



NOUVELLES DU SIGNET

MINISTÈRE DES AFFAIRES ÉTRANGÈRES ET DU COMMERCE INTERNATIONAL SUR LA TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION

GESTION DE L'INFORMATION VOICI L'AVENIR :

« DES EFFORTS CONJOINTS EN VUE D'OBJECTIFS COMMUNS »

À l'intention de nos clients

Notre infrastructure mondiale de technologie de l'information est en place. Il s'agit là d'une réalisation impressionnante, bien qu'elle ne constitue qu'un début. Notre préoccupation, au cours des trois prochaines années, consistera à examiner les façons de tirer le meilleur parti de cette infrastructure pour offrir des services de gestion de l'information qui contribueront à l'atteinte des objectifs et des priorités du Ministère.
Gordon Smith, sous-ministre.

Un des éléments clés d'une gestion de l'information réussie est la capacité de satisfaire aux exigences de la clientèle. Au moment où le Ministère réexamine ses façons de procéder, le succès de la Direction générale des systèmes d'information (STD) et la Direction générale des ressources documentaires (SKD) tient à leur capacité de comprendre la façon dont elles mènent leurs activités et de les faciliter. Dans la mesure de leurs ressources, les directions doivent continuellement s'efforcer d'identifier et de combler les nouveaux besoins des utilisateurs du système.

La philosophie de STD et de SKD en matière de relations avec sa clientèle, se fonde sur un engagement à mettre en place des partenariats solides avec les utilisateurs et à collaborer avec ces derniers pour explorer de nouvelles avenues et résoudre les problèmes. Les avantages d'une stratégie axée sur la collaboration sont bien illustrés par nos efforts constants pour ajuster nos services en vue de maintenir une très grande qualité. Il s'agit d'un point particulièrement important du fait que nous nous préparons à appliquer un régime de recouvrement des coûts, pour ce qui concerne l'informatique, à compter du 1er avril 1997. La majeure partie du présent article identifiera les applications de gestion de l'information que nous avons entrepris de mettre au point à la demande de notre clientèle. Dans des articles ultérieurs, nous examinerons d'autres services de gestion de l'information offerts conjointement par nos deux directions générales.

À titre de directeur général des Systèmes d'information, M. Richard Kohler s'occupe de répondre aux questions émanant de la haute direction et des clients, et en particulier des membres du Groupe des utilisateurs du SIGNET (GUSN). Nous avons décidé, pour permettre à nos clients d'ajuster leurs attentes concernant les services que nous pouvons ou ne pouvons pas offrir et les objectifs en vue desquels des fonds nous ont été accordés ou non dans le cadre de l'examen des programmes, de reprendre les questions les plus fréquemment posées à M. Kohler au sujet des services que la Direction générale pourra offrir pendant l'exercice en cours et plus tard, et d'y répondre en les situant dans la perspective de l'éventail des services accessibles. Les réponses aux questions ont été fournies par certains des gestionnaires de la Direction générale qui assument la responsabilité des services, ainsi que par la Direction générale des ressources documentaires (SKD).

Nous espérons que cette liste de services vous impressionnera. Une mise en garde s'impose toutefois. Il convient de garder en mémoire que nous avons reçu des budgets pour mettre sur pied le SIGNET et assurer sa stabilité, non pour fournir les derniers gadgets. Nous sommes convaincus que les efforts que nous engageons aujourd'hui vous permettront de bénéficier de meilleurs services dans l'avenir.

Vous trouverez dans les pages qui suivent une liste des activités déjà prévues et pour lesquelles des ressources ont été mises de côté, et également une liste *partielle* des activités projetées. Nous définirons soigneusement la priorité de toutes les améliorations et de toutes les applications que nous jugeons nécessaires d'apporter au cours des trois années à venir dans le **Plan de gestion de l'information** que nous présenterons pour examen au Conseil de gestion des programmes (CGP) avant la fin de juin. La capacité d'agir

du CGP, en ces temps d'austérité financière, décidera de la vitesse à laquelle nous serons en mesure de combler les besoins du Ministère.

Services à la clientèle

Que peut m'apporter la Direction des services à la clientèle du SIGNET?

« STD est une direction générale dont la vocation est axée sur la clientèle, et qui interagit avec cette dernière par l'intermédiaire de sa Direction des services à la clientèle du SIGNET (STC). STC aide l'ensemble des employés dans les missions et à l'Administration centrale à utiliser leur ordinateur de façon efficace et agréable. À compter du milieu de l'été au plus tard, STC disposera d'une petite équipe qui pourra aider les utilisateurs, sur une base individuelle ou en groupes, à mieux comprendre comment les outils offerts par le SIGNET peuvent contribuer à accroître la productivité. Nous avons également un projet sur la planche en vertu duquel nous mettrons sur pied, au cours des prochains mois, un guichet unique de gestion de l'information, auquel participeront STD et SKD. La Direction des services à la clientèle du SIGNET a aussi la responsabilité de s'assurer que les produits et les outils fournis par STD et SKD satisfont aux exigences des clients.

