

**Raport z postępu rzeczowo-finansowego projektu informatycznego  
Multikanalowe Centrum Komunikacji eMCeK  
za I kwartał 2023 roku**

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

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

**1. Otoczenie prawne**

Rozporządzenie Ministra Finansów w sprawie korzystania z e-Urzędu Skarbowego – etap uzgodnień międzyresortowych.

**2. Postęp finansowy**

<b>Czas realizacji projektu</b>	<b>Wartość środków wydatkowanych</b>	<b>Wartość środków zaangażowanych</b>
83%	23%	82%

**3. Postęp rzeczowy**

**Kamienie milowe**

<b>Nazwa</b>	<b>Powiązane wskaźniki projektu <sup>1</sup></b>	<b>Planowany termin osiągnięcia</b>	<b>Rzeczywisty termin osiągnięcia</b>	<b>Status realizacji kamienia milowego</b>
Określone wymagania biznesowe i techniczne dla systemu teleinformatycznego	Nie dotyczy	11.2021	11.2021	Osiągnięty

<sup>1</sup> Sekcja dotyczy projektów realizowanych ze środków UE

Nazwa	Powiązane wskaźniki projektu <sup>1</sup>	Planowany termin osiągnięcia	Rzeczywisty termin osiągnięcia	Status realizacji kamienia milowego
oraz narzędzi AI (Voicebot, Chatbot).				
Opracowana koncepcja funkcjonowania organizacji, w tym eMCeK	Nie dotyczy	11.2021	11.2021	Osiągnięty
Opracowany Opis Przedmiotu Zamówienia.	Nie dotyczy	01.2022	01.2022	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	03.2022	03.2022	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	08.2022	08.2022	Osiągnięty
Zainstalowany dostarczony System eMCeK wraz z integracjami z innymi systemami KAS na środowisku produkcyjnym.	Nie dotyczy	04.2023		W trakcie realizacji. 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). Zespół projektowy analizuje stan faktyczny w celu wypracowania stanowiska. Zespół projektowy wspólnie z Wykonawcą zweryfikował terminy prac wdrożeniowych. Niezależnie od oceny wniosku Wykonawcy przez Zamawiającego szacowany termin odbioru Systemu eMCeK planowany jest na 24.04.2023.
Przeszkoleni Użytkownicy (pracownicy KAS i	Nie dotyczy	03.2023	03.2023	Osiągnięty

Nazwa	Powiązane wskaźniki projektu <sup>1</sup>	Planowany termin osiągnięcia	Rzeczywisty termin osiągnięcia	Status realizacji kamienia milowego
CIRF).				
Przeprowadzone testy	Nie dotyczy	04.2023		W trakcie realizacji. Przeprowadzenie testów Systemu możliwe będzie po zakończeniu prac integracyjnych.
Rozpoczęta kampania informacyjno – promocyjna.	Nie dotyczy	12.2022	12.2022	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	04.2023		W trakcie realizacji. 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). Zespół projektowy analizuje stan faktyczny w celu wypracowania stanowiska. Zespół projektowy wspólnie z Wykonawcą zweryfikował terminy prac wdrożeniowych. Niezależnie od oceny wniosku Wykonawcy przez Zamawiającego szacowany termin odbioru Systemu eMCeK planowany jest na 24.04.2023.
Opracowany raport końcowy	Nie dotyczy	06.2023		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	06.2023	7
KPI.2 - % rozpoznania zapytania Klienta w kanale chat	%	95%	03.2024 W uzgodnieniu z MF chatbot będzie wdrożony nie wcześniej niż we wrześniu 2023 r. Realizacja zakresu merytorycznego została zmieniona na podatek PCC oraz SD a zakres ustawy o podatku dochodowym będzie wdrażany 4 kwartale 2023 r.	0%

Nazwa	Jedn. miary	Wartość docelowa	Planowany termin osiągnięcia	Wartość osiągnięta od początku realizacji projektu (narastająco)
KPI.3 - % klientów uwierzytelnionych w kanale telefonicznym	%	10%	03.2024 Do decyzji MF. Uzależnione od terminu wdrożenia zmian legislacyjnych oraz uruchomienia usługi uwierzytelnia.	0%
KPI.4 – Liczba udostępnionych e-usług	szt.	2	09.2023	0
KPI.5 – Liczba usług publicznych udostępnionych on-line o stopniu dojrzałości 3 – dwustronna interakcja	szt.	4	03.2024	0
KPI.6 – Liczba pracowników podmiotów wykonujących zadania publiczne niebędących pracownikami IT, objętych wsparciem szkoleniowym (ogółem)	szt.	440	03.2023	434
KPI.7 – Liczba pracowników podmiotów wykonujących zadania publiczne niebędących pracownikami IT, objętych wsparciem szkoleniowym (kobiety)	szt.	368	03.2023	344
KPI.8 – Liczba pracowników podmiotów wykonujących zadania publiczne niebędących pracownikami IT, objętych wsparciem szkoleniowym (mężczyźni)	szt.	72	03.2023	90

