

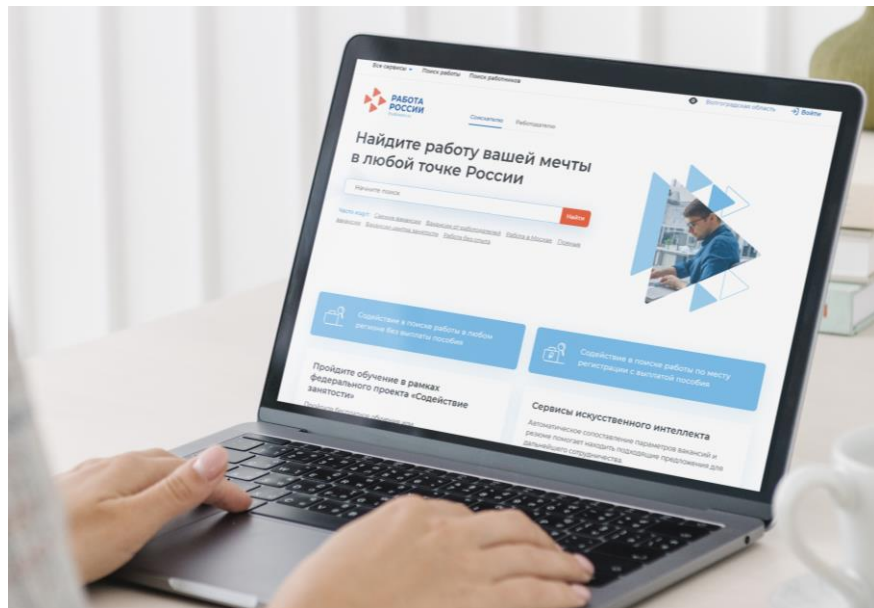
Техническое сопровождение Единой цифровой платформы «Работа в России»

Карачинский П.А.

Заместитель генерального директора
ООО «БФТ-Холдинг»

