



# Цифровая экосистема ЦСМ Росстандарта

**Технология  
видеоконференцсвязи, средства  
коллективной работы и  
платформы для корпоративных  
коммуникаций в цифровом  
офисе**

**Игорь Мнев | ФГБУ «ВНИИМС»**

# НОРМАТИВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ

## ПРИНЦИПЫ (ПОДХОДЫ)

**Указ Президента Российской Федерации №474 от 20.07.2020** «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года»

Определены 5 национальных целей развития

1. Сохранение населения, здоровье и благополучие людей
2. Возможности для самореализации и развития талантов
3. Комфортная и безопасная среда для жизни
4. Достойный, эффективный труд и успешное предпринимательство
5. Цифровая трансформация

В рамках каждой национальной цели развития Указом № 474 установлены целевые показатели, характеризующие ее достижение в 2030 год

- Достижение «цифровой зрелости»
- 95% услуг должны быть доступны в электронном виде
- 97% доступа к Интернет должно быть широкополосным

# НОРМАТИВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ

## ПРИНЦИПЫ (ПОДХОДЫ)

### **Распоряжение Правительства Российской Федерации № 2765-р от 01.10.2021**

Во исполнение Указа №474 утвержден «Единый план по достижению национальных целей развития Российской Федерации на период до 2024 года и на плановый период до 2030 года»

Национальная цель развития «ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ» (стратегические приоритеты)

- Формирование информационной системы мониторинга
- Переход к принятию управленческих решений на основе данных
- Персональная ответственность за достижение показателей на всех уровнях от правительства до руководителей на местах

Внедрение принципов клиентоцентричности параллельно цифровизации.

Клиентоцентричный подход должен быть обеспечен в организациях, ассоциируемых гражданами с государством\*.

\* Федеральный проект «Клиентоцентричность» (Государство для людей)

# НОРМАТИВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ

## СТРАТЕГИЯ (НАПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЯ)

### **Стратегия развития «Цифровой экосистемы ЦСМ Росстандарта»**

- Следовать национальной цели развития - ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ
- Внедрить принцип клиентоцентричности параллельно цифровизации. Клиентоцентричность как культура
- Обеспечить централизованный подход к созданию и эксплуатации сервисов «Цифровой экосистемы ЦСМ Росстандарта» с использованием Облачных технологий
- Подключение Госкорпораций (РЖД, Росатом) к формату «Единого окна Росстандарта» для обеспечения единства измерений (ОЕИ)
- ОЕИ для промышленных предприятий путем установки ЕМП и получения услуг гарантированного государственного качества в модели «Единого договора» через «Единое окно Росстандарта»
- Персональная ответственность руководителей ФБУ ЦСМ и ГНМИ за реализацию Цифровой трансформации, внедрение принципов клиентоцентричности на своей территории и централизованного подхода при реализации сервисов «Цифровой экосистемы ЦСМ Росстандарта» с использованием Облачных технологий

# НОРМАТИВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ

## СТРАТЕГИЯ (НАПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЯ)

### Показатели (индикаторы)

1. Достижение высокой степени «цифровой зрелости» ФБУ ЦСМ и ГНМИ
2. Увеличение доли услуг ФБУ ЦСМ и ГНМИ, доступных в электронном виде. Количество сервисов доступных клиентам в централизованной модели должно расти
3. 100% ФБУ ЦСМ имеют широкополосный доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
4. Удовлетворённость клиентов
5. 100% ФБУ ЦСМ и ГНМИ используют 100% сервисов «Цифровой экосистемы ЦСМ Росстандарта» в централизованной модели с использованием Облачных технологий

# НОРМАТИВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ

## СТРАТЕГИЯ (НАПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЯ)

### 1. Цифровая зрелость

Наиболее важный результат цифровой трансформации - это переход к принятию управленческих решений на основе данных, который достигается за счет комплекса мероприятий по следующим направлениям

- Создание стимулов к повышению операционной эффективности на основе внедрения цифровых технологий
- Обеспечение перехода на цифровое взаимодействие
- Создание нормативных и финансовых условий для внедрения цифровых технологий
- Предоставление возможности приобретать востребованные цифровые компетенции через программы дополнительного профессионального образования
- Внедрение принципов клиентоцентричности параллельно цифровизации

Все заявки в ФБУ ЦСМ и ГНМИ через централизованную облачную CRM Битрикс24.

