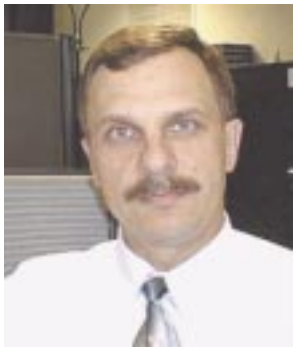
Электронное государственное управление – состояние, перспективы, проблемы



Сергей Сериков – PMP, ведущий консультант IBM BCS.

Вопросы использования информационных технологий в государственных органах управления решались и решаются многими странами. Россия два года назад тоже вступила на эту нелегкую тропу. С кратким видением как и куда идут другие представители мирового сообщества – ведущий консультант IBM Business Consulting Services – Сергей Сериков.

Введение

Когда вы последний раз обращались в паспортный стол? Насколько хорошими остались ваши впечатления от посещения налоговой инспекции? А что вы можете сказать о регистрации недвижимости или о получении разрешения на переоборудование вашей квартиры? Эти и подобные вопросы вызывают у людей, прошедших это, ощущения, подобные предстоящему посещению зубного врача. Почему? Потому что мы попадаем в мир, который называется "взаимоотношения с государством", или органами государственной власти. Можно ли что-нибудь изменить в этих отношениях, чтобы простой гражданин не чувствовал себя таким беспомощным и никчемным? Оказывается можно, и об этом говорит опыт развитых и развивающихся стран во всем мире.

В этой статье остановимся на некоторых аспектах совершенствования деятельности государственных органов за счет использования возможностей, предоставляемых современными информационными технологиями, в рамках так называемых программ "e-Government". В оригинале термин e-Government относится к таким видам и уровням государственной власти, как законодательная и исполнительная, федеральная, региональная и даже муниципальная, и организациям, реализующим эти властные функции. На русский язык e-Government зачастую переводится как Электронное правительство, что, на наш взгляд, не совсем корректно. Не вступая в полемику по терминологии – она только формируется на русском языке – в этой статье все же откажемся от прямого перевода термина e-Government, чтобы не сужать возможности таких программ только рамками федерального правительства или кабинета министров, и будем далее использовать термин "Электронное государственное управление". Рассмотрим, по каким критериям отбираются для финансирования отдельные ИТ-проекты и инициативы; какие из них оказывают наибольшее влияние на эффективность деятельности государственных организаций, а также – готовность различных стран, в том числе и России, к восприятию электронного государственного управления.

Потребности бизнеса

В середине сентября 2003 г. два ведомства, отвечающих за реализацию Федеральной целевой программы "Электронная Россия" – Минсвязи и Минэкономразвития – представили Правительству обширный доклад об использовании информационных технологий в правительственных структурах. Из него следует, что общие расходы на информатизацию органов власти в 2003 г. достигли 20 млрд рублей, или 0,45% общих расходов федерального бюджета[1]. По этому показателю мы догоняем Бразилию, с ее 0,55%, но значительно отстаем от США – 2,85%[2]. Год назад Всемирный банк признал, что уровень использования информационных технологий в российском госсекторе даже чуть превосходит среднемировые показатели. Однако, помимо ранжирования стран по уровню расходов на ИТ, которое дает представление только об инвестиционных возможностях государственной власти, существует другой рейтинг – готовность к электронному бизнесу[3]. Он охватывает большое количество факторов – от распространенности и качества телефонной связи до онлайновой защиты интеллектуальных прав – и показывает степень соответствия экономических условий страны возможностям эффективного ведения бизнеса на основе интернет-технологий. Это ежегодное исследование позволяет инвесторам оценивать степень привлекательности стран для ведения современного бизнеса, а правительствам разных стран – решать, как привлекать бизнес в государственные дела и обеспечивать услугами электронного бизнеса своих граждан.

Интегрированные показатели России с другими странами приведены на рис. 1. Для правильной оценки необходимо расшифровать оси интегрированных показателей:

- средства взаимодействия и технологическая инфраструктура – это наличие, доступность, качество и надежность услуг телефонной связи, персональных компьютеров и интернет;

Рис. 1. Готовность России к использованию IT по оценкам EIU/IBM за 2003 г.

