

Опыт Майкрософт в создании электронного региона.  
Потенциал для использования.

Шинкарь Илья  
Майкрософт Россия  
[i-ilshin@microsoft.com](mailto:i-ilshin@microsoft.com)  
+7 4852 59-94-72/73



Microsoft

# Региональная информационная система управления здравоохранением, г.Пермь

## РЕЗУЛЬТАТ:

- единая база для хранения и обработки медицинской информации региона
- электронная карта пациента
- аналитика движения лекарственных средств (в том числе социальных)
- соответствие документооборота законодательству
- сокращение затрат на обработку информации
- формирование статистики (заболеваемость, рождаемость, смертность и др.)
- прозрачность бюджета в области расходов на здравоохранение региона



[http://www.microsoft.com/Rus/CaseStudies\\_archive/CaseStudy.aspx?id=676](http://www.microsoft.com/Rus/CaseStudies_archive/CaseStudy.aspx?id=676)



# Внедрения передовых информационных технологий в Национальном Центре Управления в Кризисных Ситуациях (НЦУКС) МЧС России

## РЕЗУЛЬТАТ:

- значительное сокращение времени реагирования на угрозу ЧС;
- качественное повышение уровня информированности в реальном масштабе времени;
- практическая реализация новейших методов и логики организации совместной работы ЦА, ОДС, ОШ и ОГ МЧС России;
- возможность задействования значительных ресурсов управления уже на ранних стадиях развития кризиса;
- возможность реагирования «через уровень», сегментирование системы управления;
- возможность расчетов инвариантности развития кризиса;
- высокая эффективность принятых решений;
- снижение человеческих потерь и материального ущерба.



[http://www.microsoft.com/Rus/Casestudies\\_archive/casestudy.aspx?id=650](http://www.microsoft.com/Rus/Casestudies_archive/casestudy.aspx?id=650)

# Автоматизированная информационная система управления органов ЗАГС Ставропольского края

## РЕЗУЛЬТАТ:

- государственная регистрация актов гражданского состояния в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;
- создание электронного архивного фонда записей актов гражданского состояния и обеспечение его сохранности;
- выдача первичных и повторных документов о зарегистрированных актах гражданского состояния: свидетельств, справок, извещений, сообщений.

□ поиск информации о людях и записей актов;

□ статистический учет: предоставление ежемесячных, квартальных, годовых отчетов о регистрации актов гражданского состояния;

- создание полного банка данных о регистрации актов гражданского состояния на территории Ставропольского края;



[http://www.microsoft.com/Rus/Casestudies\\_archive/casestudy.aspx?id=293](http://www.microsoft.com/Rus/Casestudies_archive/casestudy.aspx?id=293)

# Система учета обращений граждан в администрацию, г. Самара

## РЕЗУЛЬТАТ:

- Новая форма взаимодействия с населением
- Повышение производительности, уменьшение сроков исполнения
- Соответствие законодательным регламентам
- Разграничение уровней доступа к информации
- Получение аналитики обращения
- Повышение уровня удовлетворенности государственными услугами гражданами

## ДАЛЬНЕЙШИЕ ШАГИ:

- Построение единой сети различных структур города и инфраструктуры администрации
- Создание системы он-лайн аналитики (KPI)



[http://www.microsoft.com/Rus/CaseStudies\\_archive/Casestudy.aspx?id=536](http://www.microsoft.com/Rus/CaseStudies_archive/Casestudy.aspx?id=536)

# Общественная приемная Минэкономразвития России

## ЦЕЛИ ПРОЕКТА:

- Повышение качества услуг, предоставляемых Минэкономразвития России;
- Повышение удовлетворенности граждан при взаимодействии с Минэкономразвития России;
- Обеспечение конституционного права граждан на обращение в ОГВ и повышение эффективности работы Минэкономразвития России с обращениями граждан.



[http://www.microsoft.com/Rus/Casestudies\\_archive/casestudy.aspx?id=568](http://www.microsoft.com/Rus/Casestudies_archive/casestudy.aspx?id=568)

# Общественная приемная Минэкономразвития России

## РЕЗУЛЬТАТ:

- Прием и обработка электронных обращений граждан;
- Предоставление организационно-правовой информации;
- Отслеживание гражданами состояния своего обращения или заявки на прием, в т.ч. с помощью уведомлений по электронной почте;
- Подписка на информацию раздела часто задаваемых вопросов;
- Обеспечение функций диалога для граждан – участие в голосованиях, анкетировании и пр;
- Управление графиками приема граждан;
- Управление обращениями и заявками на прием, поступившими от граждан;
- Интеграция с системой электронного документооборота (СЭДО)
- Возможность публикации документов из СЭДО на портале
- Автоматизация рутинного труда при подготовке статистических отчетов по работе с обращениями граждан в СЭДО.