Оперативное управление возможно только на основании современных цифровых технологий, поэтому «Монитор руководителя» является неотъемлемым продолжением «Цифровой экосистемы ЦСМ Росстандарта».

Новая роль ФБУ ЦСМ и ГНМИ, как элемента национальной инфраструктуры качества - встать в центре коммуникации между производителем, муниципалитетами и гражданами, гарантируя государственное качество работ в установленные сроки, опираясь на передовые стандарты и измерительные технологии

### **2. Увеличение доли услуг ФБУ ЦСМ и ГНМИ, доступных в электронном виде**

Важнейший маркер цифровой трансформации.

Достижение цели обеспечивается путем реализации следующих мероприятий:

- Повышение удовлетворенности при получении услуг в электронном виде и упрощения процедуры их получения. Повышение доступности, скорости и удобства оказания услуг в электронном виде достигается за счет перехода в модель «Единого окна Росстандарта» при любом обращении в любое учреждение Росстандарта (ФБУ ЦСМ и/или ГНМИ) с целью сокращения числа документов и заполняемых форм, уменьшения количества отказов в предоставлении услуги, обеспечения стабильности работы инфраструктуры и использования дружелюбного для клиента интерфейса
- Цифровизация деятельности самих ФБУ ЦСМ и ГНМИ, включая предоставление услуг, наиболее значимый фактор перехода к предоставлению комплексных услуг в целевой форме (удаленно, проактивно, экстерриториально, в безбумажном виде). Для этого состоится переход к единой модели данных, использованию единых облачных решений и унификации процессов обмена данными между сервисами «Цифровой экосистемы ЦСМ Росстандарта», интеграции информационных систем
- Создание доверия к электронному формату получения услуг



# НОРМАТИВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ

## СТРАТЕГИЯ (НАПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЯ)

Сервисы «Цифровой экосистемы ЦСМ Росстандарта»	Централизация	Облачные технологии	Клиентоцентричность как культура	Обучение	Доступность внутриведомственных сервисов промышленным предприятиям и бизнесу	Непрерывность улучшений	
ЕМП	100% ЦСМ и ГНМИ	+	+	АСМС*	+	+	
Технологическое окружение		+				+	
Кто Поверит		+	Единое окно Росстандарта**	+	+	+	
Центра распределения заявок		+				+	+
Статус Заказа		+	+		+	+	
Предварительная запись		+	+		+	+	
MetroOnline		+			+	+	
Централизованная система управления сайтами		+	+	+		+	
Маркет.Доска объявлений		+				+	+
...							Новые сервисы

\* 100% специалистов использующих ЕМП повысят квалификацию на профильной кафедре АСМС

\*\* ЦСМ не точка на карте, а распределенная система со 100% областью аккредитации и гарантированным государственным качеством оказания услуг

В результате, при централизованном подходе ФБУ ЦСМ и ГНМИ, в атмосфере доверия и партнерских отношений в цифровом пространстве мы должны получить новый облик Росстандарта (ФБУ ЦСМ и ГНМИ)





## 01 ЕДИНАЯ МЕТРОЛОГИЧЕСКАЯ ПЛАТФОРМА

Российское ПО от разработчика и обладателя исключительных прав

Автоматизация бизнес-процессов  
метрологической службы. Передача в АРШИН и ФСА

## ВИДЖЕТ «СТАТУС ЗАКАЗА» И КОМПОНЕНТ «ПРЕДВАРИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСЬ» ЧЕРЕЗ WEB САЙТ

Статус заказа на сайте в реальном времени  
Запись в ЦСМ через электронную очередь на сайте

## 02 ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЕ ОКРУЖЕНИЕ

Среда для обеспечения безопасности  
и доступности сервисов

Гарантия доступности сервисов 99,99%

# ЦИФРОВАЯ ЭКОСИСТЕМА ЦСМ РОССТАНДАРТА



ПРОЕКТ ГОДА  
ПО ЦИФРОВИЗАЦИИ РЕГИОНОВ

## METROLONLINE

Отраслевая коммуникационная платформа  
Прямые эфиры с экспертами метрологами  
Цифровые стенды предприятий промышленности  
Расширяет охват целевой аудитории

