

Mírný pokrok v mezích zákona (za posledních 25 let z pohledu běžného člověka)

Karel Skokan

e-government 20:10

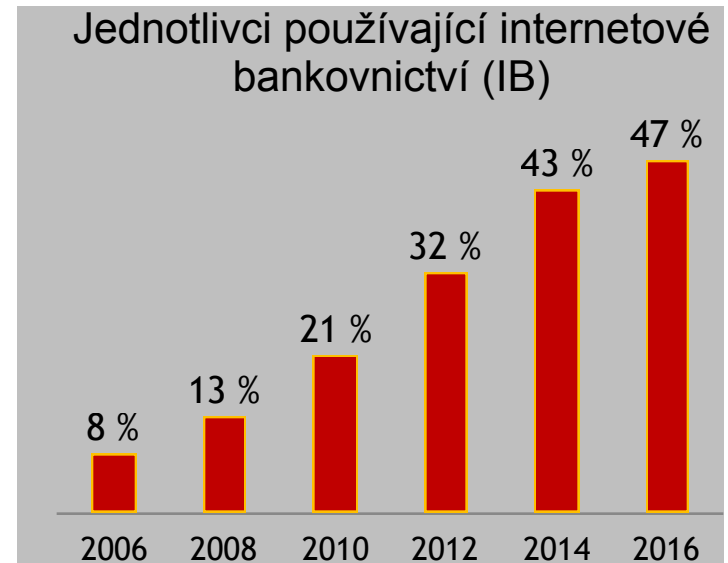
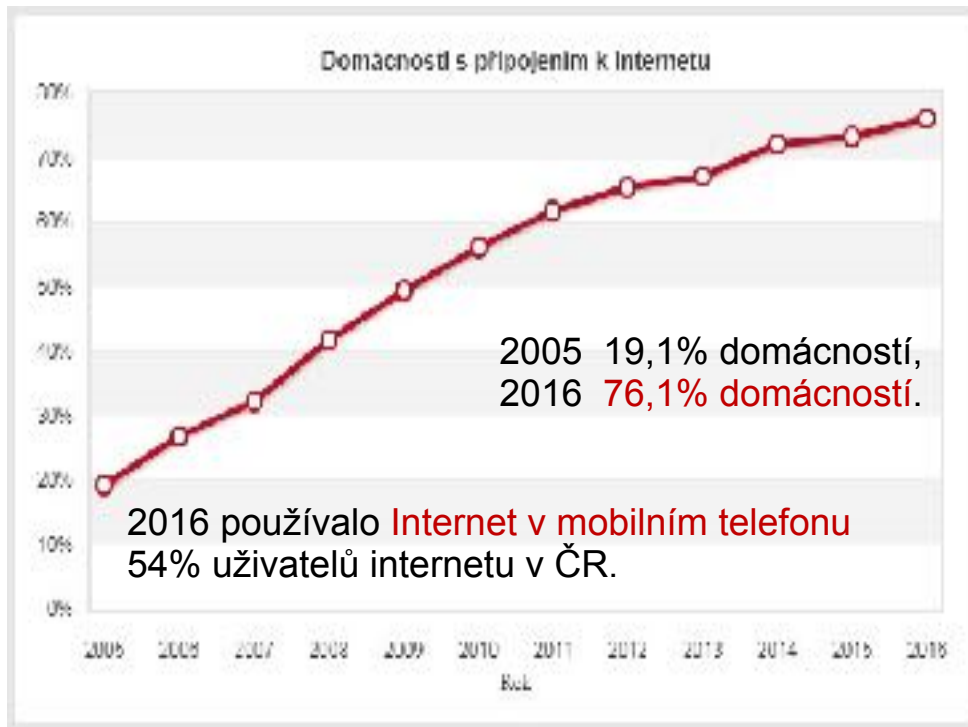
V Miku♥, září 2017

CGI

Experience the commitment®

- **Svoboda rozhodnutí** (každý je strůjcem svého štěstí, ale nic není jisté)
- **Rozdělení Československa** (31. prosince 1992)
- **Členství v Evropské Unii** (1. květen 2004)
- **Vědecko-technologický rozvoj** (PC, mobilní telefon, Internet, WWW, GPS, AI,...)
- **Pohotově dostupné informace** (ale i dezinformace)





V roce 2016 se platebními kartami v ČR zaplatilo **447 mld. Kč** (pouze karty vydané v ČR), nárůst o **19%** oproti 2015.

