



Wprowadzanie pryncypiów i budowa architektury korporacyjnej – doświadczenia ZUS

Helena Zbijewska

Gdańsk, 2015

Wprowadzenie

XXI wiek to okres w którym organizacje społeczne stanęły w obliczu nowych problemów związanych z integralnością rozwiązań informatycznych.

Wyzwaniem okazało się poszukiwanie nowych rozwiązań zwiększających zdolność szybszego kontaktu z Klientem oraz dostarczających lepszych i bardziej efektywnych usług dla Obywateli.

Oczekiwania wobec instytucji publicznych w najbliższym czasie:

- ☐ poprawa jakości świadczenia usług
- ☐ szybsze reagowanie na potrzeby Obywateli
- ☐ sprawniejsze zarządzanie posiadanymi zasobami
- ☐ zwiększanie poziomu transparentności działań



Zakład Ubezpieczeń Społecznych

Zakład Ubezpieczeń Społecznych jest państwową jednostką organizacyjną posiadającą osobowość prawną, zajmującą się gromadzeniem składek na ubezpieczenia społeczne i zdrowotne obywateli oraz dystrybucją świadczeń (np. emerytur, rent, zasiłków chorobowych lub macierzyńskich) w wysokości i na zasadach ustalonych w przepisach powszechnie obowiązujących.



Zakład Ubezpieczeń Społecznych w liczbach

- ❑ z usług ZUS korzysta około **24 mln** klientów
- ❑ ZUS jest dysponentem środków stanowiących blisko **50% zasobów pieniężnych państwa**
- ❑ ZUS zatrudnia ok. **45,5 tys. pracowników**, rozmieszczonych w 43 oddziałach, 216 inspektoratach i 67 biurach terenowych w miastach w całym kraju
- ❑ moc obliczeniowa komputera centralnego to przeszło **22 000 MIPS**
- ❑ bazy danych Kompleksowego Systemu Informatycznego (KSI) zawierają **60TB danych**



Wizja Zakładu na lata 2013-2015 jest zgodna z kierunkami rozwoju administracji, których nadrzędną ideą jest budowa państwa otwartego na potrzeby obywatela i nowoczesne technologie, a jednocześnie efektywnie realizującego zadania publiczne.

Misja ZUS

„Sprawna, przyjazna i rzetelna obsługa klientów realizowana z poszanowaniem zasad racjonalnego i przejrzystego gospodarowania środkami publicznymi, wykorzystująca nowoczesne technologie i potencjał pracowników.”

Wizja ZUS

„Wizją Zakładu jest osiągnięcie statusu innowacyjnej instytucji zaufania społecznego.”

IT w ZUS

Polityka rozwoju IT na lata 2014-2016 określa zakres zadań i projektów, które będą przez zespół IT we współpracy z właścicielami procesów biznesowych.

Misja IT ZUS

„Wsparcie realizacji misji Zakładu poprzez rozwój elektronicznych kanałów dostępu do usług świadczonych na rzecz klientów, zapewnienie bezpieczeństwa i ciągłości przetwarzania danych oraz efektywne wspomaganie zarządzania Zakładem”