## 03 КТО ПОВЕРИТ

Единое окно Росстандарта

Полезный метрологический сервис

Заказывайте поверку Онлайн в любом регионе РФ

## ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ САЙТАМИ ЦСМ РСТ

Единая точка коммуникации с ЦСМ через  
сайт с доступом в личный кабинет

Унифицированный интерфейс для обращений  
с контролем исполнения задач в CRM Битрикс 24

## 04 ЦЕНТР РАСПРЕДЕЛЕНИЯ ЗАЯВОК

Интеллектуальный поиск на основе BigData

Подбор оптимального исполнителя

Личный кабинет метрологической службы

Доступна система мониторинга 24/7

Клиентоцентричность

## МАРКЕТ. ДОСКА ОБЪЯВЛЕНИЙ

Метрологический Avito по покупке  
и продаже метрологического оборудования

Выбор поставщиков, поиск аналогов, продажа нового  
и б/у метрологического оборудования

# ЕДИНАЯ МЕТРОЛОГИЧЕСКАЯ ПЛАТФОРМА

ЕМП РОССТАНДАРТА

СИСТЕМНО



Минцифры  
России

Реестр российского ПО 02.05.2023 №17484



7 074

пользователей



58

ЦСМ успешно эксплуатируют

- ✓ Стандартизованы метрологические бизнес-процессы
- ✓ Отчет с пакетом документов для ФСА
- ✓ Полная автоматизация метрологической деятельности
- ✓ Достоверность передаваемых данных в ФГИС: Аршин, Контур, ФСА
- ✓ Отчетность по единому стандарту  
Управленческая и регламентированная



ЕМП  
высоконагруженная система  
более 7 000 пользователей



Обеспечивает непрерывность  
и бесперебойность  
эксплуатации



Мониторинг 24/7  
в режиме  
Онлайн



Онлайн поддержка  
ЕМП  
и обмена ЕМП с БГУ

## МАСШТАБИРУЕМОСТЬ ЗА СЧЕТ ОБЛАЧНЫХ РЕШЕНИЙ\*

- ✓ Унификация и стандартизация технологической платформы
- ✓ Снижение затрат каждого центра более чем в 2 раза
- ✓ Единая и централизованная ИТ архитектура

\*Тренды Правительства РФ и Минцифры | Централизация, Облачные технологии, Импортзамещение

## СТАТИСТИКА 2018-2023

**70,9** млн за 2 месяца **2024** (131 СИ в час)

на **5%** больше чем **2023** году

### ПОСЕЩАЕМОСТЬ САЙТА



### КОЛИЧЕСТВО ЗАЯВОК НА ПОВЕРКУ



### СУММА (РУБ.) ЗАЯВОК НА ПОВЕРКУ



**68 ЦСМ** VS **400+**

зарегистрированных  
аккредитованных организаций



Присоединился РЖД

# ЦЕНТР РАСПРЕДЕЛЕНИЯ ЗАЯВОК

СОКРАЩАЕТ ВРЕМЯ НА ИДЕНТИФИКАЦИЮ СИ

ВЫГОДНО

Принимает обращение  
в произвольной форме  
и формирует заявку

Коммуникация  
с Заказчиком  
для проведения работ

Маршрутизация заявок  
в соответствии с ОА  
Исполнителя

Обратная связь  
между Заказчиком  
и Исполнителем

## В ОСНОВЕ НАШИХ ДЕЙСТВИЙ ЛЕЖАТ 3 КРІ

1

Если отказ, то **за 1 час**, чтобы  
другие ЦСМ смогли оказать  
услугу

2

Если ценовое предложение,  
то быстрее чем **за 24 часа**

3

**100%** обратившихся  
за услугой должны  
услугу получить

Выполнение данных КРІ позволяет формировать доверие к бренду РСТ  
по принципу «Сказано – Сделано» — это вопрос репутации!



## Виджет «Статус Заказа»

№ и наименование	Дата ввода	Спецификация	Изм.	Статус заявки	Статус заявки
05040-00202	04/01/2021	ПРОКАЖИТЬ ПЕРЕКРЫТИЕ	04/01/2021	Получено	В работе (2)