[http://www.microsoft.com/Rus/Casestudies\\_archive/casestudy.aspx?id=568](http://www.microsoft.com/Rus/Casestudies_archive/casestudy.aspx?id=568)

# Внедрение единой службы каталогов в правительстве Ярославской области

## ЗАДАЧИ ПРОЕКТА:

- Построить единую службу каталогов Active Directory, в которой впоследствии будут зарегистрированы все пользователи, компьютеры и периферийное оборудование, входящие в ИТ-инфраструктуру заказчика;
- Обеспечить доступ пользователей к сетевым ресурсам и сервисам с учетом разработанных групповых политик. При этом для доступа к сетевым сервисам должна использоваться только доменная аутентификация;
- Обеспечить разграничение локальной сети от глобальных или смежных сетей для безопасного доступа к сетевым сервисам и приложениям путем внедрения межсетевого экрана Microsoft ISA Server 2006;
- Построить единый сервис электронной почты на базе Microsoft Exchange Server 2007, обеспечивающий централизованное хранение содержимого почтовых ящиков;
- Организовать защиту почтового сервиса от вирусов и нежелательной корреспонденции средствами Microsoft Forefront Security for Exchange Server;



[http://www.microsoft.com/Rus/Casestudies\\_archive/casestudy.aspx?id=736](http://www.microsoft.com/Rus/Casestudies_archive/casestudy.aspx?id=736)



# Создание «Единого окна» в Ростовском ИВЦ ЖКХ

## РЕЗУЛЬТАТ:

- налажен межведомственный информационный обмен с целью сокращения количества документов, требуемых у клиентов для оказания услуги;
- созданы комфортные условия населению и хозяйствующим субъектам исключая длительные и неудобные походы по инстанциям;
- Создана единая информационно-справочная поддержка по предоставляемым услугам для клиентов
- создана межведомственная телекоммуникационная система с целью сокращения времени прохождения документов и улучшения информационного взаимодействия.



[http://www.microsoft.com/Rus/Casestudies\\_archive/casestudy.aspx?id=649](http://www.microsoft.com/Rus/Casestudies_archive/casestudy.aspx?id=649)

# Министерство образования и науки Российской Федерации создает отраслевую систему информационного взаимодействия органов управления образованием на платформе Sharepoint

## РЕЗУЛЬТАТ:

- организации мониторинга ситуации и результатов деятельности в отрасли;
- обеспечения первых лиц Минобрнауки России оперативной, полной и достоверной информацией о расходовании бюджетных средств, мониторинга динамики изменения индикаторов и показателей хода реализации мероприятий приоритетного национального проекта «Образование» и целевых программ в сфере образования, анализа статистической информации и материалов СМИ;
- обеспечения информационного взаимодействия федеральных органов управления и органов управления образованием уровня субъектов Российской Федерации;
- повышения информационной открытости — совершенствование процедур раскрытия информации о деятельности Минобрнауки России, подведомственных агентств, служб и организаций;
- автоматизации процедур информационного обмена между подведомственными структурами.



[http://www.microsoft.com/Rus/Casestudies\\_archive/casestudy.aspx?id=567](http://www.microsoft.com/Rus/Casestudies_archive/casestudy.aspx?id=567)

# Создание системы планирования и оценки эффективности деятельности (СПОЭД) Высшего Арбитражного Суда Российской Федерации

## РЕЗУЛЬТАТ:

- автоматизированы процессы планирования, создания, утверждения и контроля мероприятий
- автоматическую оценку исполнителей по каждому мероприятию
- обеспечена прозрачность процессов планирования
- возможность получения аналитики в он-лайн режиме



ВЫСШИЙ  
АРБИТРАЖНЫЙ СУД  
РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ

система планирования и оценки  
эффективности деятельности



[http://www.microsoft.com/Rus/Casestudies\\_archive/casestudy.aspx?id=646](http://www.microsoft.com/Rus/Casestudies_archive/casestudy.aspx?id=646)



# Создание системы планирования и оценки эффективности деятельности (СПОЭД) Высшего Арбитражного Суда Российской Федерации

vas-sps01 - Удаленный рабочий стол  
Планы подразделений - Windows Internet Explorer  
http://portal/speed/DocLib2/Forms/AllItems.aspx

Начало > Система планирования Пользователь: Систенная учетная запись | Мой узел | Мои ссылки

**ВЫСШИЙ АРБИТРАЖНЫЙ СУД РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
система планирования и оценки эффективности деятельности

Система планирования Действия узла

Планы подразделений

Библиотека форм "Планы подразделений" служит для хранения форм планов подразделений, создаваемых в рамках сводного плана ВАС РФ в системе СПОЭД.

