

Raport z postępu rzeczowo-finansowego projektu informatycznego Multikanałowe Centrum Komunikacji eMCeK

za II kwartał 2023 roku

(dane należy wskazać w zakresie odnoszącym się do okresu sprawozdawczego)

Tytuł projektu	Multikanałowe Centrum Komunikacji (eMCeK)
Wnioskodawca	Minister Finansów
Beneficjent	Ministerstwo Finansów
Partnerzy	brak
Źródło finansowania	Cz. 19 - budżet, finanse publiczne i instytucje finansowe
Całkowity koszt projektu	50 628 015,74 zł
Całkowity koszt projektu - wydatki kwalifikowalne	0,00 zł
Okres realizacji projektu	08-2021 do 06-2023

1. Otoczenie prawne

Rozporządzenie Ministra Finansów w sprawie korzystania z e-Urzędu Skarbowego – obowiązujące - data ogłoszenia rozporządzenia: 22 czerwca 2023 roku.

2. Postęp finansowy

Czas realizacji projektu	Wartość środków wydatkowanych	Wartość środków zaangażowanych
100%	82%	82%

3. Postęp rzeczowy

Kamienie milowe

Nazwa	Powiązane wskaźniki projektu ¹	Planowany termin osiągnięcia	Rzeczywisty termin osiągnięcia	Status realizacji kamienia milowego
Określone wymagania biznesowe i techniczne dla systemu	Nie dotyczy	2021-11-04	2021-11-04	Osiągnięty

¹ Sekcja dotyczy projektów realizowanych ze środków UE

Nazwa	Powiązane wskaźniki projektu ¹	Planowany termin osiągnięcia	Rzeczywisty termin osiągnięcia	Status realizacji kamienia milowego
teleinformatycznego oraz narzędzi AI (Voicebot, Chatbot).				
Opracowana koncepcja funkcjonowania organizacji, w tym eMCeK	Nie dotyczy	2021-11-30	2021-11-30	Osiągnięty
Opracowany Opis Przedmiotu Zamówienia.	Nie dotyczy	2022-01-14	2022-01-14	Osiągnięty
Ogłoszone postępowanie na zaprojektowanie, dostawę, wdrożenie, przetestowanie Systemu eMCeK wraz z Wirtualnym Asystentem Klienta oraz przeszkolenie jego Użytkowników przez Wykonawcę wraz z gwarancją na ww. System na okres 60 m-cy.	Nie dotyczy	2022-03-23	2022-03-23	Osiągnięty
Podpisana umowa na zaprojektowanie, dostawę, wdrożenie, przetestowanie Systemu eMCeK wraz z Wirtualnym Asystentem Klienta oraz przeszkolenie jego Użytkowników przez Wykonawcę wraz z gwarancją na ww. System na okres 60 m-cy.	Nie dotyczy	2022-08-23	2022-08-23	Osiągnięty
Zainstalowany dostarczony System eMCeK wraz z integracjami z innymi systemami KAS na środowisku produkcyjnym.	Nie dotyczy	2023-04-24	2023-05-05	Osiągnięty W dniu 20.03.2023r., wpłynął wniosek Wykonawcy o wydłużenie terminu realizacji Umowy, w związku z opóźnieniami w zakresie realizacji projektu m.in. prac integracyjnych (interfejsy Portalu Podatkowego: API do zapytań klientów ze strony podatki.gov, kalendarz do umawiania wideorozmów). CIRF uznał zasadność wniosku. Termin realizacji Umowy został przesunięty na 24.04.2023r. W związku z opóźnieniami w integracji, wydłużeniu uległ termin zakończenia testów Systemu. Faktyczne wykonanie Umowy nastąpiło 05.05.2023r.
Przeszkoleni Użytkownicy (pracownicy KAS i CIRF).	Nie dotyczy	2023-04-21	2023-03-20	Osiągnięty
Przeprowadzone testy	Nie dotyczy	2023-04-24	2023-05-05	Osiągnięty Przeprowadzenie testów Systemu możliwe było po zakończeniu prac integracyjnych. Ostatecznie testy zakończone zostały w dniu 05.05.2023r.