Сочи, сентябрь 2024

Работа в России. Сегодня



~ 20,3 млн.
(+ 2,3 млн.) зарегистрированных пользователей



~ 250 тыс.
посетителей ежедневно



~ 9,7 млн.
(+ 1,6 млн.) опубликованных резюме



762
обр. организаций
подключено к практикам



~ 31 тыс.
(+ 5 тыс.) сотрудников ЦЗН
работают на ЕЦП

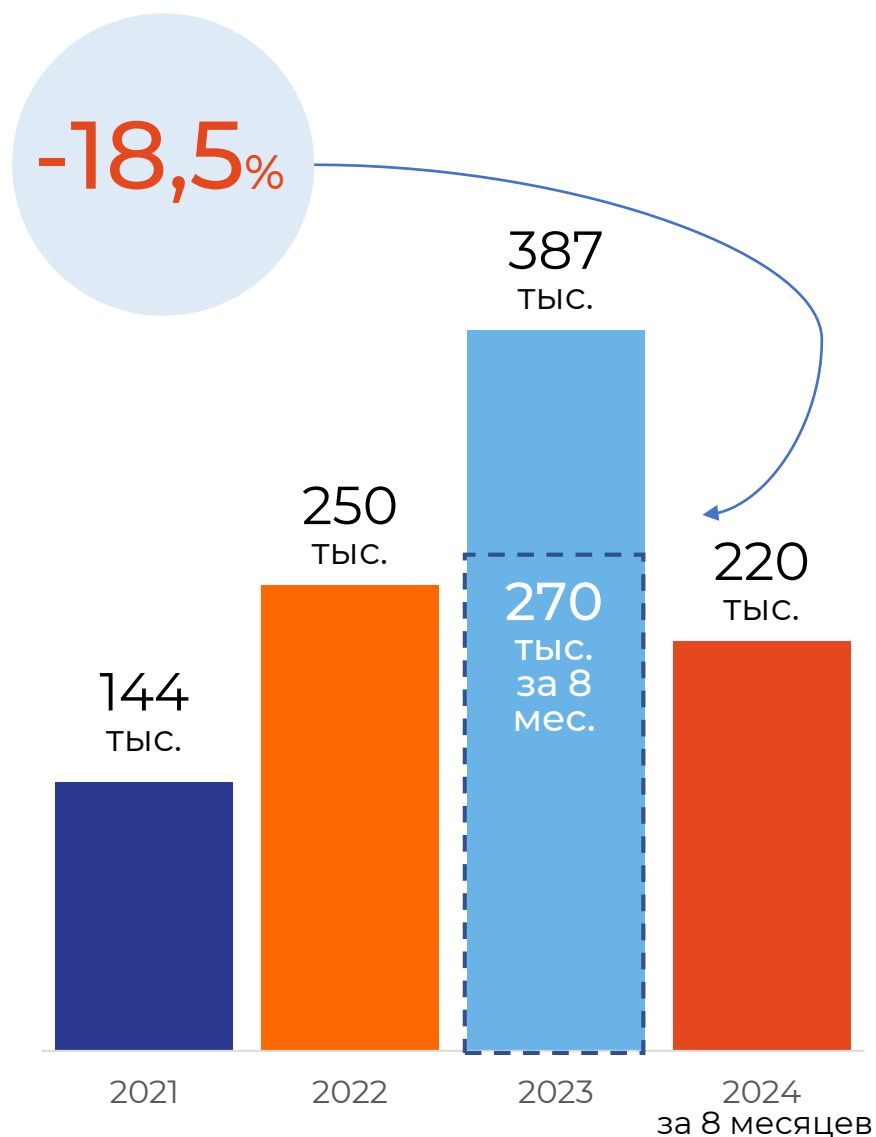


~ 62 млн.
задач выполняется
сотрудниками ЦЗН
(в среднем за год)

Ключевые изменения за прошедший год

- внедрены новые блоки функциональности, требующие сопровождения. Самые критически значимые – целевое обучение и выплатной блок
- образовательные организации – полноценные пользователи платформы (целевое обучение, практики и стажировки, единый клиентский путь)
- повышается взаимосвязь различных направлений развития платформы, что требует синхронизации как работ развития, так и сопровождения (мигранты и ЭКД, услуги СЗН и НП «Демография», практики и целевое обучение, целевое обучение и прогноз и т.д.)

Обращения в техническую поддержку



Доработка формы обратной связи

- подсказки при заполнении обращения
- оценка обработки обращений пользователями
- прикрепление файлов к обращению
- запрос дополнительной информации



Устранение ошибок и нарушения

внедрены инструменты для самостоятельного исправления сотрудниками ЦЗН (ранее было много обращений о некорректно внесенных сведениях)



Доработка подключений к ВС СМЭВ

позволила улучшить скорость поступления и обработки данных



Внедрение доработок

внедрена система патчей, позволившая минимизировать ошибки при переносе конфигураций



Оптимизация хранилища

позволила устранить задержки поступления задач и нормализовать выполнение бизнес процессов

Динамика количества обращений



в **2,8 раза**

снизилось количество инцидентов 0-приоритета, из них 0 по СЗН в 2024 году



с **82% до 74%**

снизилась доля консультаций за счет кампании по информированию:

- лэндинги
- обучающие вебинары при внедрении
- регулярное пополнение FAQ
- информирование об изменениях (чаты, рассылки, уведомления)
- пилотирование базы знаний



в **1,4 раза (+55 чел)**

увеличилась команда сопровождения, прежде всего за счет специалистов 2 и 3 линии поддержки