№	Наименование услуги	Вид услуги	Срок ввода	№ заявки	Статус заявки	Подтверждение	Исполнитель	№ по 19-ФЗ
1	Служба Г. Газовый контроль МРСТ-11	Получе	1	Запрос	Статус заявки: ожидание	Клиент: Региональный филиал «Бурятия»	0401-048191-06 031-1907202	05-048191-06 031-1907202
2	Служба Г. Газовый контроль МРСТ-11	Получе	4	Запрос	Статус заявки: ожидание	Клиент: Филиал «Бурятия»	0202-020204 0202-181941	0202-020204 0202-181941
3	Служба Г. Газовый контроль МРСТ-11	Получе	4	Запрос	Статус заявки: ожидание	Клиент: Филиал «Бурятия»	1-02-048191-06 031-1907202	1-02-048191-06 031-1907202



## Предварительная запись

Наименование ЦСМ	Адрес	Запись
ФБУ Айтиловый ЦСМ	Адрес: 690101 г. Барнаул, ул. Троицкая, 4А	Запись
ФБУ Амурский ЦСМ	Адрес: 690026, Амурская обл., г. Белогорский, ул. Пушкинская, 10	Запись
ФБУ Асиновский ЦСМ	Адрес: г. Асиновск, ул. Мухоморова, д. 9	Запись
ФБУ Астраханский ЦСМ	Адрес: г. Астрахань, ул. Ботаника, 6	Запись
ФБУ Белгородский ЦСМ	Адрес: 308021 г. Белгород, ул. Советская, 110	Запись
ФБУ Брянский ЦСМ	Адрес: 240001 г. Брянск, ул. Ульянова, д. 202	Запись
ФБУ Бийский ЦСМ		Запись

Клиент получает Онлайн доступ и без звонков сам формирует, что и когда забирать

Гарантированное подтверждение результатов выполненных работ по ссылке на ФГИС АРШИН

80 000 клиентов в год пользуются записью в электронную очередь (334 клиента в день)

## ФОРМАТ LIVE: ПРЯМОЙ ДИАЛОГ + ЦИФРОВЫЕ СТЕНДЫ

КРУПНЕЙШЕЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ СООБЩЕСТВО В РОССИИ

