

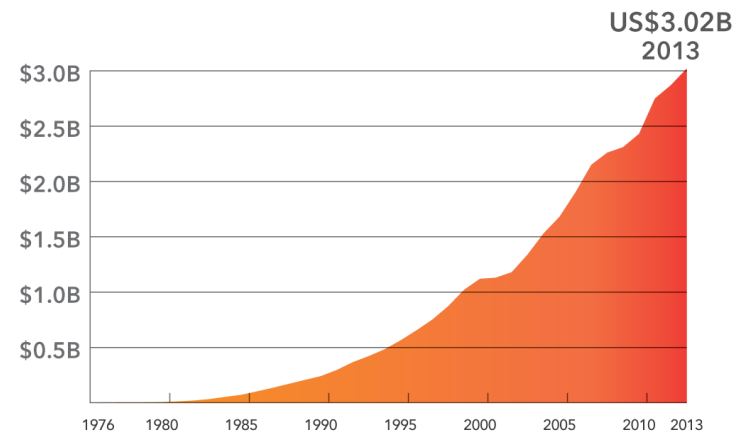
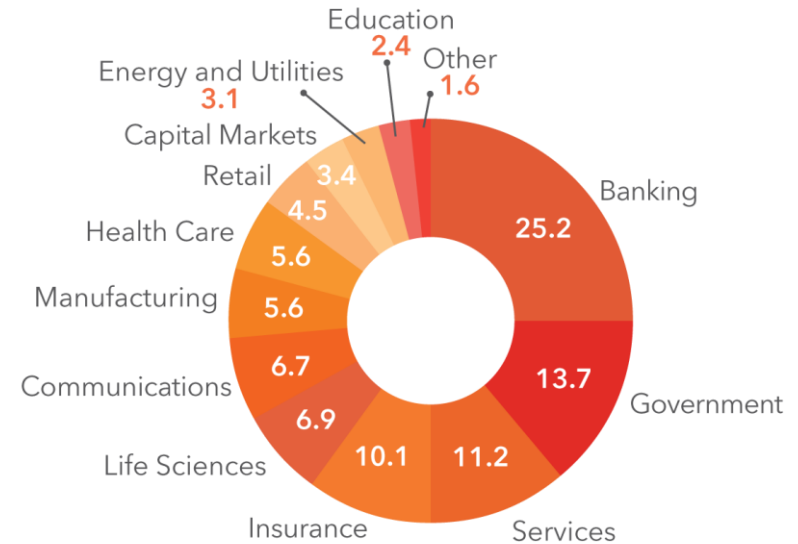
CITIZEN INTELLIGENCE ALEBO EFEKTÍVNA KOMUNIKÁCIA VEREJNEJ SPRÁVY S OBČANMI



**MAREK ZAJÍČEK
SAS SLOVAKIA**

O SPOLOČNOSTI SAS

- SAS je celosvetovým lídrom v oblasti business analytiky a najväčším nezávislým dodávateľom na trhu business intelligence.
 - 135 krajín, viac ako 65 000 zákazníkov, 14 000 zamestnancov
 - **25% výnosov investujeme do výskumu a vývoja**
 - na trhu od roku 1976
- Na Slovensku od roku 1995
 - lokálny tím, cca. 40 zamestnancov
 - lokálne konzultačné skúsenosti v oblastiach ako: analytické CRM, campaign management, risk, fraud, collections...
 - lokálne školiace stredisko
 - lokálna technická podpora SAS riešení



- Stratégia Európa 2020, 3 priority
 - Inteligentný, udržateľný a inkluzívny rast
- Dva vzájomne komplementárne Operačné programy:
 - Operačný program Efektívna verejná správa (OP EVS)
 - Cieľ OP EVS je „proklientsky orientovaná, transparentná VS, poskytujúca svoje služby rýchlo, efektívne a kvalitne, v záujme podpory udržateľného rastu, tvorby pracovných miest a sociálnej inklúzie.“
 - Operačný program Integrovaná infraštruktúra (OP II)
 - Cieľ OP II je „podpora trvalo udržateľnej mobility, hospodárskeho rastu, tvorby pracovných miest a zlepšenie podnikateľského prostredia prostredníctvom rozvoja dopravnej infraštruktúry, rozvoja verejnej osobnej dopravy a rozvoja informačnej spoločnosti.“

