

Vize a inovace

Digitalizace a technologie

Strategie a poradenství



505 DIGITÁLNÍCH PROCESŮ POD KONTROLOU PŘÍBĚH BUDOVÁNÍ JEDNOTNÉHO KONTAKTNÍHO MÍSTA PRO MAGISTRÁT HLAVNÍHO MĚSTA PRAHY I MČ

Ing. Markéta Horská | Magistrát hlavního města Prahy | vedoucí oddělení rozvoje IS/ICT a řízení projektů

Mgr. Emil Vařeka, MBA | ICONTIO | CEO



505 digitálních procesů pod kontrolou Příběh budování jednotného kontaktního místa pro magistrát Hlavního města Prahy i MČ

Prezentují:

Ing. Markéta Horská

Magistrát hlavního města Prahy
vedoucí oddělení rozvoje IS/ICT a řízení projektů

Mgr. Emil Vařeka, MBA

Icontio
CEO



505 digitálních procesů pod kontrolou Příběh budování jednotného kontaktního místa pro magistrát Hlavního města Prahy i MČ

Co nás čeká?

1. Jak to začalo
2. Cesta rozvoje
3. Aktuální výsledek
4. Příští kroky

Podělíme se nejen o výsledky, ale i o zkušenosti, jak na jednotné kontaktní místo pro digitalizaci různých procesů, postupů, evidencí a směrnic



505 digitálních procesů pod kontrolou

Unicom - jednotné kontaktní místo Magistrátu hl. m. Prahy i MČ

1. Začátek

- ✓ Rok 2015
- ✓ Servicedesk pro obě oddělení informatiky – provoz a rozvoj
- ✓ Jednoduše použitelný
- ✓ Rozšiřitelný
- ✓ Znalostní báze a nástěnka
- ✓ Implementace do 90 dnů



505 digitálních procesů pod kontrolou

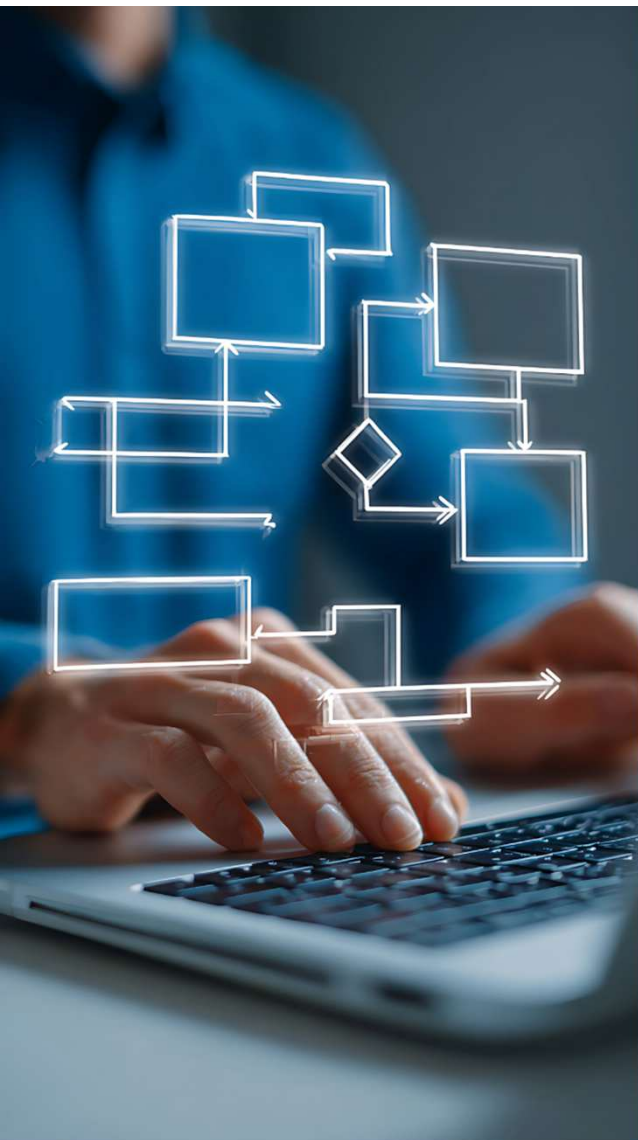
Unicom - jednotné kontaktní místo Magistrátu hl. m. Prahy i MČ

1. Začátek

- ✓ 2015 – všechny požadavky splněny ServiceDeskem Unicom
- ✓ Důkladná informovanost a zaškolení uživatelů ve všech rolích
- ✓ + nahrazení staré nepodporované aplikace pro evidenci školení (témata školení a kurzů, termíny, kapacita, žadatelé, notifikace...)

Ponaučení

- + Díky rozumně zvolenému rozsahu zaměstnanci SD přijali
- Získání důvěry některých uživatelů trvá delší čas

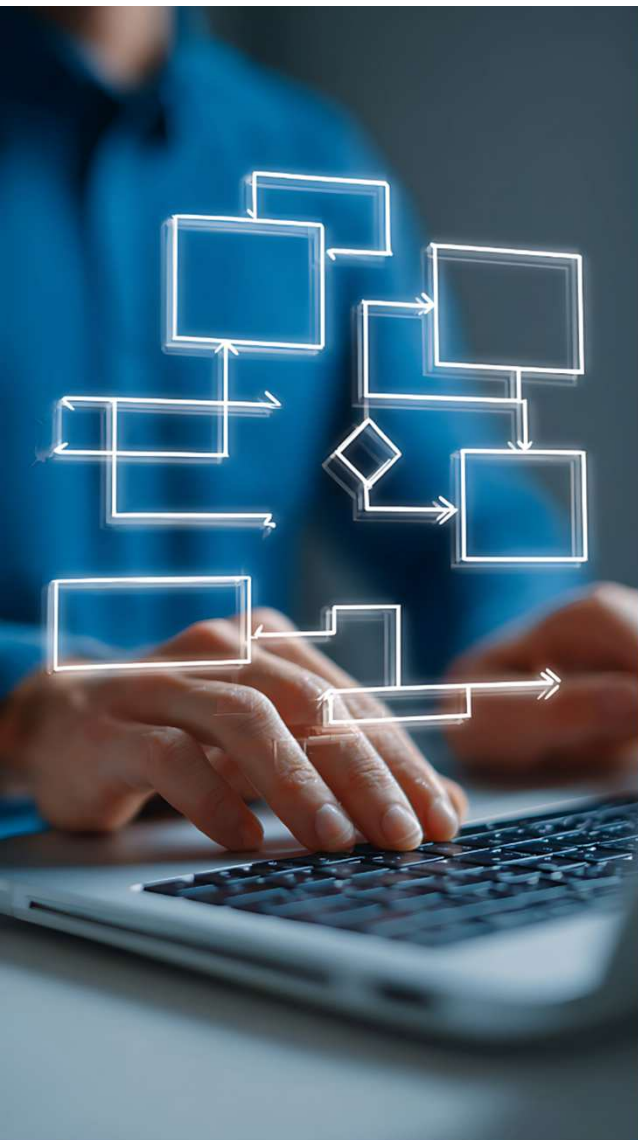


505 digitálních procesů pod kontrolou

Unicom - jednotné kontaktní místo Magistrátu hl. m. Prahy i MČ

2. Cesta rozvoje

- ✓ Webová aplikace na principu na sobě nezávislých služeb umožňuje přesnější členění i postupné přidávání dalších workflow a typů požadavků
- ✓ Následují služby dalších odborů: **personální, bezpečnost, hospodářskou správu, právní služby, kancelář primátora**
- ✓ Unicom se stává **jednotným kontaktním místem MHMP pro zadávání, řešení a řízení požadavků či úkolů, digitalizace služeb, procesů a směrnic**
- ✓ **! PODPŮRNÉ PROCESY JSOU TAKÉ DŮLEŽITÉ !**

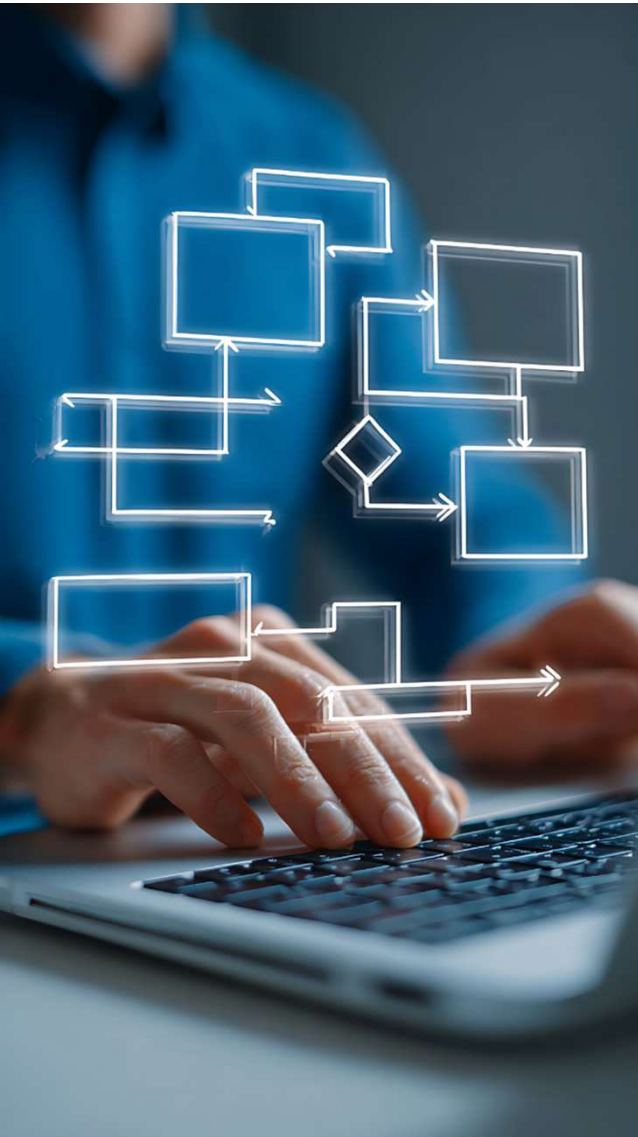


505 digitálních procesů pod kontrolou

Unicom - jednotné kontaktní místo Magistrátu hl. m. Prahy i MČ

2. Cesta rozvoje

- ✓ Napojování SD dodavatelů – předávání požadavků mezi SD MHMP a SD dodavatele
- ✓ Otevření pro MČ – zaměstnanci MČ zadávají požadavky na služby poskytované magistrátem městským částem přímo do centrálního SD
- ✓ SLA – OLA, UC – vyhodnocování plnění služeb, včetně části za dodavatele a interní řešitele
- ✓ Postupné nahrazování starších nepodporovaných aplikací, či evidencí



505 digitálních procesů pod kontrolou

Unicom - jednotné kontaktní místo Magistrátu hl. m. Prahy i MČ

2. Cesta rozvoje

Specializované moduly:

✓ **Rezervace vozidel**

vozidla, řidiči, uživatelé, provozní doba, schvalování, kapacita, kalendář, cesta v mobilu...

✓ **Rezervace místností**

správci, vybavení, provozní doba, schvalování, kapacita, kalendář, evidence vydání klíčů...

