

Опыт Майкрософт в создании электронного города. Потенциал для использования в регионах

Алексей Худолеев

**Руководитель направления
по работе с**

Правительством Москвы

Майкрософт



Microsoft

Что мы сегодня обсудим

- Создание базовой инфраструктуры
- Создание системы управления и мониторинга информационными ресурсами
- Центры обслуживания населения и организаций (Контакт-центры)
- Итоги нашей работы



С чего мы начинали в Москве:

- Существующая ИТ инфраструктура базировалась на устаревших технологиях
- Большое количество процессов осуществлялись в ручную без контроля и средств автоматизации
- Отсутствовали стандарты и политики безопасности
- Работоспособность приложений и служб в целом была неизвестна из-за отсутствия подходящих инструментов анализа
- Отсутствовал механизм обмена накопленными знаниями между сотрудниками/подразделениями
- Требовались большие усилия и затраты на развертывание новых приложений
- Отсутствовала единая и универсальная платформа для бизнес-приложений



Что хотелось достичь в рамках проекта

- Создать единую универсальную и управляемую инфраструктурную платформу
- Улучшить управляемость ИТ систем и сопутствующих компонентов
- Построить систему предоставления отчетности, в.т.ч. КРІ
- Добиться высоких показателей доступности и безопасности
- Разработать и внедрить регламенты эксплуатации и сопровождения ИТ систем
- Подготовить специалистов Заказчика для эксплуатации системы



Подход к проектированию и созданию инфраструктуры Правительства Москвы

- Тщательный аудит существующей инфраструктуры и разработка требований к новой
- Формирование совместной команды
- Использование лучших проверенных и рекомендуемых решений
 - Логическая архитектура
 - Физическая архитектура
 - Сервисы
 - Безопасность
- Тщательное тестирование и планирование
- Последовательность внедрения, зависящая от конкретных условий



Единая Служба Каталога (AD)

- В течение 2009–2010 гг. к Единой Службе Каталога будут подключены все префектуры Москвы.
- Отлажена процедура управления всеми учетными записями и выработанными групповыми политиками
- Обновления безопасности поддерживаются в актуальном состоянии (устанавливаются раз в месяц в плановом порядке)
- Антивирусные базы поддерживаются в актуальном состоянии (обновляются ежедневно)
- Настроена система резервного копирования контроллеров доменов
- Вся документация по администрированию и описание созданных групповых политик передана заказчику на русском языке.



Active Directory - Служба каталогов всей организации



- Единый профиль пользователя
- Единая точка хранения политик
- Центральная точка администрирования
- Центральный процесс инициации
- Центральное место аудита и журналирования
- Центральное место управления инфраструктурой
- Центральная точка управления доверием



Система управления и мониторинга информационными ресурсами Правительства г. Москвы (СМИИР)

- Цели проекта:
 - Обеспечение уполномоченных лиц актуальной информацией о состоянии ИТ в целом
 - Создание механизма анализа информации для принятия управленческих решений
 - Обеспечение служб поддержки и сопровождения оперативной информацией о состоянии отдельных элементов ИТ
 - Создание механизма обеспечения деятельности единой службы поддержки и сопровождения



Реализация проекта

- Техническое проектирование и отработка всех решений на стенде компании партнера
- Внедрение Microsoft System Center (SMS и MOM)
- Интеграция данных из БД MOM, SMS и Service Desk
- Построение хранилища данных на SQL Server, подготовка витрины данных (Datamart)
- Проектирование KPI и отчетов
- Развертывание Windows SharePoint Services и PerformancePoint Server
- Обучение специалистов заказчика
- Используемые технологии:
 - MS Active Directory
 - MS System Management Server, MS Operations Manager (System Center)
 - Kraftway Management Pack
 - Naumen Service Desk
 - MS SharePoint Server
 - MS PerformancePoint Server
 - MS SQL Server (Analysis Services, Reporting Services, Integration Services)