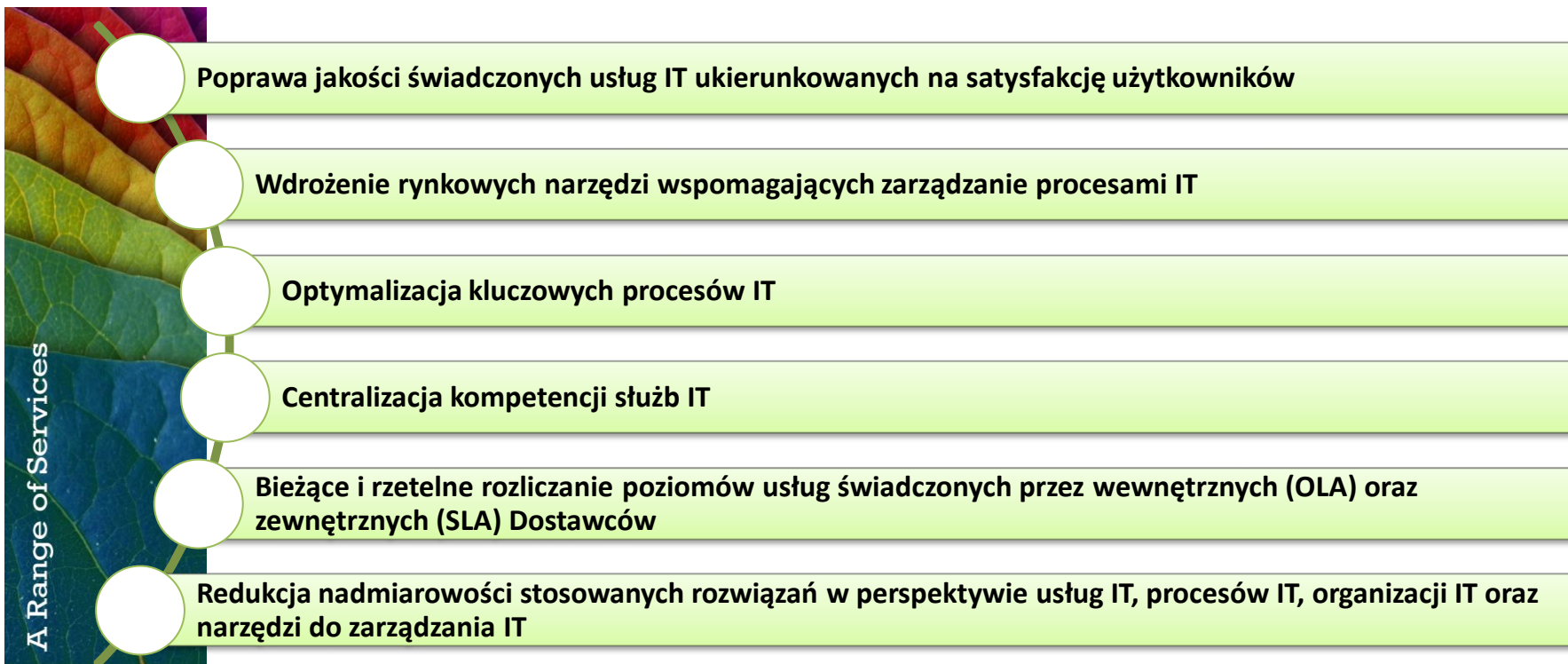
Wizja IT ZUS

„Wizją Informatyki ZUS jest osiągnięcie statusu ciągle doskonalącego się obszaru wykorzystującego najnowsze technologie”



Cele IT

ZUS postawił sobie za cel doskonalenie jakości świadczonych usług IT ze szczególnym naciskiem na satysfakcję użytkownika. Przy tak rozbudowanej strukturze organizacyjnej oraz ogromnej skali rozwiązań technologicznych było to sporym wyzwaniem.



Czym jest Architektura Korporacyjna?

Architektura Korporacyjna to opis działania organizacji oraz systemów i technologii informatycznych wspierających to działanie.

Architektura Korporacyjna dostarcza mechanizmów pozwalających na **planowe, skoordynowane i spójne** wdrażanie zmian we wszystkich obszarach organizacji, celem sprawnego wdrożenia przyjętej **strategii biznesowej**.

Planowanie
strategiczne

Informacja

Projekty

Architektura korporacyjna umożliwia zwiększenie efektywności posiadanego potencjału oraz zapewnienie spójności działań podejmowanych w warstwie biznesowej z warstwą IT.

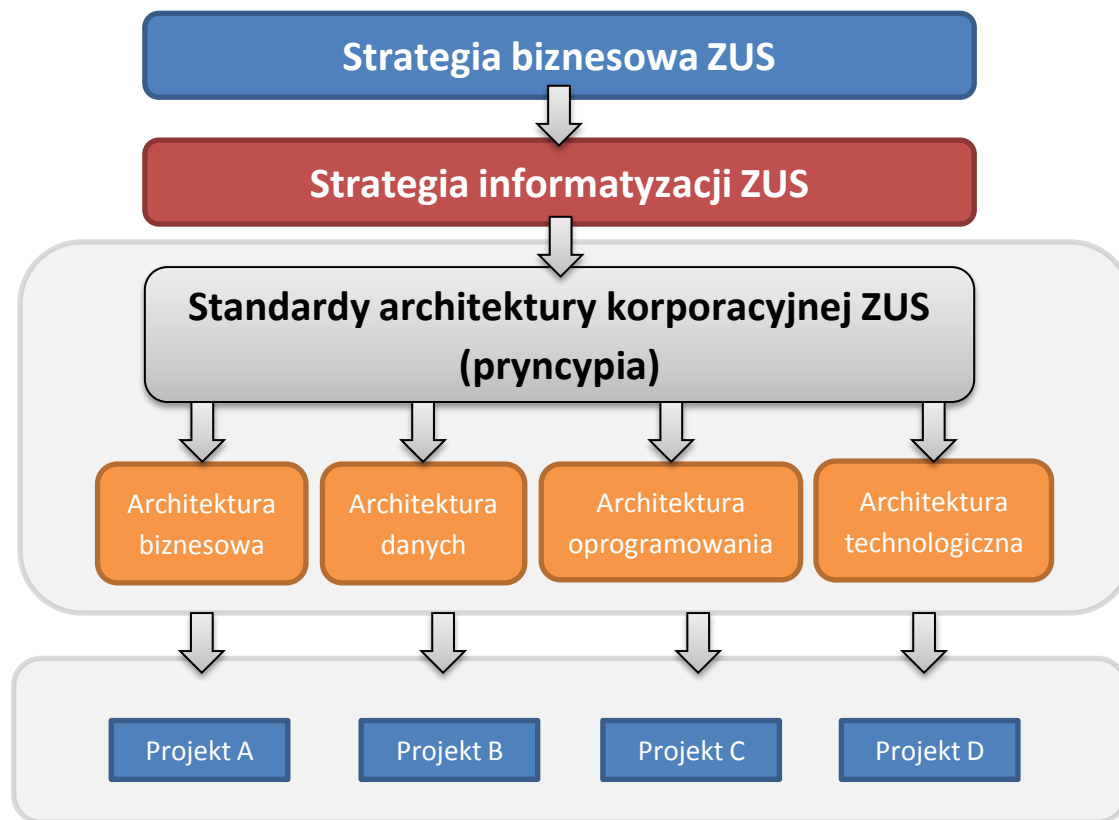
Stanowi niezbędną podstawę do budowy sprawnej i konkurencyjnej organizacji, skutecznie wykorzystującej posiadane zasoby dla realizacji wyznaczonych celów strategicznych.

Dlaczego Architektura Korporacyjna?