✓ **Rezervace reprezentačních prostor**

rezervace místností se zvláštním režimem a sadou specialit



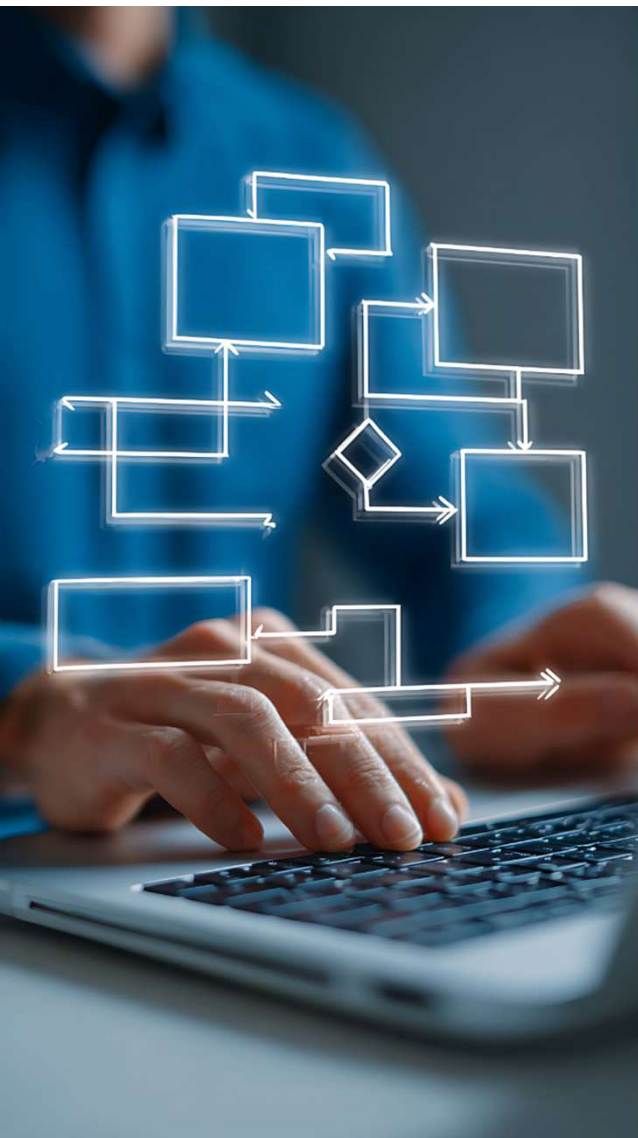
505 digitálních procesů pod kontrolou

Unicom - jednotné kontaktní místo Magistrátu hl. m. Prahy i MČ

2. Cesta rozvoje

Modul - **elektronické cestovní příkazy**

- ✓ Tuzemské
- ✓ Zahraniční
 - ✓ Zálohy a vyúčtování
 - ✓ Plán cest a zpráva z cesty
 - ✓ Hromadné cesty (opakují se, cestuje skupina)
- ✓ VIP 😊 (rada, vedení)



505 digitálních procesů pod kontrolou

Unicom - jednotné kontaktní místo Magistrátu hl. m. Prahy i MČ

2. Cesta rozvoje

- ✓ Široké možnosti administrace
- ✓ Intuitivní navigace pro uživatele
- ✓ Kategorizace, klíčová slova a fulltext pomáhají zadávat tickety správně
- ✓ Přehledný dashboard na první pohled ukáže co řeším, nebo schvaluji, kde žádám, o čem jsem informován, co řeší mí podřízení

Ponaučení

- + Rozšiřitelnost a flexibilita je dobrý sluha, ale...
- Je vhodné usměrňovat a metodicky vést i samostatné oblasti

505 digitálních procesů pod kontrolou. Unicom - jednotné kontaktní místo pro MHMP i MČ

... NA PRVNÍ POHLED VIDÍM

236 002 918 773 026 020 servicedesk@praha.eu Service Desk MHMP Unicom Aktuální zprávy Najman Petr

Service desk Rezervace vozidel Rezervace místností Znalostní báze Hodnocení řešení Plnění smluv Požadavky právních služeb Dashboard Číselníky Administrace uživatelů Administrace služeb Administrace školení a kurzů Administrace SLU

Administrace ostatní Administrace právních služeb

[+ Vytvořit nový](#)

Jsem řešitel - tikety po termínu [zobrazit vše](#)

Označení	Název	Řešitel	Stav	Vytvořeno	Změněno	Vyřešit do
Nejsou žádné záznamy.						

Další tikety, kde jsem řešitel [zobrazit vše](#)

Označení	Název	Řešitel	Stav	Vytvořeno	Změněno	Vyřešit do
BEZ 1382	fyzická bezpečnost - workflow	Najman Petr	Znovu otevřený	05. 12. 2025 07:48	05. 12. 2025 08:46	
APP 158646	jako žadatel 2	Najman Petr	Řešení	03. 12. 2025 13:42	03. 12. 2025 13:49	
SDZ 158217	Rozšíření procesu využití Unicomu...	Operátoři L1 / Dodavatelé / SD Unicom	Otevřený	04. 11. 2025 11:53	05. 11. 2025 09:42	
SDZ 156898	Vytvoření tiketu po schválení v IDM	Operátoři L1 / Dodavatelé / SD Unicom	Nový	14. 10. 2025 13:37	14. 10. 2025 13:37	
SDZ 140489	Načítání informací z TAM do SD	Operátoři L1 / Dodavatelé / SD Unicom	Otevřený	25. 02. 2025 11:13	08. 10. 2025 12:44	
APP 137068	Žádost o zřízení přístupu do servis...	Aplikace / ServiceDesk MHMP / Řešitelé	Čekání na žadatele	08. 01. 2025 16:35	09. 01. 2025 08:18	
APP 131233	schvalování v SD	Aplikace / ServiceDesk MHMP / Řešitelé	Čekání na žadatele	11. 10. 2024 19:12	14. 10. 2024 10:10	
SDZ 123286	Řešení tiketů versus zástup	Operátoři L1 / Dodavatelé / SD Unicom	Otevřený	11. 06. 2024 13:03	08. 10. 2025 12:43	
SDZ 115324	Napojení IP na SD MHMP	Operátoři L1 / Dodavatelé / SD Unicom	Nový	19. 01. 2024 10:20	08. 10. 2025 12:38	
SDZ 115323	Rozšíření integrace SD MHMP McD...	Operátoři L1 / Dodavatelé / SD Unicom	Nový	19. 01. 2024 10:17	08. 10. 2025 12:37	

Čekají na mou reakci [zobrazit vše](#)

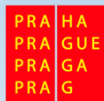
Označení	Název	Řešitel	Stav	Vytvořeno	Změněno	Vyřešit do
LIC 158678	WF 2 úrovně schvalování		Vyřešený	11. 01. 2026 16:44	11. 01. 2026 18:49	

Jsem žadatel [zobrazit vše](#)

Označení	Název	Řešitel	Stav	Vytvořeno	Změněno	Vyřešit do
ICT 158688	test	Matějovský Hynek	Řešení	09. 02. 2026 10:06	09. 02. 2026 10:07	12. 02. 2026 10:06
CSZMZ 158...	omylem založeno do služby bez at...		Nový	06. 02. 2026 13:55	06. 02. 2026 13:55	
APP 158686	přepnu na dodavatele?		Řešení	30. 01. 2026 08:47	30. 01. 2026 08:47	03. 02. 2026 15:11
TISK 158685	přepnutí na dodavatele	Operátoři L1 / MHMP	Nový	30. 01. 2026 08:44		05. 02. 2026 17:00
TSK 321	test	OICT / Koncová zařízení / Řešitelé	Nový	29. 01. 2026 13:39	29. 01. 2026 13:39	04. 02. 2026 09:39
APP 158684	Test	Operátoři L1 / MHMP	Nový	29. 01. 2026 13:39		
TSK 320	test úkol OLA, SLA	OICT / Koncová zařízení / Řešitelé	Nový	29. 01. 2026 12:20	29. 01. 2026 10:20	04. 02. 2026 08:20
APP 158683	test OLA, SLA	Operátoři L1 / MHMP	Nový	29. 01. 2026 12:19	29. 01. 2026 12:20	29. 01. 2026 20:19
TSK 319	úkol OLA test	OICT / Koncová zařízení / Řešitelé	Nový	29. 01. 2026 12:14	29. 01. 2026 12:14	04. 02. 2026 08:14
AZTISK 158...	Rezervace - rezervace se službou	Operátoři L1 / MHMP	Nový	23. 01. 2026 08:14	23. 01. 2026 11:09	29. 01. 2026 17:00

Aktuální zprávy [zobrazit vše](#)

Nejsou žádné záznamy.



505 digitálních procesů pod kontrolou. Unicom - jednotné kontaktní místo pro MHMP i MČ

Intuitivní navigace = správné zadání požadavku = efektivnější řešení

Service Desk MHMP Unicom

Aktuální zprávy | Emil Vařeka

Service desk

- Rezervace vozidel
- Rezervace místností
- Znalostní báze
- Hodnocení řešení
- Plnění smluv
- Požadavky právních služeb
- Administrace školení a kurzů
- Administrace vozidel
- Administrace místností
 - Rezervace místností
 - Číselník místností
- Číselníky
- Administrace uživatelů
- Administrace služeb
- Administrace ostatní
- Administrace právních služeb

Hledání služby Založit

Začněte s výběrem služby kliknutím na některou níže

- Výpočetní technika
- Aplikace
- Telefonní služby
- Školení a kurzy
- Bezpečnostní událost
- SLU
- MHMP
- Přístupy
- Infrastruktura
- Datová centra
- Poskytované služby
- Dodavatelé
- Testy SD MHMP
- Odebrané služby
- Návrhy

Aktuální zprávy [+ Přidat novou zprávu](#)

Dočasné omezení – skenování do GINISu
22. dubna 2026 07:00 - 22. dubna 2026 07:00

Dobrý den,
rádi bychom Vás informovali, že funkce skenování dokumentů do systému GINISu momentálně není plně funkční. Na odstranění problému se intenzivně pracuje.
Omlouváme se za případné komplikace a děkujeme za Vaši trpělivost.

505 digitálních procesů pod kontrolou. Unicom - jednotné kontaktní místo pro MHMP i MČ

Intuitivní navigace = správné zadání požadavku = efektivnější řešení

The screenshot displays the Service Desk MHMP Unicom interface. At the top, a red header bar contains contact information (phone numbers 236 002 918 and 773 026 020, email servicedesk@praha.eu), the title 'Service Desk MHMP Unicom', and the user's name 'Aktuální zprávy' and 'Emil Vařeka'. A left sidebar lists various service categories such as 'Service desk', 'Rezervace vozidel', 'Rezervace místností', 'Znalostní báze', 'Hodnocení řešení', 'Plnění smluv', 'Požadavky právních služeb', 'Administrace školení a kurzů', 'Administrace vozidel', 'Administrace místností', 'Číselník místností', 'Číselníky', 'Administrace uživatelů', 'Administrace služeb', 'Administrace ostatní', and 'Administrace právních služeb'. The main content area features a search bar labeled 'Hledání služby' with a 'Založit' button. Below the search bar is a large blue-bordered box with the text 'Snadná cesta k zadání požadavku do 1 z 505 procesů'. A grid of 14 service icons is displayed, including 'Domů', 'Aplikace', 'Přechod na Windows 11', 'Agendové systémy', 'Bezpečnostní řešení', 'Ekonomické aplikace', 'GIS - Mapové aplikace', 'Informační systémy veřejné správy', 'Online nástroje', 'Personální systém', 'Podpůrné programové vybavení', 'Portálové aplikace', 'Řízení dokumentů a spisová služba', 'ServiceDesk MHMP', 'Windows a ostatní aplikace', and 'Ostatní'. At the bottom right, there is a red button labeled '+ Přidat novou zprávu'.

