Опыт Майкрософт в создании электронного региона. Потенциал для использования.

Шинкарь Илья

Майкрософт Россия

i-ilshin@microsoft.com

+7 4852 59-94-72/73

Государство в XXI веке

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

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

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

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

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

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

Государство в XXI веке

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

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 исключающие 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

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

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

РЕЗУЛЬТАТ:

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

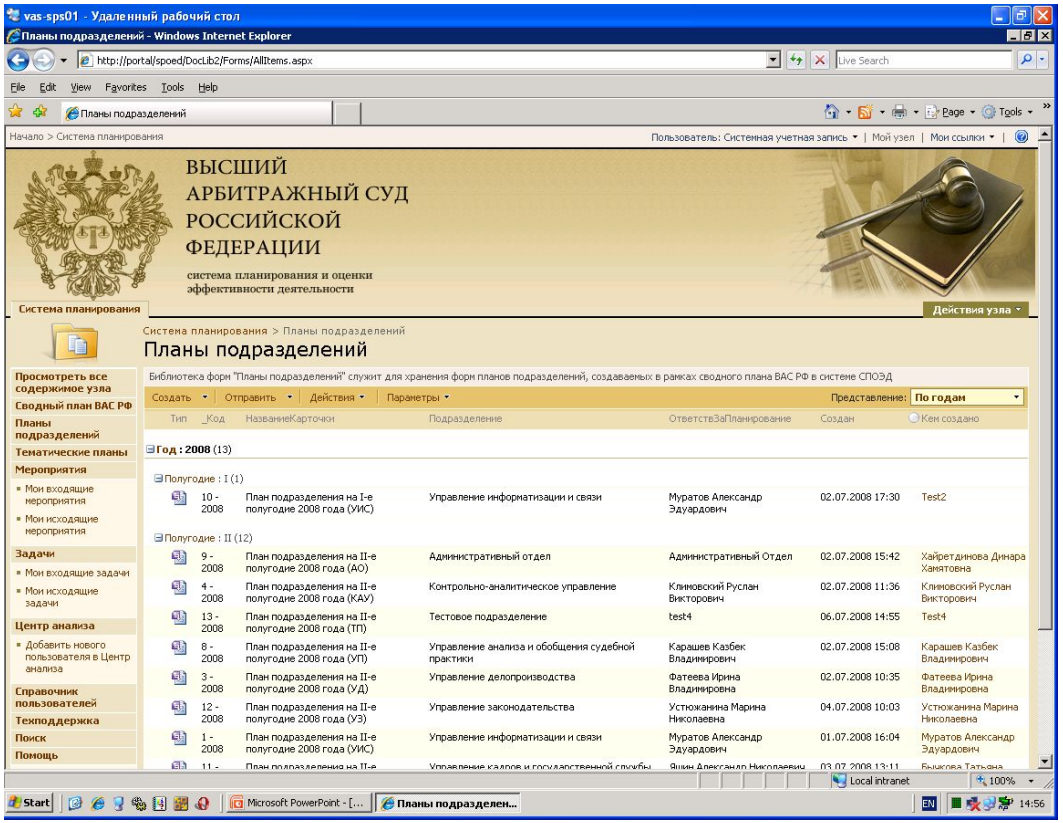
ВЫСШИЙ АРБИТРАЖНЫЙ СУД РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

система планирования и оценки эффективности деятельности

http://www.microsoft.com/Rus/Casestudies_archive/casestudy.aspx?id=646

Государство в XXI веке

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



http://www.microsoft.com/Rus/Casestudies_archive/casestudy.aspx?id=646

Государство в XXI веке

Библиотека Президента и Майкрософт

Microsoft

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.

www.prlib.ru

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

- SQL Server 2005 & 2008
- BizTalk Server 2006 R2
- Office SharePoint Server
- Поисковые 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

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. KPI
- 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, зависимая 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

