

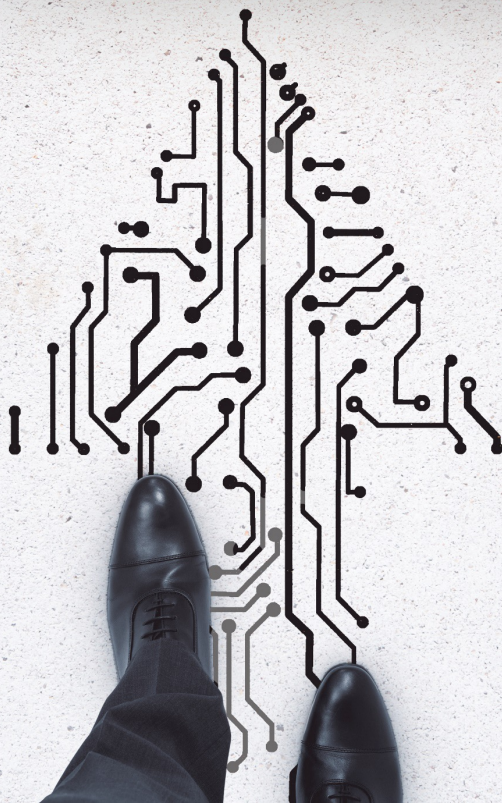


digitalizace

AI a digitální transformace MPSV ČR

ales.vejvoda@mpsv.cz
vaclav.koudele@microsoft.com

www.mpsv.cz



Výchozí situace na MPSV a ÚP

Zahlcené pobočky

Nedodržování lhůt

Nevybalancovaná pobočková síť

Obtížná dostupnost dat pro rozhodovací procesy a skutečné řízení práce

Uprchlíká krize, energetická krize

Nedostatečné kompetence v IT

Nedostatečné kompetence věcných sekcí

Vendorlock – smlouvy, řešení, interní knowhow

Technologický dluh

Priority a cíle digitální transformace pro roky 2023-2025



1 Spokojený klient (CX)

Jednou z hlavních priorit je udržování klienta informovaného o stavu a způsobu zpracování jeho agendy. Při návrhu nových služeb a digitalizaci procesů zohledňujeme získanou zpětnou vazbu od klienta.

2 Snížení manuálních činností

Redesign procesů a způsob zpracování agend je navrhován tak, aby automatizace a digitalizace měla přednost před manuálním zpracováním v případech, které dávají ekonomický smysl.

3 Digitální propozice

Budujeme povědomí o tom, že poskytované služby v oblasti agend MPSV lze poskytovat jednoduchým a digitálním způsobem. Přednost v designu procesů a služeb má digitální propozice.

4 Dostupnost služeb

Zpřístupňujeme agendy klientům ve vhodných kanálech a celkově rozšiřujeme dostupnost služeb – na portálech úřadu MPSV, ve specializovaných kanálech klientské zóny, call centru, pobočkách Úřadu práce a Czechpointu.

5 Firemní kultura

Digitální transformace je spojena se změnou kultury a změnou procesů v organizaci. Řízení procesů a změn musí být založené na datech, která jsou přístupná pro pravidelný reporting i analýzu.

Standardizujeme a centralizujeme zpracování vybraných agend v rámci rezortu vhodnou dělbou práce, stanovením vhodných KPI a odměňováním.



PRIORITY

Priority digitální transformace jsou v Informační koncepci MPSV **převedeny do měřitelných cílů.**

Digitalizace pro klienta - MPSV poskytuje uživatelsky přívětivé digitální služby v maximálním možném rozsahu.

Strategie Úřadu práce - Moderní a proklientsky orientovaná pobočková síť Úřadu práce ČR.

Efektivní úřad - MPSV je efektivně řízená organizace s vysokým podílem digitalizace vnitřních procesů.

Data úřadu - Vybudování jednotné datové základny a vytvoření konceptuálního datového modelu.

Provoz a bezpečnost - Zajištění bezpečného provozu informačních systémů MPSV prostřednictvím moderních technologií a zvyšováním uživatelské znalosti.

