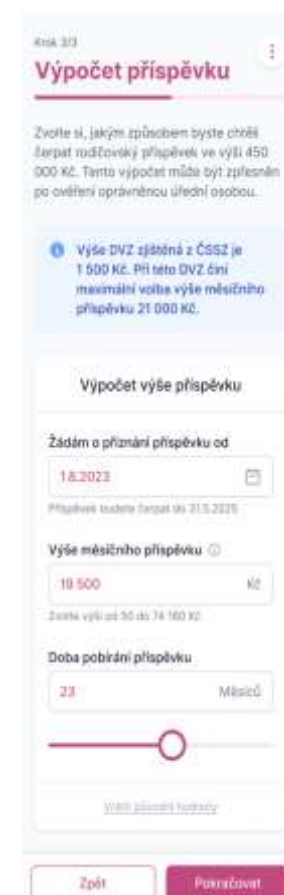
Preference klienta



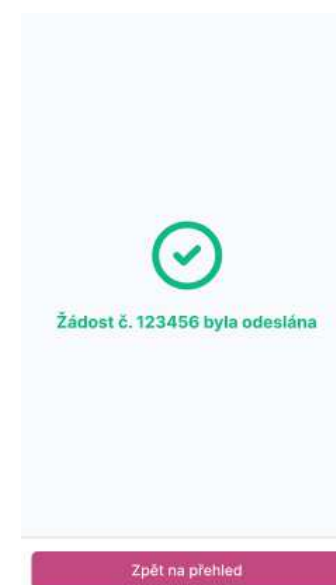
Přehled služeb a akcí



Jednoduchý průvodce žádostí a získání dostupných dat na pozadí



Automatické schvalování žádostí



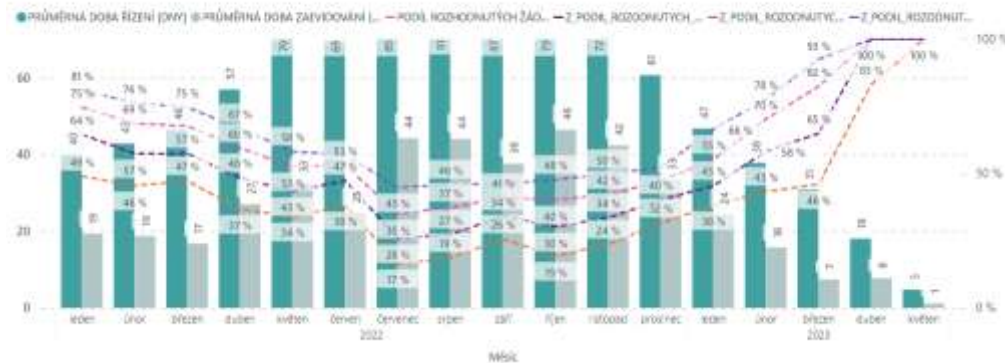
Práce s daty

Dostupnost data a měření všech hlavních procesů v organizaci je naprosto klíčové pro její správné fungování. Musíme umět data získat, vhodným způsobem vizualizovat a na jejich základě dělat závěry. Závěrů z dat se nesmíme bát. Proto budujeme datový sklad, kde budeme mít všechna data konsolidovaná a připravená pro využití

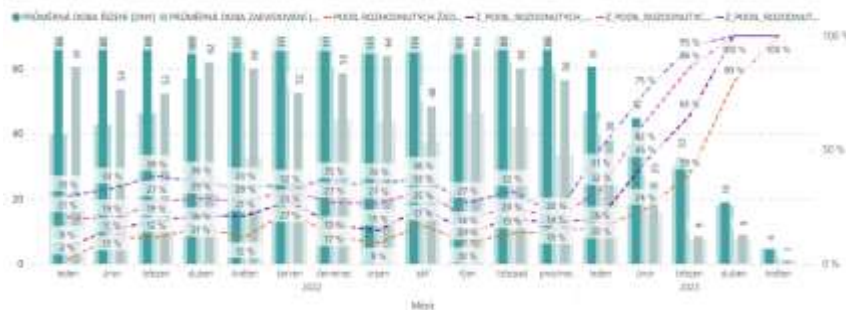
GRAF PRŮMĚRNÉ DOBY VYŘÍZENÍ, RESP. ZAEVIDOVÁNÍ ŽÁDOSTI PO KRP (RESP. KOP - DRILL DOWN)



