

Globální technologické trendy ve veřejném sektoru a jejich uplatnění v ČR



Deloitte je leader v oblasti poradenských služeb – globálně, regionálně i lokálně

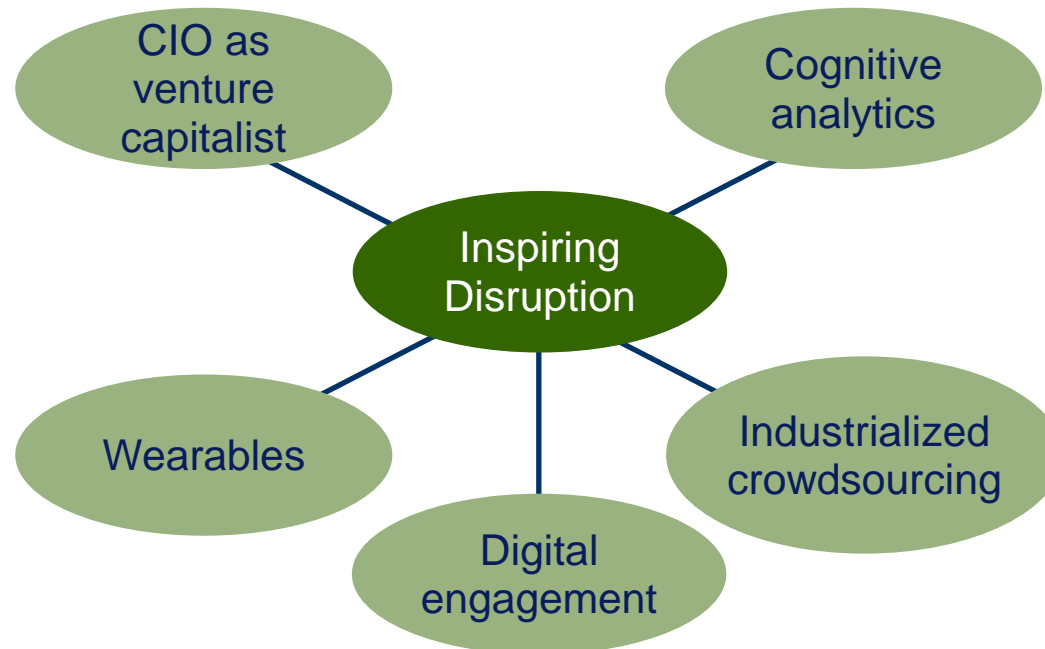
- 150 poradců v ČR ve všech sektorech
 - Public, Doprava, Energetika, Finanční služby, Telco, Průmysl a stavebnictví, ICT, Bezpečnost, HR, Finance, PMO
 - Vedoucí postavení ve většině z nich
- Přes 600 zaměstnanců v ČR celkem
 - Audit, daně, poradenství, právo, transakce
- 3 900 zaměstnanců v 17 státech regionu
- Přes 200 tisíc zaměstnanců globálně s přítomností ve většině zemí světa, leader ve veřejné sféře



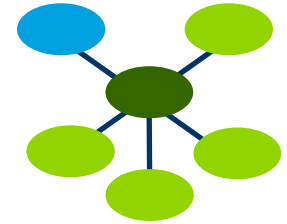
Deloitte Tech Trends



- Pravidelná roční zpráva společnosti Deloitte (již pátá), která shrnuje “disruptive” technologické trendy, které významně ovlivňují byznys, veřejnou správu, společnost
- Tématem roku 2014 jsou “inspiring disruption”, které mají nebyvalý potenciál přetvořit stávající zažitá metody, procesy
- Průzkum byl realizován mezi managementem zákazníků; Je zohledněna perspektiva byznysu a akademické sféry; Průzkum mezi aliančními partnery Deloitte, odvětvovými analytiky; Ideace myšlenek naší globální sítě společnosti Deloitte



CIO as venture capitalist

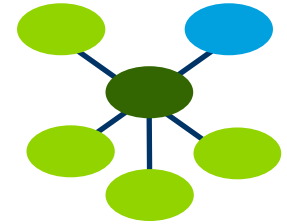


- Nově se od CIO očekává, že se bude podílet na rozvoji byznysu a inovacích a tedy jsou dnes v kurzu jedinci s netradičním myšlením a schopností rozumět potřebám byznysu. CIO by měl aktivně řídit IT portfolio směrem k naplnění firemních cílů a zároveň řídit svěřené portfolio tak, aby tomu lidi z byznysu rozuměli



- Tendence nic nepokazit neumožňuje inovovat, budoucí CIO musí umět připustit riziko. Zároveň se musí vypořádat s politickými tlaky proti inovacím, protože inovace plodí efektivitu a tím snižují rozpočet úřadu 😊
- Od moderního CIO se očekává schopnost postavit zkušený tým, který umí inovovat
- Stát Michigan vytvořil IT fond (granty a úvěry) pro projekty místních samospráv, které prokáží silnou ROI a zároveň mají pozitivní dopad na občana, 92% projektů jsou v černých číslech

Cognitive analytics

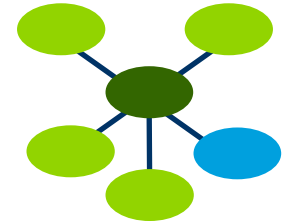


- Jde o metody a nástroje v oblasti analýzy dat, které posouvají schopnost organizace v rámci svých procesů se rozhodovat či reagovat na potřeby klienta v reálném čase