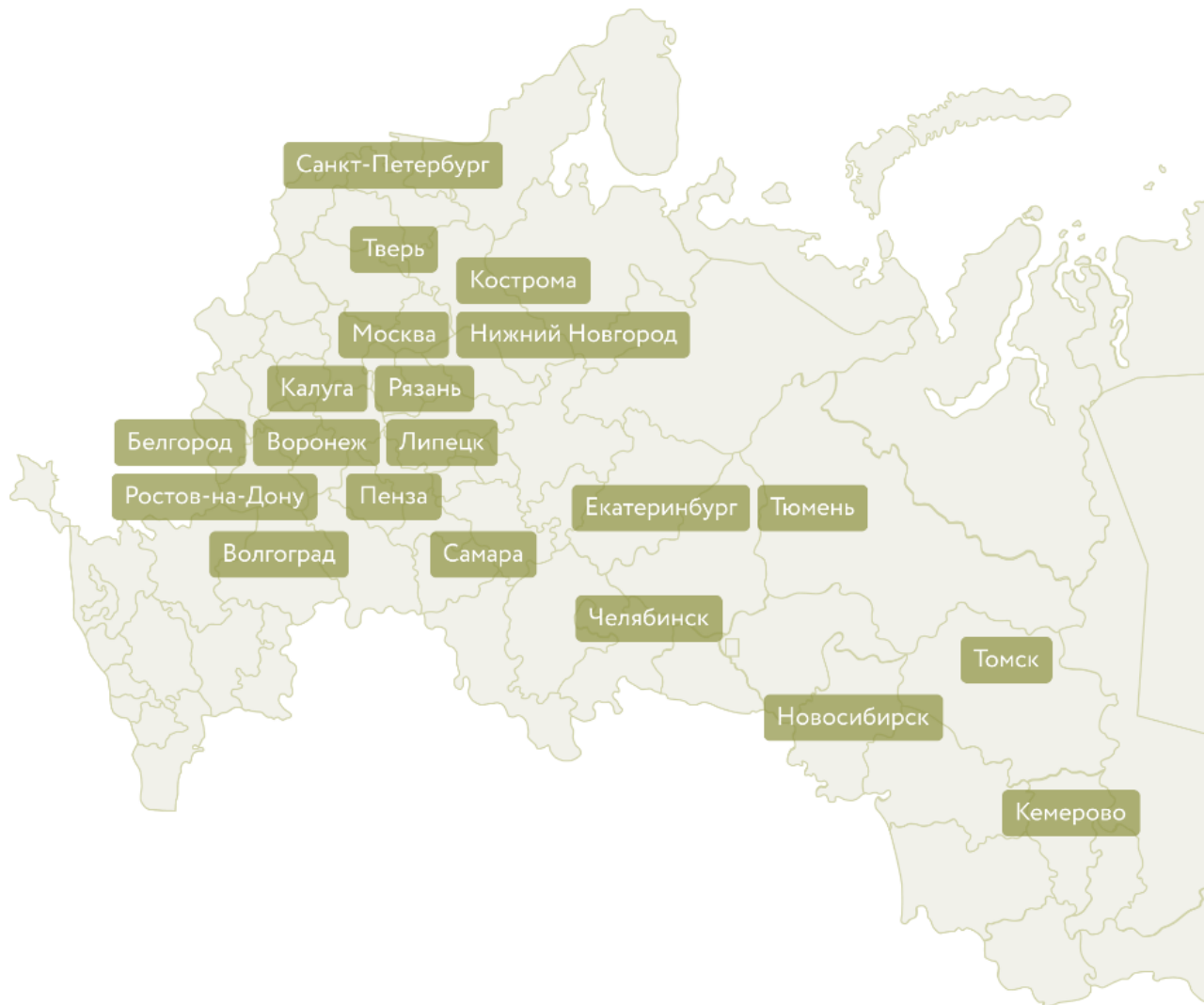
### СТЕНДЫ

- ✓ Полноценное цифровое представительство – **60** ЦСМ
- ✓ Уникальные решения – **96** стендов
- ✓ Производители – **164** стенда

### ЭФИРЫ ИЗ 21 СУБЪЕКТА РФ

- ✓ 2021 – **14** мероприятий
- ✓ 2022 – **41** мероприятие
- ✓ 2023 – **24** мероприятия

ОХВАТ АУДИТОРИИ 24 300 ПРОСМОТРОВ







METROL ONLINE

# ВАШ БРЕНД НА КРУПНЕЙШЕЙ ПЛОЩАДКЕ ПРОМЫШЛЕННОЙ МЕТРОЛОГИИ

ПРОИЗВОДИТЕЛИ



• **LIVE:** ПРЯМОЙ ДИАЛОГ

РОССТАНДАРТ  
ЦСМ РСТ



ВЛАДЕЛЬЦЫ  
СИ



# МОЩНЫЙ МАРКЕТИНГОВЫЙ ИНСТРУМЕНТ

РОСТ ОХВАТА ВАШЕЙ ЦЕЛЕВОЙ АУДИТОРИИ  
В 30 РАЗ\*

\*На основе статистики проведенных мероприятий на площадке METROLONLINE за 2021-2023 г

# ВЫ В ЦЕНТРЕ СОБЫТИЙ

САМОЕ БОЛЬШОЕ СООБЩЕСТВО МЕТРОЛОГОВ В РУНЕТЕ



## LIVE: ПРЯМОЙ ДИАЛОГ

Используйте MetroOnline как рупор и расскажите целевой аудитории о ваших продуктах и услугах в прямом эфире. Выступления, презентации, ответы на вопросы



## МАРКЕТ. ДОСКА ОБЪЯВЛЕНИЙ

АВИТО ДЛЯ ПРОМЫШЛЕННОГО ОБОРУДОВАНИЯ

**80 000**

посетителей в месяц портала «КТО ПОВЕРИТ»  
<https://market.ktopoverit.ru>



## E-MAIL РАССЫЛКИ

**160 000**

Актуальная база адресов



## ВИРТУАЛЬНЫЙ ШОУРУМ



Ваш бренд внутри экосистемы MetroOnline



Клиент обращается к вам напрямую через мессенджер



Демонстрация ваших товаров и услуг 24/7

# КЕЙСЫ НАШИХ КЛИЕНТОВ

«Ежегодный семинар-совещание главных метрологов и ведущих специалистов в Тюменской и Курганской областях, ХМАО-Югре и ЯНАО»

[ПОСМОТРЕТЬ ПОДРОБНЕЕ](#)

**x11** УВЕЛИЧЕН ОХВАТ ЦА

**1780** УЧАСТНИКОВ ОНЛАЙН

**32** ВОПРОСА В ЭФИРЕ

**8** ЧАСОВ В ЭФИРЕ

«ТОЧНОСТЬ ВЕСОВ – ТОЧНОСТЬ ЖИЗНИ!» – Уникальная экскурсия по волгоградскому музею мер и весов

