

Kształtowanie administracji publicznej na miarę XXI wieku

Jak wykorzystać nowoczesne technologie do kontaktów z obywatelami



W jaki sposób instytucje rządowe mogą się komunikować z nowoczesnym obywatelem?

Przedsiębiorstwa zdają sobie sprawę ze znaczenia technologii cyfrowych. Wiedzą, jak ważne jest odpowiednie wykorzystanie mediów społecznościowych, urządzeń mobilnych i technologii chmurowych, które są wszechobecne w codziennym życiu ich klientów.

Konsumenci oczekują modelu obsługi zaprojektowanego z myślą o technologiach cyfrowych, przede wszystkim urządzeniach mobilnych, wysoce spersonalizowanego i dostosowanego do indywidualnych potrzeb.

To samo dotyczy sektora administracji publicznej. Ponieważ cyfrowe zaangażowanie jest coraz bardziej zakorzenione w nowoczesnej kulturze, instytucje rządowe muszą spełnić oczekiwania obywateli przyzwyczajonych do tego, że informacje i odpowiedzi na pytania są dostępne natychmiast za pośrednictwem narzędzi cyfrowych.

Administracja publiczna nie może pozostać w tyle.

Aby dotrzeć do współczesnych obywateli, którzy korzystają z najnowocześniejszych technologii komunikacyjnych, instytucje rządowe muszą myśleć tak jak oni. Muszą używać innowacyjnych platform i nowoczesnych narzędzi, aby zaoferować tej grupie atrakcyjne, innowacyjne usługi, jednocześnie nie zapominając o osobach niemających dostępu do technologii cyfrowych.

Cyfrowy start

Instytucje rządowe muszą dziś komunikować się z obywatelami za pośrednictwem wszystkich kanałów, platform i urządzeń, z wykorzystaniem sieci społecznościowych i inteligentnych botów. Tego oczekują ludzie, tego wymaga XXI wiek. Od czego zacząć zmiany?



Wyznaczenie liderów i zdefiniowanie celów, określenie potrzeb obywateli w zakresie technologii cyfrowych, zapoznanie się z możliwościami technicznymi i budżetem organizacji, zapewnienie komunikacji i współpracy między różnymi zespołami i działami.



Koordynowanie spersonalizowanych interakcji z każdym obywatelem w wielu kanałach i na wielu urządzeniach.



Stworzenie usług i rozwiązań dostępnych z dowolnego miejsca w każdej chwili. Media społecznościowe są znakomitą platformą, która umożliwi instytucjom administracji publicznej efektywne spełnienie tych oczekiwań.



Wdrożenie strategii opartej na ujednoliconej platformie zgodnej ze standardami, która łączy odseparowane wcześniej zbiory danych i eliminuje problemy wynikające z zawodnej integracji punktowej. O ile obywatele zwykle nie zauważają, że obsługa jest sprawna i bezproblemowa, to zwracają uwagę, jeśli taka nie jest.

Nowe sposoby angażowania obywateli oparte na sztucznej inteligencji

Dzięki najnowszym postępom w dziedzinie automatycznego uczenia oraz możliwości wykorzystania ogromnej mocy obliczeniowej do przetwarzania wielkich zbiorów danych (ang. *big data*) sztuczna inteligencja stała się technologią głównego nurtu. Na przykład, jak wynika z badań przeprowadzonych przez firmę Oracle w 2016 r., 78% dużych firm wytwarzających produkty konsumpcyjne spodziewa się, że do 2020 r. będzie używać narzędzi rzeczywistości wirtualnej, a 80% – że będzie komunikować się z klientami za pośrednictwem chatbotów.

Sztuczna inteligencja w postaci autonomicznych samochodów lub asystentów cyfrowych w smartfonach z pewnością przykuwa uwagę społeczeństwa. Funkcje uczenia maszynowego, takie jak rozpoznawanie głosu, wbudowane w aplikacje biznesowe mogą przynieść szereg korzyści, od wzrostu produktywności, poprzez wykrywanie oszustw, po lepsze zrozumienie odczuć klientów.