Nazwa	Powiązane wskaźniki projektu ¹	Planowany termin osiągnięcia	Rzeczywisty termin osiągnięcia	Status realizacji kamienia milowego
Rozpoczęta kampania informacyjno – promocyjna.	Nie dotyczy	2022-12-30	2022-12-30	Osiągnięty
Wdrożony system teleinformatyczny na środowisku produkcyjnym zintegrowany z Wirtualnym Asystentem Klienta (Voicebot, Chatbot) w tym: instalacja systemu wraz z integracjami z innymi systemami KAS.	Nie dotyczy	2023-04-24	2023-05-05	Osiągnięty. W dniu 20.03.2023r., wpłynął wniosek Wykonawcy o wydłużenie terminu realizacji Umowy, w związku z opóźnieniami w zakresie realizacji projektu m.in. prac integracyjnych (interfejsy Portalu Podatkowego: API do zapytań klientów ze strony podatki.gov, kalendarz do umawiania wideorozmów). CIRF uznał zasadność wniosku. Termin realizacji Umowy został przesunięty na 24.04.2023r. W związku z opóźnieniami w integracji, wydłużeniu uległ termin zakończenia testów Systemu. Faktyczne wykonanie Umowy nastąpiło 05.05.2023r.
Opracowany raport końcowy	Nie dotyczy	2023-06-30		Planowany

Wskaźniki efektywności projektu (KPI)

Nazwa	Jedn. miary	Wartość docelowa	Planowany termin osiągnięcia	Wartość osiągnięta od początku realizacji projektu (narastająco)
KPI.1 - Realizacja kamieni milowych	szt.	11	2023-07-31	10 Status realizacji kamienia milowego „Opracowany raport końcowy” – do akceptacji.
KPI.2 - % rozpoznania zapytania Klienta w kanale chat	%	95%	2024-04 r.	0% zgodnie z zaakceptowanym OZPI KPI.2 zostanie osiągnięty po zakończeniu projektu
KPI.3 - % klientów uwierzytelnionych w kanale telefonicznym	%	10%	2023-11	0% zgodnie z zaakceptowanym

nicznym				OZPI KPI.3 zostanie osiągnięty po zakończeniu projektu
KPI.4 – Liczba udostępni- onych e-usług	szt.	2	2023-05-05	2
KPI.5 – Liczba usług publicz- nych udostępni-onych on-line o stopniu dojrzałości 3 – dwustronna interakcja	szt.	4	2023-06	3 Kanał wideo (usługa nr 4) został zaimplementowany w Systemie eMCeK, przetestowany oraz odebrany zgodnie z dokumentacją projektową. Data uruchomienia kanału wideo dla Klientów KAS – do decyzji MF.
KPI.6 – Liczba pracowników podmiotów wykonujących zadania publiczne niebędących pracownikami IT, objętych wsparciem szkoleniowym (ogółem)	szt.	440	2023-03-21	434
KPI.7 – Liczba pracowników podmiotów wykonujących zadania publiczne niebędących pracownikami IT, objętych wsparciem szkoleniowym (kobiety)	szt.	368	2023-03-21	344 ze względu na nieprzewidziane nieobecności, pozostali pracownicy zostaną przeszkoleni po zakończeniu projektu w ramach szkoleń kaskadowych.
KPI.8 – Liczba pracowników podmiotów wykonujących zadania publiczne niebędących pracownikami IT, objętych wsparciem szkoleniowym (mężczyźni)	szt.	72	2023-03-21	90

