

# Uticaj tehnologije na javni sektor





Matthias Lichtenthaler

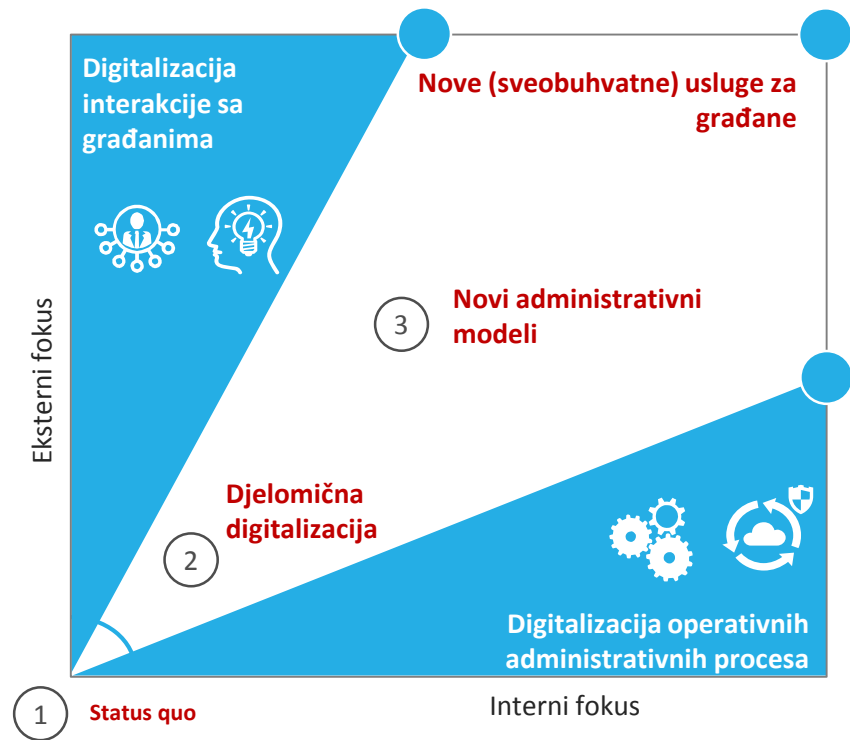
*Šef Odjela za digitalnu transformaciju*

*Bundesrechenzentrum GmbH*

# Digitalizacija kao pokretač za javni sektor

Evaluiranje novih poslovnih modela na osnovu zajedničkih izazova

	<b>Potražnja za digitalnim kanalima komunikacije i mobilnim rješenjima</b> <i>npr. pravo na digitalnu komunikaciju sa javnim nadležnim ustanovama počevši od 2020. godine</i>
	<b>Građani očekuju personalizovane i razumljive usluge</b> <i>npr. znanje o statusu procesa personalnih aplikacija, rješenja za samoposluživanje, elektronski formulari</i>
	<b>Korištenje podataka uz istovremeno garantovanje visokih standarda sajber sigurnosti</b> <i>npr. borba protiv prevara kroz analiziranje velikih količina podataka (Velike količine podataka i analitika)</i>
	<b>Povećavanje pritiska za efikasnost zbog inteligentne automatizacije</b> <i>npr. automatizacija i povezivanje zadataka, koristi i sinergija, skraćeno vrijeme rukovanja</i>



3 teme za omogućavanje klijentima da optimizuju i digitalizuju interne procedure i procese (B2B), kao i da unaprijede bliskost sa klijentima kroz digitalne usluge koje su lake za korištenje (B2B2C).

	O čemu se tu radi?	Kako ja to konkretno mogu da koristim?
Upravljanje informacijama i virtualni asistenti	<b>Obezbjeđivanje informacija koje je lako za korištenje</b> i usluge za građane, preduzeća i zaposlene	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>Intuitivni portali</b> između građanskog društva i javne uprave (npr. jednošalterska služba za preseljenje, rođenje...)</li><li>▪ <b>Virtualni asistenti i Chatbotovi</b> za ekspertsku podršku ili direktnu komunikaciju sa klijentima (npr. servisna linija, na mreži)</li></ul>
Kognitivna analitika i kontekstualizacija	Analiziranje, koreliranje, vizualizacija <b>velikih količina nehomogenih podataka</b> kako bi ih se učinilo <b>korisnim</b> za odlučivanje preduzeća	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>Analiza i povezivanje</b> velikih količina (ne)struktuiranih podataka (npr. veliki krivični procesi)</li><li>▪ Evaluacija, kontekstualizacija i vizualizacija podataka koja je laka za korištenje, sve do preporučivanja „<b>najbolje sljedeće mjere</b>“ (npr. poreska inspekcija)</li></ul>
Robotska automatizacija procesa	Automatizovati na pravilima zasnovane ili standardizovane procese sa ciljem povećavanja stepena <b>efikasnosti administrativnih procesa</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Sprovođenje <b>zadataka zasnovanih na pravilima</b> (npr. kopiranje, istraživanje u različitim sistemima) korištenjem <b>botova</b></li><li>▪ <b>Auto-kroling</b> podaci i sadržaj za dobijanje korisnih informacija ili <b>pokretanje procesa</b></li><li>▪ <b>Radikalna inovacija</b> procesa („Digitalizacija“)</li></ul>