Sztuczna inteligencja zmienia sposób funkcjonowania każdej branży praktycznie pod każdym względem. Sektor administracji publicznej zaczyna sobie zdawać z tego sprawę. Aby stworzyć „cyfrowy rząd”, nie wystarczy publikować treści w Internecie i oczekiwać od obywateli, że sami znajdą wszystko, czego potrzebują. Instytucje rządowe powinny co najmniej spersonalizować komunikaty oraz umożliwić indywidualne interakcje urzędów z obywatelami za pośrednictwem osobistych asystentów internetowych, społecznościowych i wirtualnych.

Agencje rządowe dysponują cennymi repozytoriami danych dostępnymi publicznie, dzięki czemu aplikacje oparte o sztuczną inteligencję mogą wykonywać bardziej zaawansowane zadania, które zwykle były wykonywane przez pracowników wyspecjalizowanych w przetwarzaniu wiedzy. Przykładowo, korzystając z funkcji Facebooka obywatele mogą wysyłać wiadomości bezpośrednio do Białego Domu. Agencje wchodzące w skład amerykańskich Narodowych Instytutów Zdrowia (ang. National Institutes of Health) sprawdzają obecnie, jak za pomocą inteligentnych botów pomagać ludziom w rzuceniu palenia poprzez asystę na ekranie w czasie rzeczywistym. Sektor rządowy zaczął już korzystać z nowoczesnych technologii, aby docierać do obywateli za pośrednictwem kanałów codziennie przez nich używanych – smartfonów, tabletów lub komputerów. Może jednak zrobić w tym zakresie dużo więcej.

Chatboty w administracji publicznej

Instytucje administracji publicznej mogą wykorzystać chatboty do różnych celów, na przykład do udzielania obywatelom odpowiedzi na następujące pytania:

- Kiedy otrzymam pomoc finansową?
- Jakie miejsca pracy są dostępne w moim regionie?
- Gdzie mogę uzyskać pomoc mieszkaniową dla osoby niepełnosprawnej?
- Chcę zapłacić mandat za parkowanie w niedozwolonym miejscu.
- O której godzinie odjeżdża następny autobus?
- Jakie imprezy i wycieczki są dziś dostępne w moim regionie?
- Z jakich ulg podatkowych związanych z oszczędnością energii mogę skorzystać?
- Proszę mi przypomnieć, jakie pozycje zakupiłem w ciągu ostatnich 90 dni.
- Jakie parki narodowe znajdują się w moim regionie?
- Chcę się starać o świadczenia socjalne.
- Jak wygląda sprawa mojego zwrotu podatku?
- Jakie są objawy zarażenia wirusem Zika?



Przygotowanie do cyfrowej transformacji

Metody budowania zaangażowania dostosowane do indywidualnych potrzeb

Niektóre instytucje administracji publicznej dopiero zaczynają wdrażać technologie cyfrowe, inne doskonałą używane już modele. W obu przypadkach mogą osiągnąć korzyści, jeśli wykonają pięć następujących kroków:

1. **Ustanowienie kierownictwa i wyznaczenie celów.** Dobrym sposobem wdrożenia zintegrowanej strategii cyfrowej ułatwiającej współpracę jest utworzenie cyfrowego centrum kompetencji.
2. **Ocena cyfrowej dojrzałości instytucji.** Dogłębna analiza bazy obywateli umożliwia określenie, kim są najważniejsi klienci instytucji i w jaki sposób się z nią komunikują (lub będą się komunikować).
3. **Określenie najważniejszych właściwości docelowego rozwiązania.** Instytucja powinna nauczyć się świadczyć usługi szybko, za pośrednictwem platform preferowanych przez obywateli, oraz zapewniać wyjątkową jakość obsługi.
4. **Określenie najważniejszych wymagań dotyczących technologii.** Należy określić, w jakie technologie cyfrowe i inne rozwiązania trzeba zainwestować, aby zapewnić obywatelom kompleksową obsługę cyfrową zgodną z ich oczekiwaniami, a następnie, na podstawie informacji otrzymanych od dyrektora ds. informatycznych, opracować plan wdrożenia takich technologii oraz przedstawić go ich przyszłym użytkownikom i przeprowadzić niezbędne szkolenia.
5. **Zorganizowanie współpracy.** Poszczególne działy instytucji powinny ze sobą współpracować, aby osiągnąć konsensus i wspólnie realizować najważniejsze inicjatywy związane z technologiami cyfrowymi. Jedną, wspólną platformą opartą na standardach przyspiesza wdrażanie technologii i umożliwia połączenie odseparowanych wcześniej obszarów, które utrudniały użytkownikom korzystanie z usług.

