

**Организация службы технической поддержки
для городских ИТ-систем. Переход к
сервисной модели обслуживания.**

Алексей Алексеев
Эксперт ОАО «Электронная Москва»



ИНФОРМАЦИОННЫЙ ГОРОД (2012-2016)

Цель

- Повышение качества жизни населения города Москвы за счет широкомасштабного использования информационно-коммуникационных технологий:
 - в здравоохранении, образовании, в области социальной защиты населения
 - в сфере управления городским хозяйством
 - в сфере обеспечения комплексной безопасности города
 - в сфере повышения эффективности и прозрачности городского управления

Задачи

- Обеспечение равноправного доступа к современной информационно-коммуникационной среде
- Повышение оперативности и качества предоставления государственных услуг
- Создание и внедрение эффективных механизмов и технологий управления городским хозяйством
- Обеспечение комплексной безопасности граждан с применением информационно-коммуникационных технологий
- Обеспечение интерактивного, открытого диалога между органами исполнительной власти города и гражданами

ИНФОРМАЦИОННЫЙ ГОРОД (2012-2016)

2012

- Государственных услуг оказываются в электронном виде - 3%
- Горожан могут записаться на прием к врачу с использованием ИКТ-средств - 7%
- Учебного времени основано на использовании ИКТ - 10%
- На 100 учеников школ приходится - 8,6 ПК
- На 100 работников медицинских госучреждений приходится - 20 ПК
- Мониторинг состояния объектов городского хозяйства с использованием ИКТ - 15%
- Объектов городского хозяйства, охваченных видеонаблюдением - 40%
- Правонарушений, зафиксированных с помощью камер видеонаблюдения - 4%

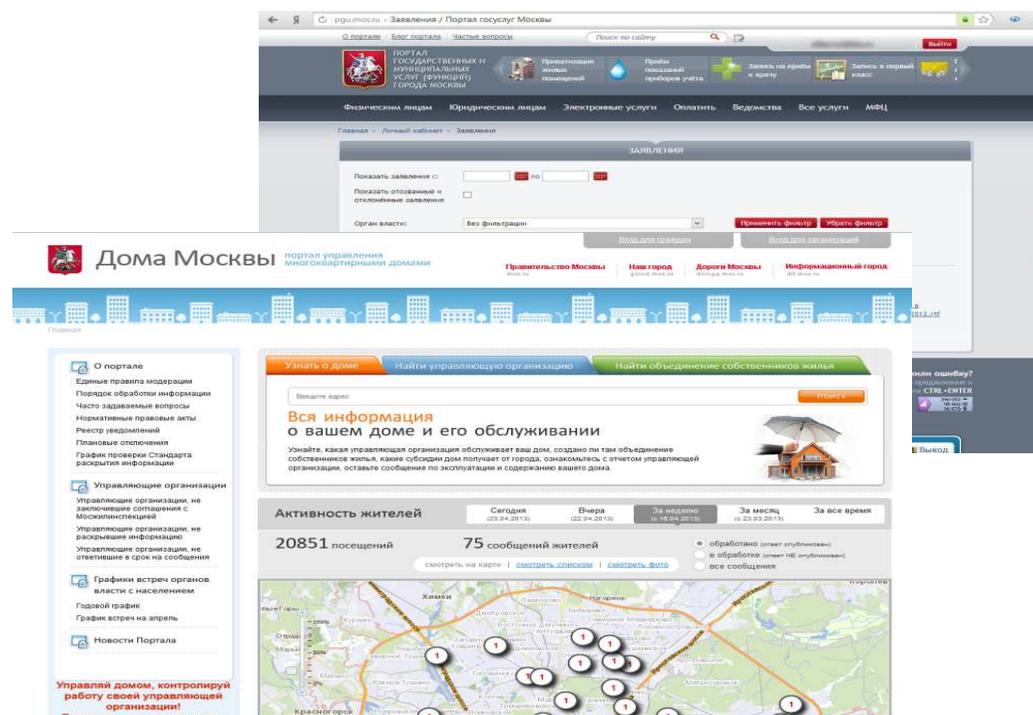
ИНФОРМАЦИОННЫЙ ГОРОД (2012-2016)