1) Эксперт, 15 сентября 2003 г. Из сводки Fafctiva
2) Analytical Perspectives. Budget of the United States Government, http://www.whitehouse.gov/omb/budget/fy2004/pdf/spec.pdf
3) The 2003 e-readiness ranking. The white paper from the Economist Intelligence Unit. Written in cooperation with IBM, http://www.eiu.com

1	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	США
2	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
3	[illegible]	США	[illegible]	[illegible]	США	[illegible]
4	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
5	[illegible]	[illegible]	США	[illegible]	[illegible]	[illegible]
6	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
7	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
8	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
9	США	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
10	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]

Рис. 2. Рейтинг готовности России к использованию IT в сравнении с первой "десяткой" *(по оценкам EIU/IBM за 2003 г.).*

- бизнес-среда – ожидаемая привлекательность общей среды бизнеса в ближайшие пять лет;
- принятие потребителями и организациями – распространенность электронного бизнеса в стране;
- правовая и политическая среда – общая правовая структура страны и конкретные законы, регулирующие использование интернет;
- социальная и культурная среда – грамотность, образование, опыт использования интернет и отношение предпринимателей;
- поддержка электронных услуг – наличие посреднических и вспомогательных сервисов, таких как стандарты, консалтинговые и ИТ-услуги, а также бэк-офисные решения.

Выводы напрашиваются сами собой: необходимо развивать информационно-технологическую инфраструктуру и работать над законодательством, позволяющим электронному бизнесу нормально развиваться. Десятка лидеров (рис. 2), включает как мировых экономических гигантов: США, Великобритания, Франция, Германия и Канада, так и небольшие Европейские и Дальневосточные страны.

Как ставятся задачи развития электронного государственного управления

Вопросам развития органов электронного государственного управления в западных странах уделяют серьезное внимание на самом высшем уровне власти. Например, программой Электронное государственное управление в США руководит лично Президент Дж. Буш (рис. 3, *www.results.gov*).

Программа действий Президента США под названием "Стратегия Электронного государственного управления"[1], принятая в 2002 году, определяет основные направления работ, которые будут выполняться специально организованным Комитетом. Он определил, что федеральное правительство сможет существенно повысить качество сервисов, предоставляемых гражданам органами государственной власти, в течение последующих 18-24 месяцев, сосредоточившись на 23 высокорентабельных межведомственных инициативах (проектах), которые интегрируют некоторые функции министерств и ведомств и инвестиции в информационные технологии. Эти проекты сэкономят несколько миллиардов долларов за счет сокращения неэффективной деятельности, избыточных трат и дублирующих потоков документов[2]. В основу программы было положено стратегическое представление Президента о реформировании деятельности государственных органов власти, которое опирается на три базовых принципа. Ориентация на граждан, а не на бюрократизацию деятельности; на конкретные результаты; на рынок, активно внедряя инновационные подходы.

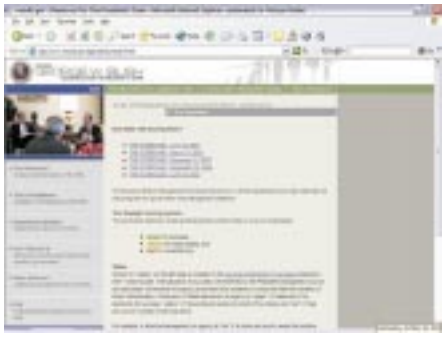


Рис. 3. Программой Электронного государственного управления в США руководит лично Дж.Буш *(www.results.gov)*.

В соответствии с этим представлением, государственные организации обслуживают граждан, компании, другие органы государственной власти и госслужащих. Цель – обеспечить получение сервисов и информации не более чем за три нажатия кнопки мыши при использовании интернет. Для достижения этой цели требуется интеграция и упрощение операций министерств и ведомств.