[ПОСМОТРЕТЬ ПОДРОБНЕЕ](#)

**1195** УЧАСТНИКОВ ОНЛАЙН

**16** ВОПРОСОВ В ЭФИРЕ

**75** МИНУТ В ЭФИРЕ

Семинар «ПЕНЗЕНСКИЙ ЦСМ: НОВЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ, СЕРВИСЫ И УСЛУГИ»

[ПОСМОТРЕТЬ ПОДРОБНЕЕ](#)

**x44** УВЕЛИЧЕН ОХВАТ ЦА

**1020** УЧАСТНИКОВ ОНЛАЙН

**17** ВОПРОСОВ В ЭФИРЕ

**60** МИНУТ В ЭФИРЕ

# ЕЖЕМЕСЯЧНАЯ ПОДПИСКА

## ПАКЕТ «ПРЕМИУМ»

LIVE: ПРЯМОЙ ДИАЛОГ	1 эфир до 2 часов
МАРКЕТ. ДОСКА ОБЪЯВЛЕНИЙ	до 100 объявлений
E-MAIL РАССЫЛКИ	1 рассылка
ВИРТУАЛЬНЫЙ ШОУРУМ	«Стандарт»

[ОТПРАВИТЬ ЗАЯВКУ](#)



# РАЗОВАЯ ТРАНСЛЯЦИЯ

LIVE: ПРЯМОЙ ДИАЛОГ

ТРАНСЛЯЦИЯ В ZOOM БЕЗ ОГРАНИЧЕНИЯ КОЛИЧЕСТВА УЧАСТНИКОВ	✓
ВИДЕОЗАПИСЬ ДОСТУПНА СРАЗУ ПОСЛЕ ЗАВЕРШЕНИЯ ЭФИРА	✓
СОЗДАНИЕ БРЕНДИРОВАННОЙ СТРАНИЦЫ «ЭФИРЫ»	✓
E-MAIL РАССЫЛКА АНОНСА ПО ЦЕЛЕВОЙ АУДИТОРИИ	✓
СБОР ВОПРОСОВ И МОДЕРАЦИЯ ЭФИРА	✓

[ОТПРАВИТЬ ЗАЯВКУ](#)

# ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ САЙТАМИ ЦСМ РСТ

## СВОЕВРЕМЕННОЕ РЕШЕНИЕ В УСЛОВИЯХ САНКЦИЙ И ОГРАНИЧЕНИЙ

✓ Права зарегистрированы на ФГБУ ВНИИМС (Свидетельство Роспатент № 2022613502)

✓ Единая точка входа для получения метрологических услуг на всей территории РФ

✓ Россандарт подтвердил соответствие требованиям

### ВЫГОДЫ ДЛЯ ЦСМ

1	Централизованный подход	4	Единый визуальный образ и узнаваемость бренда ЦСМ РСТ	7	100% управляемость специалистами ЦСМ без специальных навыков
2	Облачные технологии	5	Повышение качества обслуживания	8	Возможность интеграции с внешними системами   Цифровой стандарт
3	100% соответствие законодательству РФ	6	Возможность опросов и оценки удовлетворенности посетителей	9	Сокращение затрат и сроков на создание и поддержку контента

Механизм формирования заявок с контролем исполнения

34 982 заявки в 2023 году

11 560 обращений через онлайн чат



# МЕТРОЛОГИЧЕСКИЙ AVITO ПО ПОКУПКЕ И ПРОДАЖЕ МЕТРОЛОГИЧЕСКОГО ОБОРУДОВАНИЯ



СТАРТОВАЛ В МАЕ 2022 ГОДА

Позволяет выбирать поставщиков, находить аналоги, а также продавать новое и б/у метрологическое оборудование

# РОССТАНДАРТ НА СТОРОНЕ КЛИЕНТА

1

Формируем новый облик в цифровом пространстве

4

Соблюдение паритета по территориальному признаку и оптимизация работы

7

Создание базы клиентских данных с историей взаимодействия (CRM)

2

Повышение результативности и эффективности отделов продаж

5

Реализация программ лояльности

8

Единая точка доступа к измерительным возможностям

3

Управление парком СИ

6

Экономия времени на получение услуг

9

Непрерывные улучшения

**Спасибо за внимание!**