505 digitálních procesů pod kontrolou. Unicom - jednotné kontaktní místo pro MHMP i MČ

Intuitivní navigace = správné zadání požadavku = efektivnější řešení

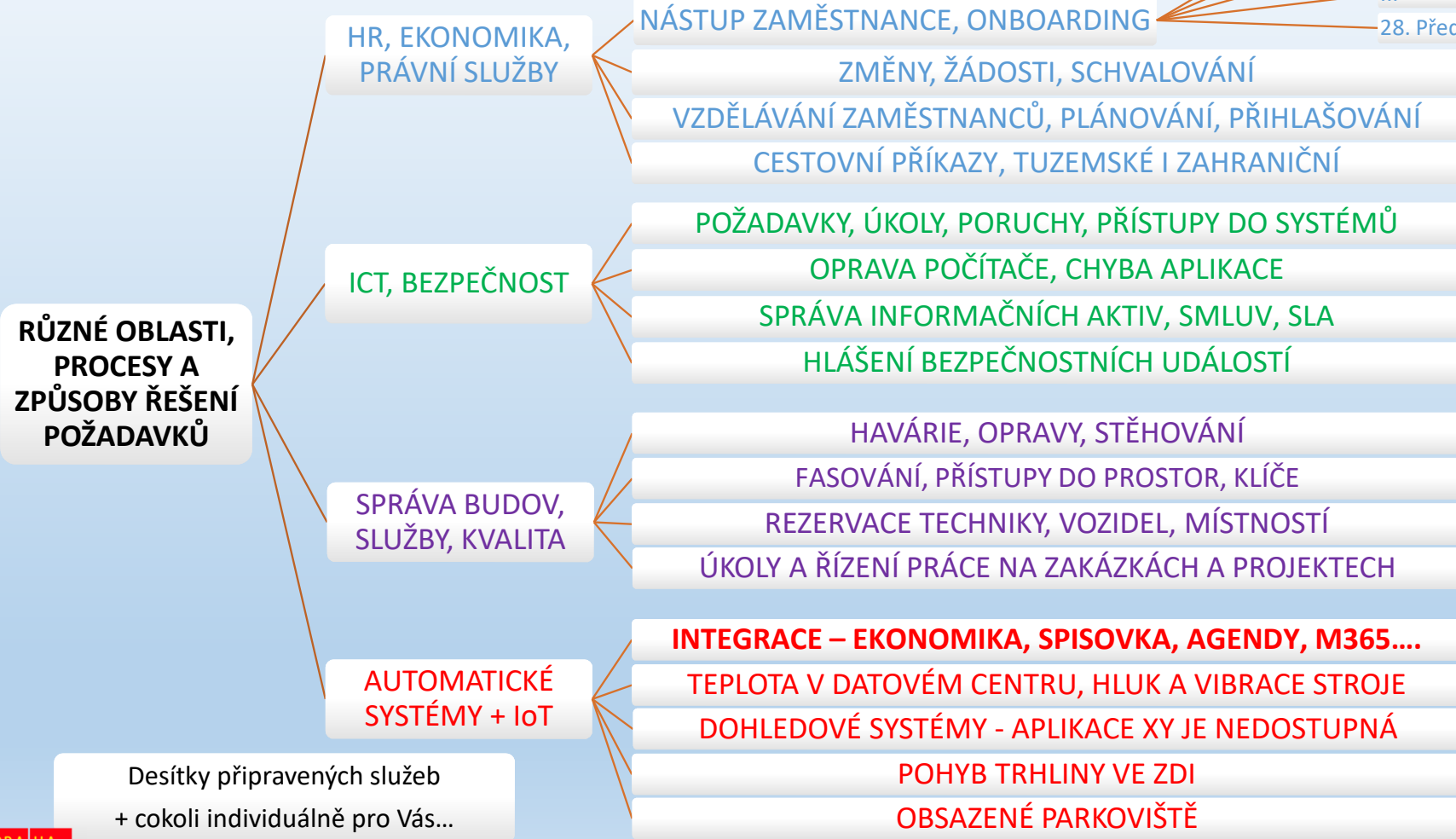
The screenshot displays the Unicom Service Desk interface. At the top, a red header bar contains contact information (phone numbers 236 002 918 and 773 026 020, email servicedesk@praha.eu) and the title 'Service Desk MHMP Unicom'. On the right of the header, it shows 'Aktuální zprávy' and the user name 'Emil Vařeka'. A left-hand navigation menu lists various service categories such as 'Rezervace vozidel', 'Rezervace místností', and 'Administrace školení a kurzů'. The main content area features a search bar labeled 'Hledání služby' and a central callout box with the text: 'Každý vidí jen to, kde má nějakou roli, alespoň může žádat'. Below this, a grid of 14 service icons is displayed, including 'Domů', 'Aplikace', 'Agendové systémy', 'Agendio Proxio', 'Evidence soudních sporů', 'Evidence správních řízení', 'Individuální dovoz vozidel', 'Informační systém odboru dopravních agend', 'Informační systém Správy poplatku za komunální odpad', 'Informační systém Územně plánovací dokumentace', 'KSNKO', 'Odpady', 'VITA Stavební řízení', and 'Zkušební komisaři'. A '+ Přidat novou zprávu' button is located in the bottom right corner of the main area.

UNICOM – Single point of Contact



1. Připravit pracovní místo
2. Schválit+předat PC s přístupy do sítě a aplikací
3. Proškolit bezpečnost, naplánovat ...
- ...
28. Předat klíče a popřát mnoho úspěchů

Katalog, či strom služeb. Každá služba má vlastní definici. Lze snadno upravovat.



Desítky připravených služeb
+ cokoli individuálně pro Vás...

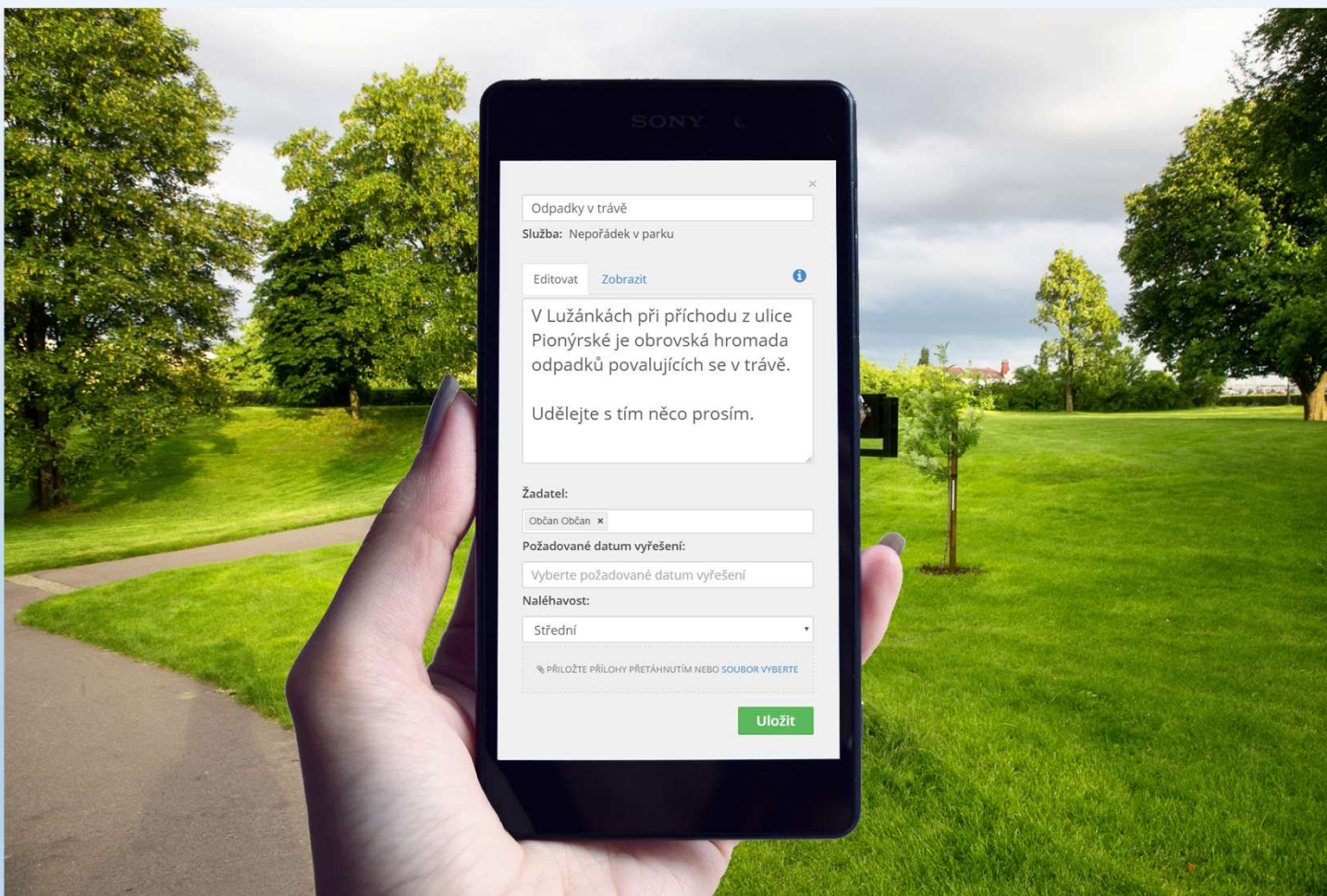


Praha.eu

Rok informatiky 2026

505 digitálních procesů pod kontrolou. Unicom - jednotné kontaktní místo pro MHMP i MČ

Snadné zadání i řešení z mobilu





505 digitálních procesů pod kontrolou

Unicom - jednotné kontaktní místo Magistrátu hl. m. Prahy i MČ

3. Aktuální stav – vychytávky, které pomáhají

- ✓ Navigační strom + fulltext
- ✓ Custom atributy, štítky, klíčová slova
- ✓ Upravitelné pohledy, zobrazení, filtry, sestavy... centrální i osobní
- ✓ Upravitelné formuláře a workflow
- ✓ Hromadné akce i v administraci
- ✓ Možnost bezpečné autentizace (SAML, NIA, EntraID, MS Authenticator)
- ✓ Kombinace integrace s AD, IDM a vlastní administrace uživatelů a rolí
- ✓ Otevřené dokumentované integrační rozhraní ISB (vč. Swagger)

505 digitálních procesů pod kontrolou. Unicom - jednotné kontaktní místo pro MHMP i MČ

Mé požadavky

Přehledné zobrazení, řazení, filtrování, štítky, uložení vlastních pohledů...