Реализации Программы действий осуществляется по четырем направлениям, каждое из которых обеспечивает возможности трансформации существующих способов предоставления услуг органами государственной власти:

- ***человек/граждане*** – (Government-to-Citizens = G2C). Построение системы предоставления высококачественных услуг для граждан, легкой в поиске, применении, по принципу "одного окна";
- ***компании*** – (Government-to-Business = G2B). Снижение нагрузки на бизнес и компании за счет исключения сбора дублирующих данных и более эффективного использования технологий электронного бизнеса для взаимодействия;
- ***межведомственное взаимодействие*** (Government-to-Government = G2G). Обеспечить как для региональных, так и для местных органов власти более легкое выполнение требований по предоставлению отчетности, сделать их равноправными партнерами, наравне с федеральными органами власти в предоставлении услуг гражданам, обеспечивая, в то же время, повышение эффективности их деятельности;
- ***внутренняя эффективность и производительность*** (Internal Efficiency and Effectiveness = IEE). Обеспечить лучшее использование современных технологий для снижения затрат и повышение эффективности администрирования за счет применения наилучшей практики и опыта деятельности коммерческих организаций в таких областях как логистика, управление финансами, управление знаниями.

Институт IBM для Электронного государственного управления *(http://www-1.ibm.com/industries/government/ieg/)*, который стоял у истоков формирования этой классификации, определяет последнюю составляющую как "государственные служащие" (Government-to-Employees).

Парламент Единой Европы также принял План действий "Электронная Европа 2005", в котором в рамках четырех главных блоков – Электронное правительство, Электронное здравоохранение, Электронное обучение и Динамичный электронный бизнес – перечисляются конкретные проекты с результатами, значимыми для бизнеса и граждан Европы (рис. 4).

Обращаясь снова к результатам заседания Правительства РФ по вопросам использования информационных технологий в органах государственной власти, необходимо привести формулировки основных задач по управлению этой программой: " ...Поручено разработать проект концепции использования информационных технологий в деятельности федеральных органов власти до 2010 года и план первоочередных мероприятий по ее реализации, предусмотрев при этом:

- разработку и реализацию единой государственной политики в сфере информатизации федеральных органов власти;
- создание общего информационного пространства и защищенной информационной среды федеральных органов власти, обеспечивающих доступность и удобство услуг, оказываемых государством гражданам и организациям;
- разработку стандартов сетевой инфраструктуры, программного обеспечения, формирования, хранения и передачи данных, информационной безопасности, ор-

Рис. 4. Основные разделы программы "Электронная Европа – 2005".

1) e-Government Strategy. Simplified delivery of service to citizens, Feb. 27, 2002.
2) Информацию по этим инициативам можно найти на сайтах: http://www.firstgov.gov, http://www.whitehouse.gov/OMB или http://www.cio.gov

ганизации электронного документооборота для федеральных органов власти;

- создание общих государственных информационных регистров, описывающих базовые объекты государственного управления;
- обеспечение координации и обоснованности финансирования проектов и программ информатизации федеральных органов власти, проведения их экспертизы, повышение в этих вопросах роли соответствующих межведомственных координационных и совещательных органов и федеральной целевой программы "Электронная Россия (2002–2010 годы)";
- совершенствование механизмов государственных закупок товаров и услуг в сфере информационных технологий;
- совершенствование нормативной правовой базы, регулирующей применение информационных технологий;
- подготовку и переподготовку квалифицированных кадров для работы в федеральных органах власти".

Безусловно, можно найти взаимосвязь задач и проектов между Программами действий США, Единой Европы и решениями Правительства РФ, однако в условиях десятка федеральных целевых программ, выполняемых сейчас в рамках госбюджета, еще одна – "Электронная Россия" – не выглядит такой приоритетной, как этого хотелось бы.

Определение понятия "Электронное государственное управление"

Американцы, проанализировав ряд своих неудач в реализации Электронного государственного управления, сформулировали четыре основных причины, по которым органы власти не смогли пока добиться реальных успехов в этом направлении.