GRAF PRŮMĚRNÉ DOBY VYŘÍZENÍ, RESP. ZAEVIDOVÁNÍ ŽÁDOSTI PO MĚSÍCÍCH



GRAF PRŮMĚRNÉ DOBY VYŘÍZENÍ, RESP. ZAEVIDOVÁNÍ ŽÁDOSTI PO MĚSÍCÍCH



Klientská zkušenost

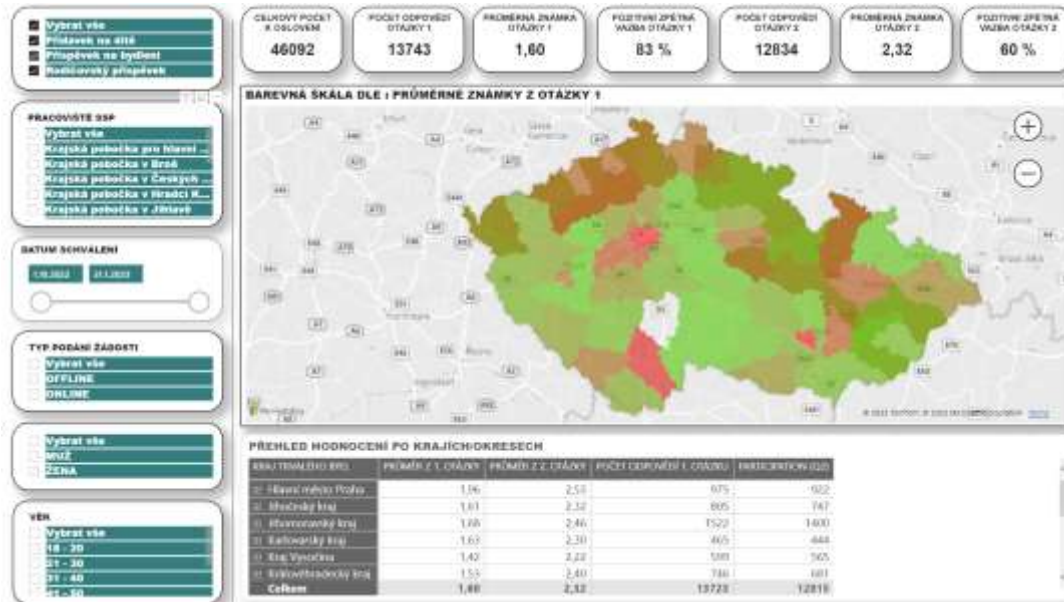
Klientská zkušenost (CX) se pro nás stává klíčovým ukazatelem. Měříme jí, abychom se rozhodovali na základě dat a ne pocitů.



KLÍČOVÉ OTÁZKY

Jak hodnotíte vaši nedávnou zkušenost s úřadem práce ?

Jak hodnotíte náročnost podání žádosti ?



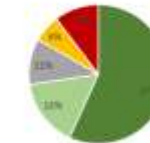
JAK SI STOJÍ CALL CENTRUM?

Klientská spokojenost Call centra ÚP 13. 03. – 17. 03. 2023

CSAT - Skóre spokojenosti klienta

2,0
Δ 0,1

73% (Δ 2%) klientů hodnotí zkušenost s callcentrem pozitivně



FCR - Skóre vyřešení dotazů klienta

78%
Δ 1%

lidí uvedlo, že získalo úplnou odpověď na svůj dotaz při volání na callcentrum

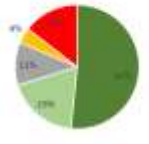


Klientská spokojenost Call centra ÚP 13. 03. – 17. 03. 2023 Call centrum k státní sociální podpoře