- Verejná správa, proklientská orientácia

- Spokojný občan
- Efektívna správa
- Proaktívna komunikácia
- Zvyšovanie kvality života občanov
- Transparentnosť
- Zamedzovanie podvodom

- Komerčný sektor, zákaznícka orientácia

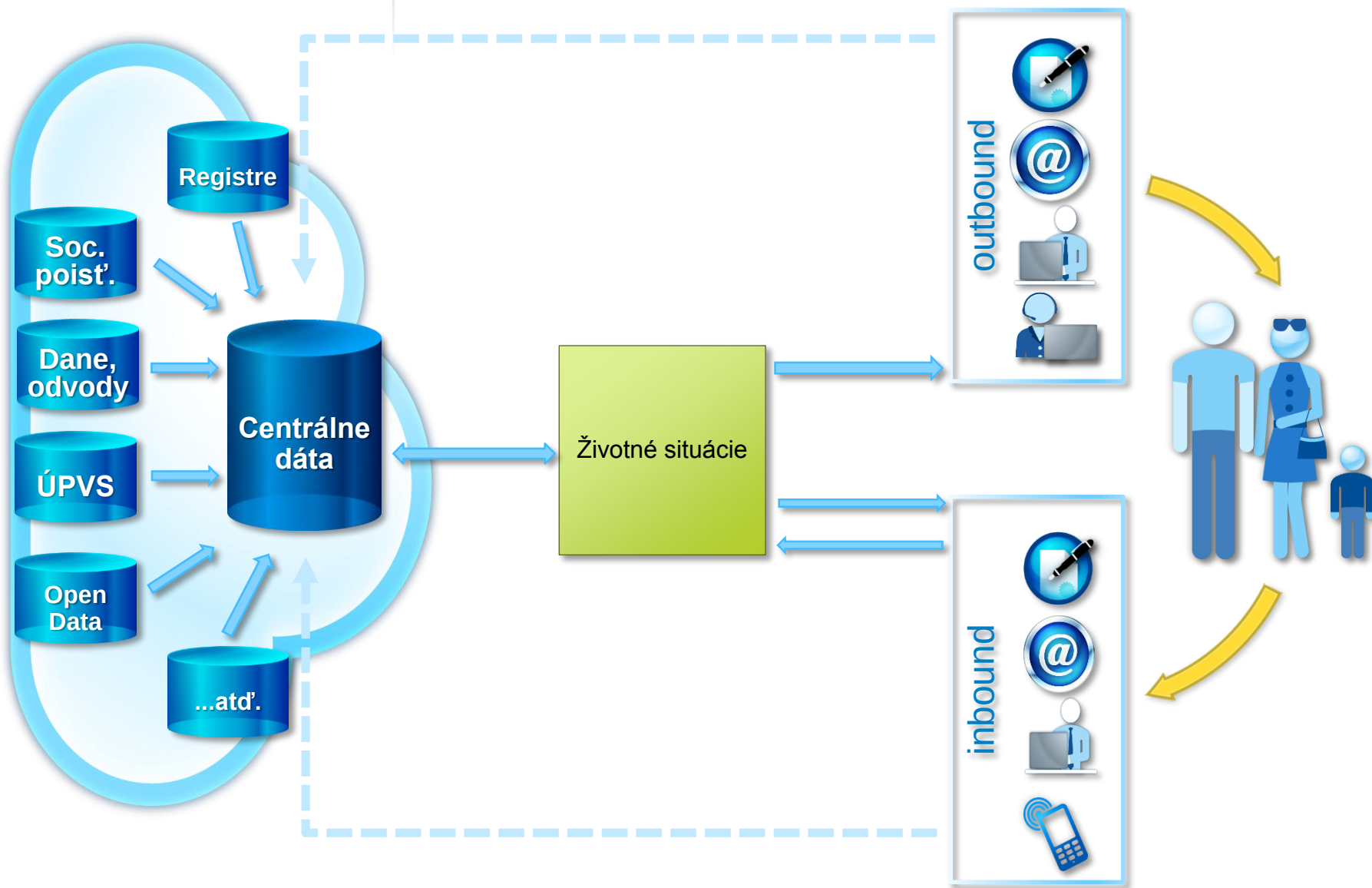
- Spokojný zákazník
- Udržateľný rast, znižovanie nákladov
- Proaktívna komunikácia
- Vytváranie zisku
- Regulačný rámec
- Zamedzovanie podvodom