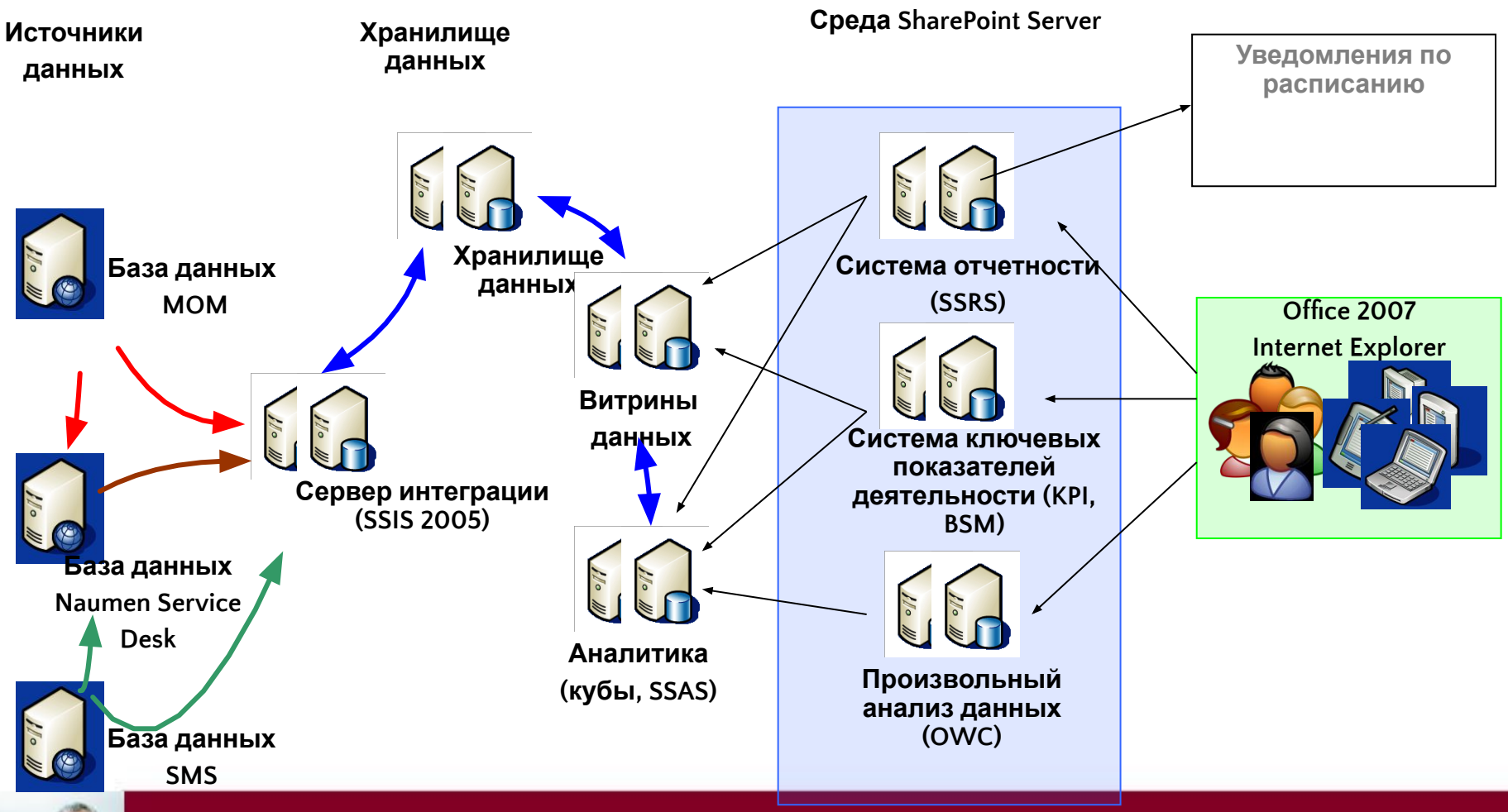
Система управления и мониторинга информационными ресурсами Правительства г. Москвы (СМИИР)

- 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
- Использованные 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)