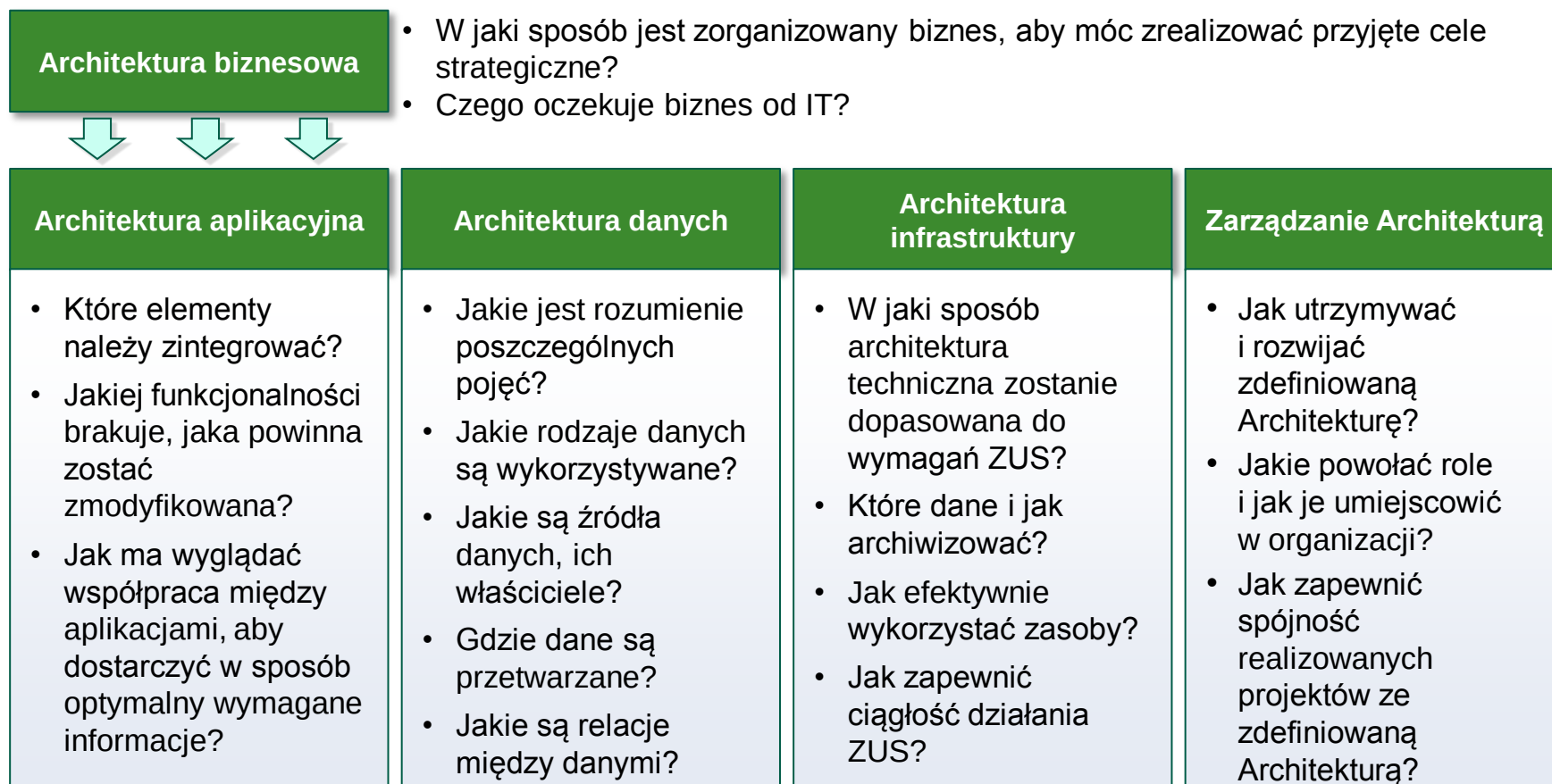
- Aby lepiej rozumieć biznes i potrzeby Klienta
- Aby ograniczyć potencjalne nieporozumienia
- Aby lepiej dopasować podejmowane działania do wymagań biznesowych
- Aby szybciej reagować na pojawiające się szanse
- Aby zapewnić interoperacyjność systemów