Digitální transformace – klíčové projekty

1. Klientská zóna – JENDA.MPSV.CZ
2. Dělbba práce mezi Backoffice a Pobočku
3. Automatizace získávání externích dat do procesů
4. Měření klientské spokojenosti
5. Datový sklad, analytika a reporting
6. Aplikace umělé inteligence pro obsluhu klientů

Vítejte v klientské zóně MPSV

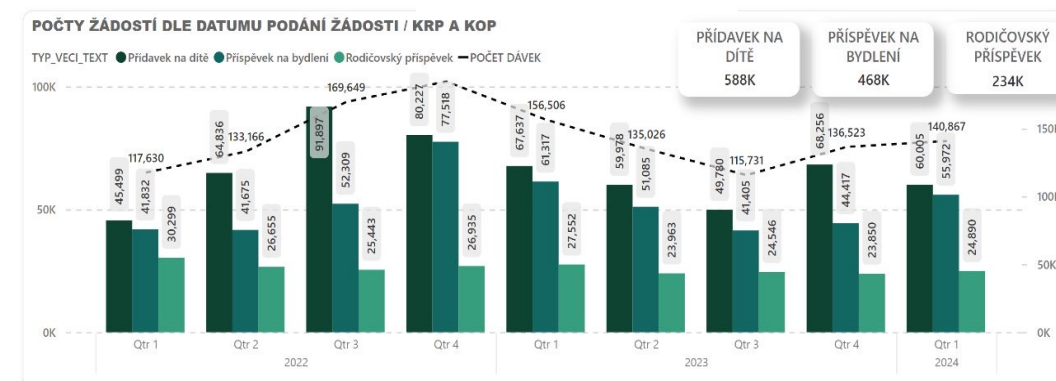
[Přejít do aplikace](#)

Rodičovský příspěvek, příspěvek na dítě a příspěvek na bydlení nyní vyřídíte bez návštěvy úřadu

- ✓ Žádost o uvedené dávky podáte z pohodlí domova
- ✓ Informaci o stavu žádosti získáte v aplikaci, e-mailu nebo SMS
- ✓ Změny týkající se již běžících dávek můžete nahlásit přímo v aplikaci
- ✓ Pokud již pobíráte rodičovský příspěvek, můžete jeho výši snadno změnit



Takovou známku jste dali
naší Klientské zóně Jenda



Jedno IT resortu MPSV - OneIT

- MPSV je rezort obsluhující miliony klientů a 20.000 zaměstnanci. Provozuje **dvě oddělené a samostatné IT organizace** - MPSV/ÚP a ČSSZ (důchody). Jedno strategické řízení IT organizace je podmínka pro úspěšnou transformaci.
- **Target operating model - budoucí stav**
 - **Jedno strategické řízení IT** - jedna koncepce poskytovaných služeb, řízení kapacit, procesů a bezpečnosti
 - **Sjednocené technologické prostředí** – konsolidace aplikačního portfolia, standardů, platforem, provozního modelu
 - **Řízení informací** – společná datová architektura, reporting a analytika
- **Očekávané přínosy pro občany**
 - Sjednocení přístupů pro design digitálních služeb – jeden klientský zážitek
 - Snížení nákladů
 - Stabilizace a rozvoj interních IT specialistů





Využití AI v projektech

AI OCR – ručně vyplněné formuláře

AI Chatbot

AI Voicebot (Call centrum)