4. E-usługi A2A, A2B, A2C

Nazwa	Plano- wana data wdrożenia	Rzeczy- wista data wdroże- nia	Opis zmian
A2C, A2B - Usługa udzielania informacji w kanałach zdalnych: - Prowadzenie działalności informacyjnej i edukacyjnej w za- kresie przepisów prawa podatko- wego i celnego. Wsparcie Klienta w prawidłowym wykonywaniu obowiązków podatkowych, ob- sługi i wsparcia przedsiębiorcy w prawidłowym wykonywaniu obowiązków celnych za pośred- nictwem kanałów: telefonicznego, chat, e-mail, wideo. Relacja Systemu eMCeK do sys- temów e-Usług KAS:	2023-04-24	2023-05- 05	

<p>Platformy www. podatki.gov.pl oraz e-US zapewniają dostęp do e-usług realizowanych przez System eMCeK.</p> <p>Projekt eMCeK zapewni wdrożenie nowego systemu teleinformatycznego do efektywnego wsparcia świadczenia elektronicznych usług publicznych (eusług) dostępnych na ww. platformach. System umożliwi multikanalową komunikację przez następujące kanały kontaktu:</p> <ul style="list-style-type: none"> - kanał telefoniczny; - kanał chat; - kanał e-mail; - kanał wideo. <p>Ponadto, w ramach wsparcia kanałów zdalnych, system eMCeK umożliwi obsługę klientów korzystających z kanałów cyfrowych udostępnionych przez Resort Finansów, tj. stronę www.podatki.gov.pl oraz serwis e-Urzędu Skarbowego (desktop, mobile web oraz mobile app). System eMCeK będzie zintegrowany z Wirtualnym Asystentem Klienta (Voicebot, Chatbot), co pozwoli na:</p> <ul style="list-style-type: none"> - automatyczne kierowanie połączeń na odpowiednie kolejki tematyczne na podstawie rozpoznanej przez WAK intencji klienta; <p>automatyczną obsługę zapytań klientów w ramach określonego zakresu tematycznego.</p>			
<p>A2C, A2B</p> <p>Usługa Wirtualnego Asystenta Klienta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Udzielanie informacji w kanale chat przy pomocy Chatbota. <p>Udzielanie odpowiedzi na proste i powtarzalne pytania klientów;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Zastosowanie Routingu połączeń za pośrednictwem Voicebota 	2023-04-24		<p>2023-05-05 voice-bot</p> <p>2023-09-30 planowanie wdrożenia chatbota</p>

5. Udostępnione informacje sektora publicznego i zdigitalizowane zasoby

Nazwa	Planowana data wdrożenia	Rzeczywista data wdrożenia	Opis zmian
Nie dotyczy	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Nie dotyczy

6. Produkty końcowe projektu (inne niż wskazane w pkt 4 i 5)

Nazwa produktu	Planowana data wdrożenia	Rzeczywista data wdrożenia	Komplementarność względem produktów innych projektów
System Multikanalowe Centrum Komunikacji (eMCeK) wraz z Wirtualnym Asystentem Klienta oraz przeszkolenie jego Użytkowników przez Wykonawcę, wraz z gwarancją ww. System na okres 60 miesięcy.	2023-04-24	2023-05-05	
API (oraz dokumentacja), które pozwoli na odczytanie danych z Systemu eMCeK, co najmniej w zakresie: <ul style="list-style-type: none"> • Udostępniania danych z Systemu eMCeK; • Umożliwiającego uwierzytelniania klientów; • Przesyłania danych z eMCeK do CHD. 	2023-04-24	2023-05-05	CHD RF (hurtownia) Status powiązania: wspieranie Status wdrożenia: w trakcie realizacji - decyzja kierownictwa MF: wdrożenie przełożone w czasie SSO Status powiązania: wspieranie Status wdrożenia: wdrożony
Integracja z budowanym systemem e-US	2023-04-24	2023-03-17	eUrząd Skarbowy Status powiązania: wspieranie Status wdrożenia: wdrożony
Integracja z portalem podatkowym (modyfikacja portalu podatkowego jest wynikiem integracji).	2023-04-24	2023-03-24	Portal podatkowy Status powiązania: wspieranie Status wdrożenia: wdrożony
Integracja z systemem CRM	2023-04-24	2023-03-06	CRM Status powiązania: korzystanie Status wdrożenia: wdrożony
Zasoby infrastrukturalne niezbędne do wdrożenia Systemu eMCeK, m.in.: <ul style="list-style-type: none"> • serwery, macierze • wykonanie umowy ramowej na produkty Microsoft (Windows, MS SQL) 	2022-12-31	2022-12-31	
Materiały szkoleniowe	2023-04-21	2023-02-23	
Materiały informacyjno – promocyjne	2022-12-30	Zmiana założeń kampanii informacyjno – promocyjnej. Rezygnacja z dostarczenia materiałów informacyjno – promocyjnych.	