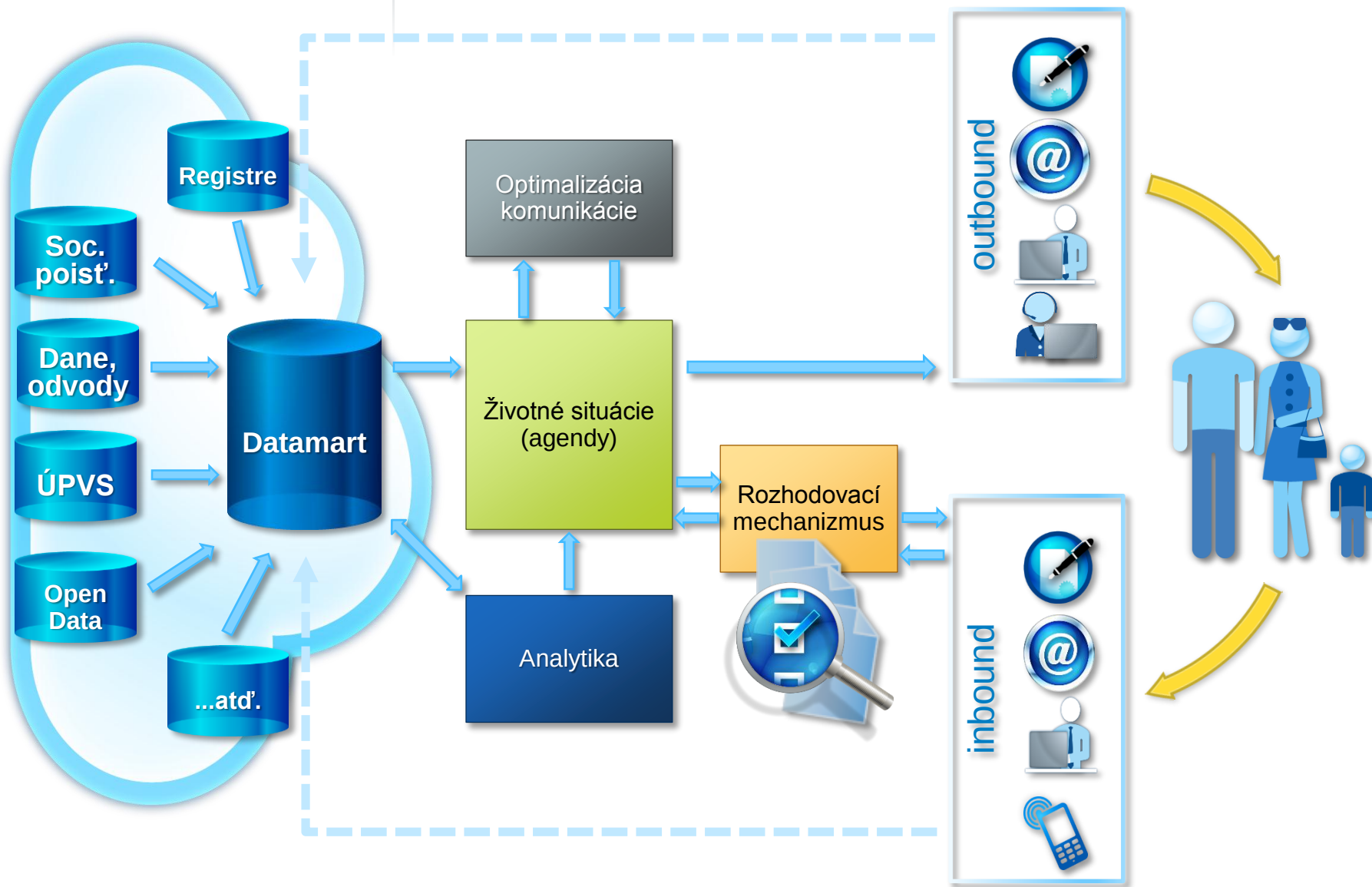


VEREJNÁ SPRÁVA ŽIVOTNÉ SITUÁCIE OBČANA

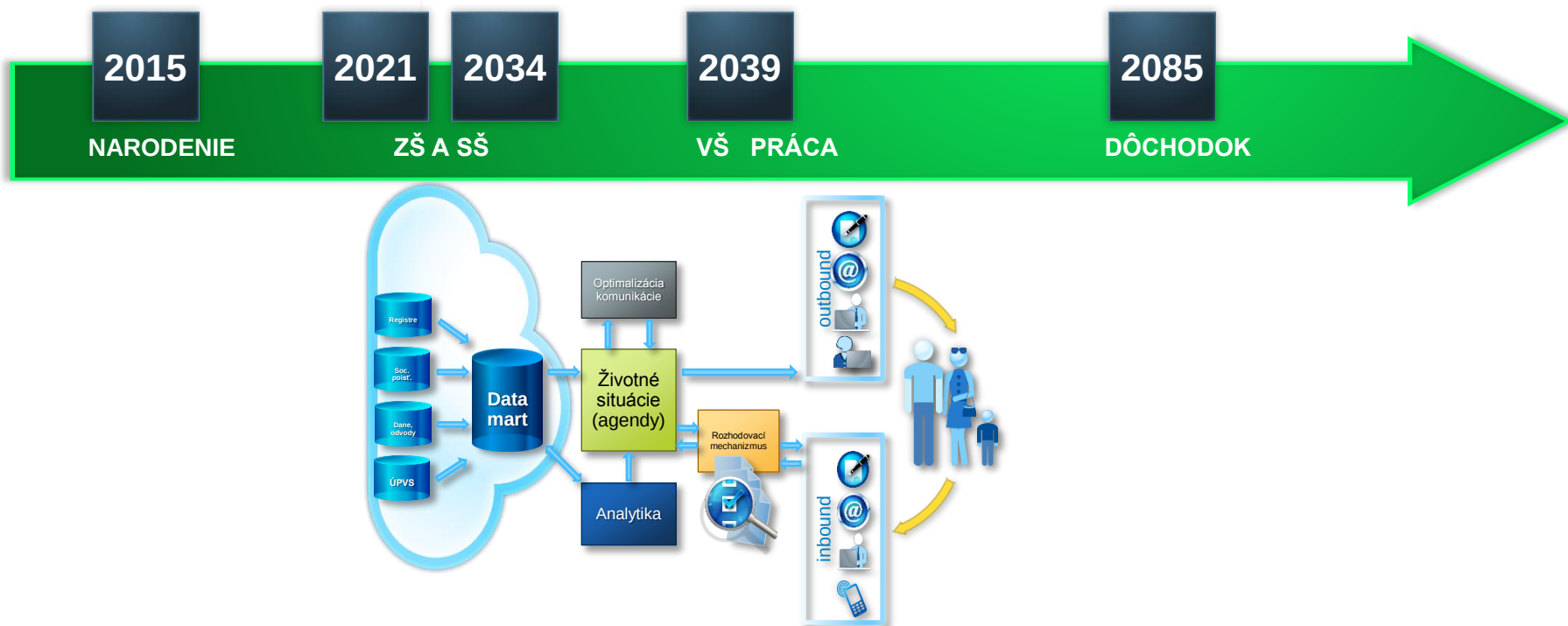


VEREJNÁ SPRÁVA KOMUNIKAČNÝ MODEL





VEREJNÁ SPRÁVA CITIZEN INTELLIGENCE MODEL



Prínosy pre občana

- Komplexné riešenie životných situácií pomocou proaktívnych služieb
- Príprava na prichádzajúce životné situácie a pomoc s ich zvládnutím
- Multikanálová komunikácia, výber preferovaného kanálu, mobilné aplikácie
- Doklady, potvrdenia, dáta, jedenkrát a dosť
- Zvýšenie kvality života

Prínosy pre verejnú správu

- Pripravenosť na budúce požiadavky od občana
- Presnejšie plánovanie využitia zdrojov
- Znižovanie nákladov a administratívnej záťaže
- Proaktívna komunikácia o nárokoch občanov a možnostiach pomoci
- Využitie sociálnych sietí na komunikáciu s občanom
- Zvýšenie transparentnosti a dôveryhodnosti verejnej správy

PRÍKLAD Z PRAXE MESTO HEIDELBERG A SAS



- Ako využiť analytiku na zapojenie občanov do verejného života?
 - Stavba kongresového centra a reakcia občanov
 - Sociálne média ako zdroj informácií
 - Komentáre a nálady
 - Zachytenie poloprávd a klebiet
 - Reagovanie na vývoj
 - Proaktívne využívanie sociálnych médií
 - Zmena komunálnej politiky ako výsledok

ĎAKUJEM ZA POZORNOST



MAREK ZAJÍČEK
SAS SLOVAKIA
MAREK.ZAJICEK@SAS.COM