- ***Формулировка целевых показателей программ.*** Ведомства обычно оценивают свои информационные системы по тому, как они обслуживают процессы и потребности своего ведомства, а не по тому, насколько эти системы отвечают потребностям граждан и бизнеса.
- ***Применение технологий.*** В 90-х годах министерства и ведомства использовали ИТ для автоматизации существующих процессов, а не для создания более производительных и эффективных решений, которые стали доступны в последнее время благодаря урокам, извлеченным из ошибок электронного бизнеса.
- ***"Островная" автоматизация.*** Министерства и ведомства обычно приобретают информационные системы, которые нацелены на удовлетворение только своих внутренних потребностей, и редко системы, которые в состоянии взаимодействовать с системами других ведомств и гражданами. Следовательно, граждане, вынужденные искать возможности получения услуг в нескольких ведомствах, должны предоставлять одну и ту же информацию многократно, а ведомства не могут обмениваться своей информацией.
- ***Сопротивление изменениям.*** Процессы разработки и согласования бюджетов министерств и ведомств и культура этих организаций увековечивают устаревшие бюрократические барьеры. Процессы бюджетирования не имеют механизмов инвестирования в межведомственные информационные системы. Кроме того, ведомственная культура и опасение относительно реорганизации создают сопротивление интеграции работ и совместному использованию межведомственных систем.

Если у вас уже к этому моменту начинает складываться представление о том, что Электронное государственное управление - это нечто большее, чем постоянное внедрение более совершенных информационных технологий в деятельность органов власти, то вы находитесь на правильном пути.

Институт IBM для Электронного государственного управления дает такое определение: *"Электронное государственное управление – это соединение административных процессов и технологических решений в определенной среде, заставляющей правительственные организации продвигать стратегии, ориентированные на граждан, при одновременном повышении эффективности своей деятельности и открытости информации"*. В своем развитии Электронное государственное управление проходит четыре этапа: "Присутствие в Сети", "Взаимодействие", "Ориентация на клиента/заказчика", "Адаптивное правительство – Государственное управление по требованию".

Этапы, их основные задачи и примеры реализованных информационных систем показаны на рис. 5. В процентах дано распределение общего количества информационных систем органов государственной власти, представленных в Сети, по фазам зрелости – "Доступ", "Интеграция" и "По требованию".

Что такое Электронное государственное управление по требованию? Государственные организации федерального или регионального уровня достаточно похожи на крупные корпорации, которые в настоящее время все чаще берут на вооружение концепцию "электронного бизнеса по требованию", это компания:

- ***реагирующая*** – быстро воспринимает новые требования и отвечает на них в реальном времени, основываясь на интегрированном восприятии клиентов, служащих, поставщиков, партнеров и конкурентов;
- ***использующая структуру переменных затрат,*** чтобы вести дело с высокой эффективностью, контролировать затраты, обеспечивать эффективность капиталовложений и финансовую предсказуемость;
- ***сфокусированная*** – концентрирующаяся на основных задачах, способная к быстрому выделению вспомогательных задач из своего контура управления; эффективно использует стратегических партнеров для управления такими задачами;
- ***стойкая*** – имеет на вооружении гибкую операционную среду, которая может управлять изменениями и реагировать на угрозы с достаточной степенью готовности, защиты и секретности.

Ключевой вывод, который необходимо сделать из данных определений, заключается в том, что реализация Электронного государственного управления – это целенаправленная трансформация деятельности органов государственной власти и их взаимодействия, осуществляемые под единым высшим руководством, основанная на возможностях, которые дают современные информационные технологии, чем просто внедрение современных информационных систем для облегчения выполнения существующих административных процессов.

Критерии выбора высокорентабельных проектов в электронных программах государственных органов

Одной из причин ограничения финансирования программы "Электронная Россия" была неуверенность Минэкономразвития в результативности тех инвестиций, которые были запланированы для реализации отдельных проектов программы. И эта проблема остается актуальной до сих пор.

Исследование, проведенное в США Консультационным советом по межведомственному взаимодействию[1)], было нацелено на выявление примеров высокорентабельных проектов в области Электронного государственного управления, чтобы показать секреты их успехов и определить, как оценивать полученные результаты по отношению к сделанным инвестициям. Хотя проекты Электронного госуправления дают достаточно много видов выгод для органов государственной власти, они могут быть сгруппированы в 5 определенных категорий. Любой успешный проект Электронного госуправления попадает, по крайней мере, в одну из этих категорий, хотя большинство из них обеспечивают получение выгод сразу по нескольким направлениям.