Nous menons actuellement une enquête au sujet de la formation qui servira à évaluer la formation dispensée antérieurement, à cerner les besoins futurs et à fournir l'information nécessaire pour mettre en place un plan de formation pour les employés du Ministère.

À la fin de l'été au plus tard, STC recevra des ressources supplémentaires pour aider les services à concevoir et mettre en oeuvre des applications visant à répondre à leurs besoins. » Doug Rosenthal, Direction des services à la clientèle du SIGNET (STC)

Exploitation

Comment allez-vous faire en sorte d'assurer la stabilité du SIGNET?

« Pour bien servir notre clientèle, nous devons absolument fournir et maintenir un système fiable. STD est résolu à faire en sorte que le système fonctionne de façon stable. L'intégrité du système sera assurée grâce à un plan de stabilisation conçu de façon à maintenir sous strict contrôle les serveurs capricieux et à

assurer le bon fonctionnement général du système.

L'entretien du système comprend la mise à jour du matériel et des logiciels en temps voulu, de manière à assurer un rendement optimal du système et des employés. Au cours de l'automne 1995, nous installerons une nouvelle version de Windows (Windows 3.11) et une mise à jour des logiciels servant aux RL. Du point de vue des utilisateurs, il en résultera un meilleur rendement de la version standard SIGNET, des services de gestion de réseau améliorés et une livraison plus rapide des nouvelles applications. » Art Barrett, Direction des opérations (STO)

Services

Missions non encore reliées au SIGNET

Quand les dernières missions pourront-elle bénéficier des services SIGNET?

« Quatre-vingt-dix-sept virgule deux pour cent des utilisateurs du Ministère sont reliés au SIGNET. Il n'y avait plus, le 24 avril dernier, que 58 missions qui n'avaient encore reçu aucune version du SIGNET (SIGNET-D) : neuf de celles-ci étaient des missions nécessitant des installations standard, dont deux nouveaux emplacements correspondant à des ONG situées dans la région de la Capitale nationale, et il restait également 15 « petites » et 34 « très petites » missions à doter du SIGNET. Le 31 mars 1996 au plus tard, toutes ces missions auront reçu une version quelconque du SIGNET-D pour assurer leurs communications et améliorer leur rendement. Des activités sont en cours en vue de s'assurer que les capacités fournies sont les meilleures possibles compte tenu des ressources limitées. » Brian Kirk, Systèmes désignés de technologie de l'information (STIU)

Statut : Financement assuré

Largeur de bande

Que signifie l'expression largeur de bande?

« Tout ce que nous sommes en mesure d'accomplir au moyen de nos ordinateurs repose sur la *largeur de bande* dont nous disposons pour acheminer des messages, transférer des données et mener à bien les autres tâches nécessaires à l'exécution du mandat du Ministère. L'expression *largeur de bande* désigne en quelque sorte le diamètre du boyau

électronique qui sert à acheminer les signaux; plus la largeur de bande dont nous disposons est grande, plus nous pouvons offrir de services par l'intermédiaire du SIGNET. Pour le moment, l'ensemble de la largeur de bande consacrée à la messagerie, aux données et aux applications SIGNET exploités par une mission de taille normale équivaut à ce qu'un utilisateur d'Internet à Ottawa peut utiliser au cours d'une session en ligne. Notre capacité d'aller de l'avant, pour ce qui concerne bon nombre d'applications, dépendra directement de notre aptitude à exploiter de façon optimale la largeur de bande dont nous disposons et à justifier et acquérir une largeur de bande plus grande en fonction des besoins. » Peg Duncan (STEA).

Statut : Financement non assuré

SIGNET sécuritaire

1. Le SIGNET-C

Comment pouvons-nous, à l'aide du SIGNET, mieux intégrer les activités des missions et celles de l'Administration centrale, compte tenu des contraintes liées à la sécurité en particulier?

« Le SIGNET-C2 (postes de travail sécuritaires) est maintenant installé à l'Administration centrale, et le sera au plus tard à la fin de l'été dans les missions. Le SIGNET-C2 offrira, pour l'acheminement des messages, un système classifié de messagerie électronique qui remplacera l'actuel système télégraphique. Le SIGNET sécuritaire permettra donc d'échanger facilement des documents classifiés avec les missions. »

Statut : Financement assuré

La prochaine étape, en ce qui concerne le SIGNET classifié, consistera à mettre en oeuvre des RL (réseaux locaux) sécuritaires dans des zones de travail particulières (à l'Administration centrale et dans les missions) où des groupes d'utilisateurs ont besoin d'avoir un accès commun à l'information classifiée. Des essais sont en cours à l'Administration centrale.

Statut : Financement du projet-pilote assuré

2. Sécurité des postes de travail

J'ai besoin de meilleurs dispositifs de contrôle de l'accès à mon poste de travail. Qu'avez-vous prévu à ce sujet?