2016

• Государственных услуг оказываются в электронном виде -	3%	→	100%
• Горожан могут записаться на прием к врачу с использованием ИКТ-средств -	7%	→	100%
• Учебного времени основано на использовании ИКТ -	10%		до 50%
• На 100 учеников школ приходится -	8,6 ПК	→	20 ПК
• На 100 работников медицинских госучреждений приходится -	20 ПК		35 ПК
• Мониторинг состояния объектов городского хозяйства с использованием ИКТ –	15%	→	70%
• Объектов городского хозяйства охваченные видеонаблюдением -	40%		75%
• Правонарушений, зафиксированных с помощью камер видеонаблюдения -	4%		30%

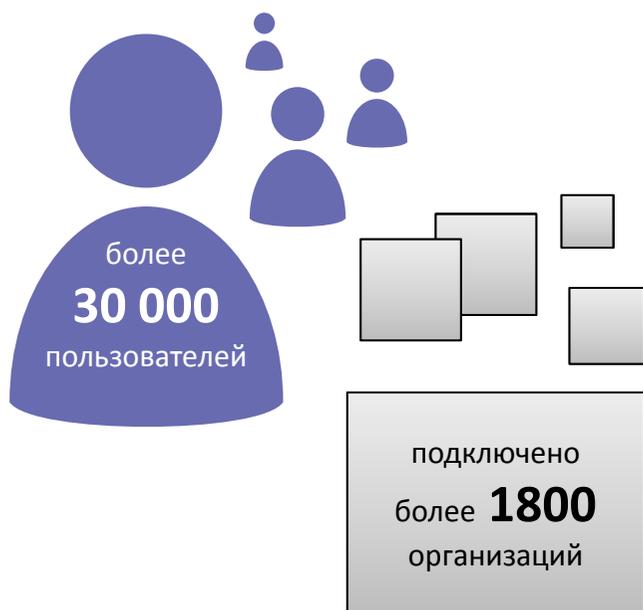
Проекты «Электронной Москвы»

- Юридически значимый электронный документооборот Правительства Москвы
- Единая почтовая служба органов государственной власти
- Система массовой выдачи сертификатов ключей электронной подписи (СМВ)
- Портал «Дома Москвы»
- Госуслуги в сфере образования
- ЕМИАС — все поликлиники города Москвы



Электронный документооборот

К системе ЭДО подключено:



Ежедневно
создается

5 000 документов
7 500 резолюций

За 2012 год выдано
3 000 000
поручений

Обращений
в техподдержку

более **49 000**

более **17 500** консультаций

более **23 700** штатных работ

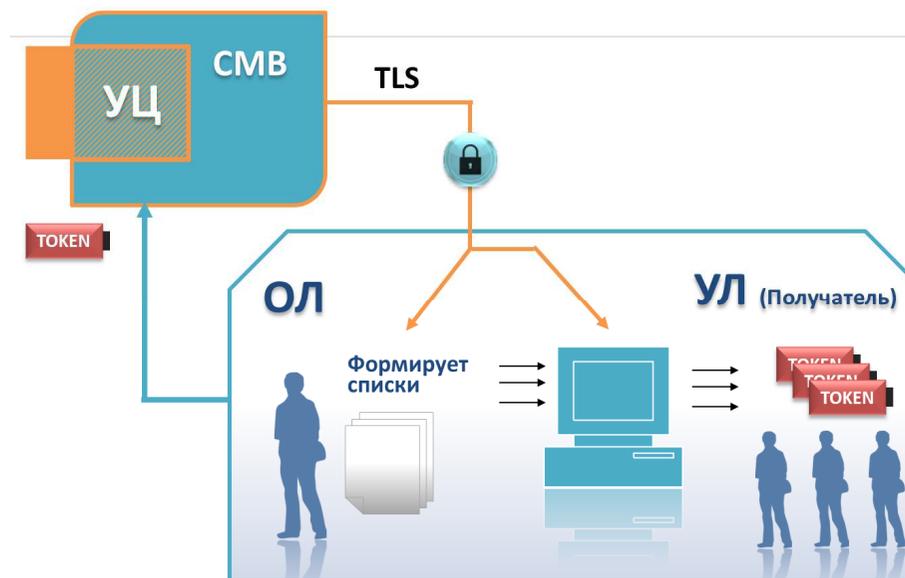
Система массовой выдачи сертификатов ключей электронной подписи

ВЫДАНО СКЭП:

- более 30 000
- в более 4 000 организаций

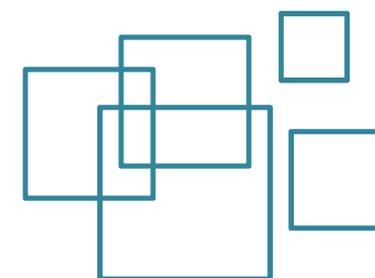
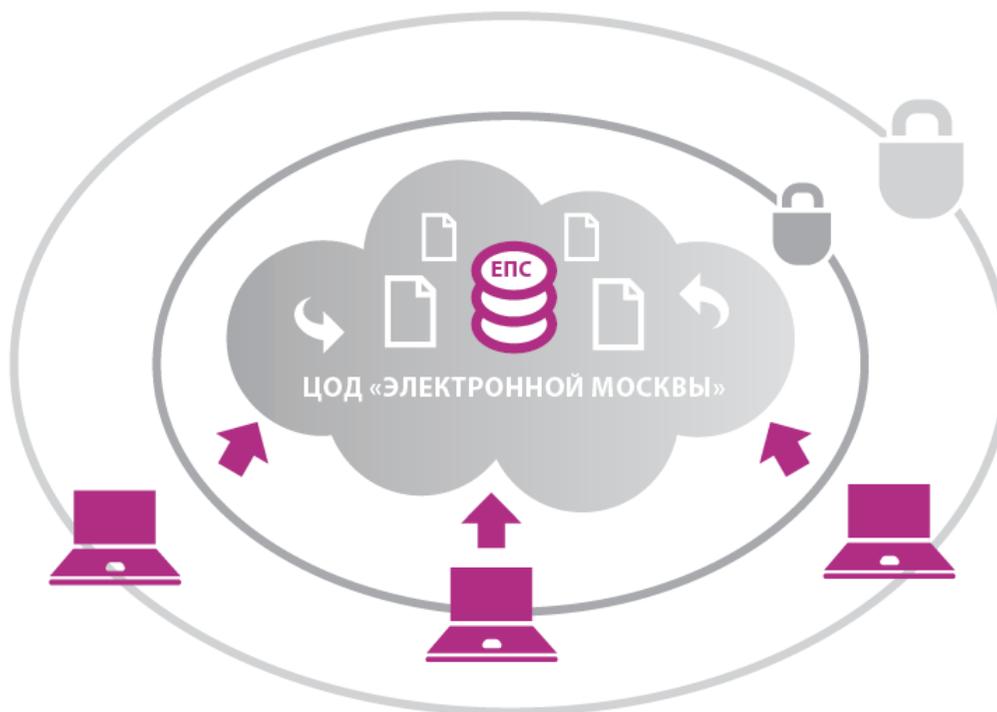
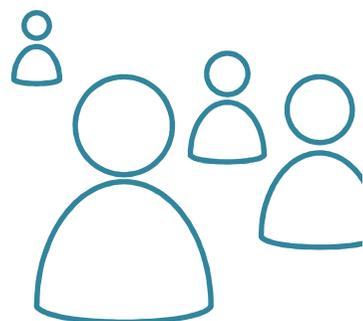
ВЫПУЩЕНО:

- 3 релиза и более 100 доработок



Единая почтовая служба

Более 30000
пользователей:



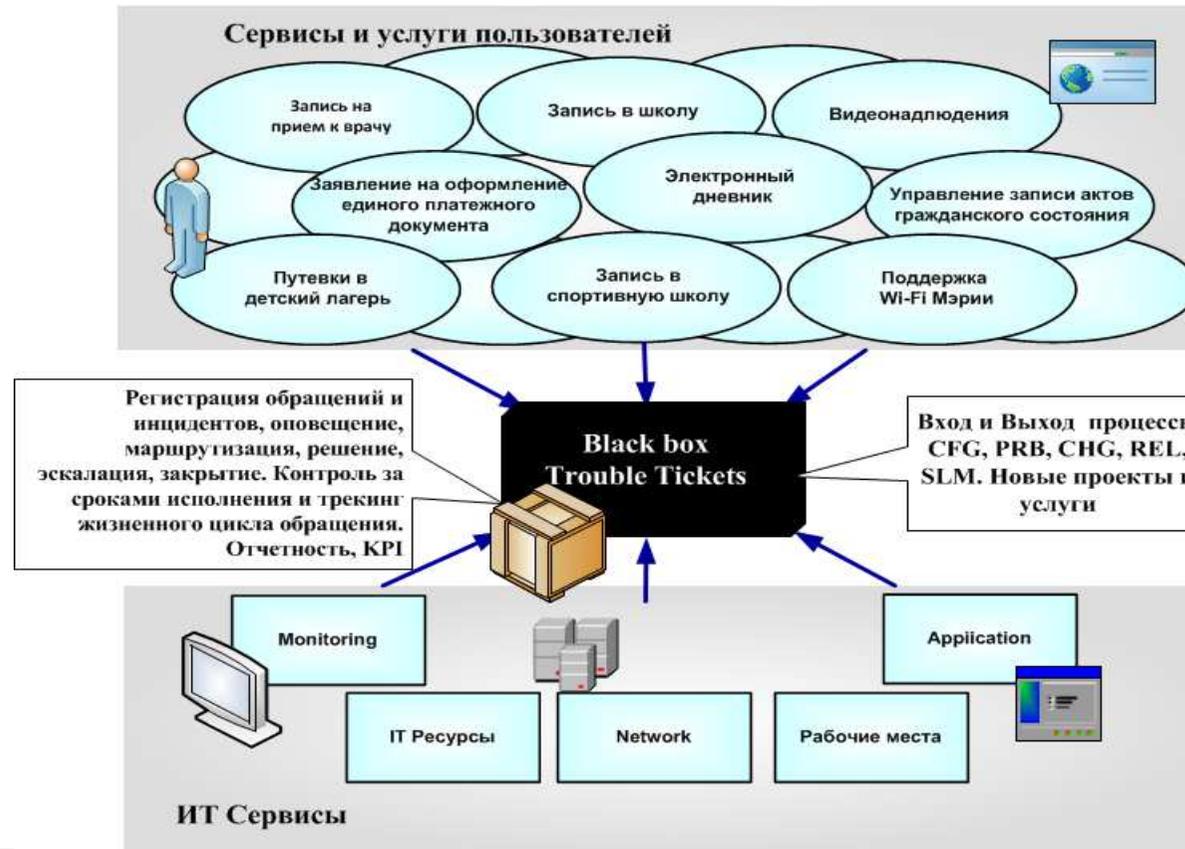
Более 200
организаций



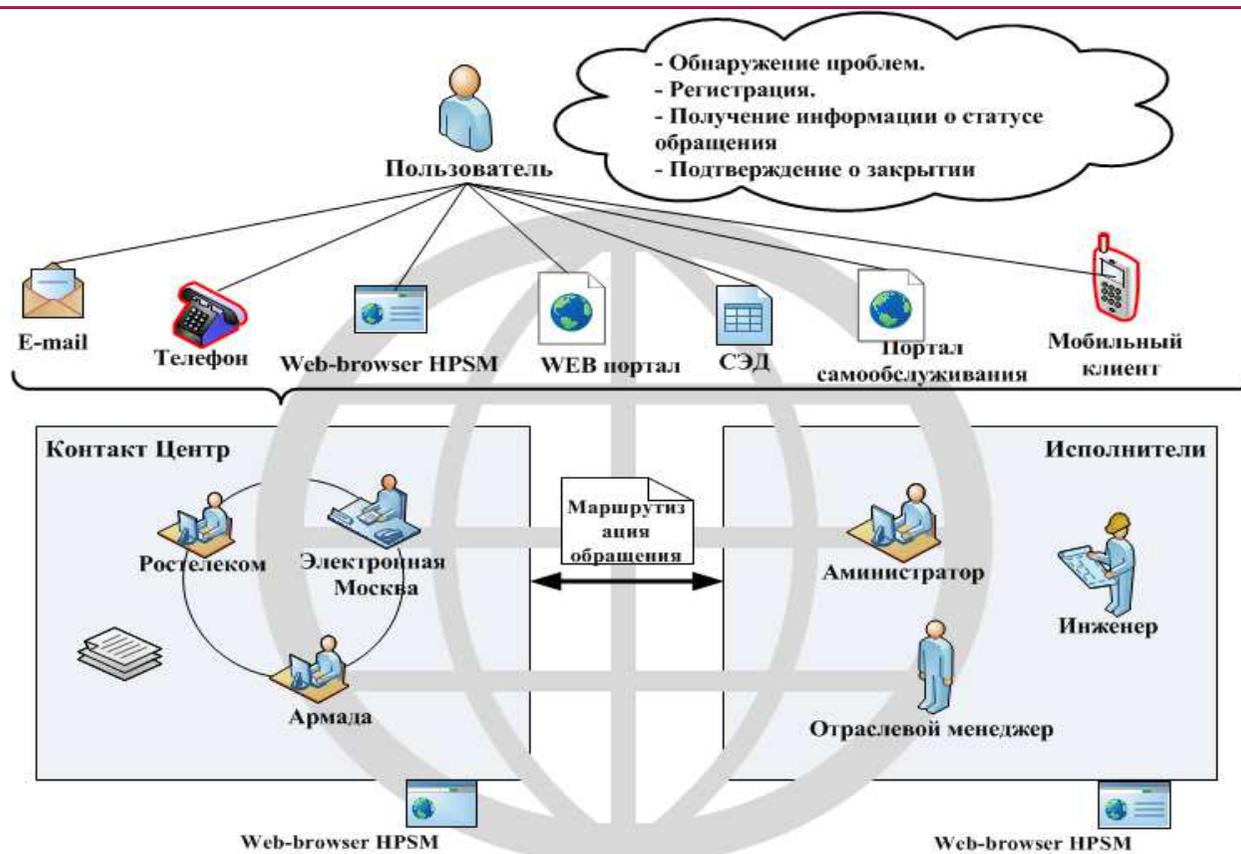
Унификация процедур поддержки, развития и управления ИТ