Service Desk MHMP Unicom

Aktuální požadavky (bez uzavřených déle než 60 dní) 39

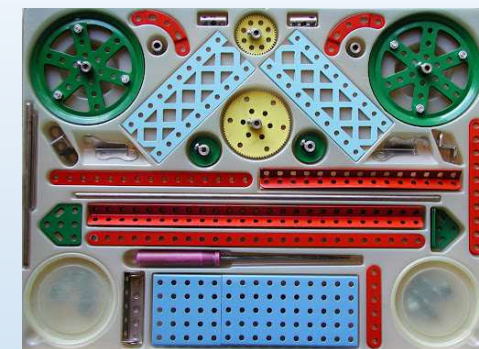
Unicom stav: Uzavřený Služba: Dodavatelé > SD Unicom Seřadit: Vytvořeno Hledat

<input type="checkbox"/>	Označení	Název	Štítky	↓ Vytvořeno	Změněno	Vyřešit do (SLA)	Stav	Řešitel	Kancelář	Priorita	Služba
<input type="checkbox"/>	SDP 176011	notif		03. 06. 2026 13:22	05. 06. 2026 09:45	25. 06. 2026 13:08	Nový	Operátoři L1 / Dodavatelé / SD Unicom		3	Dodavatelé > SD Unicom > Porucha SD Unicom
<input type="checkbox"/>	SDP 175883	Ser zam	azy, e-mail je odeslán nesprávněmu	02. 06. 2026 13:29	03. 06. 2026 10:34	29. 06. 2026 08:57	Čekání na žadatele	Operátoři L1 / Dodavatelé / SD Unicom	JUNG 264	3	Dodavatelé > SD Unicom > Porucha SD Unicom
<input type="checkbox"/>	SDZ 175795	Do	podporou Regexu	02. 06. 2026 09:55			Nový	Operátoři L1 / Dodavatelé / SD Unicom	JUNG 556	3	Dodavatelé > SD Unicom > Změna SD Unicom
<input type="checkbox"/>	SDZ 175443	Přid	š login	28. 05. 2026 07:12	28. 05. 2026 07:12		Nový	Operátoři L1 / Dodavatelé / SD Unicom	JUNG 556	3	Dodavatelé > SD Unicom > Změna SD Unicom
<input type="checkbox"/>	SDP 174813	neft	niserv	20. 05. 2026 11:19	25. 05. 2026 12:17	24. 06. 2026 09:39	Čekání			3	Dodavatelé > SD Unicom > Porucha SD Unicom
<input type="checkbox"/>	SDZ 173952	Přid	h zpráv pro právo čtení	05. 05. 2026 09:39	05. 05. 2026 09:39		Nový	Operátoři L1 / Dodavatelé / SD Unicom	JUNG 556	3	Dodavatelé > SD Unicom > Změna SD Unicom
<input type="checkbox"/>	SDP 173776	Neli	3714	30. 04. 2026 12:41	05. 05. 2026 08:59	26. 05. 2026 12:16	Řešení dodavatelem		JUNG 556	3	Dodavatelé > SD Unicom > Porucha SD Unicom
<input type="checkbox"/>	SDP 172765	akti		20. 04. 2026 07:07	20. 04. 2026 09:49	12. 05. 2026 16:00	Řešení dodavatelem			3	Dodavatelé > SD Unicom > Porucha SD Unicom
<input type="checkbox"/>	SDZ 172653	Opt		16. 04. 2026 14:58	16. 04. 2026 14:59		Nový	Operátoři L1 / Dodavatelé / SD Unicom	JUNG 556	3	Dodavatelé > SD Unicom > Změna SD Unicom
<input type="checkbox"/>	SDZ 172591	Prár	teři	16. 04. 2026 09:27	16. 04. 2026 09:28		Nový	Operátoři L1 / Dodavatelé / SD Unicom	JUNG 556	3	Dodavatelé > SD Unicom > Změna SD Unicom
<input type="checkbox"/>	SDZ 172459	Nen	válení tiketu	14. 04. 2026 15:25	28. 04. 2026 13:45		Nový	Operátoři L1 / Dodavatelé / SD Unicom	JUNG 556	3	Dodavatelé > SD Unicom > Změna SD Unicom
<input type="checkbox"/>	SDZ 172457	Ods	roleb u komentáře	14. 04. 2026 15:21	14. 04. 2026 15:21		Nový	Operátoři L1 / Dodavatelé / SD Unicom	JUNG 556	3	Dodavatelé > SD Unicom > Změna SD Unicom

505 digitálních procesů pod kontrolou. Unicom - jednotné kontaktní místo pro MHMP i MČ

Unicom jako stavebnice:

1. Vyberete z katalogu, zkopírujete, nebo založíte službu
2. Určíte oprávněné žadatele, řešitele a garanta
3. Zvolíte workflow a jeho parametry
4. Upravíte formulář a můžete to rozjet!



Obvyklé role:

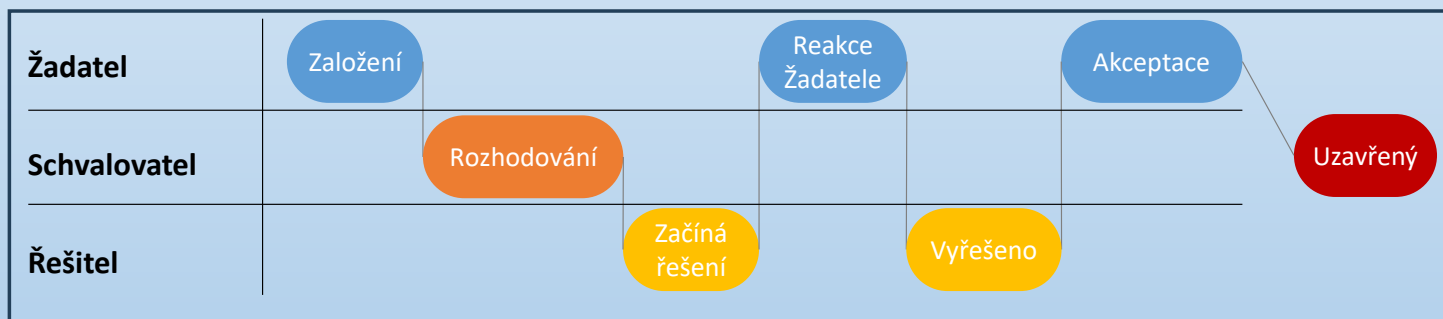
Manažer

Garant

Schvalovatelé

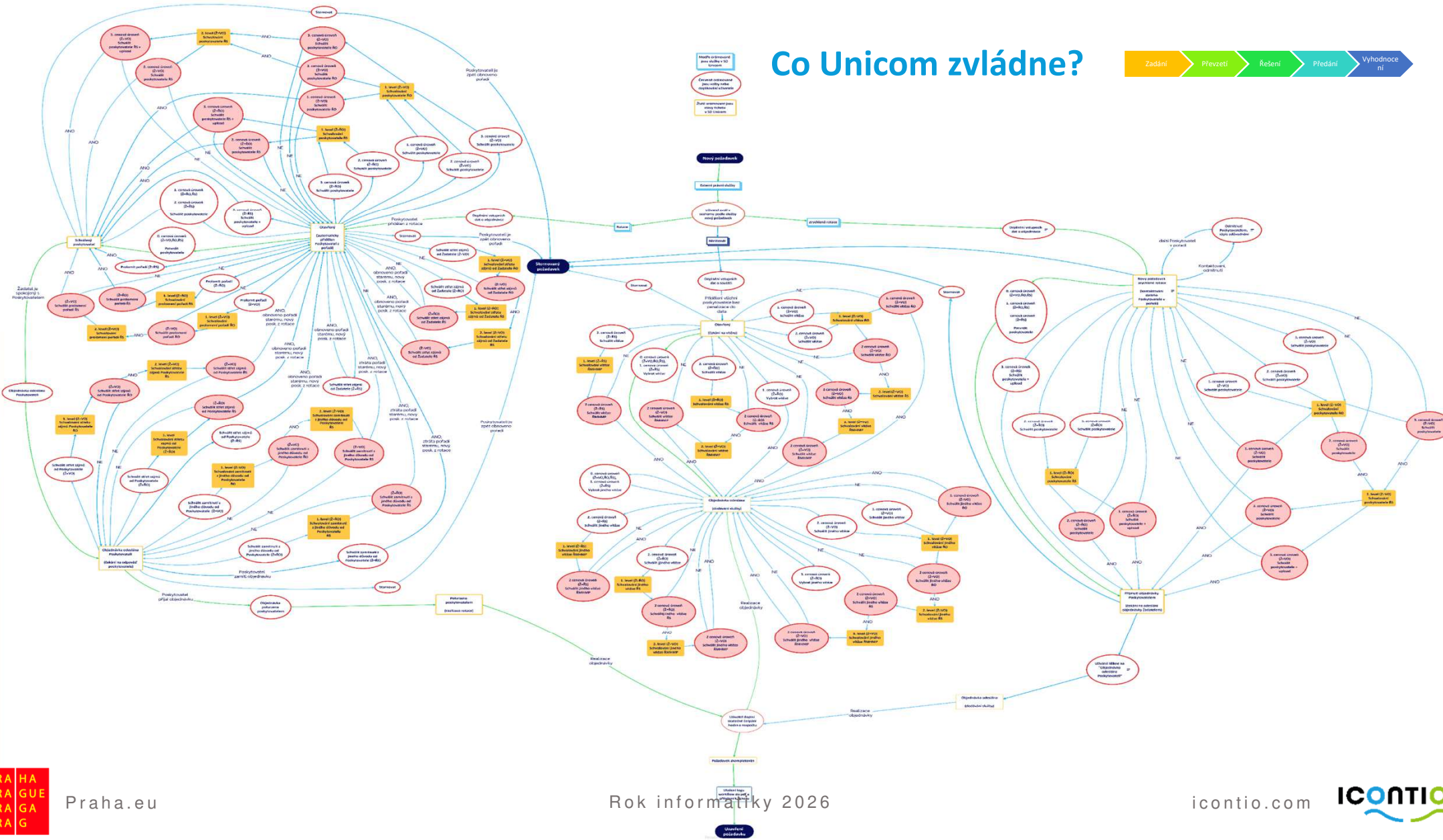
Žadatelé

Řešitelé



Workflow. Správný postup sady informací řadou dílčích kroků. Každá služba může mít vlastní definici.

Co Unicom zvládne?