AI VIZOR – kontrola příloh

Datový sklad – manažerské řízení

Roadmapa dalších AI projektů

AI příprava podkladů pro rozhodnutí

AI rozhodnutí

VIZOR etapa 2 a 3

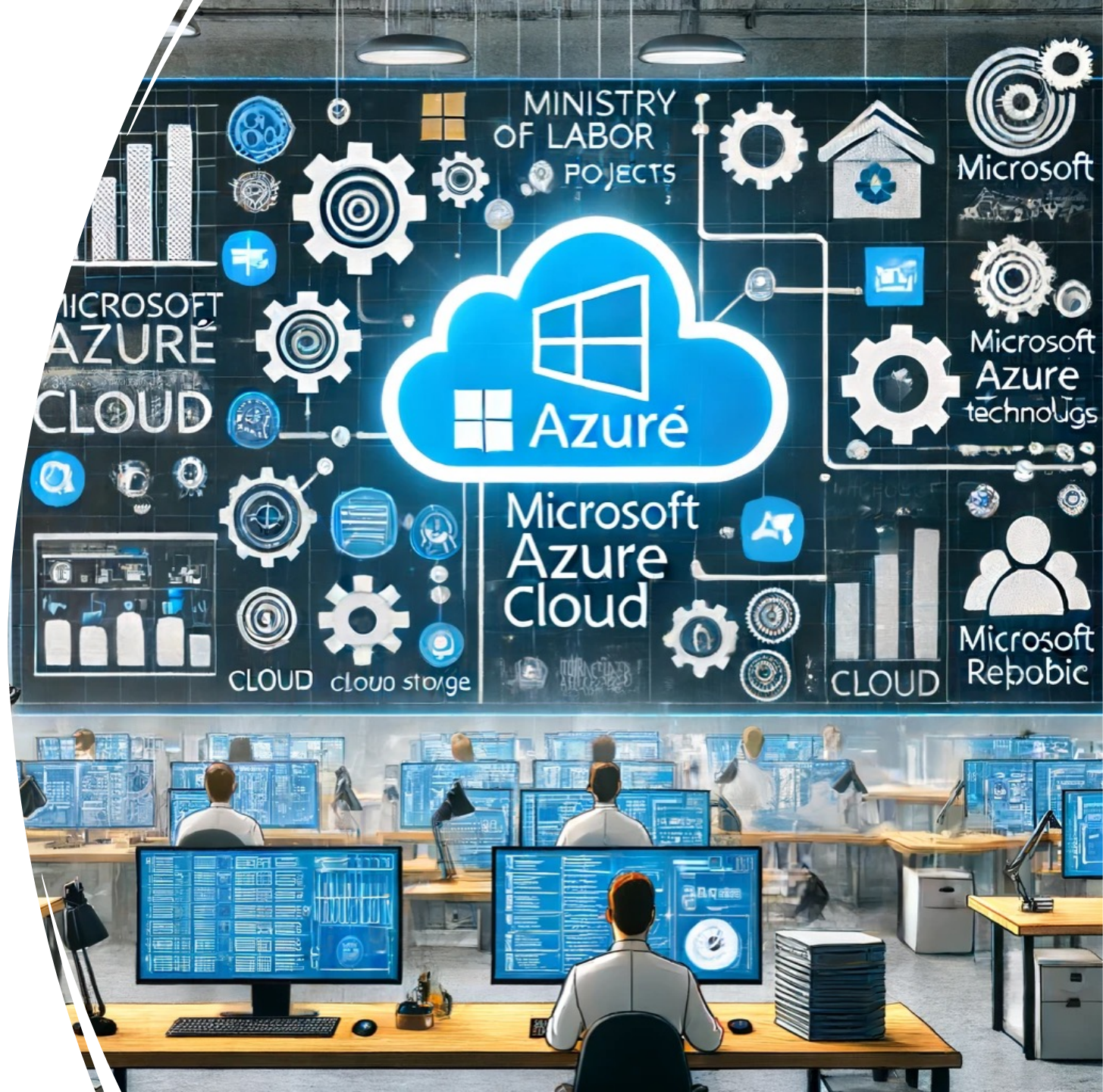
Zápisy z jednání

Personalizované služby pro klienty (360)



Využití cloudových technologií

- Cloud
 - Klientská zóna Jenda
 - Portál MPSV
 - DWH
 - HCI
 - AzureOpenAI - ChatGPT



A hand is shown holding a large, three-dimensional '@' symbol made of cardboard. The symbol is positioned on the right side of the frame, and the hand is on the left. The background is a blurred office setting with a desk and a computer monitor.

Děkujeme za pozornost

ales.vejvoda@mpsv.cz

vaclav.koudele@microsoft.com