- Унификация процедур поддержки (минимальный и необходимый набор заполняемых регистрационных полей, единый вид упрощенного окна регистрации, правила передачи в Систему и присвоения номера обращения с возвратом пользователю, обеспечение информирования пользователя, решение инцидента, закрытие по подтверждению)
- Предоставление нескольких вариантов взаимодействия пользователя с Системой
- Обеспечение своевременной обратной связью
- Обеспечение полнотой и достоверностью информации о статусе обращения
- Предоставление результатов и отчетов для разных категорий потребителей
- Унификация процедур развития информационных систем

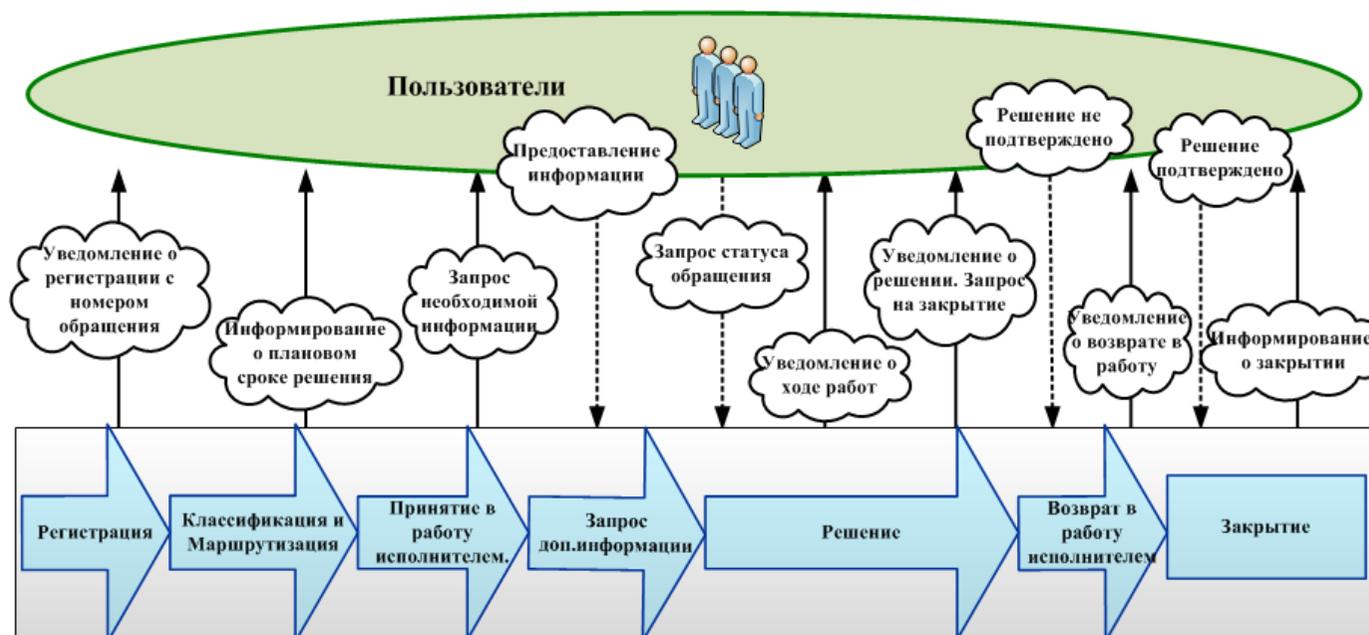
Поддержка сервисов и услуг



Форма обращения и эскалация



Обратная связь и способы коммуникации



Старт проекта – Июнь 2012

Фаза 1. Система запущена в ОПЭ –
15.10.2012

- Единый процесс управления инцидентами
- Обновленная версия HP SM
- Интеграция с СЭД, CA Spectrum, электронной почтой