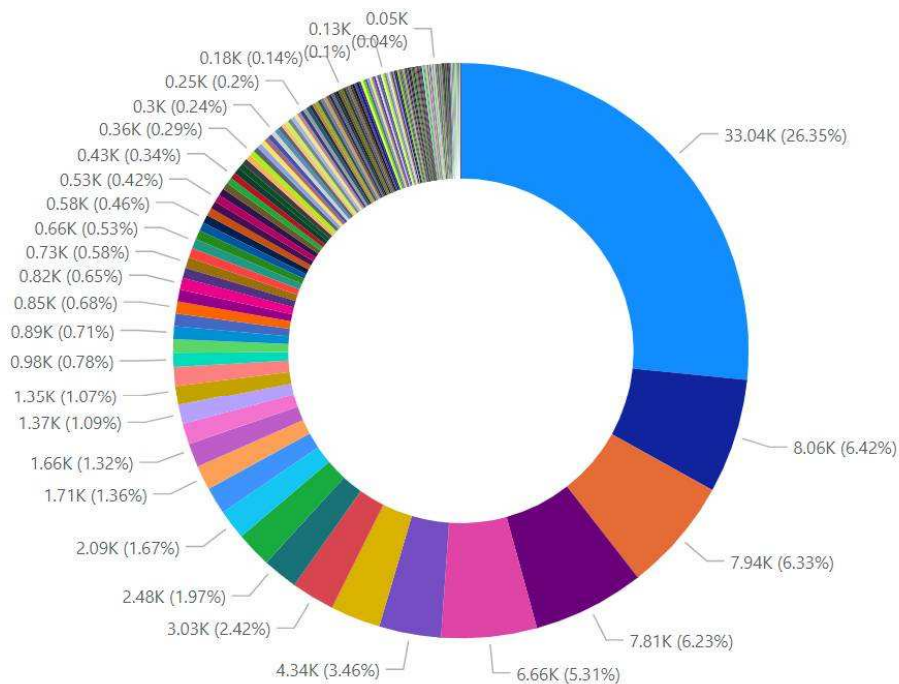


Dashboardy PowerBI

Interaktivní pohled na data v SD z mnoha perspektiv



Počet ticketů podle služeb



- Školení a kurzy - Interní kurzy
- Výpočetní technika - Tisková zařízení - Potřebuji náplň do ti...
- Školení a kurzy - Externí kurzy
- Výpočetní technika - Hardware - Počítač - Něco mi nefung...
- Výpočetní technika - Tisková zařízení - Něco mi nefunguje
- Staré služby - Incident - Výpočetní technika - Náplň do tisk...
- Staré služby - Incident - Výpočetní technika - Ostatní
- Staré služby - Požadavek - Výpočetní technika - Dodání H...
- Staré služby - Incident - Telefonní servis
- Staré služby - Požadavek - Výpočetní technika - Dodání H...
- Aplikace - Windows a kancelářské aplikace - Něco mi nefun...
- Výpočetní technika - Hardware - Notebook - Něco mi nefu...
- Aplikace - Ostatní - Něco mi nefunguje
- Výpočetní technika - Hardware - Žádost o vyskladnění HW
- Přístupy - Požadavek o roli v aplikaci
- Odebrané služby - Něco mi nefunguje - Total Service
- Aplikace - Řízení dokumentů a spisová služba - Ginis SSL - ...
- Telefonní služby - Pevné telefony - Něco potřebuji
- Výpočetní technika - Přepojení výpočetní techniky - Něco p...
- Staré služby - Požadavek - Telefonní servis - Chci něco nové...

UNICOM

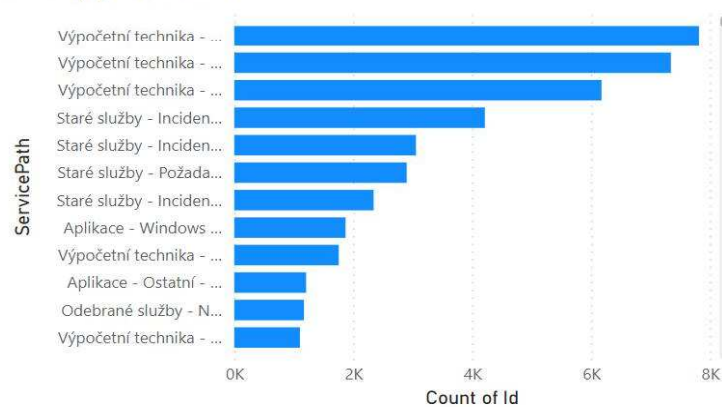
Emil Vařeka

8/10/2015 6/9/2022

Počet ticketů řešitele



Tickety podle služeb



Služby řešitele

SolverFullName	Count of Id	ServicePath
Kuj	2342	Staré služby - Incident - Telefonní servis
Zr	1880	Výpočetní technika - Tisková zařízení - Potřebuji náplň do tiskárny
Tc	1590	Výpočetní technika - Tisková zařízení - Potřebuji náplň do tiskárny
Tc	1240	Výpočetní technika - Hardware - Počítač - Něco mi nefunguje
Kr	1168	Výpočetní technika - Hardware - Počítač - Něco mi nefunguje
Tc	1147	Odebrané služby - Něco mi nefunguje - Total Service
Sc	989	Výpočetní technika - Hardware - Počítač - Něco mi nefunguje
Tc	986	Staré služby - Incident - Výpočetní technika - Náplň do tiskárny
Tc	977	Výpočetní technika - Tisková zařízení - Něco mi nefunguje
Sc	949	Výpočetní technika - Tisková zařízení - Potřebuji náplň do tiskárny
Zr	948	Staré služby - Incident - Výpočetní technika - Náplň do tiskárny
Zr	944	Výpočetní technika - Hardware - Počítač - Něco mi nefunguje
Zr	907	Výpočetní technika - Tisková zařízení - Něco mi nefunguje
Sc	904	Výpočetní technika - Tisková zařízení - Něco mi nefunguje
Sc	823	Staré služby - Incident - Výpočetní technika - Náplň do tiskárny
Ku	783	Staré služby - Požadavek - Telefonní servis - Chci něco nového - Změna jména linky
Ku	781	Staré služby - Požadavek - Telefonní servis - Chci něco nového - Přeložení linky
Kr	736	Staré služby - Incident - Výpočetní technika - Náplň do tiskárny
Kr	732	Výpočetní technika - Tisková zařízení - Něco mi nefunguje
M	715	Staré služby - Požadavek - Aplikace - Žádosti o přístup - Nový přístup - Řízení dokum
Kr	704	Výpočetní technika - Tisková zařízení - Potřebuji náplň do tiskárny
Kr	691	Staré služby - Incident - Výpočetní technika - Ostatní
Zr	652	Staré služby - Požadavek - Výpočetní technika - Dodání HW Outsourcing
Ku	607	Staré služby - Požadavek - Telefonní servis - Chci něco nového - Zřízení linky
Tc	606	Staré služby - Požadavek - Výpočetní technika - Dodání HW Outsourcing
Za	592	Výpočetní technika - Tisková zařízení - Potřebuji náplň do tiskárny
N	579	Výpočetní technika - Přepojení výpočetní techniky - Něco potřebuji
Kr	557	Staré služby - Požadavek - Výpočetní technika - Dodání HW Outsourcing
Sc	555	Staré služby - Požadavek - Výpočetní technika - Dodání HW Outsourcing
Tc	552	Staré služby - Incident - Výpočetní technika - Ostatní
Total	60114	

505 digitálních procesů pod kontrolou. Unicom - jednotné kontaktní místo pro MHMP i MČ

Přehled o plnění kvality služeb SLA, OLA, UC

Service desk | Rezervace vozidel | Rezervace místností | Znalostní báze | Hodnocení řešení | Plnění smluv | Dashboard | Aplikační vrstvy | Dávkové tikety | Číselníky | Administrace uživatelů | Zneaktivnění uživatelé | Administrace služeb | Administrace školení a kurzů

Administrace SLU | Administrace ostatní

ADMINISTRACE SMLUV 51

Nové SLA | Nové OLA | Nový UC | Notifikace

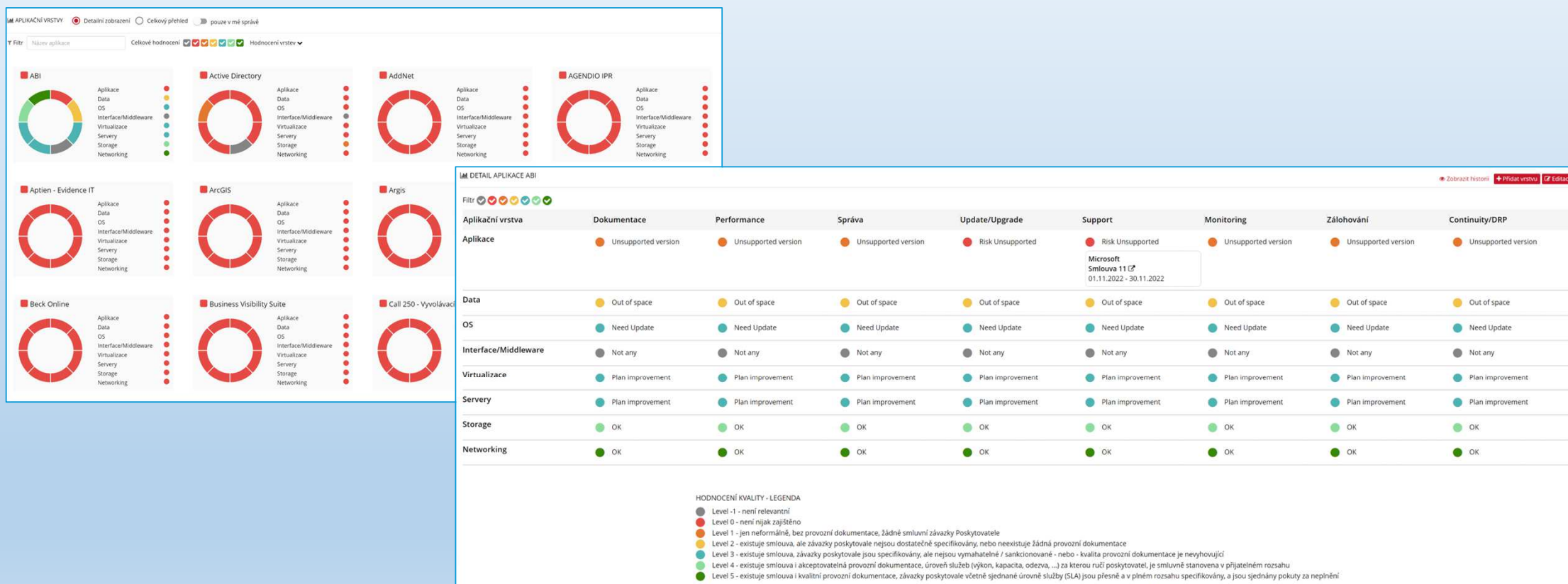
Přednastavené filtrování | Hledat

Název	Typ	Priorita	Čas první odezvy (h)	Čas do vyřešení (h)	Pracovní hodiny od	Pracovní hodiny do	Dny	Počet služeb
OICT / SKZ / KL01 PU	SLA	Budoucí rozvoj	1	48	09:00	17:00	Po, Út, St, Čt, Pá	1
OICT / SKZ / KL01 PU K	SLA	Kritická	1	8	09:00	17:00	Po, Út, St, Čt, Pá	1
OICT / SKZ / KL02 TISK	SLA	Nízká	1	160	09:00	17:00	Po, Út, St, Čt, Pá	0
OICT / SKZ / KL02 TISK	SLA	Střední	1	40	09:00	17:00	Po, Út, St, Čt, Pá	0
OICT / SKZ / KL02 TISK	SLA	Vysoká	1	12	09:00	17:00	Po, Út, St, Čt, Pá	0
OICT / SKZ / KL01 PU	SLA	Nízká	1	48	09:00	17:00	Po, Út, St, Čt, Pá	1
OICT / SKZ / KL01 PU	SLA	Střední	1	24	09:00	17:00	Po, Út, St, Čt, Pá	1
OICT / SKZ / KL01 PU	SLA	Vysoká	1	8	09:00	17:00	Po, Út, St, Čt, Pá	1
OICT / SKZ / SOS	SLA	Vysoká	1	6	07:00	09:00	Po, Út, St, Čt, Pá	0
UC střední TotalService	UC	Střední	1	1	08:00	16:00	Po, Út, St, Čt, Pá	1
Test střední PoStPa	SLA	Střední	1	3	06:30	18:00	Po, St, Pá	1
SLA ze služby	SLA	Střední	1	3	06:30	18:00	Po, Út, St, Čt, Pá, So	2
TEST	SLA	Střední	1	1	08:00	16:00	Po, Út, St, Čt, Pá	1
Test_SLA_Vysoká	SLA	Vysoká	1	3	07:00	17:00	Po, Út, St, Čt, Pá	2
Test_OLA_Vysoká	OLA	Vysoká	1	3	07:00	17:00	Po, Út, St, Čt, Pá	2
MČ incident - nízká	SLA	Nízká	1	24	08:00	16:48	Po, Út, St, Čt, Pá	20
MČ incident - střední	SLA	Střední	1	8	08:00	16:48	Po, Út, St, Čt, Pá	19
MČ incident - vysoká	SLA	Vysoká	1	8	08:00	16:48	Po, Út, St, Čt, Pá	16
MČ požadavek - nízká	SLA	Nízká	1	24	08:00	16:48	Po, Út, St, Čt, Pá	18
MČ požadavek - střední	SLA	Střední	1	24	08:00	16:48	Po, Út, St, Čt, Pá	19