1. ***Финансовая выгода:*** сокращенные затраты на деятельность государственной организации/ повышенный сбор доходов и установленных платежей – за счет автоматизации рутинных операций, исключения бумаготворческой работы, распечатывания, почтовых отправлений, контроля операций, хранения и извлече-

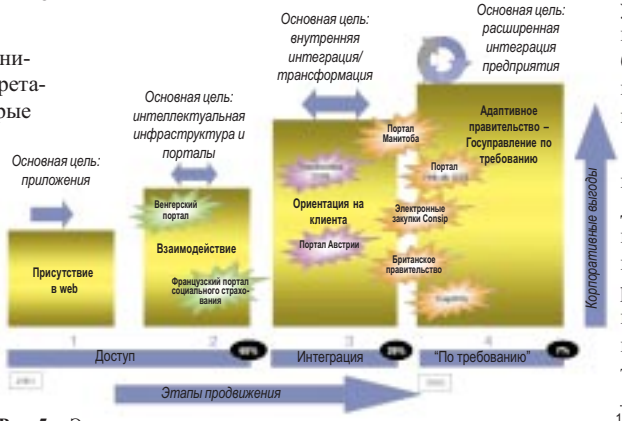


Рис. 5. Этапы, их основные задачи и примеры реализованных систем.

1) High Payoff in Electronic Government. Measuring the Return on E-Government Investments, www.gsa.gov/intergov

ния бумажных документов и необходимости общаться с гражданами при личном присутствии или по телефону. Результаты таких проектов дают возможность гражданам оплачивать разрешения, лицензии и регистрации, штрафы и налоги, предусмотренные правительством через интернет. Многие органы нанимают подрядчиков для создания и обслуживания таких платежных систем, зачастую без дополнительной оплаты клиентами их услуг.

2. ***Экономическое развитие:*** проекты, нацеленные на экономическое развитие, являются благом как для крупного, так и малого бизнеса, увеличивая, таким образом, вклад в развитие местной экономики. Примером такого вида выгод является сокращение объема законодательно определяемой бумажной документации, необходимой для открытия и ведения бизнеса за счет разрешения онлайнового предоставления отчетов по налогам, зарплатам, компенсациям, а также реализации принципа "одного окна". Другие проекты способствуют экономическому развитию, например, продвигая выгоды, исторические и региональные географические преимущества данной территории потенциальным посетителям, предпринимателям и резидентам.

3. ***Устранение избыточности*** – интегрированные правительственные системы. Органы власти, которые уже почувствовали первые плоды автоматизации, понимают возможные выгоды, которые им сулят последующие шаги в интеграции и трансформации сервисов государственных органов, такие как: экономия на масштабе, сокращение числа дублирующих систем (например, расчета заработной платы, управления закупками и поставками), внедрение модульных приложений ("сделай единожды – используй часто"), централизованная инфраструктура – для снижения национальных инвестиций в ИТ.

4. ***Развитие принципов демократии:*** свободный поток информации, распространяемый через интернет, обеспечивает прозрачность и ответственность органов государственной власти. Это увеличивает доступность к органам власти на всех уровнях. Развивающиеся страны, в особенности, ценят решения Электронного государственного управления за то, что они делают власть более прозрачной и демократической.

5. ***Улучшенные сервисы государственных организаций для граждан и других резидентов:*** национальные и государственные порталы делают правительственную информацию и онлайновые сервисы мгновенно доступными. Выгоды, предоставляемые этими проектами, определяются в терминах удобства, экономии времени, качества и полноты информации.