Фаза 2. Ноябрь 2012 – Май 2013

- Разработка процессов:
 - - управление конфигурациями
 - - управление изменениями
 - - управление уровнем услуг
- Web – портал для пользователей
- Дополнительные интеграции

Фаза 3. Май 2013 – сентябрь
2013

- Разработка процессов:
 - - управление стандартными запросами
 - - управление событиями
 - - управление регламентными работами
 - - управление проблемами
- Каталог услуг

Для ИТ-руководства

- Единая схема приема, обработки и классификации всех входящих обращений пользователей для:
- 9 контакт-центров
- 5 центров компетенции
- более 15-ти подрядчиков
- более 150-ти рабочих групп ИТ-специалистов
- Единые правила формирования сервисных соглашений
- Создание доказательной базы для принятия ключевых решений в вопросах информатизации
- Автоматизация взаимодействия 1-й и 2-й линии поддержки работы ИТ-услуг (с учетом возможности различных способов их организации)
- Возможность обеспечения совместной работы нескольких контакт-центров, подрядчиков над решением одного обращения
- Возможность построения отчетности по выполненным работам в привязке к объекту инфраструктуры или услуге в полностью автоматическом режиме



Для ИТ-специалистов

- Изменения ИТ-инфраструктуры рассматриваются, согласуются и планируются всеми заинтересованными сторонами
- Автоматизация регистрации инфраструктурных инцидентов по сетевой инфраструктуре (CA Spectrum)
- Автоматизация регистрации инфраструктурных инцидентов с Портала видеонаблюдения/СКОУ
- Упорядочены справочники:
 - ОИВ
 - учреждений/организаций
 - бизнес-пользователей
 - КЕ
- Интерфейс системы настроен в соответствии с текущим порядком работы и пожеланиями ИТ-специалистов
- Нотификация по СМС ответственных ИТ-специалистов по высокоприоритетным инцидентам



Результаты внедрения

Для бизнес-пользователей

- Упростилась процедура регистрации обращения и получения подтверждения о его выполнении
- Удобный интерфейс оценки качества выполнения обращения
- Возможность контроля результатов выполнения работ по обращению пользователем
- Нотификации пользователя по электронной почте о регистрации и выполнении работ по обращению
- Прозрачная и незаметная для пользователя процедура перенаправления его обращения между контакт-центрами
- Автоматизация взаимодействия пользователя с ИТ-службой через электронную почту
- Регистрация и подтверждение выполнения работ в СЭД



Результаты внедрения

Для пользователей

- данные о количестве заявок, сроки обработки заявок, SLA

Для ОИВ

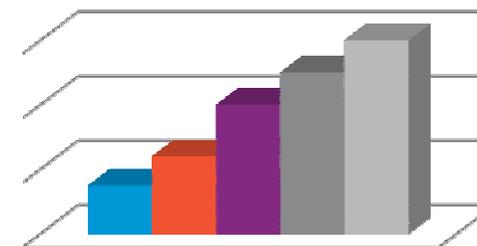
- детальная статистика по работе информационных систем

Для ДИТ

- статистические и динамические показатели работы общегородских систем, детальные данные тематик обращений в Контакт Центры

Для Контакт Центров

- данные по источникам обращений и срокам реакции по обработке обращения



Dashboard

Особенности

Унификация процедур поддержки, развития и управления ИТ

- Для различных подрядчиков
- Для различных Заказчиков

Комплексное решение - интеграции

- Портал ЕЦХД
- Порталы города Москвы
- Управления жизненным циклом приложений (HP ALM)

Система управления поддержкой услуг

- Подключение любых сторонних ИТ-провайдеров в общую схему - «под ключ»
- Предоставление услуг единого Call-центра
- Предоставление услуг квалифицированных Центров компетенции
- Оптимизация бизнес-процессов поддержки информационных систем



- +
 - +
 - +
 - +
 - +
- Эксплуатация
- Обучение
- Высокий уровень конфиденциальности
- Поддержка
- Снижение финансовых и юридических рисков
-

 **ЕДИНАЯ УСЛУГА**



Мы делаем технологии полезными!

www.e-moskva.ru



www.e-moskva.ru