Počet záznamů na stránku: 20

Přehled o kvalitě zajištění informačních aktiv

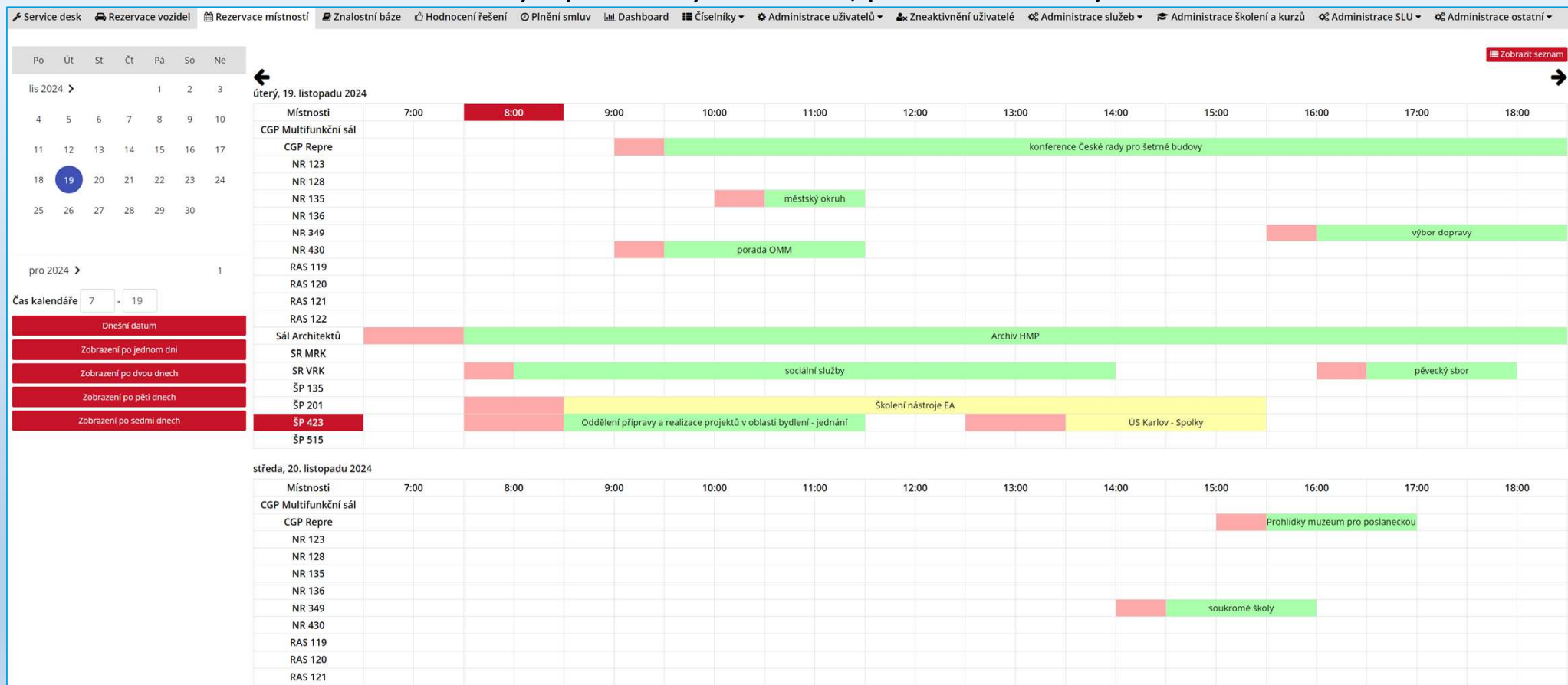
V infrastruktuře, kde různé aplikace, jejich vrstvy a smluvní zajištění garantují různí vlastníci a správci, potřebujete jednotné přehledné místo pro správu, evidenci a kontrolu



505 digitálních procesů pod kontrolou. Unicom - jednotné kontaktní místo pro MHMP i MČ

Rezervace místností a techniky

Parametry a podmínky rezervace, příslušenství a vybavení



Zahraníční cestovní příkaz - ZCP_peter.karlubik_241105_57

Stav: Vyúčtování předáno ke schválení
Vyúčtování předáno ke schválení

Hlavička

Nadpis *	Osobní číslo:	?
ZCP_peter.karlubik_241105_57	15	
Žadatel	Peter Karlubik	
Termín podání žádosti	Datum narození *	Organizační jednotka:
05.11.2024	29.10.2024	average joe
Vystavil		
Peter Karlubik		

Údaje o pracovní cestě

Informace před zahájením cesty

Datum a čas počátku cesty *	Místo počátku cesty *	Adresa místa počátku cesty *
13.11.2024 00:00	KrÚ JMK, dp Břeclav	KrÚ JMK Břeclav, detašované
Datum ukončení cesty *	Místo ukončení cesty *	Adresa místa ukončení cesty *
28.11.2024 00:00	KrÚ JMK Brno, Cejl	KrÚ JMK Brno, Cejl 73, 601 82
Místo jednání *	Stát jednání *	Účel cesty *
adsa	Bangladěš	sadas
Bližší popis účelu cesty	Plánované přerušení cesty od	Plánované přerušení cesty do
	Zadejte datum. [📅]	Zadejte datum. [📅]
Spolucestující		

Určený dopravní prostředek

Žádám o použití soukromého vozidla namísto určeného dopravního prostředku za cenu jízdného hromadnými dopravními prostředky

vlak
 autobus
 MHD
 taxi
 pěšky
 automobil soukromý

automobil cizí/spolujízda
 automobil JMK
 letadlo

Projekt, ze kterého bude cestovní příkaz proplacen

Zadejte datum. [📅]

Požaduji poskytnutí zálohy na pracovní cestu Stravné požadováno Kapesné požadováno

Souhlasím s vysláním na pracovní cestu

Komentář žadatele

Schváleno na první úrovni 05.11.2024 Schváleno na druhé úrovni 05.11.2024

Stanovení výše zálohy

Datum výpočtu zálohy * 19.11.2024 Číslo cesty

Pojištění zajištěno *

Pojištění zajištěno jiným způsobem

Vyúčtování cesty

Datum a čas počátku cesty *	Místo počátku cesty *	Adresa místa počátku cesty *
13.11.2024 00:00	KrÚ JMK, dp Břeclav	KrÚ JMK Břeclav, detašované
Datum ukončení cesty *	Místo ukončení cesty *	Adresa místa ukončení cesty *
28.11.2024 00:00	KrÚ JMK Brno, Cejl	KrÚ JMK Brno, Cejl 73, 601 82
Místo jednání *	Stát jednání *	Účel cesty *
adsa	Bangladěš	sadas
Bližší popis účelu cesty	Skutečné přerušení cesty od	Skutečné přerušení cesty do
	Zadejte datum. [📅]	Zadejte datum. [📅]
Spolucestující		