Независимо от вида получаемой выгоды, лучший способ измерять выполнение какого-либо проекта Электронного государственного управления – это соотнести его результаты с целями и задачами проекта и той государственной или общественной организации, которая спонсирует проект. Число таких методов оценки растет ежедневно. Один или более из этих методов используется в большинстве органов государственной власти, включая федеральные, национальные, региональные и местные органы власти. Наиболее распространенными и используемыми являются:

- анализ затрат и выгод (Cost-benefit analysis), чистая текущая стоимость (Net Present Value) и внутренняя норма возврата инвестиций (Internal Rate of Return);
- возврат на инвестиции, или рентабельность (Return on Investment);
- удовлетворенность заказчиков;
- принятые нормативы (Take-up Rates);
- эталонное сравнение (Benchmarking).

Но распространенность этих методов еще не гарантирует их корректного применения, о чем говорят нижеследующие примеры:

- программный офис управления реализацией Электронного государственного управления США (The US Office of Management and Budget – OMB) оценил 771 из 1 400 ИТ-проектов, включенных в бюджет 2004 финансового года, как рискованные, поскольку они не демонстрируют достаточный потенциал успешного внедрения. Рискованные проекты не смогут быть профинансированы, если только их спонсоры не предоставят аргументированные технико-экономические обоснования *(http://www.cdt.org/egov/handbook/);*
- Институт по эффективности в своем отчете 2002 года "Создание Электронной власти, основанной на эффективности" на базе исследования 3,5-тысячного ИТ персонала федеральных органов власти, заключил: "Из 48 млрд долл., затраченных в 2002 финансовом году на информационные технологии, большая часть затрат не была обоснована с точки зрения ключевых показателей деятельности, критичных для выполнения миссии этих организаций. Это демонстрирует принятую практику высокого риска, которая может выливаться в провалы ИТ-проектов и потерю денег налогоплательщиков" *(http://www.performanceweb.org/research/egovernment.htm).*

Что говорит статистика о влиянии ИТ-инициатив на эффективность деятельности органов власти

В октябре–ноябре 2002 года IBM в кооперации с бизнес-школой Роберта Смита (Университет Мериленд) провела исследование, нацеленное на лучшее понимание взаимосвязи между инициативами госучреждений в области ИТ и операционной результативностью этих учреждений, а также выгодами от повышения организационной эффективности[1]. В исследовании приняло участие 412 специалистов и руководителей из государственных учреждений США федерального, регионального и местного уровня. Веб-анкетирование сопровождалось также интервьюированием руководства этих учреждений. Таким образом, результаты исследования основаны более на фактах, нежели на теоретических изысканиях. Исследование было сконцентрировано на четырех областях:

- инициативы (проекты), в которые ведомства инвестировали в течение последних двух лет;
- цели каждой из таких инициатив;
- общее влияние инициатив на результативность деятельности и эффективность организации;
- влияние, которое эти инициативы оказали на ключевые показатели деятельности государственных организаций.

Принятие решений по инициативе, нацеленные на повышение результативности деятельности и эффективности организации, требует детального расчета рентабельности, который связывает инвестиции с измеримыми показателями и результатами. Ключевой момент любого вычисления рентабельности (ROI) – это измерение влияния инициативы (проекта) на ключевые показатели деятельности (KPIs) – материальные метрики, которые определяют желаемые результаты деятельности.

Результаты показывают, что госорганы вовлечены в широкий диапазон инициатив по улучшению результативности и эффективности деятельности. Однако эти инициативы "умеренно способствовали повышению доступности информации и ускорению предоставления услуг, и к тому же они оказали малое воздействие на сокращение затрат или развитие потенциала госслужащих".

Исследование выделяет 7 ключевых результатов, поясняющих влияние ИТ-инициатив (проектов) на результативность и эффективность организации:

- органы государственной власти смотрят на возможности своей трансформации только с точки зрения интересов организации. 62% целей этих проектов были сфокусированы на внутренних аспектах организаций. Только 22% целей были ориентированы на улучшение обслуживания клиентов этих организаций;
- в целом, инициативы обеспечили относительные выгоды повышения результативности и эффективности деятельности – средняя оценка 3,3 (шкала: 1 – низкий результат, 5 – высокий);
- наибольшие выгоды, полученные от инвестиций, были показаны в проектах ИТ-инфраструктуры/Архитектуры организации и проектах "Электронное рабочее место/интранет". Проекты ERP и CRM обеспечили получение только ограниченных выгод;
- федеральные и региональные органы государственной власти делали похожие инвестиции с похожими результатами;
- главные выгоды, полученные от всех инвестиций – это улучшенное распределение информации и более эффективное обслуживание клиентов;
- инвестиции не помогли существенно сократить операционные затраты или способствовать развитию персонала;
- основными барьерами для получения более высоких результатов явились ограничения существующих архитектур деятельности этих государственных органов.