Umiejscowienie architektury korporacyjnej

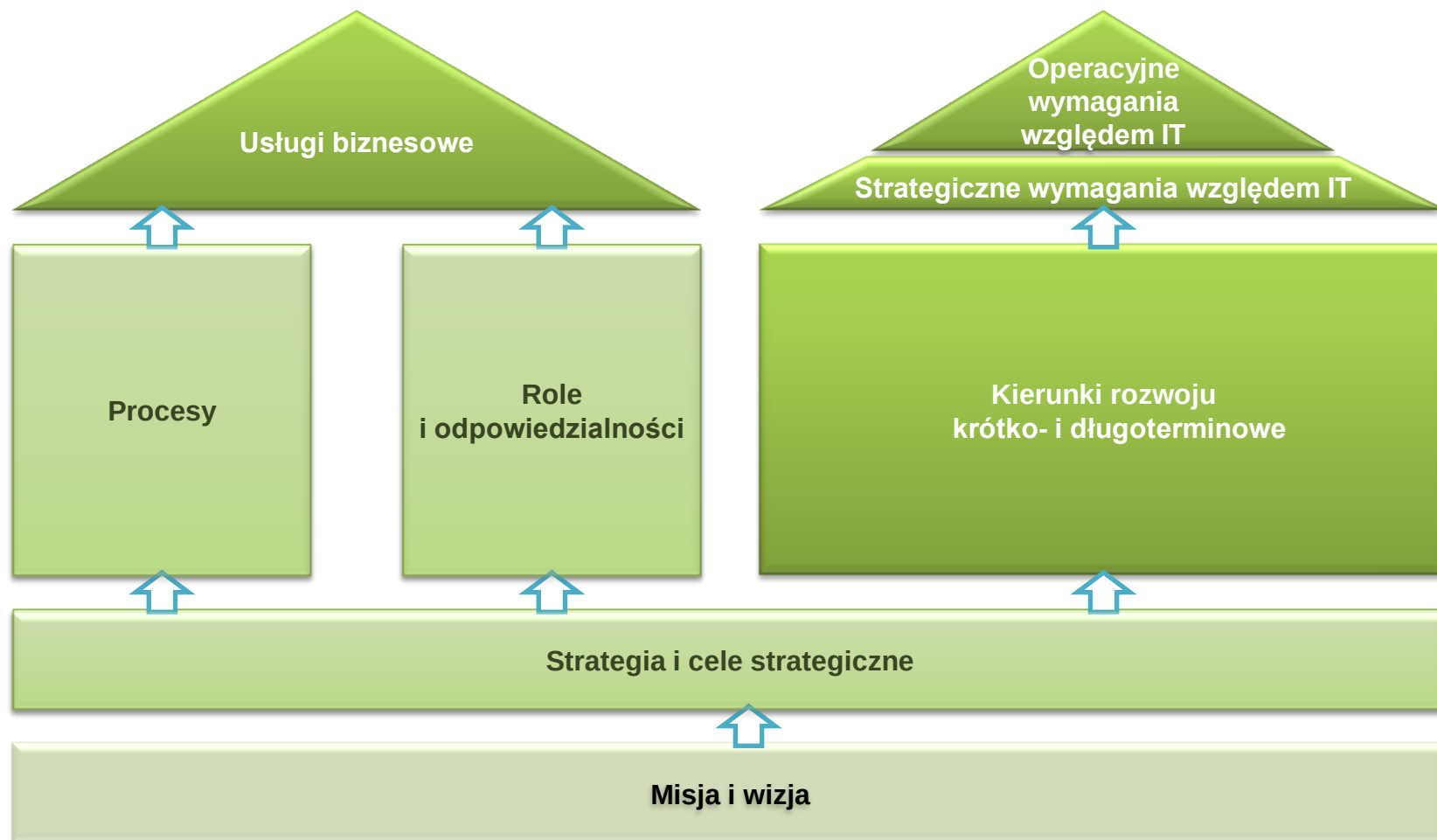
Umiejscowienie architektury korporacyjnej pomiędzy strategią organizacji a projektami realizującymi tę strategię:



Przedmiot projektu Architektury Korporacyjnej (TOGAF)



Architektura Biznesowa w Zakładzie obejmuje:



Architektura biznesowa opracowana żeby:



Odejść od silosów wewnątrz organizacji



Spojrzeć na biznes jako całość i skutecznie realizować strategię

Wzajemnie się zrozumieć



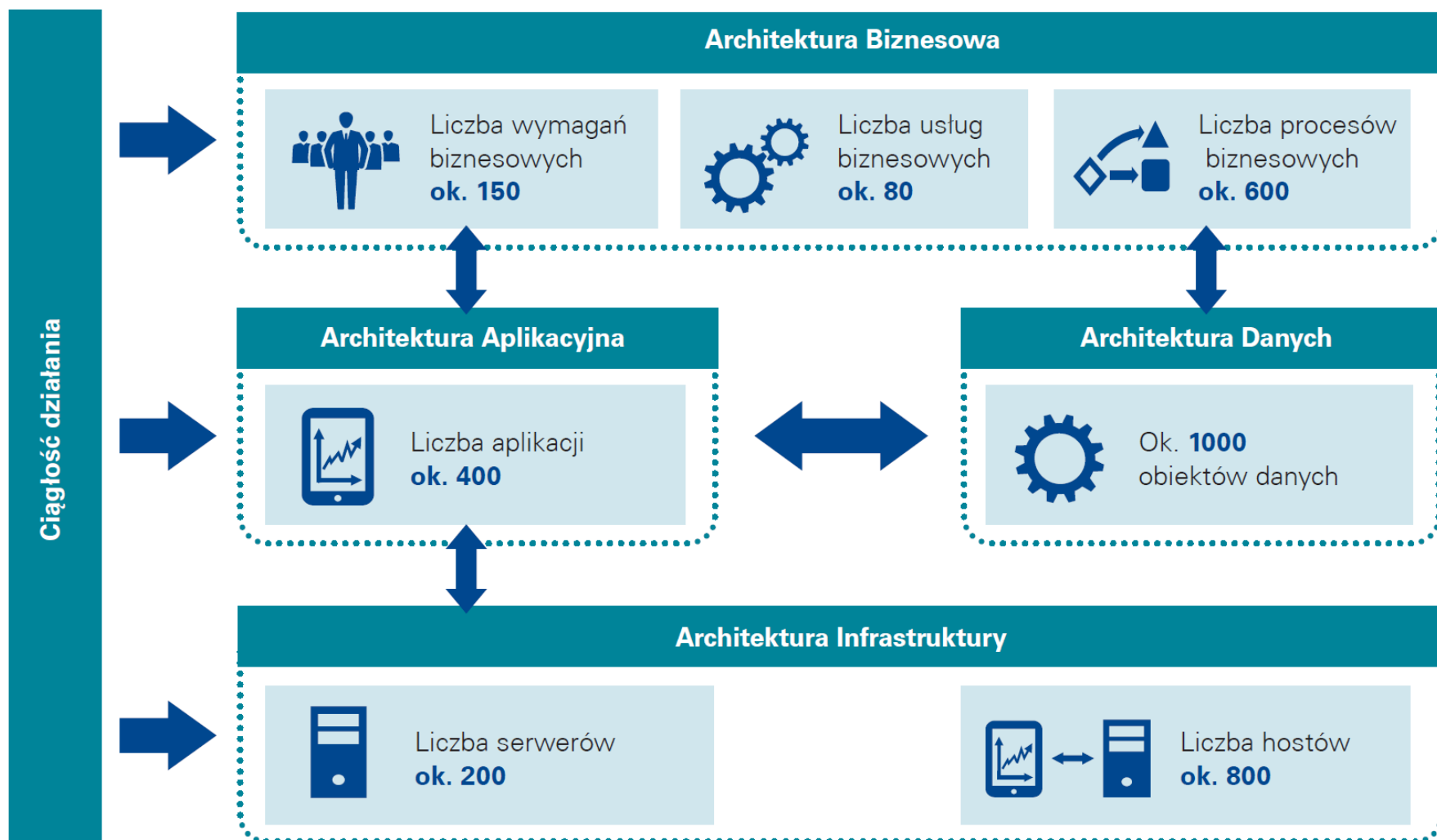
Modele IT były zrozumiałe przez Biznes



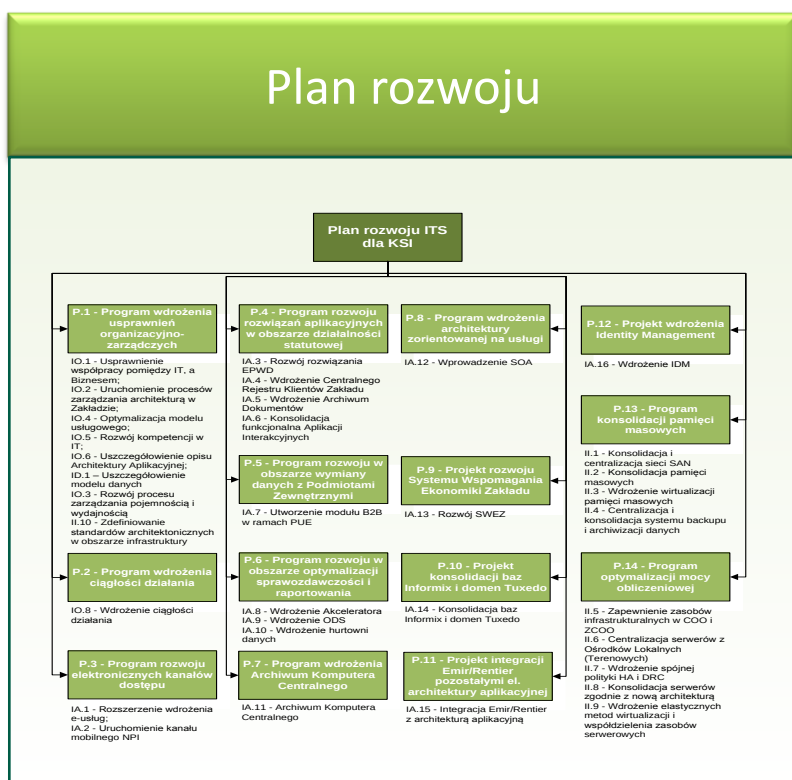
Stwierdzenia, z którymi wszyscy (?) się zgodzą:

- ☐ Architektura biznesowa powinna być czymś więcej niż tylko architekturą procesów biznesowych.
- ☐ Architektura biznesowa powinna wynikać ze strategii biznesowej.
- ☐ Odpowiedzialnymi za opracowanie i aktualizację architektury biznesowej powinni być przedstawiciele jednostek biznesowych (lub dedykowany zespół umocowany po stronie biznesowej).
- ☐ Architektura biznesowa powinna być opracowana przed architekturą IT.
- ☐ Architektura biznesowa może być ograniczana przez rozwiązania IT działające w organizacji.
- ☐ W większości organizacji jednostki biznesowe nie są zainteresowane architekturą biznesową (w formie proponowanej przez architektów IT).

Architektura Korporacyjna Zakładu Ubezpieczeń Społecznych



Co zrobić, żeby opracowana Architektura była efektywnym narzędziem wspierającym rozwój Zakładu?



Plan rozwoju z perspektywy Biznesu



Kluczowe działania wymagające zaangażowania Biznesu

Optymalizacja modelu Usługowego

- Zdefiniowanie mierników dla Usług Biznesowych
- Określenie Właścicieli Usług
- Powiązanie Usług Biznesowych z Usługami IT
- Określenie parametrów SLA dla Usług Biznesowych oraz określenie ich krytyczności

