

Skuteczna diagnostyka i monitoring kluczem do sprawnego e-Państwa

Nowoczesne państwo dąży do tego, aby przez kanały cyfrowe obywatel mógł konsumować – w sposób wygodny i szybki – wszystkie kluczowe usługi. Są to: sprawy administracyjne, ochrona zdrowia, podatki czy sprawy gospodarcze. Jak jednak sprawić, aby obywatele chętnie z takich kanałów korzystali?

Budowa e-administracji w Polsce to przedsięwzięcie, co do którego dotychczasowego przebiegu można mieć różne zdanie. Trudno jednak nie zgodzić się z opinią, że stan jej rozwoju dalece odbiega od oczekiwań społeczeństwa. Interesujące informacje w tym zakresie można znaleźć w opublikowanym przez Ministerstwo Cyfryzacji Programie Zintegrowanej Informatyzacji Państwa. Jest to lektura, która – skonfrontowana z rzeczywistością realizacji systemów IT – nabiera odpowiedniego kolorytu.

Spica Solutions, której jestem założycielem, ma za sobą doświadczenia współpracy z podmiotami administracji publicznej, odpowiedzialnymi za rozwój i utrzymanie istotnych systemów państwowych. Wspieramy także aktywnie największe organizacje komercyjne w realizacji ich celów w oparciu o kanały cyfrowe. To doświadczenie, a także lektura wspomnianego Programu prowadzą do wniosków, którymi chcemy się podzielić.

Miara sukcesu działania systemu IT

Pierwsze pytanie, które warto zadać sobie z perspektywy urzędnika – ale i obywatela – jest następujące: Co chcemy osiągnąć? Co będzie miarą sukcesu? Odpowiedź znajdziemy w Programie Zintegrowanej Informatyzacji Państwa. W skrócie można powiedzieć, że sukces e-usługi zależy od jej wysokiej dojrzałości i niezawodności. Co to oznacza? Otóż dojrzałość usługi oznacza zdolność do realizacji całego zadania w sposób prosty i przejrzysty.

Dotychczasowa praktyka realizacji e-usług często sprowadzała się do dostarczenia bardzo prostej mechaniki, np. możliwości umówienia wizyty czy uzyskania informacji o stopniu realizacji procesu wydania dowodu rejestracyjnego pojazdu. Wymaganie klienta w tym zakresie jest jednak znacznie większe. Wyniki badań pokazują, że obywatel chciałby za pośrednictwem kanałów cyfrowych realizować cały proces, nie zaś jego wybrane fragmenty. Uczestnictwo w cyfrowej realizacji procesu powinno zaś gwarantować ograniczoną do minimum potrzebę wizyty w urzędzie, najlepiej zaś gdyby w ogóle była ona niepotrzebna.

Praktyki biznesowe w sektorze publicznym

Komercyjne doświadczenia udowadniają jasno, że cały proces tworzenia oraz utrzymania systemu IT musi być ukierunkowany na doświadczenie użytkownika, aby stał on się domyślnym sposobem kontaktu między klientem (obywatelem) a dostawcą (Państwem). Niezbędny do tego będzie skuteczny monitoring i system diagnostyczny. Warto dodać, że omawiane w niniejszym artykule koncepcje już dzisiaj realizowane są z wykorzystaniem oferowanych przez Spica Solutions rozwiązań monitoringu APM (Application Performance Management) i DPM (Digital Performance Management) – zarówno przez klientów komercyjnych, jak i tych reprezentujących sektor publiczny.

Program Zintegrowanej Informatyzacji Państwa jasno definiuje, że wypełnienie

jego celów mierzone będzie odsetkiem obywateli i przedsiębiorców korzystających z e-usług administracji publicznej oraz poziomem satysfakcji użytkowników. W praktyce oznacza to, że nowo powstające czy też modernizowane systemy muszą dostarczać przejrzyste i łatwe w użyciu usługi, z których będzie mógł korzystać obywatel czy urzędnik. Oprócz przyjazności interfejsu dana usługa musi realizować to, do czego ją zaprojektowano – czyli mówiąc wprost, musi działać poprawnie i niezawodnie. Gdy nałożymy na to doświadczenie klienta korzystającego z systemów komercyjnych – takich jak e-commerce czy kanały elektroniczne – okaże się, że oczekiwania użytkownika kanału cyfrowego będą bardzo wysokie.

Z roku na rok te oczekiwania się zwiększają, zwłaszcza co do szybkości działania systemów IT. Co więcej, niezależnie od tego co jest realną przyczyną, jeśli system z perspektywy użytkownika wydaje się wolny, to będzie on obwiniał system i jego operatora. Aby temu zapobiec, należałoby wdrożyć monitoring umożliwiający ocenę jakości dostarczenia usług w skali kraju. Pozwoli to kontrolować w jaki sposób widoczna jest usługa i jak szybko działa w zależności od lokalizacji użytkownika czy jakości i szerokości łącza. Ocenie podlega wpływ tzw. dostawców usług trzecich (np. Facebooka), a także konstrukcji serwisu. Takie podejście pozwala zarządzać jakością usługi od data center do użytkownika końcowego. Do monitoro-

wania tego aspektu służy tzw. monitoring syntetyczny.