- Obrovské množství dat v dnešních systémech naráží na lidskou kapacitu je analyzovat, organizace hledají cestu jak tyto data analyzovat v reálném čase a na základě toho reagovat na potřeby klienta
- V oblasti veřejné správy se objevují možnosti využít těchto metod zejména při detekci podvodů, tržního dohledu, bezpečnostních hrozeb atd.
- US utratily v roce 2012 \$5 miliard na projekty v oblasti big data, v roce 2017 se odhaduje dokonce \$8 miliard
- Aplikace metod nevyžaduje jen kapitálovou náročnost (HW, SW, nové modely...), ale zároveň je jejich adaptace náročná na lidský faktor a naučit uživatele interpretovat výsledky
- Zároveň je velkou výzvou pro organizace správně identifikovat oblast pro využití cognitivních metod, kde jejich nasazení má významnou ROI

Industrialized crowdsourcing

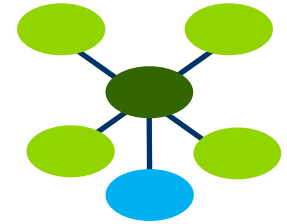


- Jedná se o využití kolektivní znalosti “masy lidí” pro rozvoj produktu, služby, řešení problému, učinění rozhodnutí a to v okamžiku, kdy organizace uzná za vhodné. Jedná se o nástroj ideace myšlenek pro inovace. Industrialized znamená, že crowdsourcing dnes nabírá na velikosti, rozsahu a sofistikaci řešení jak získat přístup ke specializovaným znalostem a dovednostem napříč a mimo organizaci



- Tlaky na snížení rozpočtů ve veřejné správě jsou významným impulsem pro crowdsourcing za účelem realizace rychlejších a levnějších řešení a získání nových informací a dat
- Island v roce 2012 využil crowdsourcingu prostřednictvím social media pro tvorbu ústavy, zúčastnila se více jak polovina elektoriátu; Transportation Security Administration v roce 2007 zavedla po ideaci myšlenek odbavovací přepážku pro časté cestující, Geneva přišla s videohrou, která pomohla digitalizovat a kategorizovat majetek města. Crowdsourcingové platformy mohou přinést novou expertýzu, nové koncepty řízení a opakovatelné výsledky
- Výzvou pro crowdsourcing je ve veřejném sektoru ochrana sensitivních údajů
- Důležité jsou pobídky pro zainteresované, nemusí být pouze finanční

Digital engagement

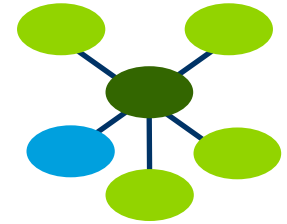


- Jedná se o synchronizovanou interakci s klientem prostřednictvím mobilů, tabletů, webu, sociálních sítí, call center, kiosků, nositelné elektroniky



- Veřejný sektor nezůstává pozadu s reakcí na online evoluci - vytvoření webů, adaptaci na e-commerce, využívání sociálních sítí a tvorbu mobilních aplikací. E-government je reakcí na tuto výzvu. Veřejné služby se tak stávají více zákaznický orientované. UN report dokonce měří e-government development index jednotlivých zemí
- Příkladem takového engagementu je např. notifikační a trackovací systém poštovních společností, mobilní aplikace jízdních řádů a notifikace zpoždění atd.
- Možnosti využití otevřených dat veřejné správy v jednotlivých oblastech – doprava, zdraví, životní prostředí, školství atd. Cílem však není dopravit informace k uživatelům, ale navázat dialog a interakci.

Wearables



- Tzv. nositelná elektronika, která má formu hodinek, náramků, brýlí. Potenciál je ohromný: hands-free, heads-up technologie, které nás neomezují při denních aktivitách z důvodu bezpečnosti, logistiky atd.



- Jedná se o jeden z nejvýraznějších trendů 2014 s významným potenciálem růstů v následujících 2 až 3 letech, jejich účelem je minimálně zkrátit čas mezi získáním přístupu k informacím a chováním na základě takto získaných informací
- V US je pionýrem v oblasti wearables zejména armáda. Piloti byli vybaveni helmami, které na plexi štítu zobrazují informace a data o cíli a mají 360 view okolo vrtulníku či letadla; technici emergency, hasiči jsou vybaveni brýlemi, které jim pomáhají v terénu vykonávat svoji práci; policie dnes běžně používá kamery pro záznam jejich jednání s protistranou
- Vykonávat svoji práci hands-free je obzvláště výhodou, ale je potřeba se vyrovnat s možnými limitacemi v terénu jako je velikost, dobíjení
- Primárně se snaží organizace poskytovat na wearables ty aplikace, které jsou dnes běžně dostupné na smartphonech, např. jízdni řády pro smartbrýle

Otázky, diskuse

Děkuji

Deloitte.

Deloitte označuje jednu či více společností Deloitte Touche Tohmatsu Limited, britské privátní společnosti s ručením omezeným zárukou, a jejích členských firem. Každá z těchto firem představuje samostatný a nezávislý právní subjekt. Podrobný popis právní struktury společnosti Deloitte Touche Tohmatsu Limited a jejích členských firem je uveden na adrese www.deloitte.com/cz/onas.

© 2014 Deloitte Česká republika