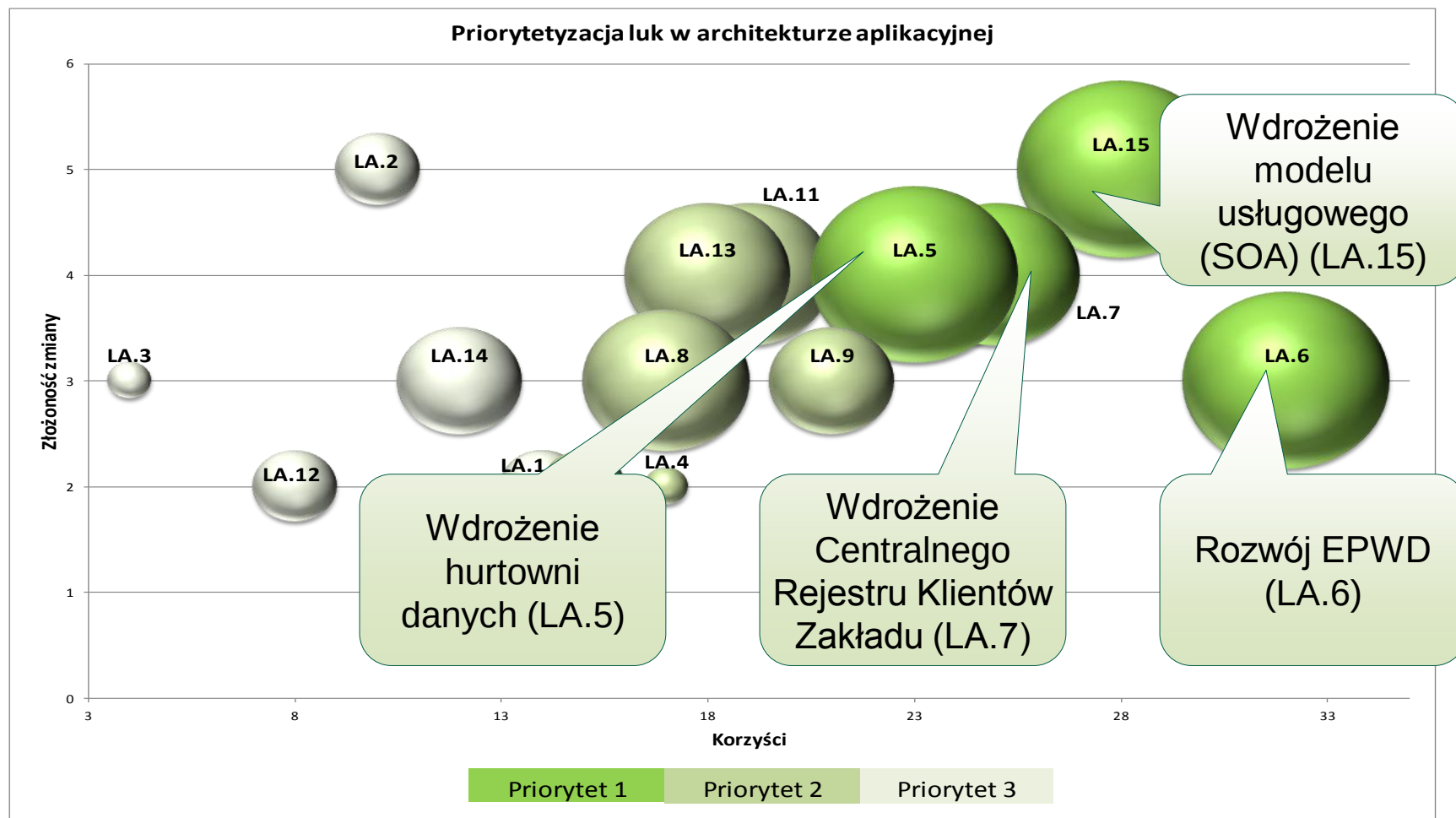
Usprawnienie współpracy IT z Biznesem

- Analiza wymagań zgłoszonych w ramach prac nad Architekturą Korporacyjną, dotyczących usprawnień w operacyjnej współpracy IT i Biznesu
- Wypracowanie rozwiązań umożliwiających zwiększenie efektywności współpracy

Wdrożenia zmian w rozwiązaniach aplikacyjnych

- Efektywniejsze uczestnictwo w pracach nad wdrażaniem nowych rozwiązań przez IT w tym:
 - Definiowanie potrzeb informacyjnych
 - Definiowanie wymagań biznes.
 - Testy akceptacyjne wdrażanych rozwiązań

Kluczowe inicjatywy rozwojowe



Zarządzanie zmianą

1

Uzgodnione zasady zarządzania zmianą architektury

2

Skutecznie funkcjonujące role

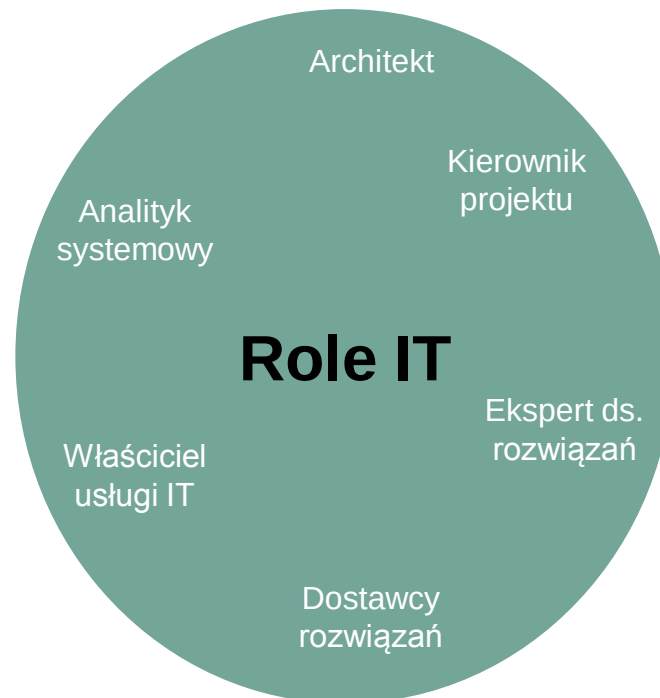
3

Efektywna komunikacja

Odpowiedzialność za rozwój Architektury Korporacyjnej (wybrane role z Biznesu i IT)