Schvalování a vyúčtování cestovních příkazů

Domácí i zahraniční

Vyplň cesták na cestě 😊

Domáci i zahraniční

7:51 LTE

Edit Item
Položka ✓


Nadpis *

CP_pavel.hurdalek_250401141

Žadatel *

PH Pavel Hurdalek

Vystavil *

 Peter Karlubik

Termín podání žádosti *

01. 04. 2025

Datum a čas počátku cesty *

02. 04. 2025, 0:00

Místo počátku cesty *

7:51 LTE

Edit Item
Položka ✓

Místo počátku cesty *

KrÚ JMK Brno, Mezírka

Adresa místa počátku cesty *

KrÚ JMK Brno, Mezírka 1,
602 00

Datum ukončení cesty *

09. 04. 2025, 0:00

Místo ukončení cesty *

KrÚ JMK Brno, Cejl

Adresa místa ukončení cesty *

KrÚ JMK Brno, Cejl 73, 601 82

7:51 LTE

Edit Item
Položka ✓

Účel cesty *

kontrola, přezkoumání, šetření

Bližší popis účelu cesty

Enter text

Plánované přerušení cesty od

Pick a date & time

Plánované přerušení cesty do

Pick a date & time

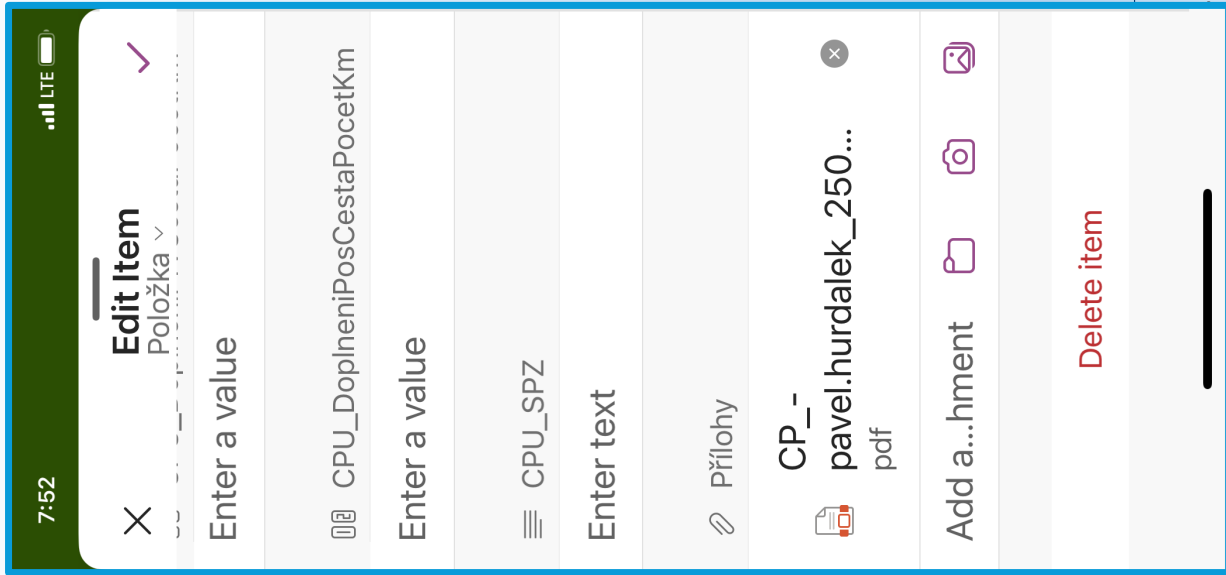
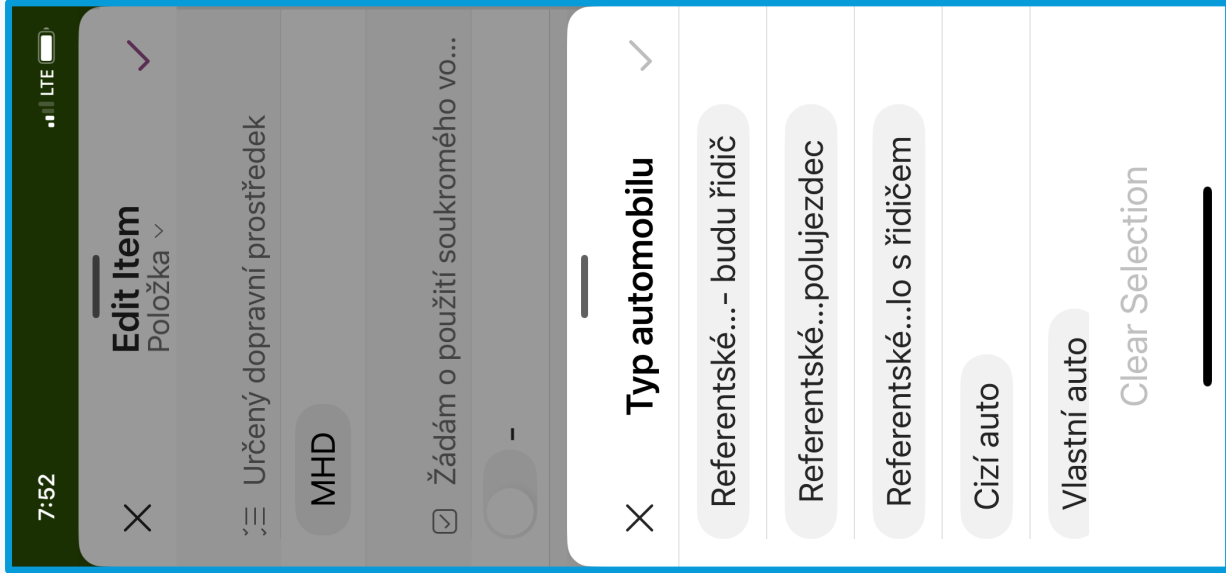
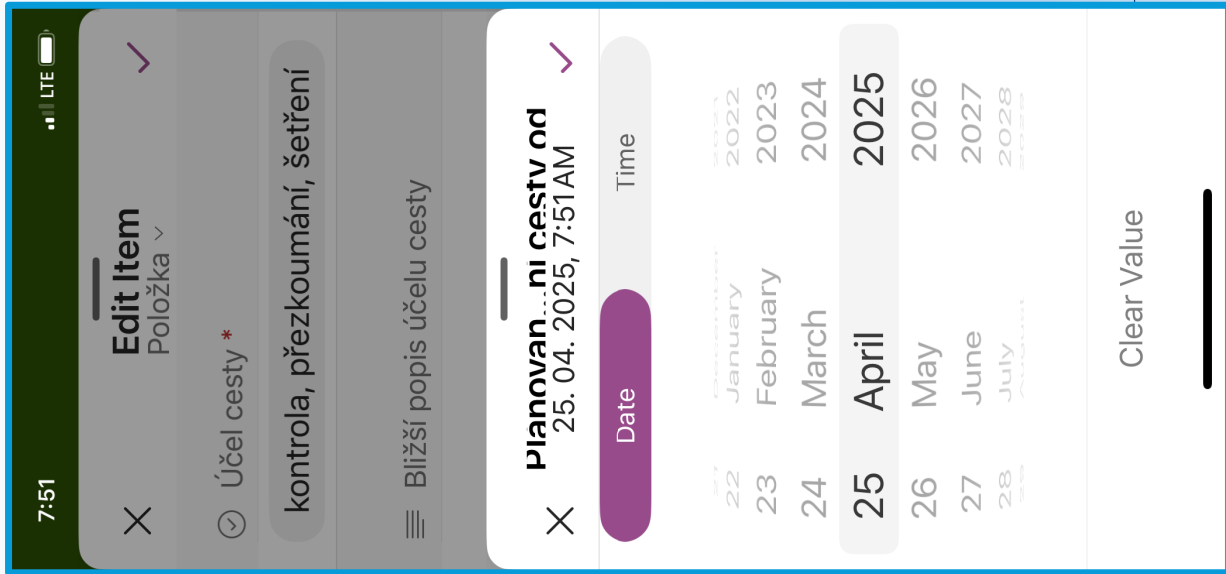
Spolucestující

Enter an email or name

Záloha

Vyplň cesták na cestě 😊

Domácí i zahraniční





505 digitálních procesů pod kontrolou

Unicom - jednotné kontaktní místo Magistrátu hl. m. Prahy i MČ

3. Aktuální stav

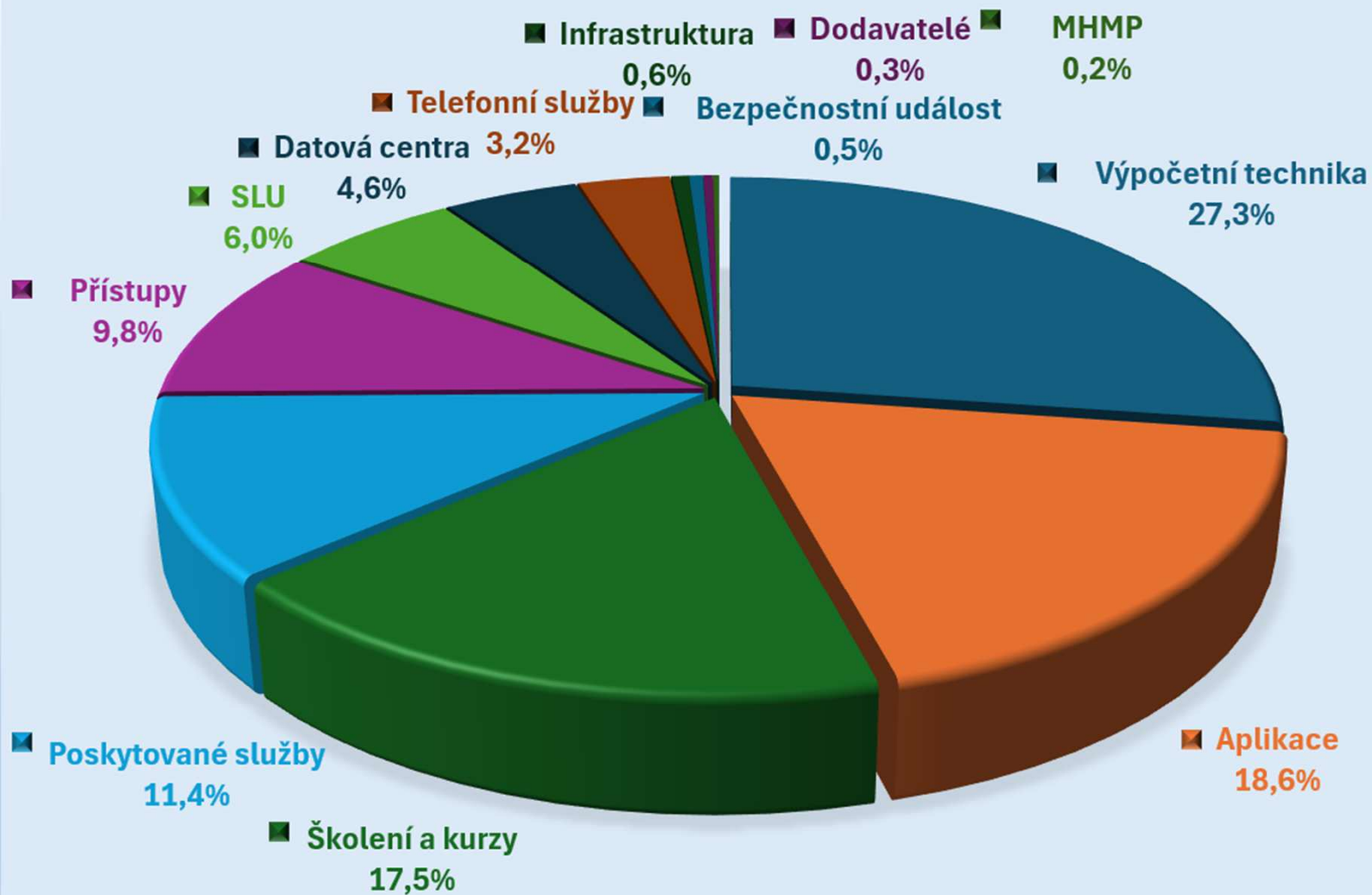
Unicom slouží a dlouhodobě je rozvíjen:

- ✓ Celkový počet odbavených tiketů: **238 468** (49 000 od 1.1.2025)
- ✓ Počet služeb: **505** (maximálně dosáhl 650, poté revize služeb)
- ✓ Počet uživatelů: **5 700** (13 559 celkem historicky)
- ✓ Počet odeslaných e-mailových notifikací: 5 462 802
- ✓ Administrátorů: **0,2 FTE** (Admin se stará se o několik aplikací současně)



Počet ticketů

JEDNOTNÉ KONTAKTNÍ MÍSTO - POŽADAVKY PODLE SKUPINY SLUŽEB





505 digitálních procesů pod kontrolou

Unicom - jednotné kontaktní místo Magistrátu hl. m. Prahy i MČ

3. Aktuální stav

- ✓ Centrální SD běžně využívají uživatelé zaměstnanci i externisté
- ✓ Na základě existujících služeb (digitalizovaných procesů) se snadno přidávají další
- ✓ Administrace dílčích věcných oblastí je delegována z OIC na věcného garanta (odbor služeb, právní, personální, kancelář primátora)

Ponaučení

- + Odborný garant je správný správce své oblasti
- Některé (méně formální) procesy se komplikovaněji specifikují



505 digitálních procesů pod kontrolou

Unicom - jednotné kontaktní místo Magistrátu hl. m. Prahy i MČ

4. Příští kroky

- ✓ Jednotné kontaktní místo jako služba dalším organizačním jednotkám
- ✓ Digitalizace dalších evidencí a nahrazování starých aplikací
- ✓ Pomoc žadateli i řešiteli na základě vyřešených požadavků. AI
- ✓ Pravidelné a plánované práce, revize, audity. Tickety ze senzorů
- ✓ Unicom – multitenantní portál pro podpůrné procesy veřejnoprávní korporace



Digitální procesy efektivně - není problém 🙌
Vyzkoušejte si Unicom - Single Point of Contact !

