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 персональных 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
  - Требует сильного лидерства и поддержки на центральном управленческом уровне
  - Может потребовать юридических директив
  - Требует 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 взращивать 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, хардвером и сетями может становиться слишком сложным.
- Начинайте с малых и простых шагов
- Стандартизируйте в максимальной степени
  - Стандартизированные комплексы программного обеспечения, хардвера 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**