Nehmotný digitální svět prolíná do reálného světa produktů a služeb.

ROHLÍK.CZ

- Přes 150 000 objednávek měsíčně (průměrně 3,5 obj./min.)
- 82% objednávek je doručeno expresně (ten samý den)
- Obrat 2016: 960 mil. Kč, odhad obratu 2017: 2 mld. Kč

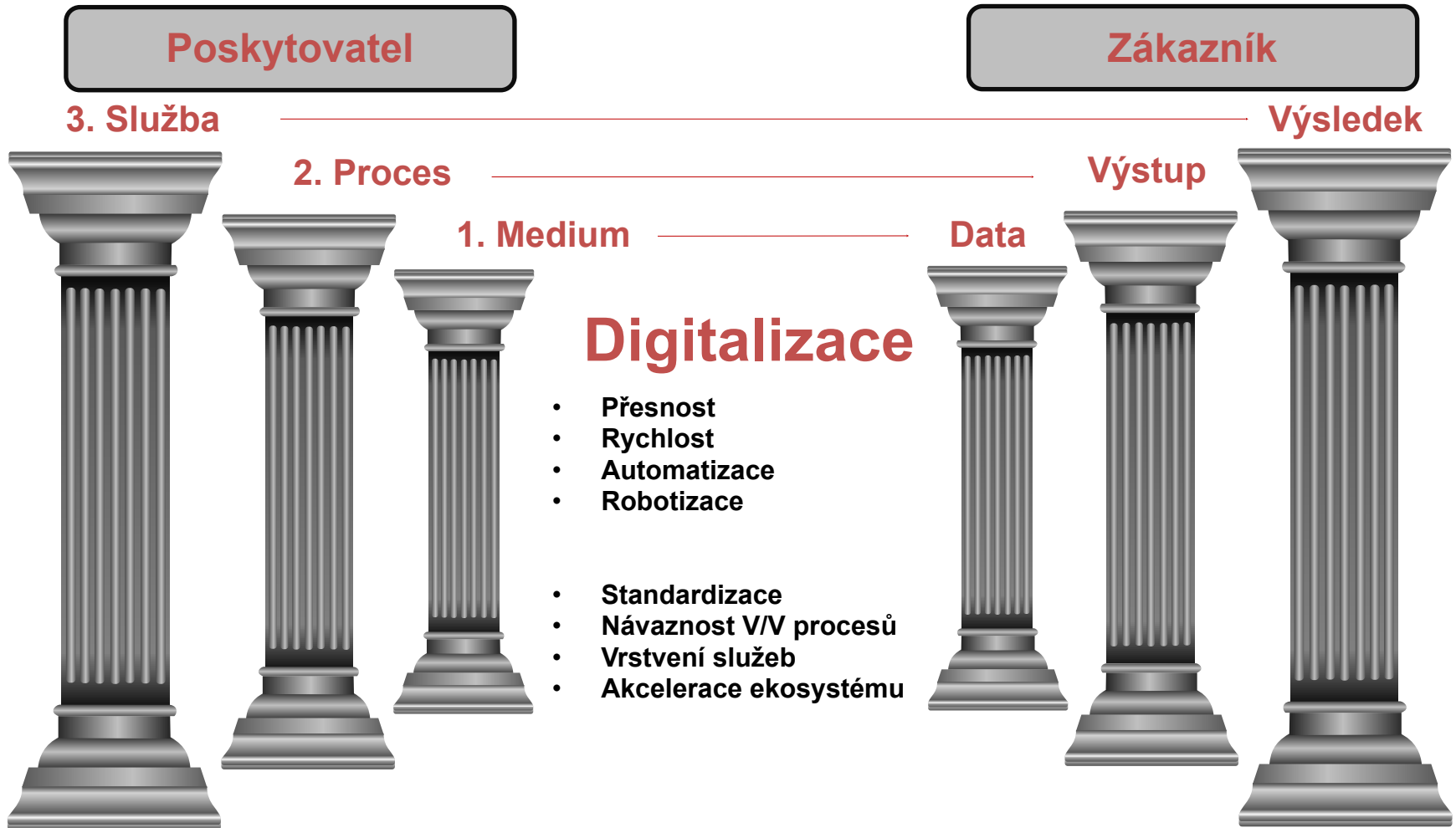


ALZA.CZ

- 2016 zvýšení tržeb oproti loňskému roku na rekordních 17,4 mld. Kč.
- Prosinec 2016 obrat 1 mld. Kč/ *týden* - 2005 obrat 1 mld. Kč/*rok*.
- Schopnost obsloužit zákazníky
 - i když denní tržby ve špičce narostou na 500% běžného průměru



Využití služeb (kdykoliv + odkudkoliv) & (rychlost + kvalita) výsledku.



- Lidé/Firmy jsou zvyklí z komerčního sektoru na **kvalitu, rychlost a komfort vyřešení svých požadavků a potřeb**
- Očekávají stejný přístup od státní správy a samosprávy, protože jako **plátcí daní** se považují za **zákazníky**

- Splní vládní **Portál občana** naše očekávání?
- Budeme moci platit za služby kreditní kartou?
- Jak budou provázány státní a obecní služby?
- Budeme moci sledovat průběh požadavku?
- Ochrání stát naše privátní data?



Zákazník očekává kvalitní službu, tj. dosažení **výsledku v přiměřeně krátké lhůtě s jeho minimální spoluúčastí** (SLA + TCO).

Transformace veřejné správy bude vyžadovat:

- Posun v uvažování – **spokojenost zákazníka** je vrcholový cíl