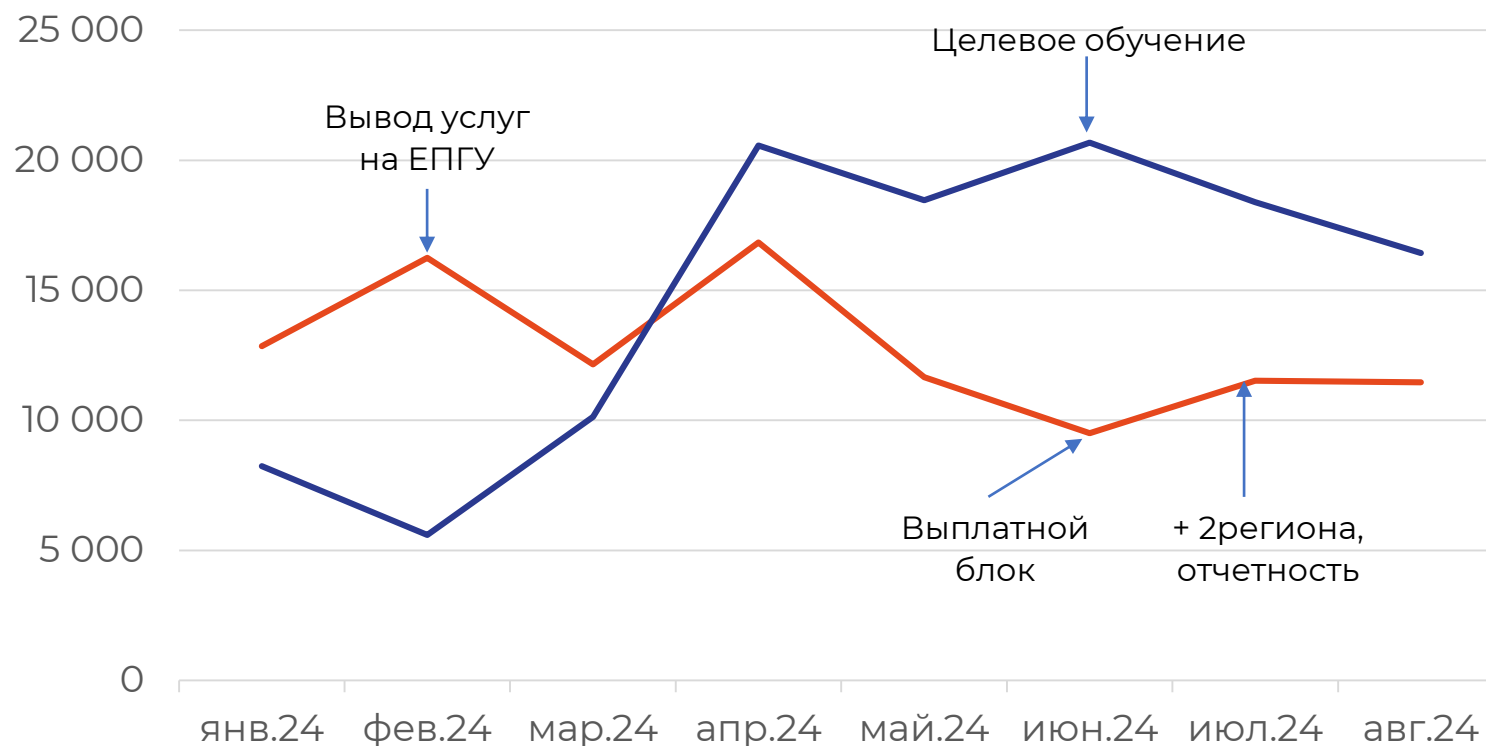
27,6 тыс.

среднее количество обращений в месяц

46%

обращений по СЗН 2.0 (аналогично 2023 году)

Количество обращений в месяц по **СЗН 2.0** и **прочим направлениям**



Инциденты в 2023 и 2024

0-приоритет

аварийная или иная внештатная ситуация, связанная с полной потерей или частичной (от 50%) утратой работоспособности Системы

222

623

1-приоритет

отказ в работе Системы, приводящий к недоступности одной из подсистем. Частичная утрата (от 20% до 50%) работоспособности Системы

6 358

7 012

2-приоритет

Нештатная ситуация при выполнении отдельных функций Системы. Не имеет массовый характер, может быть решена без необходимости внесения изменений в Систему

10 981

15 960

3-приоритет

Нештатная ситуация при выполнении функции Системы, не имеет массового характера. Проблема может быть решена только с внесением изменений в Систему.

25 403

19 113



~ 43 тыс. инцидентов в год:
сохраняется объем, но
уменьшается доля критических

При условии повышения приоритетности отдельных инцидентов: многие инциденты, которые раньше относились к 3 уровню с 2023 года классифицируются как 1 и 2, что ускорило их обработку



Использование отечественного ПО

переход на использование открытого (свободно распространяемого) ПО и отечественного ПО из единого реестра



Импортозамещение

используемого ПО при сохранении работоспособности системы для повышения безопасности и снижения санкционного давления