7. Ryzyka

Ryzyka wpływające na realizację projektu

Nazwa ryzyka	Siła oddziaływania	Prawdopodobieństwo wystąpienia ryzyka	Sposób zarządzania ryzykiem
Krótki czas realizacji Projektu.	Duża	Średnia	1. Podejmowanie działań zarządczych: - zarządzanie wymaganiami i oczekiwaniami, - zaangażowanie w projekt przedstawicieli różnych jednostek KAS; 2. Spodziewane lub faktyczne efekty tych działań: - ukończenie projektu w terminie zbliżonym do pierwotnie zakładanego. 3. Czy nastąpiła zmiana w zakresie danego ryzyka w stosunku do poprzedniego okresu sprawozdawczego: ryzyko zamknięte
Wszystkie zadania w zakresie infrastruktury, architektury oraz procesu przetargowego są po stronie CIRF, który jest w trakcie reorganizacji.	Średnia	Średnie	1. Podejmowanie działań zarządczych: - bieżący monitoring postępu prac; - reagowanie w sytuacji przedłużających się prac związanych z realizacją zadań; 2. Spodziewane lub faktyczne efekty tych działań: - ukończenie projektu w terminie zbliżonym do pierwotnie zakładanego. 3. Czy nastąpiła zmiana w zakresie danego ryzyka w stosunku do poprzedniego okresu sprawozdawczego: ryzyko zamknięte
Wzrost kosztów usług.	Duża	Średnie	1. Podejmowanie działań zarządczych: - próba pozyskania dodatkowego finansowania, - realizacja Projektu terminowo 2. Spodziewane lub faktyczne efekty tych działań: - ryzyko się nie zmaterializowało. 3. Czy nastąpiła zmiana w zakresie danego ryzyka w stosunku do poprzedniego okresu sprawozdawczego: ryzyko zamknięte
Dostępność zasobów ludzkich po stronie Wykonawcy.	Duża	Średnie	1. Podejmowanie działań zarządczych: - określenie przez Wykonawcę składu osobowego zespołu, na etapie podpisywania Umowy, - próba pozyskania dodatkowego

Nazwa ryzyka	Siła oddziaływania	Prawdopodobieństwo wystąpienia ryzyka	Sposób zarządzania ryzykiem
			finansowania, 2. Spodziewane lub faktyczne efekty tych działań: - ryzyko się nie zmaterializowało; 3. Czy nastąpiła zmiana w zakresie danego ryzyka w stosunku do poprzedniego okresu sprawozdawczego: ryzyko zamknięte

Ryzyka wpływające na utrzymanie efektów projektu

Nazwa ryzyka	Siła oddziaływania	Prawdopodobieństwo wystąpienia ryzyka	Sposób zarządzania ryzykiem
Zawodność Systemu	Duża	Średnie	Przeciwdziałanie – 1. identyfikowanie Błędów oraz szybka reakcja zmierzająca do dokonania wymaganych poprawek, 2. realizacja wdrożenia zgodnie z wymaganiami określonymi w dokumentacji przetargowej.

8. Wymiarowanie systemu informatycznego

Nie dotyczy

9. Dane kontaktowe:

Bartłomiej Szymański, KIS/KZDR, bartlomiej.szymanski2@mf.gov.pl, 601412069

Załącznik:

Wzór raportu z wymiarowania systemu informatycznego