Budowanie zaangażowania obywateli

Wszyscy chcą dziś mieć dostęp do usług i rozwiązań z dowolnego miejsca, w każdej chwili. To samo dotyczy użytkowników systemów administracji publicznej. Za pomocą mediów społecznościowych oraz inteligentnych wirtualnych asystentów obywatele mogą uzyskiwać i udostępniać informacje, komunikować się z urzędami oraz wyrażać swoje opinie w czasie rzeczywistym.

Instytucje rządowe powinny wykorzystać cyfrowe zaangażowanie obywateli do osiągnięcia następujących celów:

- **Zdobycie znakomitej reputacji.** Wykorzystując platformy społecznościowe, takie jak LinkedIn i Facebook, instytucje rządowe mogą wzmacniać pozytywne komunikaty, przeprowadzać innowacyjne kampanie oraz gromadzić informacje zwrotne na temat inicjatyw i problemów.
- **Lepsza obsługa obywateli.** Za pomocą platform cyfrowych, takich jak Twitter, instytucje administracji publicznej mogą szybko odpowiadać na pytania obywateli po stosunkowo niskim koszcie, zapewnić im lepszą obsługę oraz szybciej reagować na ich oczekiwania.
- **Zapewnienie pracownikom nowych możliwości.** Podobnie jak obsługiwani obywatele, również pracownicy instytucji administracji publicznej korzystają z technologii cyfrowych. Menedżerowie powinni wykorzystać te technologie do zwiększania motywacji swoich podwładnych.



Cyfrowa transformacja oparta o rozwiązania Oracle

Podstawą cyfrowej transformacji jest ujednolicone rozwiązanie. Oracle oferuje zintegrowany pakiet rozwiązań i produktów chmurowych, który pomoże instytucjom administracji publicznej w realizacji planów obsługi i zaangażowania obywateli.

Pierwszym z tych rozwiązań jest Oracle Customer Experience Cloud. Łączy ono procesy i obywateli w ramach strategii opartej na technologiach mobilnych, mediach społecznościowych i chmurze. Jedna, skomunikowana platforma zgodna ze standardami umożliwia połączenie zbiorów danych, które wcześniej były od siebie odseparowane. Eliminuje wiele problemów typowych dla innych platform i fragmentarycznych rozwiązań opartych na zawodnej integracji punktowej.

W ramach rozwiązania Oracle Customer Experience Cloud dostępne są wymienione poniżej wyspecjalizowane narzędzia, które pomogą nowoczesnym instytucjom administracji publicznej w optymalizacji obsługi obywateli oraz usprawnieniu komunikacji z nimi.

Oracle Service Cloud

Obywatele chcą szybko uzyskiwać odpowiedzi i rozwiązania. Oczekują dostępu do usług w każdej chwili, za pośrednictwem każdego kanału i platformy. Oracle Service Cloud umożliwia efektywną obsługę użytkowników w wybranym przez nich miejscu i w sposób, jakiego oczekują. Pozwala instytucjom administracji publicznej osiągnąć następujące cele:

- **Lepsze poznanie potrzeb obywateli.** Zintegrowany widok interakcji z obywatelami we wszystkich kanałach, włącznie z mediami społecznościowymi, umożliwia rozwiązywanie problemów już podczas pierwszego kontaktu, w dowolnym miejscu i czasie.
- **Rozwiązywanie problemów.** Zarządzanie wiedzą, funkcje samoobsługowe oraz czat i połączenia dostępne po jednym kliknięciu umożliwiają lepszą obsługę użytkowników po niższych kosztach.