Важно обратить внимание, что общая оценка влияния была 3,3. Это значит, что участники опроса чувствовали, что инициативы помогли повысить результативность и эффективность организации только в некоторой степени. Такой посредственный отклик

1) Linking government investments to organizational effectiveness and operational efficiency. impact of initiatives on key performance indicators, An IBM Institute for Business Value in association with Robert H. Smith Business School, 2002.

HP лидирует на мировом рынке по совокупному объему продаж дисковых систем хранения данных

11 декабря 2003 г. – По сообщениям пресс-службы HP и данным исследований, проведенным IDC *("Worldwide Quarterly Storage Systems Tracker", IDC, декабрь 2003 г.),* компания HP в 3 кв. 2003 календарного года занимает первое место на мировом рынке по совокупному объему доходов от продаж дисковых систем хранения данных.

В сегменте сетей хранения данных (SAN) с открытой архитектурой, оборот которого вырос на 15,7% по сравнению с аналогичным периодом прошлого года, HP увеличила свою долю рынка до 31,2%. HP добилась увеличения объема доходов на 18% по сравнению с аналогичным периодом прошлого года и расширения принадлежащей ей доли рынка во всех регионах, за исключением Азиатско-Тихоокеанского. Уже пятый квартал подряд HP занимает первое место на мировом рынке SAN, отгружая заказчикам больше систем SAN, чем IBM и Dell. IDC также сообщила об увеличении принадлежащих HP долей рынка сетевых хранилищ данных (NAS) во всех регионах. При этом рост доходов по сравнению с предыдущим кварталом составил 28%, а по сравнению с аналогичным периодом прошлого года – 22%. Компания HP стала одним из всего лишь двух производителей, чья доля рынка увеличилась по сравнению с предыдущим кварталом.

В 3 кв. компания HP пополнила семейство решений StorageWorks целым рядом новых и усовершенствованных продуктов, а также соглашений с другими компаниями отрасли:

- HP объявила о выпуске StorageWorks NAS 2000s – первого из созданных ею сетевых хранилищ данных, разработанного на основе новой операционной системы Microsoft Windows® Storage Server 2003. В ноябре HP представила семейство систем NAS, разработанных на основе Windows и предназначенных для корпоративных заказчиков от масштаба малых и средних предприятий до крупных организаций;
- HP в сентябре предложила на рынке одну их первых законченных систем для управления информацией на всем протяжении ее срока службы *(information lifecycle management, ILM)*, реализующую активную работу с данными от их создания до удаления в соответствии с меняющимися требованиями бизнеса. Также HP сделала ряд шагов на пути дальнейшего продвижения систем ILM: учредила партнерскую программу в области ILM, приобрела компанию Persist Technologies и заключила соглашение с фирмой Cap Gemini Ernst & Young о предоставлении корпоративным заказчикам решений ILM, а также прочих систем и услуг;
- HP объявила о расширении функциональных возможностей семейства систем StorageWorks Enterprise Virtual Array (EVA) и предоставлении более широкого спектра услуг владельцам подобных систем. Цель этой инициативы – обеспечить упрощенные возможности управления, более надежную гарантию бесперебойной работы предприятий, повышенную готовность и улучшенную универсальность сложных разнородных систем хранения данных. В число новых функциональных возможностей вошли HP StorageWorks Continuous Access EVA v1.1 и HP OpenView Storage Operations Manager. HP также представила новый набор услуг владельцам систем HP StorageWorks EVA.

Запись 700 MB на CD-RW за 3 минуты

Ноябрь 2003 г. – Компания Digitex Europe объявила о начале продаж профессиональной серии CD-RW дисков 16x-24x.