Создать Отправить Действия Параметры Представление: По годам

Тип	Код	Название	Картонки	Подразделение	Ответств.З	Планирование	Создан	Кем создано
<b>Год : 2008 (13)</b>								
<b>Полугодие : I (1)</b>								
10 - 2008		План подразделения на I-е полугодие 2008 года (ИИС)		Управление информации и связи	Муратов Александр Эдуардович		02.07.2008 17:30	Test2
<b>Полугодие : II (12)</b>								
9 - 2008		План подразделения на II-е полугодие 2008 года (АО)		Административный отдел	Административный Отдел		02.07.2008 15:42	Хайретдинова Динара Ханятовна
4 - 2008		План подразделения на II-е полугодие 2008 года (КАУ)		Контрольно-аналитическое управление	Клиновский Руслан Викторович		02.07.2008 11:36	Клиновский Руслан Викторович
13 - 2008		План подразделения на II-е полугодие 2008 года (ТП)		Тестовое подразделение	test4		06.07.2008 14:55	Test4
8 - 2008		План подразделения на II-е полугодие 2008 года (УП)		Управление анализа и обобщения судебной практики	Карашев Казбек Владимирович		02.07.2008 15:08	Карашев Казбек Владимирович
3 - 2008		План подразделения на II-е полугодие 2008 года (УД)		Управление делопроизводства	Фатеева Ирина Владимировна		02.07.2008 10:35	Фатеева Ирина Владимировна
12 - 2008		План подразделения на II-е полугодие 2008 года (УЭ)		Управление законодательства	Устожанкина Марина Николаевна		04.07.2008 10:03	Устожанкина Марина Николаевна
1 - 2008		План подразделения на II-е полугодие 2008 года (ИИС)		Управление информации и связи	Муратов Александр Эдуардович		01.07.2008 16:04	Муратов Александр Эдуардович
11 - 2008		План подразделения на II-е полугодие 2008 года (ИИС)		Управление календарно-государственной службы	Яким Александр Николаевич		03.07.2008 13:11	Бышкова Татьяна

Мероприятия	№	Ссылка	Ак	От	%	Начало	Окончание	Код_г	2008	Кв. 3, 2008	Кг
<b>Сводный план на II-е полугод</b>						30.04.2008	31.12.2008		Май	Июн	Июл
<b>1. Общие мероприятия</b>						04.06.2008	31.12.2008		Авр	Сен	О
Подвести итоги работы в суд	1.01	http://po			0	01.07.2008	31.08.2008	51 - 2008			
Подготовить отчетные матер	1.02	http://po			0	01.07.2008	15.11.2008	24 - 2008			
Подготовить отчетные матер	1.03	http://po			0	02.07.2008	31.12.2008	55 - 2008			
Подготовить проект бюджета	1.04	http://po			0	04.06.2008	26.08.2008	1 - 2008			
Подготовить сводный бюджет	1.05	http://po			0	01.10.2008	22.10.2008	3 - 2008			
Подготовить сводный бюджет	1.05	http://po			0	01.07.2008	23.07.2008	2 - 2008			
Подготовить сводный отчет	1.06	http://po			0	01.10.2008	22.10.2008	5 - 2008			
Подготовить сводный отчет	1.06	http://po			0	01.07.2008	23.07.2008	4 - 2008			
Осуществить мероприятия по	1.07	http://po			0	01.07.2008	31.12.2008	62 - 2008			
Провести совещание председ	1.08	http://po			0	01.12.2008	31.12.2008	102 - 2008			
<b>2. Совершенствование закон</b>						01.07.2008	31.12.2008				
Продолжить работу по совери	2.01	http://po			0	01.09.2008	31.10.2008	94 - 2008			
Продолжить работу по совери	2.01	http://po			0	01.10.2008	31.10.2008	97 - 2008			

[http://www.microsoft.com/Rus/Casestudies\\_archive/casestudy.aspx?id=646](http://www.microsoft.com/Rus/Casestudies_archive/casestudy.aspx?id=646)



# Библиотека Президента и Майкрософт

[www.prlib.ru](http://www.prlib.ru)

## РЕЗУЛЬТАТ:

- Подготовка отцифрованных материалов и их долгосрочное хранение;
- Обеспечение доступа большого числа пользователей к ресурсам Библиотеки;
- Простой и эффективный поиск материалов по всем ресурсам Библиотеки и др.