Monitoring sposobem na dbałość o oświadczenia klienta

Jeśli chodzi o interakcję rzeczywistego użytkownika, kluczowa jest zdolność do zbierania informacji o jego doświadczeniu i o każdej pojedynczej transakcji systemowej. W tego rodzaju potrzeby doskonale wpisuje się podejście DPM, które dostarcza dodatkowego, biznesowego kontekstu na potrzeby oceny szeroko rozumianej sprawności działania aplikacji. Mając do dyspozycji taką wiedzę, można zastosować ją do kilku działań. Pierwszym jest gromadzenie bieżącej, zagregowanej informacji o rzeczywistym doświadczeniu obywateli i urzędników w korzystaniu z systemu. Takie dane, raportowane na bieżąco, pozwalają na kontrolę jakości funkcjonowania systemu m.in. przez decydentów, dostarczając wartościowej i czytelnej informacji o funkcjonowaniu systemu z perspektywy użytkownika. Warto pamiętać, że w gruncie rzeczy to jest najważniejsze kryterium oceny funkcjonowania systemu bądź usługi, które rzadko było uwzględniane w standardowych umowach SLA i ich rozliczaniu.

Informacje o doświadczeniach użytkownika mogą także służyć do sprawnego reagowania na problemy. Granulacja danych na poziomie pojedynczego użytkownika i transakcji jest kluczowa w przypadku wystąpienia problemu. Możliwość izolacji każdego działania w systemie pozwala np. na wdrożenie proaktywnego wsparcia użytkownika. Proszę wyobrazić sobie scenariusz, gdy napotyka on na problem podczas realizacji procesu uzyskania dowodu osobistego. W normalnej sytuacji musiałby skontaktować się z help deskiem, gdzie zostałby odpytany pod kątem działań, które wykonywał podczas wystąpienia awarii. Alternatywny scenariusz jest następujący – jeśli możliwe jest zidentyfikowanie użytkownika, to pracownik help desk – czy też odpowiedni urzędnik – wykonuje telefon do użytkownika i proponuje – w obliczu wystąpienia problemów z systemem – pomoc w dokończeniu operacji.

Trzeba zaznaczyć, że takie praktyki stosowane są już przez firmy komercyjne, np. niektóre firmy ubezpieczeniowe. Tam problem z systemem online jest adresowany

Program Zintegrowanej Informatyzacji Państwa jasno definiuje, że wypełnienie jego celów mierzone będzie odsetkiem obywateli i przedsiębiorców korzystających z e-usług administracji publicznej oraz poziomem satysfakcji użytkowników. W praktyce oznacza to, że **nowo powstające czy też modernizowane systemy muszą dostarczać przejrzyste i łatwe w użyciu usługi, z których będzie mógł korzystać obywatel czy urzędnik. Oprócz przyjazności interfejsu dana usługa musi realizować to, do czego ją zaprojektowano - czyli mówiąc wprost, musi działać poprawnie i niezawodnie. Niezbędny do tego będzie skuteczny monitoring i system diagnostyczny.**

przez telefon konsultanta, który proponuje klientowi dokończenie przerwanoego procesu czy transakcji.

Jedno jest pewne – takie działanie znacząco przyczyniłoby się do atrakcyjności korzystania z kanałów elektronicznych i polepszyło wizerunek e-administracji, a łatwo je wdrożyć.

Wspomniane podejście jest tym bardziej uzasadnione, gdy zastanowimy się, że usługa IT w systemie państwowym może być złożona i skomplikowana. W takim przypadku możliwość identyfikacji tej jednej, jedynej transakcji pozwala na bardzo szybkie i skuteczne izolowanie problemu i jego naprawę. Diagnostyka skraca się bardzo istotnie, a możliwość usunięcia danych poufnych w informacjach, które są dostarczane integratorowi, zmniejsza znacząco ryzyko wycieku danych. Ostatnim elementem wartym zwrócenia uwagi jest fakt, że usługi administracji nie będą realizowane tylko poprzez strony internetowe. Można się spodziewać korzystania z innych kanałów, choćby mobilnych. Wziąwszy to pod uwagę, jasne jest, że wskutek rozwoju e-administracji pojawi się konieczność zapewnienia sprawnej, wielokanałowej obsługi klientów – obywateli. System monitorowania winien sprostać wymaganiom nakładanym przez tzw. omnichannel.

Bez monitoringu ani rusz

Całościowe spojrzenie na zagadnienie usług e-administracji prowadzi do wniosku, że musi towarzyszyć im kompleksowy i skuteczny monitoring oraz diagnostyka. Bez tego nie da się zarządzać i zapewnić odpowiedniej wydajności e-usługom

w sektorze publicznym. Takie rozwiązanie powinno dostarczać także dane do proaktywnego wnioskowania, m.in. w zakresie użyteczności funkcjonalnej, łatwości użytkowania oraz realnej jakości systemu. Łatwiej to będzie uzyskać, kiedy to samo rozwiązanie będzie wykorzystywane we wszystkich fazach życia oprogramowania – od tworzenia, poprzez testy, aż do utrzymania systemu IT. Tak szczegółowe dane podane w odpowiedni sposób pozwalają na korzystanie z tych samych informacji przez biznes, rozwój oprogramowania i dział utrzymania. To istotnie upraszcza komunikację – niezależnie od tego, czy odbiorcą jest minister, dyrektor ośrodka IT, czy też obywatel. W oparciu o dane tak wysokiej jakości można rzetelnie liczyć parametry określające jakość i niezawodność e-usług oraz tzw. User Experience. Natomiast szybkość detekcji problemów może sprawić, że diagnostyka będzie szybsza niż niekorzystna informacja podchwyciona przez media.

Dobrze zaprojektowany monitoring – wraz z raportowaniem online i na żądanie – prowadzi do modelu, który roboczo można nazwać Up2Down. Wszyscy bowiem pracują na tych samych, choć różnie zaprezentowanych, danych. Warto dodać, że już dzisiaj w ramach toczących się projektów realizowane są działania zmierzające do wykonania części koncepcji opisanych w poniższym tekście, gdyż dają one szansę na realizację ambitnych celów opisanych we wspomnianym Programie Zintegrowanej Informatyzacji Państwa.