CSAT - Skóre spokojenosti klienta

2,1
Δ 0,4

71% (Δ 10%) klientů hodnotí zkušenost s callcentrem pozitivně



FCR - Skóre vyřešení dotazů klienta

73%
Δ 3%

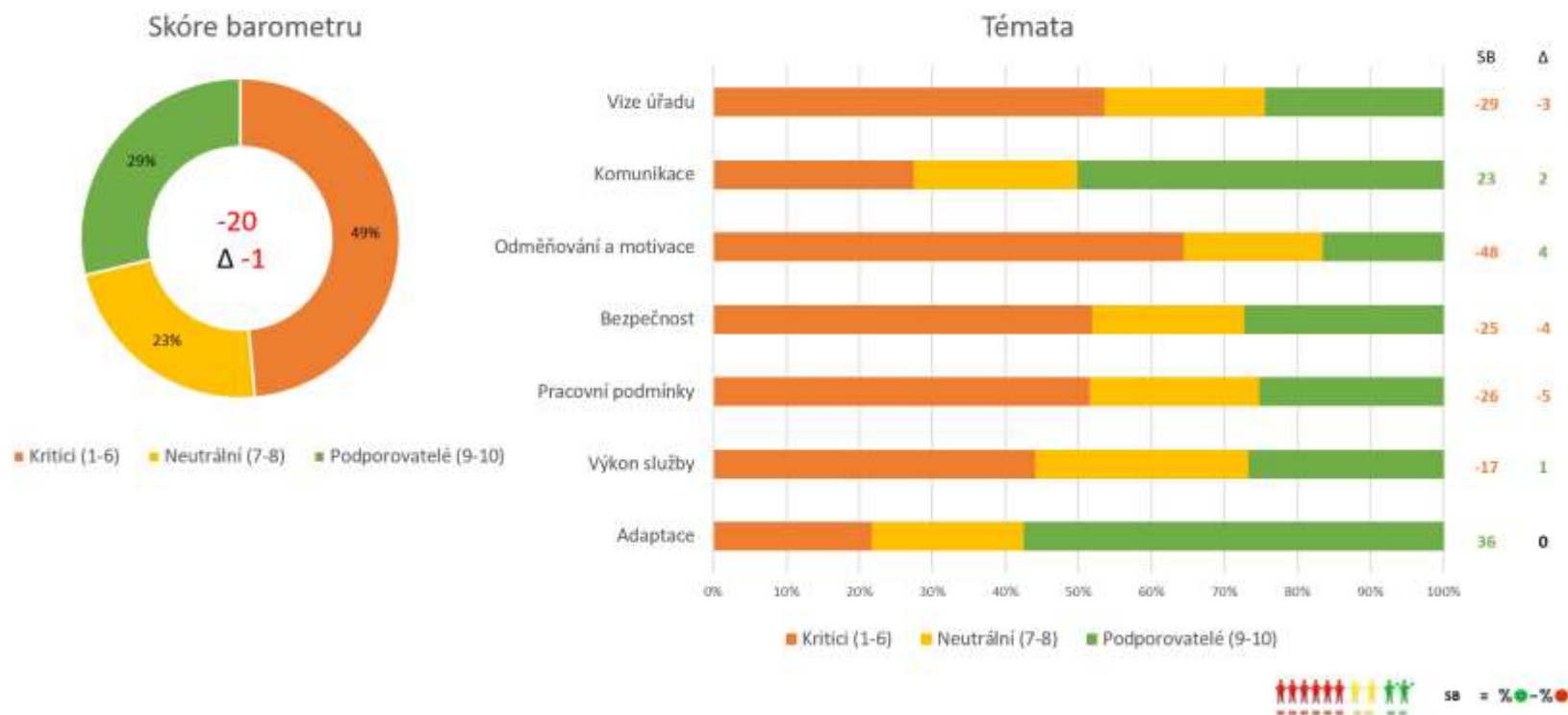
lidí uvedlo, že získalo úplnou odpověď na svůj dotaz při volání na callcentrum



Zaměstnanecká zkušenost

Zaměstnanecká zkušenost (EX) se pro nás, stejně jako CX, stává klíčovým vstupem pro změny procesů a realizaci interních změn.

Barometr ÚP – Ukazatel zaměstnanecké spokojenosti SB – Celorepublikový pohled



Další přednášky v rámci našeho bloku



Jak uděláme krátký proces s haldami formulářů na Úřadech práce?



Rekvalifikace a nový portál MPSV



Jak vytěžovat data pomocí umělé inteligence?



Digitální žádost o důchod



MINISTERSTVO PRÁCE
A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ

MPSV ČR ■ Na Poříčním právu 1/376 ■ 128 01 Praha 2 ■ +420 221 921 111 ■ posta@mpsv.cz