Благодаря сверхвысокой скорости записи (около 3,5 Мбайт/с) диск емкостью 700 Мбайт может быть записан всего за 3 мин. Все CD-RW диски марки Digitex обеспечивают более 1000 циклов перезаписи, что позволяет их использовать каждодневно.

Диски CD-RW 16x-24x предназначены для использования только в устройствах, имеющих логотип Ultra Speed.

респондентов мог явиться результатом ряда следующих факторов:

- инициативы не предполагали серьезных изменений в существующих процессах, организационной структуре, ролях и моделях выполнения операций. Более того, выгоды, в основном, были нацелены на улучшение доступа к информации и ускорение обслуживания клиентов;
- большинство инвестиционных областей требуют серьезной трансформации культуры ведения дел. Успешные инициативы объединяют инвестиции в технологии с бизнес- и организационной трансформацией;
- взаимодействие – ключ ко всему. Успех был там, где органы власти фокусировались на улучшении взаимодействия между подразделениями и взаимодействия с клиентами/заказчиками;
- некоторые проекты, которые были сфокусированы на краткосрочных перспективах, обеспечили только одноразовые улучшения – они не привели к поддержанию на нужном уровне улучшенных показателей результативности деятельности и эффективности организации;
- комплексные инициативы часто приводили к параллельному использованию множества систем. Это добавляет, в ближайшей перспективе, только нагрузки служащим;
- долгосрочный характер многих проектов предполагает, что полные оценки результативности деятельности и эффективности организации могут быть еще не получены;
- ведомства консервативны в своих ожиданиях, поскольку не используют точных данных по результативности для аккуратного расчета получаемых выгод;
- проекты, представляющие долгосрочные внедрения в условиях, когда, возможно, оценки результативности деятельности и эффективности организации могут еще и не существовать, получают большинство выгод от мероприятий по взаимодействию (например, объединенных баз данных, интегрированных процессов, согласования интегрированных данных и т.д.).

Заключение

В заключение приведем несколько фактов из опыта трансформации самой корпорации IBM на пути к ведению электронного бизнеса. На протяжении своей истории IBM вынуждена была пройти через несколько серьезных трансформаций своего бизнеса. Предпоследняя, предпринятая в 90–93 годах, обеспечила значительный прогресс на уровне подразделений, хотя реальной интеграции деятельности подразделений так и не произошло. Она осуществлялась децентрализованно и возглавлялась руководством отдельных направлений. В результате корпорация оказалась на грани расчленения и была бы раздроблена, если бы за дело не взялся Луис Герстнер, и не довел последнюю попытку до конца (подробнее об этом можно прочитать в его книге "Кто сказал, что слоны не умеют танцевать?").

Но вот факты снижения показателей "до" и "после", которые говорят сами за себя:

- *количество CIO: с 128 до 1;*
- *центры данных: с 155 до 11;*
- *центры веб-хостинга: с 80 до 7;*
- *сети: с 31 до 1;*
- *приложения: с 16 000 до 5200;*
- *затраты на ИТ снизились на 11%;*
- *"затраты на обслуживание / число персонала" снизился на 24% с 14 000 до 10 700 $/чел.*

Если говорить о конкретных примерах эффективного применения подходов Электронного государственного управления, то можно привести следующие цифры из области сокращения расходов госучреждений, отмеченные Американской национальной ассоциацией CIO (NASCIO) (www.nascio.org/awards/2002awards/):

- *Поисковая машина портала MyFlorida.com позволила уменьшить число персональных обращений граждан в правительство штата по телефону и обеспечила тем самым экономию $1,5 млн долл. в год;*
- *проект Массачусетского центра по лицензированию образовательной деятельности и трудоустройству позволил оптимизировать процессы лицензирования и сэкономить $1,6 млн долл. в год;*
- *онлайновая безбумажная система начисления заработной платы в штате Айдахо обеспечила экономию $340 тыс. в год за счет 20% сокращения задействованного персонала и $75 тыс. в год – на сокращении затрат на бумагу.*