Общая архитектура системы предоставления отчетности и KPI*



* В настоящий момент к системе подключены более 160 различных ИСIP'ов

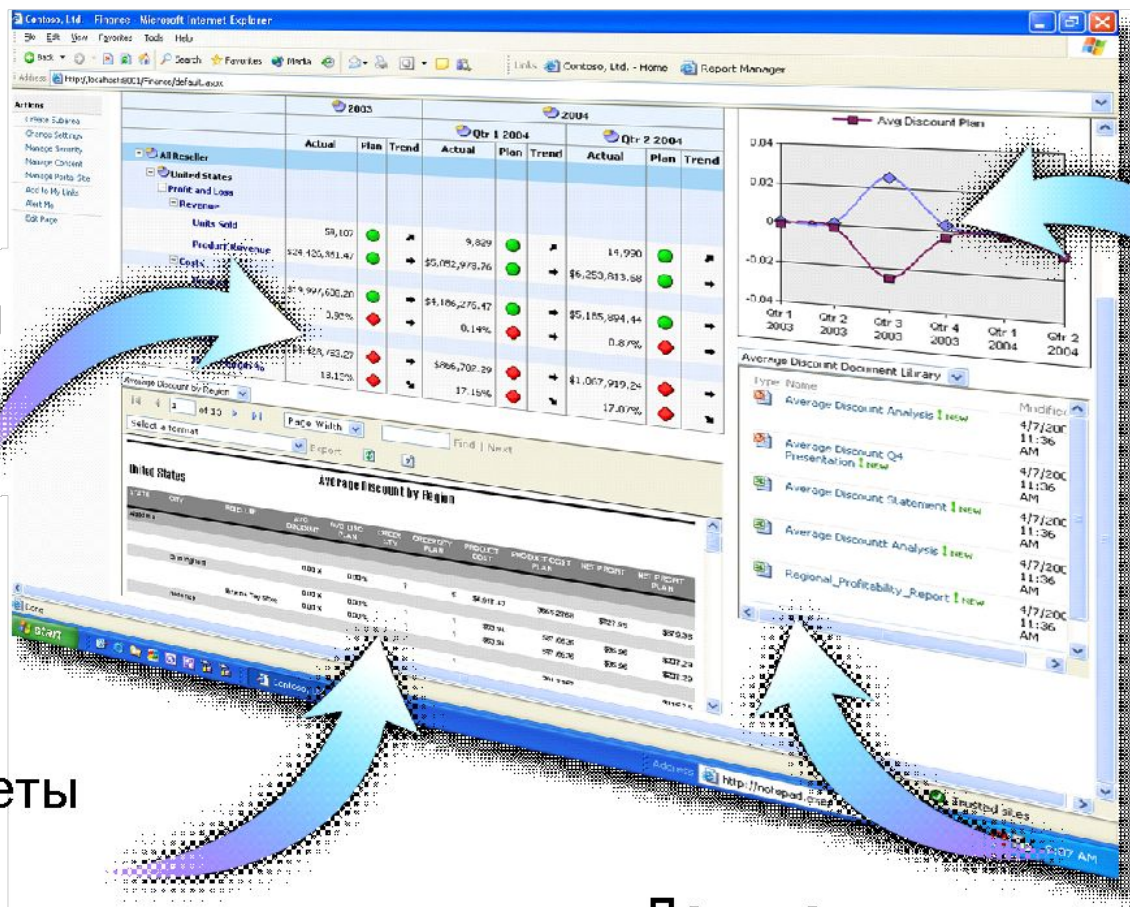
Различные области интерфейса подсистемы аналитической и статистической информации

Индикаторы

Графики

Отчеты

Документы



Эволюция модели ИТ системы Правительства г. Москвы

	Базовая	Организованная	Оптимизированная	Динамическая
Цель	реагирование	управление	уменьшение сложности	скорость
Возможность изменений	недели, месяцы	недели	дни	минуты
Использование ресурсов	неизвестно	слабое	оптимизировано	высокое, по требованию
Процессы и автоматизация	спонтанные	определены	отлаженные	основаны на политиках
Соответствие бизнесу	Нет SLA	SLA, "случайный"	SLA, уровень сервиса	«бизнес» SLA
Роль ИТ	расходы	эффективные расходы	платформа для бизнеса	стратегический ресурс



ГЦП Электронная Москва.

Цели и задачи:

- стимулирование и организация массового и эффективного использования информационно-коммуникационных технологий в ключевых областях экономической, социальной и культурной жизни города, включая реализацию концепции "электронного
- **■ обеспечение доступа к социально значимой информации и базовым информационно-коммуникационным услугам всех горожан, независимо от пола, возраста и социально-экономического положения;**
- обеспечение информационной безопасности информационно-коммуникационной инфраструктуры и информационных ресурсов и систем города;
- создание условий для развития в городе конкурентоспособного производства информации, информационных технологий и услуг.



Центры обслуживания населения и организаций

- 11 октября 2008 года по адресу: ул. Марксистская д.24 состоялась презентация Центра обслуживания населения и организаций Центрального административного округа города Москвы.
- Первый в столице Центр обслуживания населения и организаций в полной мере отвечает требованиям постановления Правительства Москвы от 24.06.2008 г. №554-ПП "О городской целевой программе по созданию окружных и районных центров обслуживания населения и организаций по принципу «одного окна» на территории города Москвы на 2009—2011г.г.«
- Предоставление государственных услуг на качественно новом уровне – основная цель Центра обслуживания населения и организаций
- До конца 2009 запланировано открытие ещё 4 Центров, всего будет открыто 133 Центра.