При реализации проекта Президентской Библиотеки был задействован, практически весь стек продуктов Microsoft:

- SQL Server 2005 & 2008
- BizTalk Server 2006 R2
- Office SharePoint Server
- Поисквые механизмы SQL
- Поиск в SharePoint
- Windows Server 2003 R2
- ISA Server 2006
- System Center Configuration Manager
- System Center Operations Manager
- System Center Data Protection Manager
- Exchange Server 2007
- ForeFront Security
- Office 2007 Enterprise

[http://download.microsoft.com/documents/rus/government/President\\_library.pdf](http://download.microsoft.com/documents/rus/government/President_library.pdf)

# ОПЫТ МОСКВЫ

- 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

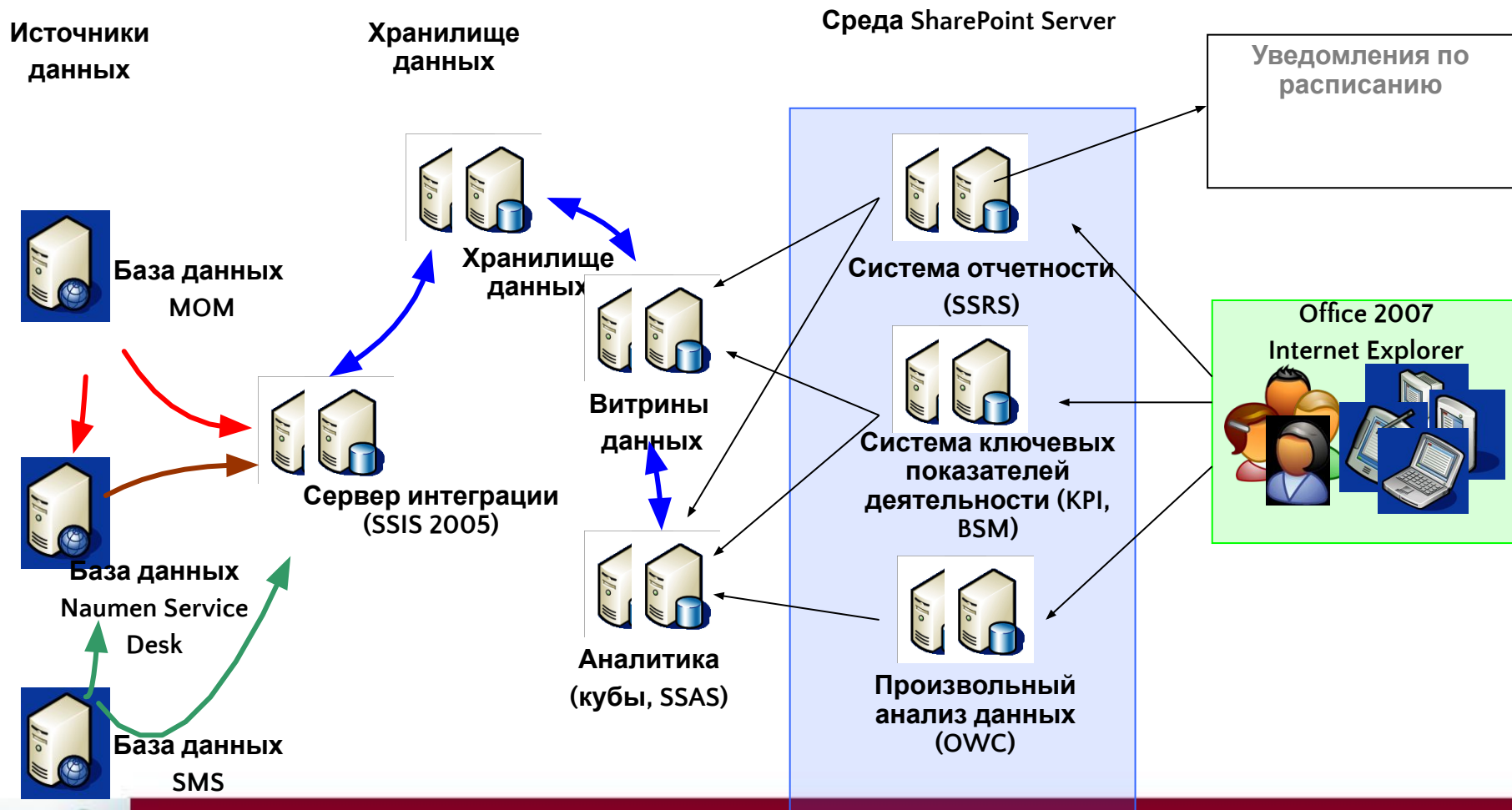


# Реализация проекта

- 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)