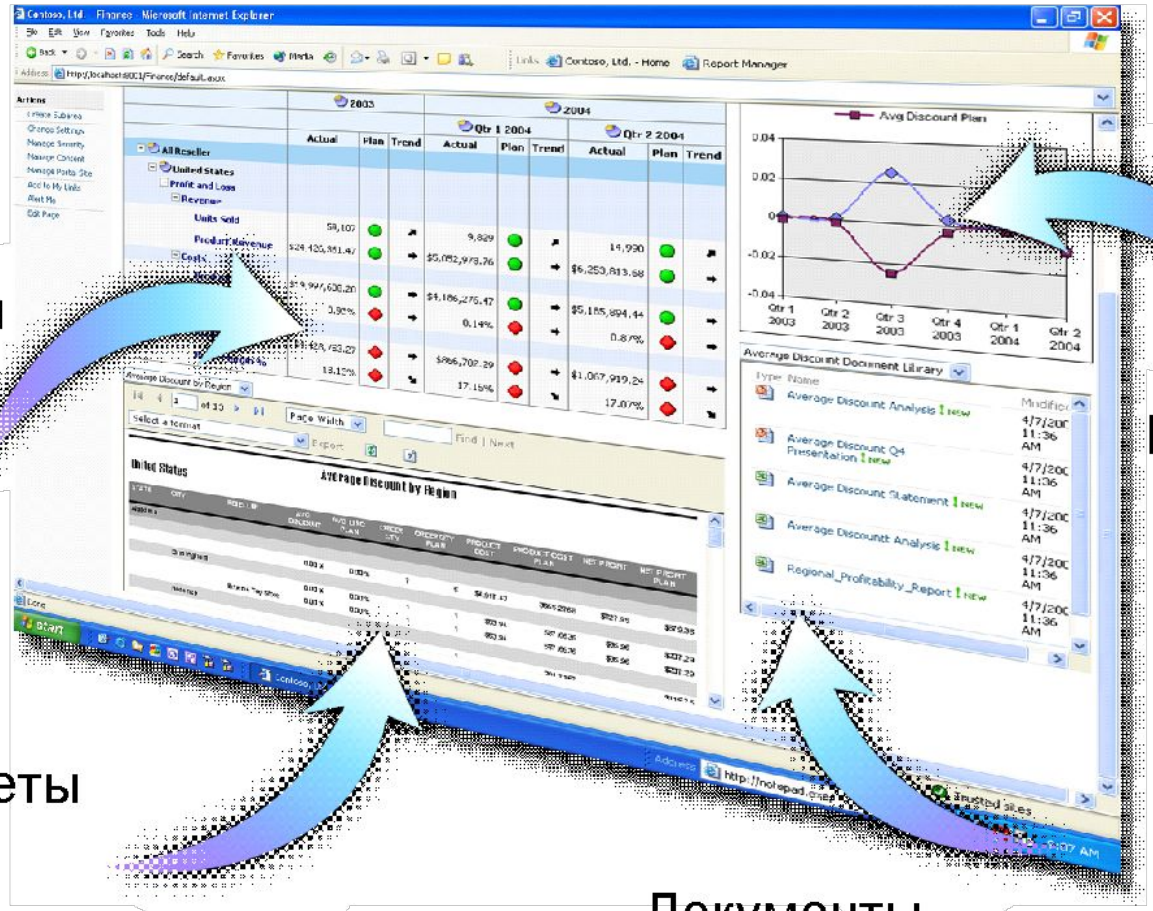
Общая архитектура системы предоставления отчетности и KPI*



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

Различные области интерфейса подсистемы аналитической и статистической информации

Microsoft



Индикаторы

Графики

Отчеты

Документы

Государство в XXI веке

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 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

Microsoft

- **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.

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

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

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

Microsoft

МЫ РАДЫ ПОМОГАТЬ ВАМ В РЕАЛИЗАЦИИ ВАШИХ АМБИЦИОЗНЫХ ЗАДАЧ

СПАСИБО !

Государство в XXI веке

Microsoft®

Your potential. Our passion.™

© 2010 Microsoft Corporation. All rights reserved.
This presentation is for informational purposes only. Microsoft makes no warranties, express or implied, in this summary.