Модернизация архитектуры

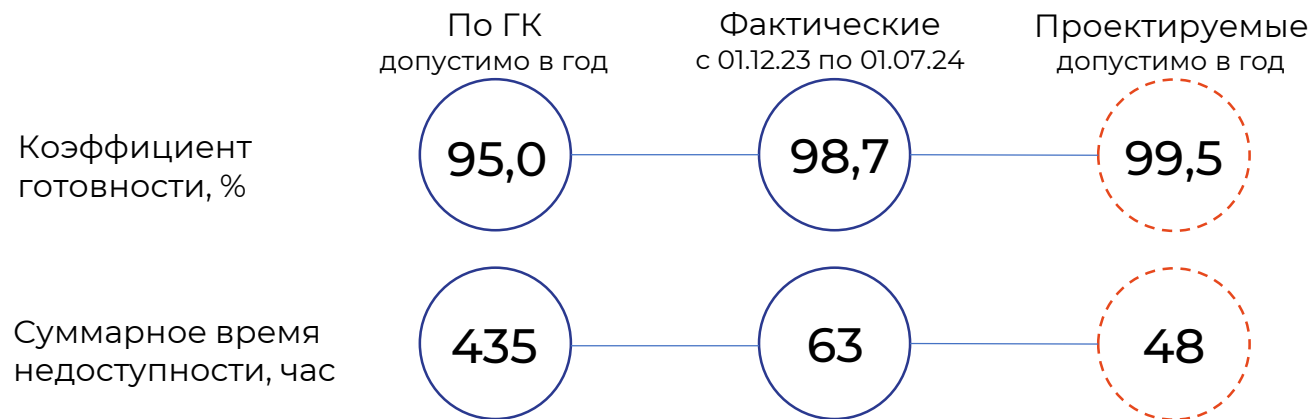
обеспечение слабой связности подсистем и горизонтального масштабирования для упрощения обновления и создания новых сервисов



Ожидаемые результаты

- улучшение отказоустойчивости и надежности Системы
- улучшение производительности Системы под нагрузкой
- повышение гибкости и масштабируемости Системы
- улучшение инструментов для сопровождения Системы: уменьшение времени поиска и устранения причин сбоев за счет трассировки и журналирования всех сервисов

Целевые показатели надежности



2023



Инструкции и часто задаваемые вопросы на портале и в ЛК сотрудника СЗН



База знаний внутренняя для сотрудников СТП по итогам анализа обращений



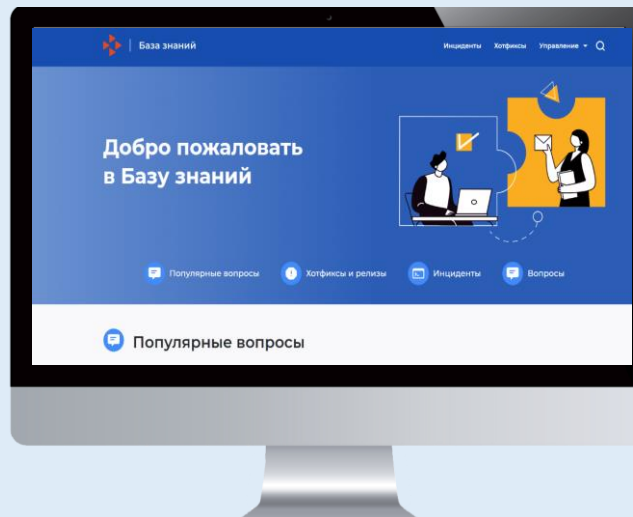
Ежемесячная рассылка подборка и публикация ответов на вопросы по итогам месяца в на канале СЗН 2.0 Information



АИС ЦМП пилотирование на базе ФЦК СЗ

2024

* Пилотирование в Смоленской области



- ▶ вопросы и инструкции сгруппированы по разделам:
 - популярные вопросы
 - хотфиксы и релизы
 - инциденты и статус их решения
 - прочие вопросы
- ▶ не требует дополнительной авторизации
- ▶ улучшенная навигация
- ▶ оптимизирован процесс работы с документами (переход в базу знаний)

2025

Проектирование системы управления деятельностью и качеством (СУДК)



- ▶ общая база знаний
- ▶ сбор, хранение и обработка системы показателей исполнения процессов
- ▶ формирование аналитических данных - рейтинги ЦЗН
- ▶ система поддержки принятия решений и т.д.

Спасибо за внимание!