Oracle Social Cloud

Za pośrednictwem mediów społecznościowych wyborcy wyrażają swoje opinie i wpływają na opinie innych. Aby wykorzystać te interakcje, instytucje administracji publicznej potrzebują odpowiedniego planu działań. Rozwiązanie Oracle Social Cloud umożliwia wykorzystanie mediów społecznościowych do następujących celów:

- **Pozyskiwanie wartościowych informacji.** Śledząc konwersacje na wybrane tematy oraz podejmując na ich podstawie odpowiednie działania, instytucja może wpływać na sposób, w jaki jest postrzegana.
- **Wykorzystanie sieci społecznościowych.** Publikowanie treści, udzielanie odpowiedzi na pytania oraz wyjaśnianie wątpliwości na najczęściej odwiedzanych platformach społecznościowych zwiększa zaangażowanie obywateli.

Platforma Oracle Mobile Cloud

Instytucje rządowe świadczą wiele usług w terenie, co wymaga bezpośrednich interakcji z obywatelami. Pomogą im usługi Oracle Mobile Cloud, które umożliwiają osiągnięcie następujących celów:

- **Dotarcie do każdego obywatela.**
Za pomocą innowacyjnych narzędzi i usług, w tym sztucznej inteligencji, można stworzyć strategię opartą na technologiach mobilnych.
- **Zapewnienie kompleksowej łączności.**
Instytucja administracji publicznej może zintegrować aplikacje wewnętrzne lub aplikacje innych firm z systemami i usługami zaplecza oraz bezpiecznymi zewnętrznymi systemami informacyjnymi. W ten sposób odzyska kontrolę nad obsługą użytkownika i informacjami.





Oracle Marketing Cloud

Nowoczesny rząd musi nawiązywać indywidualne relacje z obywatelami we wszystkich kanałach, a jednocześnie zwiększać swoją efektywność w warunkach ograniczeń budżetowych. Rozwiązanie Oracle Marketing Cloud umożliwia podział odpowiedzialności oparty na danych i udostępnianie treści w konkretnym kontekście. Pozwala instytucjom administracji publicznej osiągnąć następujące cele:

- **Większe zaangażowanie obywateli.** Zawsze dostępne rozwiązania wielokanałowe i platformy społecznościowe oraz dynamiczne, spersonalizowane funkcje umożliwiają dotarcie do większej liczby obywateli.
- **Lepsze poznanie obywateli.** Personalizacja obsługi użytkowników i dostarczanie im informacji opartych na indywidualnych profilach cyfrowych umożliwia efektywną edukację.

Oracle Customer Experience Cloud to kompleksowe rozwiązanie do obsługi klienta przeznaczone dla sektora administracji publicznej. Wykorzystano w nim funkcję inteligentnego bota, która została zbudowana na bazie najwyższej klasy rozwiązań Oracle. Oracle Customer Experience Cloud umożliwia organizacjom pokazanie się od najlepszej strony we wszystkich kanałach i punktach kontaktowych oraz na wszystkich płaszczyznach interakcji.

Więcej informacji o nowoczesnych funkcjach oferowanych obywatelom przez instytucje administracji publicznej można znaleźć pod adresem cloud.oracle.com/pl_PL/public-sector.

Główny autor: Franco Amalfi, dyrektor ds. zaangażowania cyfrowego w Oracle

Copyright © 2017, Oracle i/lub jej spółki powiązane. Wszelkie prawa zastrzeżone.
Oracle i Java są zastrzeżonymi znakami towarowymi Oracle i/lub jej spółek powiązanych.
Inne nazwy mogą być znakami towarowymi odpowiednich właścicieli.

ORACLE®