#### 4. E-usługi A2A, A2B, A2C

Nazwa	Planowana data wdrożenia	Rzeczywista data wdrożenia	Opis zmian
A2C, A2B - Usługa udzielania informacji w kanałach zdalnych: - Prowadzenie działalności informacyjnej i edukacyjnej w zakresie przepisów prawa podatkowego i celnego. Wsparcie Klienta w prawidłowym wykonywaniu obowiązków podatkowych, obsługi i wsparcia przedsiębiorcy w prawidłowym wykonywaniu obowiązków celnych za pośrednictwem kanałów: telefonicznego, chat, e-mail, wideo.	04.2023		

Nazwa	Planowana data wdrożenia	Rzeczywista data wdrożenia	Opis zmian
<p>Relacja Systemu eMCeK do systemów e-Uслуг KAS: Platformy <a href="http://www.podatki.gov.pl">www.podatki.gov.pl</a> 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 (e-usług) dostępnych na ww. platformach. System umożliwi multikanalową komunikację przez następujące kanały kontaktu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- kanał telefoniczny;</li> <li>- kanał chat;</li> <li>- kanał e-mail;</li> <li>- kanał wideo.</li> </ul> <p>Ponadto, w ramach wsparcia kanałów zdalnych, system eMCeK umożliwi obsługę klientów korzystających z kanałów cyfrowych udostępnionych przez Resort Finansów, tj. stronę <a href="http://www.podatki.gov.pl">www.podatki.gov.pl</a> 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"> <li>- automatyczne kierowanie połączeń na odpowiednie kolejki tematyczne na podstawie rozpoznanej przez WAK intencji klienta;</li> <li>- automatyczną obsługę zapytań klientów w ramach określonego zakresu tematycznego.</li> </ul>			
<p>A2C, A2B</p> <p>Usługa Wirtualnego Asystenta Klienta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Udzielanie informacji w kanale czat przy pomocy Chatbota.</li> </ul> <p>Udzielanie odpowiedzi na proste i powtarzalne pytania klientów;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zastosowanie Routingu połączeń za pośrednictwem Voicebota</li> </ul>	04.2023		

## 5. Udostępnione informacje sektora publicznego i zdigitalizowane zasoby

Nazwa	Planowana data wdrożenia	Rzeczywista data wdrożenia	Opis zmian
-------	--------------------------	----------------------------	------------

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.	04.2023		
API (oraz dokumentacja), które pozwoli na odczytanie danych z Systemu eMCeK, co najmniej w zakresie: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Udostępniania danych z Systemu eMCeK;</li> <li>• Umożliwiającego uwierzytelniania klientów;</li> <li>• Przesyłania danych z eMCeK do CHD.</li> </ul>	04.2023		
Integracja z budowanym systemem e-US	04.2023	2023-03-17	
Integracja z portalem podatkowym (modyfikacja portalu podatkowego jest wynikiem integracji).	04.2023	2023-03-24	
Integracja z systemem CRM	04.2023	2023-03-06	
Zasoby infrastrukturalne niezbędne do wdrożenia Systemu eMCeK, m.in.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• serwery, macierze</li> <li>• wykonanie umowy ramowej na produkty Microsoft (Windows, MS SQL)</li> </ul>	12.2022	2022-12-31	
Materiały szkoleniowe	04.2023	2023-02-23	
Materiały informacyjno – promocyjne	12.2022	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

Nazwa ryzyka	Siła oddziaływania	Prawdopodobieństwo wystąpienia ryzyka	Sposób zarządzania ryzykiem
			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: nie dotyczy
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: nie dotyczy
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: nie dotyczy
Dostępność zasobów ludzkich po stronie Wykonawcy.	Duża	Średnie	1. Podejmowanie działań zarządczych: - określenie przez Wykonawcę składu osobowego zespołu, na etapie podpisywania Umowy,

Nazwa ryzyka	Siła oddziaływania	Prawdopodobieństwo wystąpienia ryzyka	Sposób zarządzania ryzykiem
			- próba pozyskania dodatkowego 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: nie dotyczy

#### Ryzyka wpływające na utrzymanie efektów projektu

Nazwa ryzyka	Siła oddziaływania	Prawdopodobieństwo wystąpienia ryzyka	Sposób zarządzania ryzykiem
Zawodność Systemu	Duża	Średnie	1. Podejmowanie działań zarządczych: - identyfikowanie błędów oraz szybka reakcja zmierzająca do dokonania wymaganych poprawek; - realizacja wdrożenia zgodnie z wymaganiami określonymi w dokumentacji przetargowej. 2. Spodziewane lub faktyczne efekty tych działań: - codzienne spotkania z Wykonawcą w celu eliminowania ujawnionych nieprawidłowości skutkują systematycznym usuwaniem błędów; 3. Czy nastąpiła zmiana w zakresie danego ryzyka w stosunku do poprzedniego okresu sprawozdawczego: nie dotyczy

## 8. Wymiarowanie systemu informatycznego

Nie dotyczy.

## 9. Dane kontaktowe:

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