Контакт-центр в ЦОНО

- Контакт-центр – основной механизм обратной связи населения, получаемой в ежедневном режиме. Контакт-центр создается в соответствии с городской целевой программой с использованием информационных технологий округа. Данные контакт-центра в режиме реального времени обрабатываются аналитической группой и поступают в Ситуационный центр префекта и руководителям соответствующих подразделений префектуры и округа.
- Перечень ведомственных документов, которые можно получить в режиме «одного окна» ЦОН, насчитывает 87 документ и со временем расширится.
- Все операторы Контакт-центра могут дать консультацию по вопросам, связанным с деятельностью:
 - Деятельностей Администрации;
 - Департамент земельных ресурсов
 - Департамент имущества ;
 - Департамент поддержки и развития малого предпринимательства
 - Департамент жилищной политики и жилищного фонда города Москвы;
 - Бюро Технической Инвентаризации (БТИ)
 - Жилищная инспекция



Типовой сценарий работы

■ Обращение гражданина по телефону в Контакт-центр

Оператор сообщает всю необходимую информацию. Все разговоры фиксируются. Вся история взаимоотношений сохраняется.

По готовности документов оператор Контакт-центра уведомит гражданина удобным ему способом связи.

■ Гражданин, следуя рекомендациям оператора обращается с заранее подготовленными документами в службу одного окна

Технологии и решения использованные в проекте

- Genesys Contact Center
- Microsoft Dynamics CRM 4.0
- QPR Scorecard
- MS SQL Analysis



Комплекс городского хозяйства г. Москвы

Microsoft



Главная



АНОНСЫ ПОСЛЕДНИХ НОВОСТЕЙ

[Читать все новости >>](#)

ОАО "МОЭК" и Microsoft подписали Enterprise Agreement

[печатать](#)

[e-mail](#)

08.06.2009



ОАО «МОЭК» и Microsoft подписали соглашение Enterprise Agreement (EA), предоставляющее ОАО «МОЭК» право бессрочного пользования лицензиями на программное обеспечение (ПО) компании Microsoft. Соглашение обеспечивает не только легализацию программных продуктов, но и доступ ко всем новейшим технологиям и решениям Microsoft.

Enterprise Agreement дает ОАО «МОЭК» уникальную возможность круглосуточной технической поддержки специалистами Microsoft любых инцидентов, связанных с перебоями в работе программного обеспечения. Помимо прочего, соглашение позволит компании начать проект по созданию резервных центров обработки и хранения данных для обеспечения непрерывности работы подразделений как в Москве, так и в других регионах присутствия ОАО «МОЭК».



Задачи проекта

1. Формирование Банка данных региональных программно-технических решений
2. Разработка Карты информатизации региона РФ
3. Определение приоритетных типов решений, рекомендуемых к тиражированию
4. Экспертиза решений приоритетных типов и определение лучших практик
5. Создание предпосылок для продвижения в регионы эффективных решений