# Analitika podataka kao ključni izvor za odlučivanje u javnom sektoru

Razumijevanje stvarne vrijednosti i konteksta podataka



# Potražnja za velikim količinama podataka i analitikom u javnom sektoru

## Tretirati građanina kao klijenta!

### Potražnja za velikim količinama podataka i analitikom.... Vođeno poslovnim ishodima

1	Kupovina, rast i zadržavanje klijenata			<ul style="list-style-type: none"><li>- Personalizacija</li><li>- Profitabilnost</li><li>- Retencija</li><li>- Kupovina</li></ul>
2	Optimizacija operacija i smanjivanje prevara			<ul style="list-style-type: none"><li>- Globalne operacije</li><li>- Efikasnost infrastrukture i sredstava</li><li>- Prevare</li><li>- Sigurnost</li></ul>
3	Maksimalno povećavanje uvida i unapređivanje ekonomičnosti			<ul style="list-style-type: none"><li>- Sakupljanje i analiziranje svih podataka</li><li>- Rukovođenje svim podacima</li><li>- Optimizacija analitičkih opterećenja poslom</li><li>- Spektar analize</li></ul>
4	Transformacija poslovnog učinka			<ul style="list-style-type: none"><li>- Finansijski i operativni učinak</li><li>- Finansijski rizik</li><li>- Operativni rizik i poštivanje propisa</li></ul>
5	Stvaranje novih poslovnih modela			<ul style="list-style-type: none"><li>- Proizvodi i usluge vođeni podacima</li><li>- Netradicionalna partnerstva</li><li>- Masovno eksperimentisanje</li></ul>

# Primjer: Analitika za procese u javnom sektoru

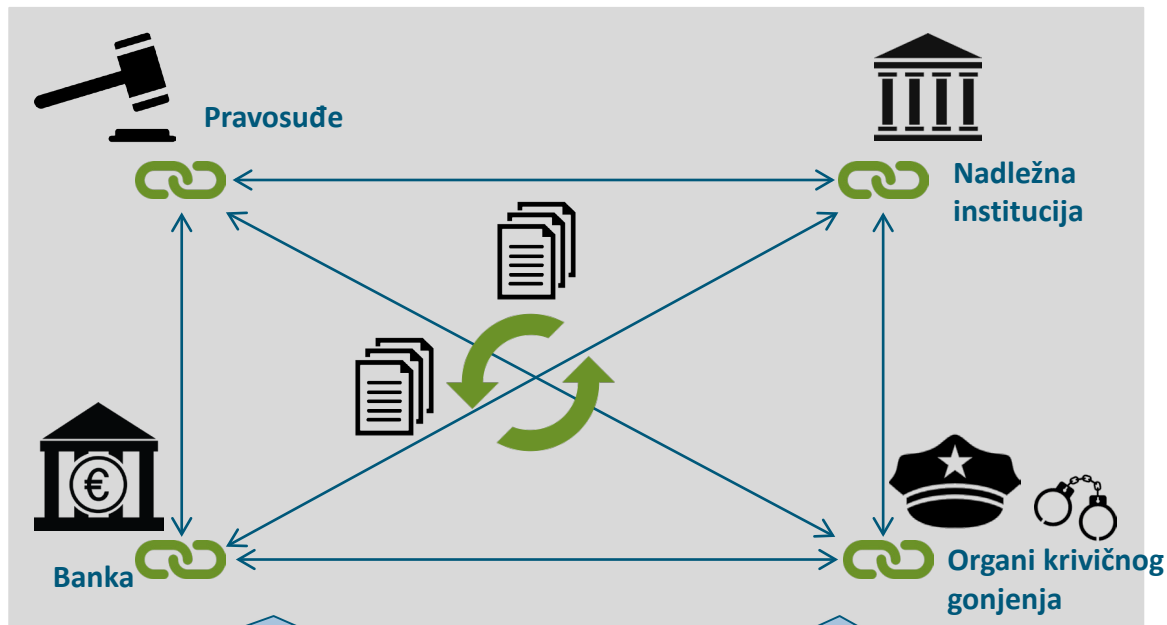
Analitika konsolidovanih i integrisanih podataka za osnaženo odlučivanje



- > Uparivanje, kontekstualizacija i razmjena podataka između specifičnih aplikacija i sistema SAP
- > Logične interakcije između različitih tipova podataka
- > Podaci iz sistema SAP biće ojačani polu-strukturiranim informacijama

# Agregacija i analitika podataka u realnom vremenu

Novi nalazi vezani za proceduru za velika krivična djela



Kognitivni predtest ili usklađenost sadržaja sa smjernicama?