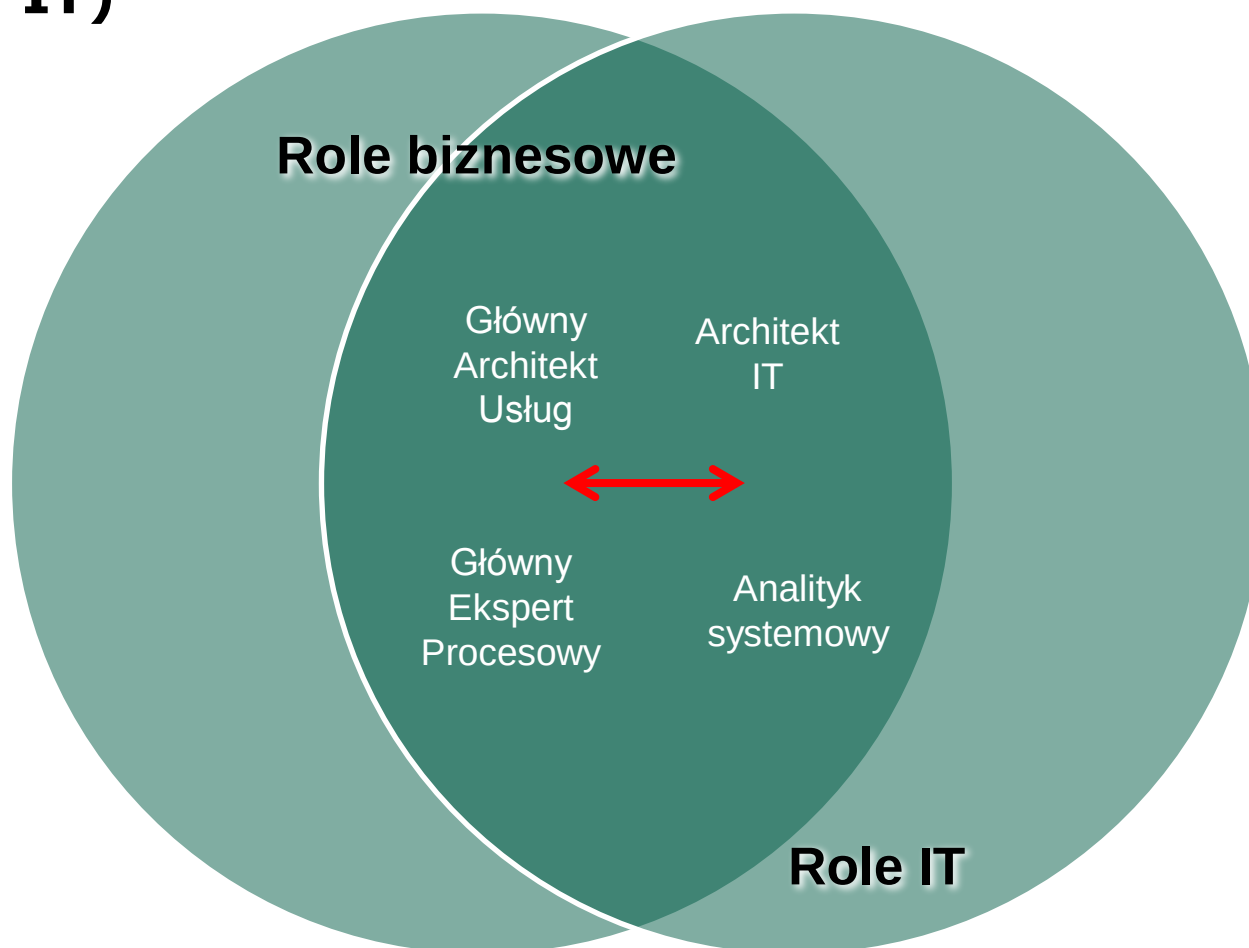
*Testowanie wymagań
z uwzględnieniem biznesu w testach
i dopasowanie programu szkoleń do liczby użytkowników.*

*Stworzenie/
uaktywnienie
struktur
ułatwiających
komunikację
pomiędzy
obszarami
biznesowymi
a IT.*