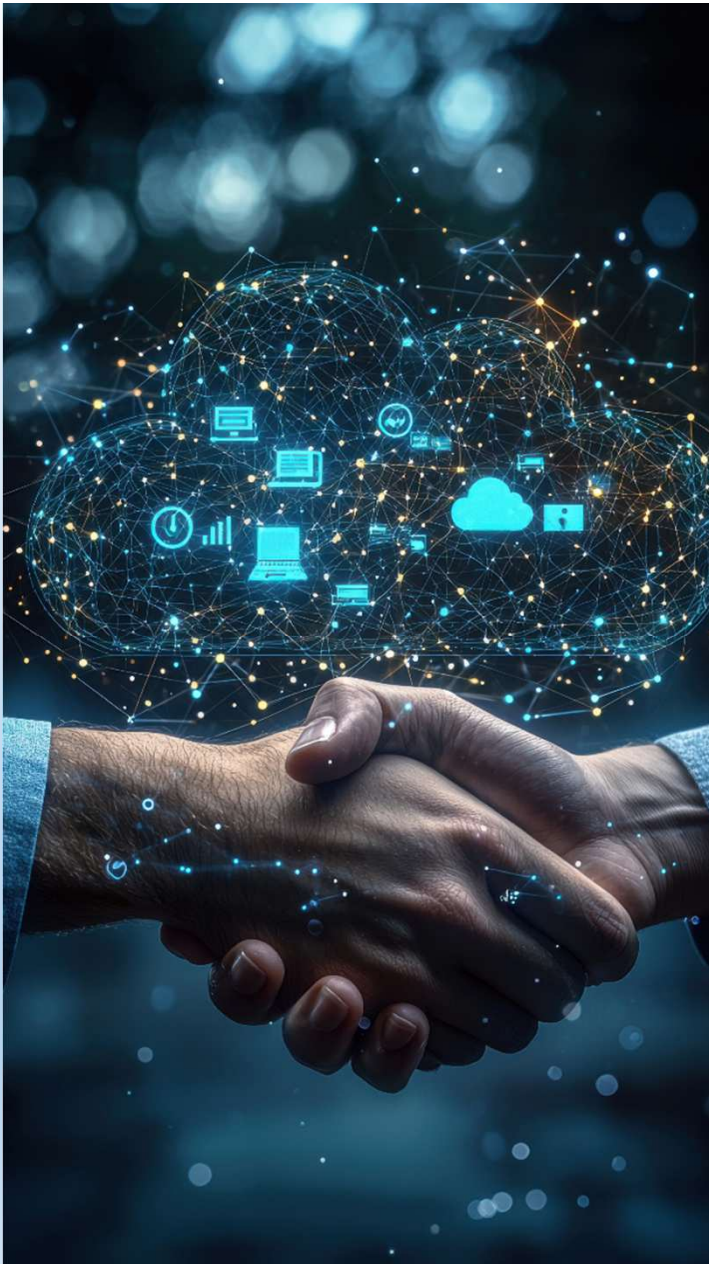
Děkujeme Vám za pozornost a těšíme se na diskusi!

Ing. Markéta Horská, MHMP

Mgr. Emil Vařeka, MBA, Icontio

emil.vareka@icontio.com





Proč s námi?

- Technologie a služby, které pomáhají
- Partnerství a dlouhodobá spolupráce
 - Inovace a opakované zlepšování
 - Bezpečnost a srozumitelnost
 - 20 let zkušeností



Náš přístup

- ✓ **Dostupnost** (Cloud, OnPrem, mobil)
- ✓ **Škálovatelnost** (Multitenant, MS Azure)
- ✓ **Modularita** (Postupně jen to, co potřebujete)
- ✓ **Integrace** (ISB, REST API, IoT)
- ✓ **Pomoc** (Microsoft 365, licence, školení, podpora)
- ✓ **Procesy** (Hotline, Service Desk, dohled)
- ✓ **Partneři** (Něco umí jiní lépe. Spojíme se pro Vás)



Unicom

Workflow & processes digitalization Single Point of Contact



Digitalizace postupů a procesů

Řízení poskytování služeb, workflow podle pravidel

Úkoly, schvalování, požadavky, poruchy, incidenty

HR procesy, IT, bezpečnost, hospodářská správa

Cestovní příkazy, rezervace místností, techniky, vozidel



eCP

Electronic travel orders system



Správa všech žádostí o služební cestu
Přehledný formulář, kontrola vyplnění, notifikace
Workflow, schvalování, automatické výpočty
Export přehledu cest, generování cesty do PDF
Možnost propojení s účetním programem



PMportal

Project management portal



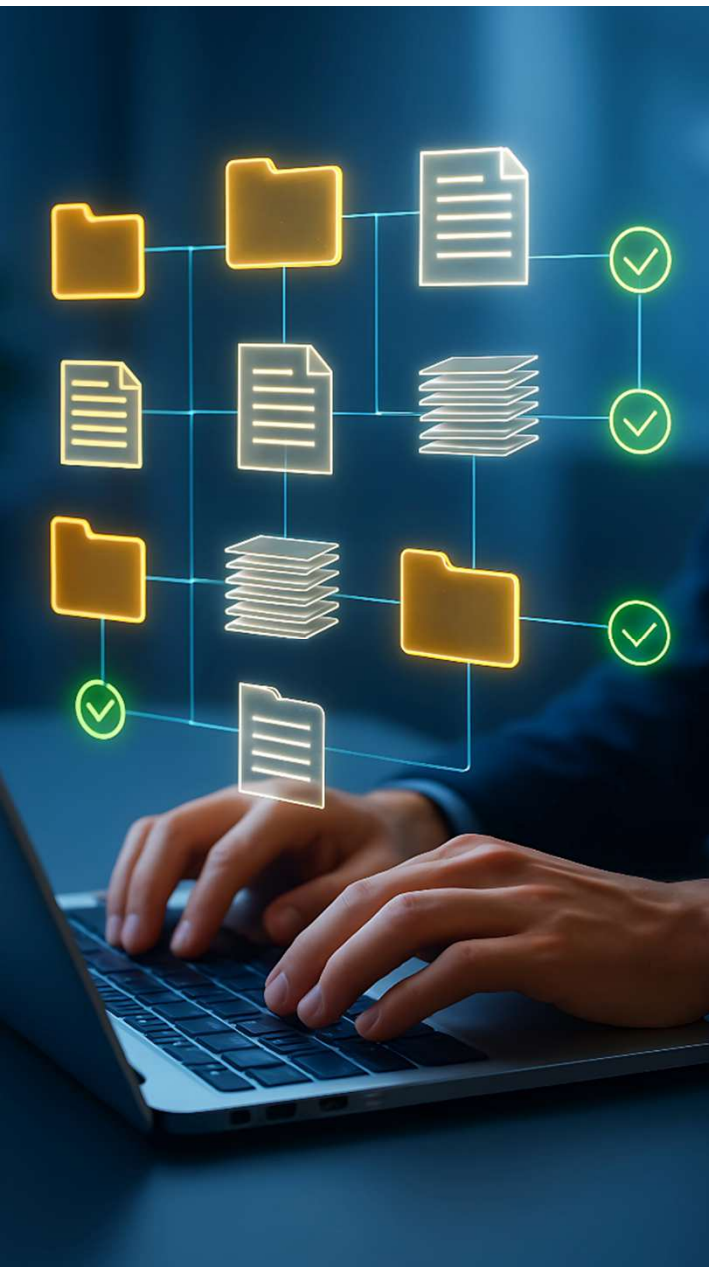
Efektivní řízení programů, projektů a dokumentace

Strategie, cíle, programy, projekty, úkoly, dokumenty

Investice, inovace, změny

Celý životní cyklus

Příprava, schvalování, realizace, sledování přínosů



IQDoc

Document management



Efektivní řízení dokumentů

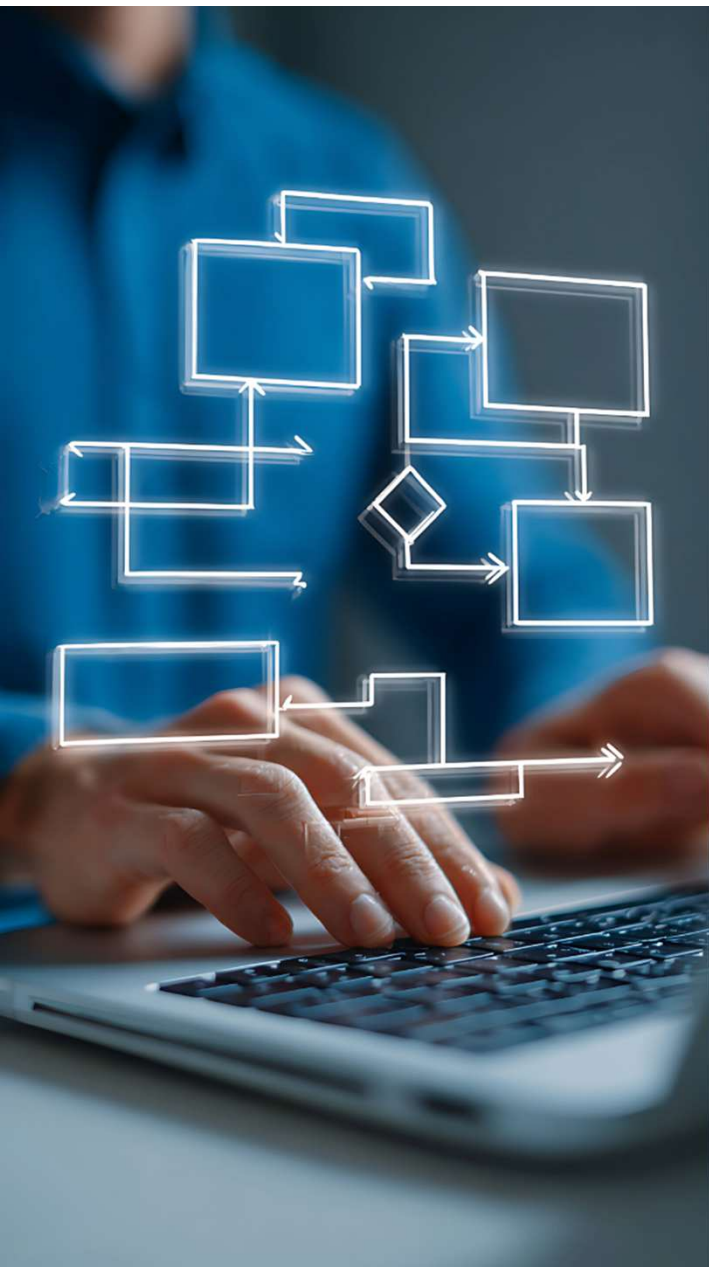
Pravidla, postupy, verzování, auditní stopa

Hlídní platnosti a prokazatelné seznámení

Směrnice, smlouvy, legislativa, laboratoře

Dokumenty jednotlivých oblastí (projekty, výzkum a vývoj, zakázky, smlouvy, objednávky, faktury...)

Znalostní báze



RMportal

Risk & audit management portal



Efektivní řízení rizik a auditů

NIS2 compliance, asset and risk management

Nálezy a opatření

Plán a prokazatelnost procesu, dokumentace

Opakované zlepšování a zvyšování kvality

Informační i fyzické bezpečnosti