- Přepracovat agendové **procesy**
- Průběžně **měřit** a vyhodnocovat plnění závazků (KPI's)
- Plně využít již vybudovaný **eGon ekosystém**
- **Zapomenout** na papírový dokument s razítkem jako primární médium



Už dnes legislativa umožňuje kompletní interní digitalizaci!

Rozpoznat trendy

Expertní pohled neovlivněný rutinou.
Vizualizace možných scénářů.
Hledání příčin a následků.
Návrhy na změny.

Strategické směřování

Průvodce při hledání cesty.
Srozumitelná formulace účelu.
Tvorba procesních map.
Cílová architektura IS.

Provozní dokonalost

Měření interních i externích KPI.
Kontrola dodržení zákonných norem.
Průběžné zlepšování služeb a procesů.
Udržování a sdílení znalostí.

Orchestrace

Projektové řízení.
Systémová Integrace.
Technologický dozor investora.
Zajištění shody dodávky s požadavky.

Spolupráce

1976

Založena v Kanadě

33%

Objemů zakázek ve veřejné správě

~70 000

Profesionálů ve 40 zemích

Procesní a IT poradenství

Systémová integrace

Služby provozu a podpory

CAD \$20.7 Mld.

Nasmlouvané zakázky

95%

Dodání včas, v rámci rozpočtu

9/10

Spokojených zákazníků



Pomáháme dělat svět pro každého z nás lepším a jednodušším.

DĚKUJI ZA POZORNOST

Karel Skokan

Managing Consultant

Tel: +420 605 222 583

Email: karel.skokan@cgi.com