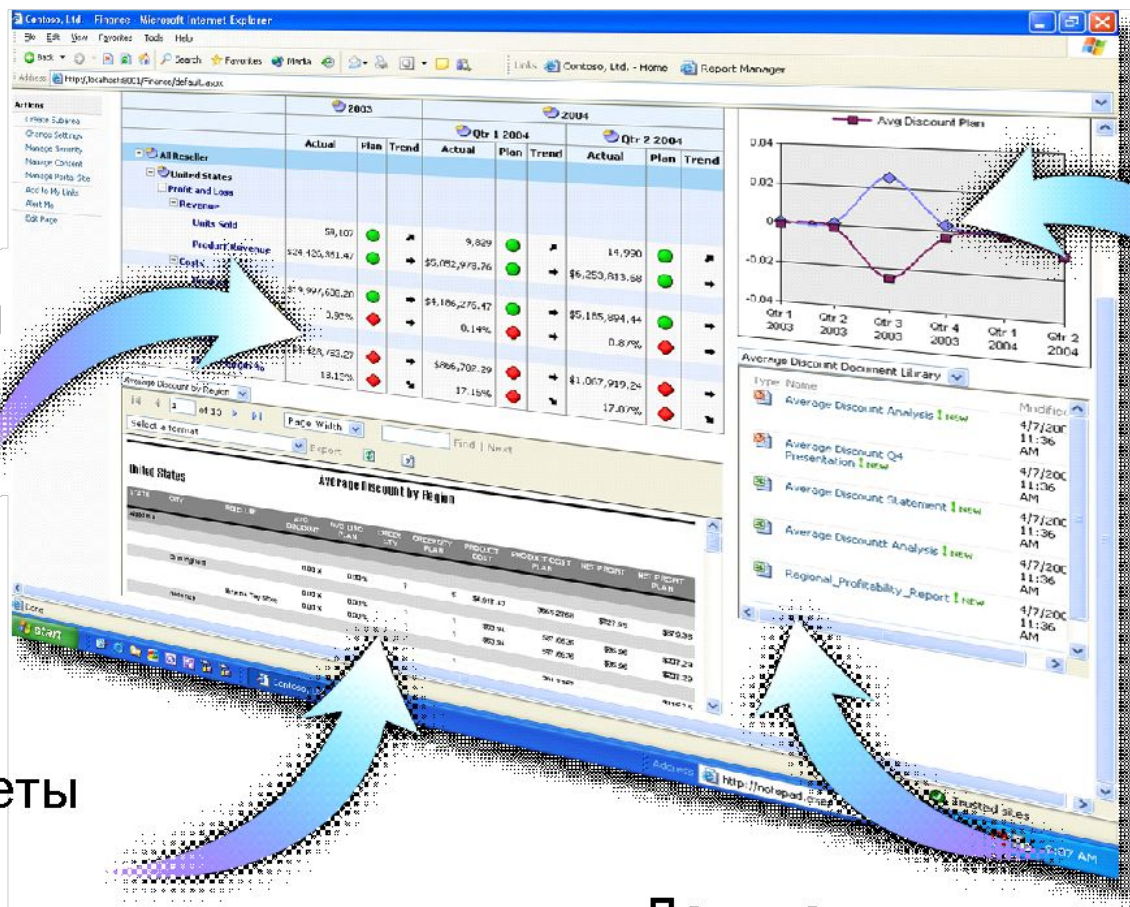
# Общая архитектура системы предоставления отчетности и KPI\*



\* 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
<b>Цель</b>	реагирование	управление	уменьшение сложности	скорость
<b>Возможность изменений</b>	недели, месяцы	недели	дни	минуты
<b>Использование ресурсов</b>	неизвестно	слабое	оптимизировано	высокое, по требованию
<b>Процессы и автоматизация</b>	спонтанные	определены	отлаженные	основаны на политиках
<b>Соответствие бизнесу</b>	Нет SLA	SLA, "случайный"	SLA, уровень сервиса	«бизнес» SLA
<b>Роль ИТ</b>	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 правительства" создание единой образовательной информационной среды;
- **■ 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



## 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



# Другие проекты:

- **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



МЫ РАДЫ ПОМОГАТЬ ВАМ В  
РЕАЛИЗАЦИИ ВАШИХ  
АМБИЦИОЗНЫХ ЗАДАЧ

СПАСИБО !





# **Microsoft<sup>®</sup>**

*Your potential. Our passion.<sup>™</sup>*