Komandne table za analitiku za kompleksne procedure

## Ključne činjenice

- Korištenje: Blockchain bez sredstava
- Distribucija: Blockchain zajednice

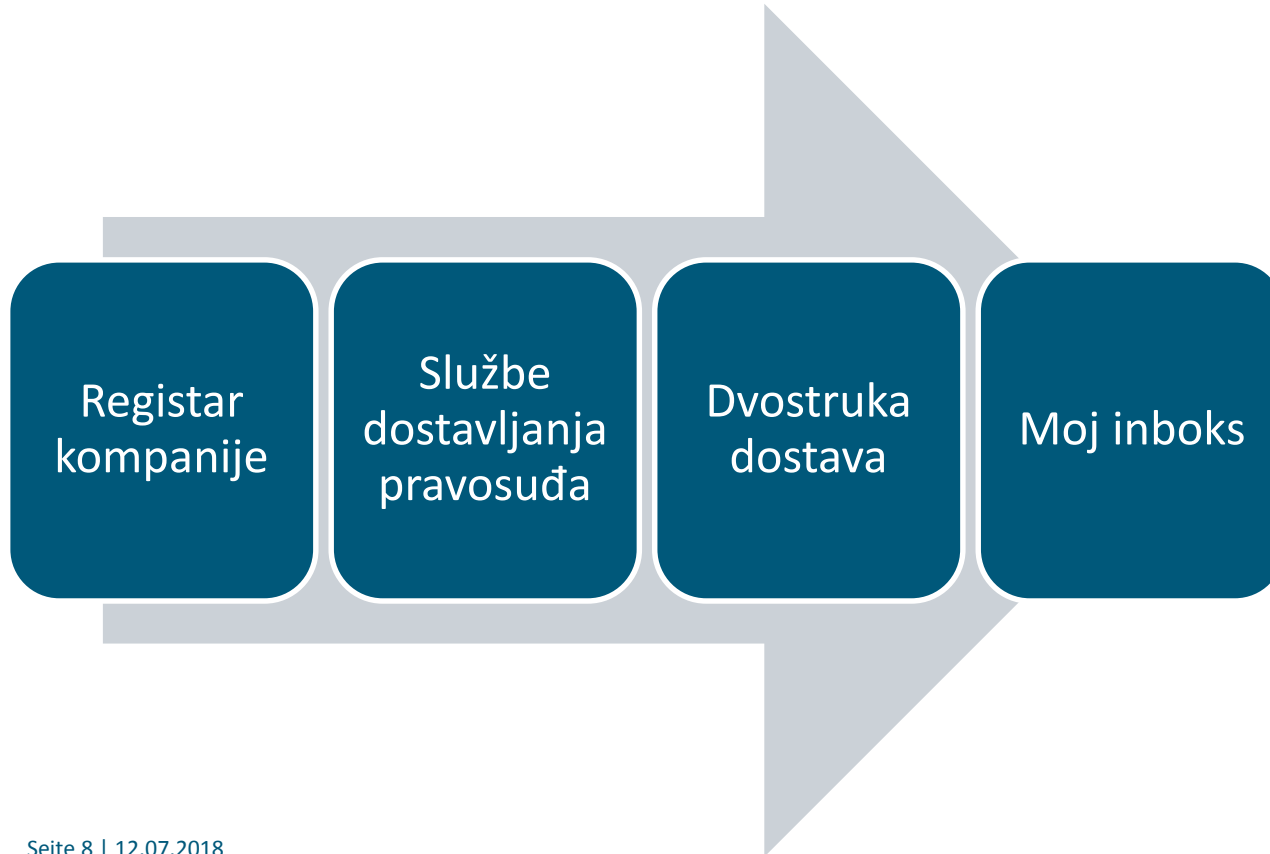
## Procedura

- Banke, javne ustanove, pravosuđe itd. koriste Blockchain za sinhronizaciju podataka i informacija u realnom vremenu
- Pozadina: pojedinačne aktivnosti često nisu kažnjive ili se ne mogu identifikovati kao krivično djelo (bez konteksta)
- Potencijalni držaoci nota su banke i osiguravajuća društva, nadležne institucije i ministarstva

## Poslovne koristi

- Agregacija podataka određuje koreliranost (uključujući njihov hronološki poredak)
- Identifikacija kriminalne aktivnosti i, prema tome, njihovo lakše krivično gonjenje

# Dostavljanje digitalne pošte – osigurano u Blockchainu



## Ključne činjenice

- Slučaj korištenja: Osiguravanje procesa dostave / sljedljivost
- Distribucija: Blockchain zajednice

## Procedura

- Definisani atributi i ime procesa se upisuju u blockchain u svakom od koraka procesa
- To evidentiranje informacije obezbjeđuje sveobuhvatnu sljedljivost i povećan stepen integriteta

## Poslovna vrijednost

- Blockchain tehnologija omogućava unapređeno kontrolisanje i monitoring e-ispоруke
- Bekap podataka obezbjeđuje upravljanje rokovima i strukturiran proces izvještavanja