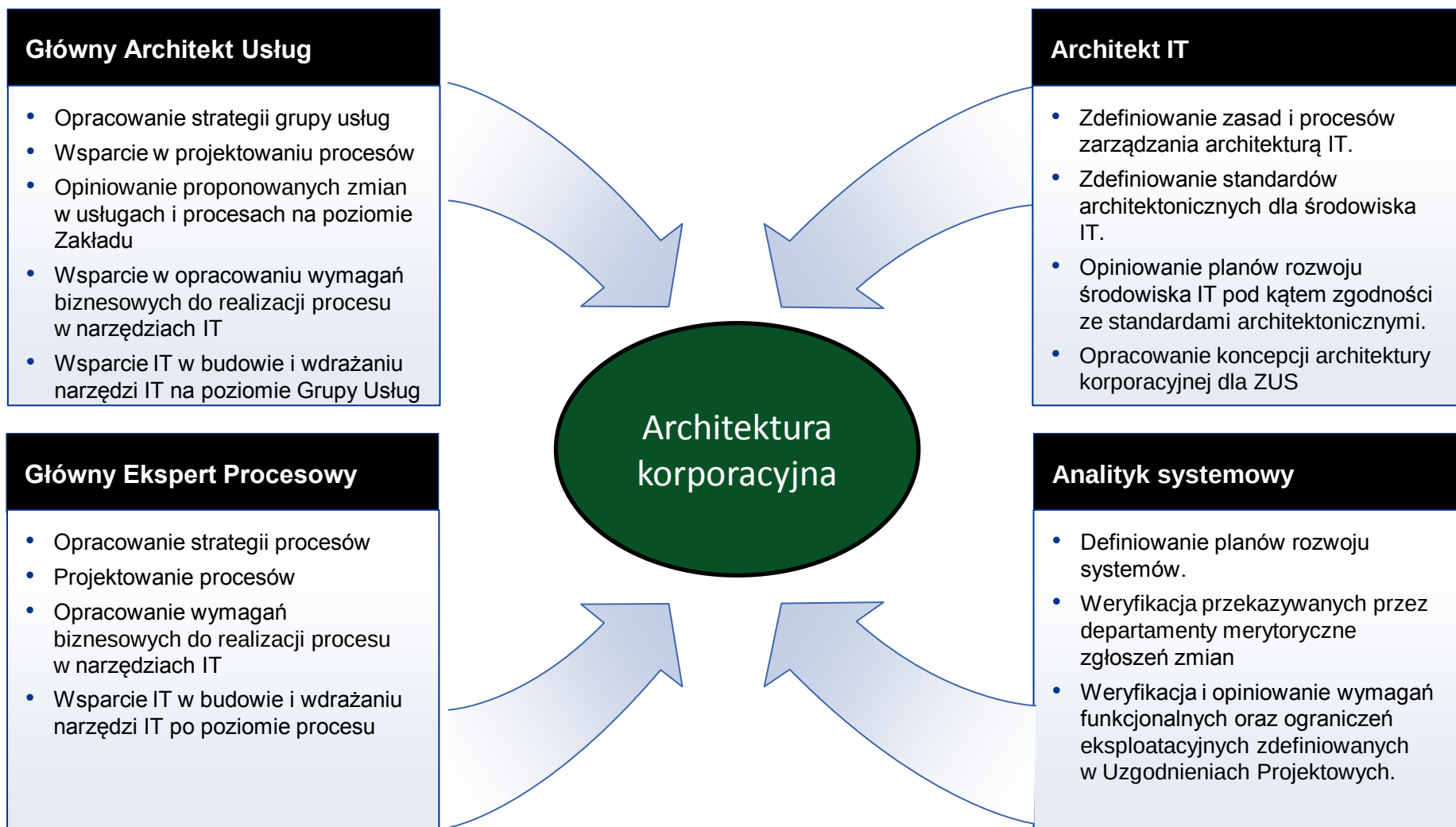


*Zapewnienie wykwalifikowanych analityków
biznesowych i systemowych, którzy są w stanie
zrozumieć problemy pojawiające się w obszarach
merytorycznych i przełożyć je na "język" IT.*

Odpowiedzialność za rozwój Architektury Korporacyjnej (Biznes i IT)



Rola Biznesu i IT w rozwoju architektury



Jakie korzyści dla biznesu płyną z wdrożenia Architektury Korporacyjnej?

1. Architektura IT dopasowana do procesów i potrzeb biznesowych
 - 1.1 Ograniczona liczba aplikacji używanych przez Biznes dopasowana do procesów biznesowych
 - 1.2 Zwiększona efektywność wsparcia procesów biznesowych
 - 1.3 Zwiększenie automatyzacji procesów
 - 1.4 Rozszerzony zakres wsparcia procesów biznesowych (nowe narzędzia wspierające pracę biznesu (hurtownia, CRKZ))
2. Powiązanie Architektury Biznesowej z IT poprzez usługi umożliwiające weryfikację jakości usług świadczonych Biznesowi przez IT
3. Poprawa jakości świadczonych usług dla Klienta Zakładu (wzrost zadowolenia Klientów Zakładu)

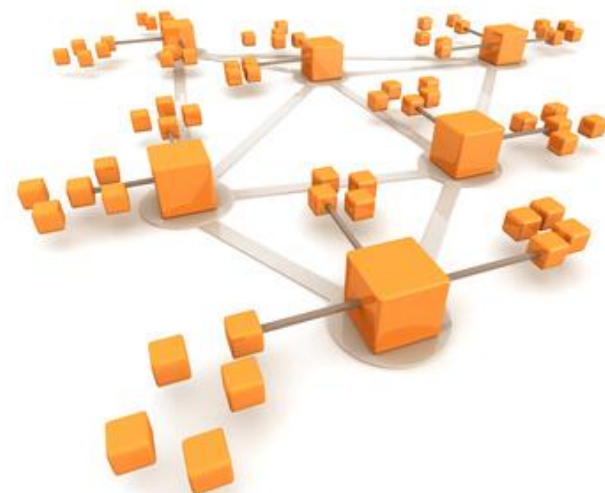
Zastosowanie Architektury Korporacyjnej w sektorze publicznym

Architektura korporacyjna opracowana na potrzeby Zakładu Ubezpieczeń Społecznych może zostać wykorzystana w innych instytucjach sektora publicznego.

Dzięki opracowaniu wspólnych założeń dotyczących:

- ☐ architektury aplikacyjnej
- ☐ architektury danych
- ☐ architektury infrastruktury

możliwa będzie jeszcze ściślejsza współpraca i integracja systemów informatycznych sektora publicznego, standaryzacja rozwiązań, interoperacyjność, a także otwarcie tych systemów na zewnątrz.



Podsumowanie

Poprzez opracowanie architektury korporacyjnej dostarczono mechanizmów pozwalających na jednoczesne spojrzenie na procesy biznesowe, informacje i technologie nie tylko z perspektywy teraźniejszej, ale także z perspektywy długoterminowej, co nie tylko zaspokaja doraźne potrzeby organizacji, ale także zapewnia jej możliwość uporządkowanego, długoterminowego rozwoju.



Dziękuję za uwagę

Helena Zbijewska