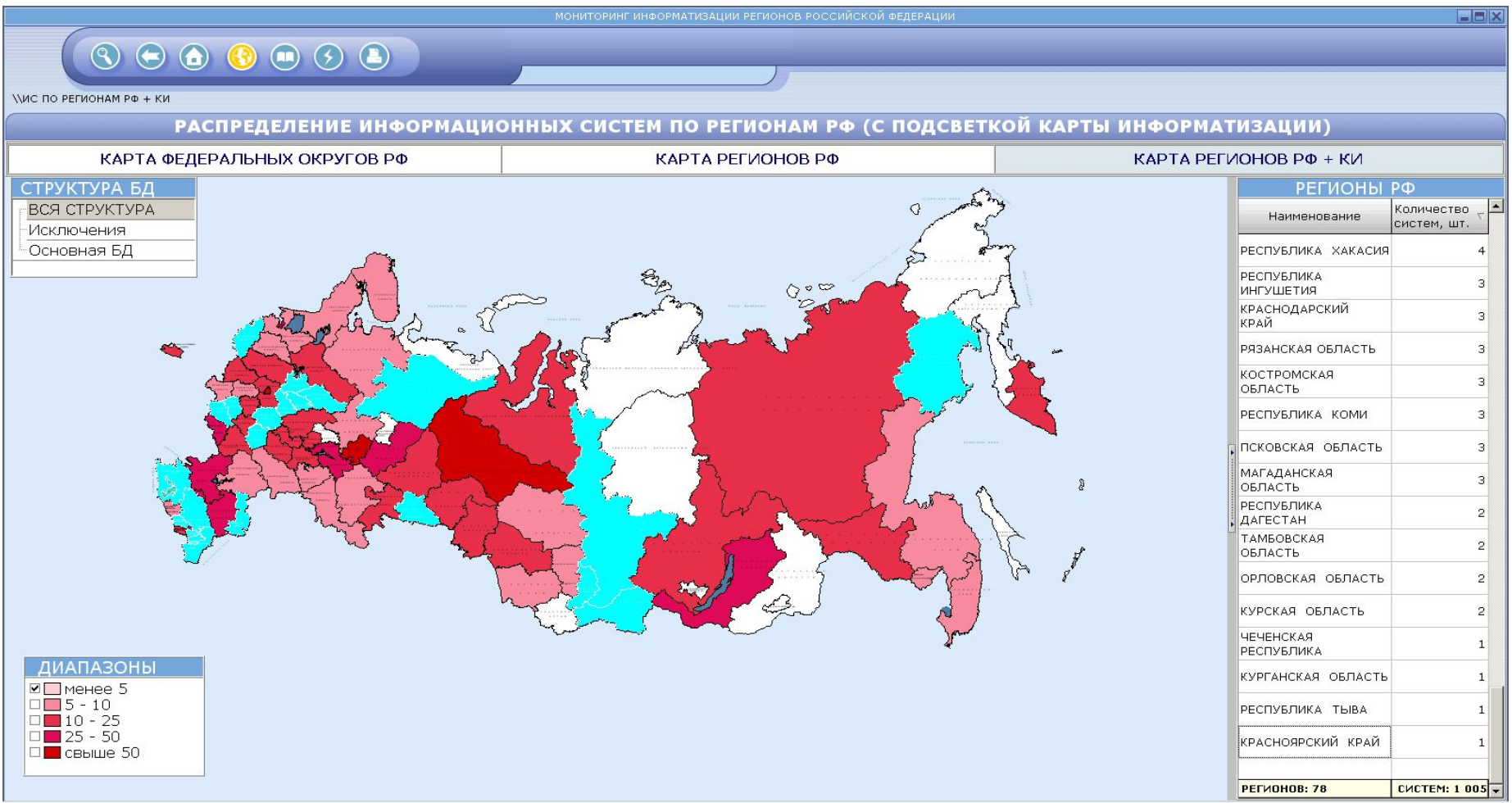


Структура Карты информатизации региона

- инфраструктура,
- электронное правительство,
- общеуправленческие функции органа государственной власти,
- социальное обслуживание населения,
- здравоохранение,
- образование,
- культура,
- занятость,
- социально-экономическое развитие региона,
- управление собственностью, экономикой, сельским хозяйством,
- обеспечение безопасности жизнедеятельности.



Межведомственная рабочая группа по вопросам сокращения различий между субъектами Российской Федерации по уровню информационного развития



Основные результаты проекта

- сформирован Банк данных программно-технических решений в области региональной информатизации (1015 решений)
- обоснована Карта информатизации региона РФ по основным направлениям Стратегии развития информационного общества
- разработана Методика формирования проекта «Электронный город будущего» и система типовых решений, рекомендуемых к тиражированию в регионах РФ
- проведена экспертиза более 300 решений из 39 регионов и определены лучшие по 17 номинациям
- проведено 10 семинаров, в которых приняли участие свыше 200 специалистов из регионов и городов



Над чем мы работаем

- **Инфраструктура города.** Доступ граждан к порталам ОГВ их безопасная идентификация без e-token'ов и смарт-карт. Технология CardSpace
- **Безопасность города.** Интеллектуальный сбор и анализ видеоданных и управление ими. Решение доступно для ознакомления.
- **Жизнедеятельность города.** SMS4Parking – Система управления стоянками в городе. Решение доступно для ознакомления.
- **Инфраструктура города.** Проект электронного обучения для 4000 госслужащих по заказу ДТОИВ. Опытная эксплуатация



Над чем мы работаем

- Microsoft Technology Center
 - 19 центров по всему миру
 - 5 ноября 2009 г. открытие 1-го в Восточной Европе центра МТС в Москве. Ул. Лесная, 5
 - Развертывание «виртуального электронного города»
 - Более 15 решений, составляющих портрет «электронного города будущего», доступных для демонстрации в интерактивном режиме.

Ждите приглашения на демонстрацию «виртуального города» в нашем МТС в Москве!



Ваши способности. Наше вдохновение.

Microsoft[®]

