
Всемирный банк

Программа Интернет-услуг

Rajan Bhardvaj
Rbhardvaj@worldbank.org

Структура доклада

- Что мы делали
- Результаты
- Конкретные проблемы
- Вопросы и ответы

Цели

- Производительность
 - Система самообслуживания для сотрудников
 - Система самообслуживания для клиентов

- Эффективность
 - Обмен знаниями и открытия
 - Виртуальное сообщество
 - Персональные страницы

- Коммуникации
 - Сотрудники
 - Внешние заинтересованные стороны

Масштаб работ

- Программа охватывала:
 - Веб-сайты и управление контентом
 - Поисковую систему
 - Порталы
 - Интеграцию организации

Производительность

- Самообслуживание
 - Самообслуживание по кадровым вопросам (HRKiosk)
 - Возможность управления персональными данными и личными социальными льготами – медицинское обслуживание, пенсия, личные данные и т.д.
 - Самообслуживание по вопросам ИТ (ISGKiosk)
 - Возможность запроса услуг в области ИТ
- Портал по проектам
 - Портал, содержащий всю информацию по проектной деятельности Всемирного банка и транзакциям в рамках проектов
- Портал по связям с клиентами / партнерами Всемирного банка (Client Connection)
 - Портал для клиентов банка
- Единый логин и пароль для всех сервисов

Эффективность

- Виртуальное сообщество
 - Виртуальные комнаты для командного общения, блоги
- Обмен знаниями и открытия
 - Интранет-страницы и темы
 - ImageBank - база данных ключевых документов
 - Тематические страницы
 - Поиск
- Личные страницы
 - Информация о сотруднике (в т.ч. о проектах, по которым он работал)

Коммуникации

– Внутренняя и внешняя направленность коммуникаций

- Сотрудники, журналисты, политики, население в целом
- Интранет и экстранет
- Например, страновые сайты и тематические сайты (сайт по борьбе со СПИДом)
- Фокус на прозрачности
- База данных проектов (раскрытие информации для внешних пользователей)
- Портал для журналистов
- Данные и отчеты Всемирного банка

Структура доклада

- Что мы делали
- **Результаты**
- Конкретные проблемы
- Вопросы и ответы

Всемирный банк – состояние дел

- Успешная реализация программы в течение последних 5 лет.
- Результаты:
 - Производительность
 - Успешно используется большей частью целевой аудитории
 - Эффективность
 - Применение пользователями было ключевым вопросом
 - Технические и культурные проблемы
 - Коммуникации
 - Большой успех внутри и вовне Банка

Структура доклада

- Что мы делали
- Результаты
- **Конкретные проблемы**
- Вопросы и ответы

Вопрос принадлежности сервисов (G2E, G2G)

- Опыт с B2B и B2E
- Услуги в Банке все еще принадлежат соответствующим бизнес-подразделениям (Line of business)
- Предоставление сервисов осуществляется централизованно через порталы
 - Требуется сильного лидерства и поддержки на центральном управленческом уровне
 - Может потребовать юридических директив
 - Требуется сотрудничества
 - Лавры нужно пожинать сообща !!

Архитектура

- Банк выбрал единую, централизованную модель внедрения, основанную на Java
- Однако, «федеративные» модели лучше подходят для крупных организаций
- Можно использовать много различных продуктов или возвращать свои собственные модели
 - Но заставьте работать сначала хотя бы один продукт !
 - Могут пригодиться Продукты COTS
- Используйте Архитектуру Предприятия для гармонизации

Документооборот

- Документы и контент играют ключевую роль.
- Обычно требуется технологический процесс (workflow) для направления контента нужному получателю
- Особенно важно для таких вещей, как официальные директивы, формы и т.п.
- Большинство инструментов управления контентом содержат встроенное технологическое решение
- Проблема таится в человеческом факторе
 - Кто что делает, является ли это частью их рабочих обязанностей

Электронные подписи и электронные сертификаты

- В интранете базовая регистрационная информация (логин) была найдена достаточной
 - Внедряйте качественную политику по пользователям и паролям и т.д.
 - Внедряйте качественные модели аудита и авторизации
 - Культурные аспекты – не передавайте пароли третьим лицам и т.д.
- Если необходимо, внедряйте двух-факторную систему идентификации для критически важных транзакций (Secur Id etc.)
 - Может первоначально вызвать чрезмерные сложности

Инфраструктура портала

- Обычно управление программным обеспечением, оборудованием и сетями может становиться слишком сложным.
- Начиная с малых и простых шагов
- Стандартизируйте в максимальной степени
 - Стандартизированные комплексы программного обеспечения, оборудования и т.д.

Развитие контента и его принадлежность

- Обычно должно являться частью конкретной организационной сферы
 - Кадровый (HR) отдел развивает Веб-страницы по политике управления кадрами
 - Налоговый отдел – по налоговой информации
 - В каждой тематической области могут потребоваться определенные специализированные пользователи
- Контент **ДОЛЖЕН** принадлежать данной организационной сфере
- Техническое внедрение не идентично инструментам
 - Microsoft - собственник Powerpoint
 - Всемирный банк (или автор) – собственник этой презентации
 - Эта модель не меняется только потому, что это сеть

Организационные связи

- Создайте базовую информационную архитектуру
- Архитектура должна быть заточена под целевую аудиторию, а не под провайдера
- Не откладывайте это !!!
- Пример: <http://www.usa.gov/>

Масштаб интранета

- Выработайте видение
- Но начинайте с малого и достигайте успеха!
- Затем реализуйте последующие фазы
- Исходите из бизнес-потребностей и выгод:
 - Прозрачность?
 - Услуги для граждан?
 -

Структура доклада

- Что мы делали
- Результаты
- Конкретные проблемы
- **Вопросы и ответы**