Le Ministère doit avoir accès à des fonctions de chiffrement pour assurer une meilleure protection de l'information délicate. Il a également besoin d'un dispositif qui fournisse un équivalent électronique de la signature manuscrite. Nous avons donc fait l'acquisition d'un produit, appelé **Entrust**, qui offre ces deux services. L'ajout du logiciel Entrust au SIGNET-D permettra aux utilisateurs de protéger toutes les données traitées au moyen du SIGNET-D jusqu'au niveau PROTÉGÉ (DÉLICAT), et de les signer.

Un autre produit de sécurité, appelé **Permit**, permettra aux utilisateurs de s'assurer de l'intégrité de leur poste de travail pour l'exécution de leurs tâches quotidiennes (en leur garantissant un accès exclusif à leur poste de travail). Les produits Entrust et Permit devraient être installés au plus tard à la fin de l'exercice en cours. » Jean-Maurice Moreau, Ingénierie des systèmes (STE)

Statut : Financement assuré

Applications ministérielles

Est-il prévu que STD améliore constamment les données ministérielles mises à la disposition des utilisateurs?

« Les applications ministérielles constituent un ensemble de programmes accessibles par l'intermédiaire du SIGNET [Renseignements sur les missions, Profils, Autres ministères fédéraux (AMF)]. Ces applications visent principalement à fournir aux utilisateurs des outils dont ils puissent se servir pour se procurer, créer et distribuer des renseignements utiles à l'exécution de leurs tâches quotidiennes. STD continue de perfectionner ces applications (par ex., adressage électronique des AMF) et d'en mettre au point de nouvelles visant à assurer à tous les utilisateurs SIGNET un accès accru aux données ministérielles.

Des spécialistes en gestion des données de STD travaillent en vue d'améliorer la qualité et l'efficacité des données du Ministère, de façon à favoriser la mise en commun des données et à faire en sorte que les utilisateurs aient accès à des données de qualité supérieure. » Colin Burnett, Section du développement des applications (STED).

Statut : Financement assuré

Mise au point d'applications

Ma direction souhaite mettre au point des outils informatiques. Quelles compétences, ou quels services, la Direction générale peut-elle nous offrir?

« Dans le cadre de son mandat, qui consiste notamment à fournir des services techniques, à promouvoir les transferts de technologie et mettre des compétences spécialisées à la disposition des entités fonctionnelles du Ministère qui voudraient développer ou exploiter des applications informatiques, STD participe à l'automatisation du travail de plusieurs directions en définissant les exigences fondamentales et en offrant à ces directions des services de développement de logiciels, par exemple dans les domaines de la conception et de la programmation. Les spécialistes techniques de la Direction générale mettent au point des normes techniques d'application générale et offrent des services conseils en vue de l'intégration des nouvelles applications dans la base de données du Ministère et dans l'infrastructure technique du SIGNET.

En outre, STD offre à ceux qui entreprennent la mise au point d'applications de l'aide en matière de modélisation des données, de documentation, de conception et de développement de bases de données, et de contrôle de la qualité des données ». Colin Burnett (STED)

Statut : Financement assuré (dans les limites des ressources restreintes disponibles)

Logiciels offerts de façon standard par le SIGNET

Quels nouveaux logiciels puis-je m'attendre à recevoir au cours de l'exercice?

« La version initiale du SIGNET comportait une « jeu de logiciels de bureautique » composé des logiciels WordPerfect, Quattro Pro et ICONDESK. D'ici à la fin de l'exercice, STD mettra à l'essai des logiciels de norme commerciale courants afin d'établir des normes ministérielles dans des domaines comme celui de la gestion des bases de données, de la gestion des contacts locaux et de la présentation. Le GUSN collaborera activement à ce projet afin de s'assurer que les produits répondent aux exigences des utilisateurs. » Larry Hatt, Direction du

génie et du développement des systèmes (STE)

Statut : Financement des essais assuré; installation des logiciels non financée

Version 4.4 d'ICONDESK

Prévoit-on apporter de nouvelles mises à jour à ICONDESK?

« La version 4.4 d'ICONDESK a été installée à l'Administration centrale et le sera bientôt dans les missions. Ceci marquera la fin d'une étape de nos relations avec Olivetti, le fournisseur du logiciel. Il n'est pas prévu que ce dernier apporte d'autres mises à jour à ICONDESK. Cependant, une petite équipe du Ministère continue de collaborer avec Olivetti en vue d'améliorer le rendement du logiciel et son intégration avec les autres applications ministérielles. » Larry Hatt (STE)

Statut : Financement assuré

Classement par groupes de travail

De quelle façon des produits de classement par groupes de travail pourront-ils m'aider à organiser l'information que je dois gérer à partir de mon poste de travail?

« Le SIGNET offre un accès commun au répertoire I: pour le classement à court terme de l'information et l'accès aux documents par groupes de travail, mais cette solution offre une capacité restreinte qui ne peut, à long terme, satisfaire aux besoins en matière de classement et de rappel électronique de documents. Le jumelage des capacités du système de classement IBIsys avec celles de la messagerie ICONDESK peut apporter une solution efficace à ce problème. Un projetpilote qui débutera sous peu, et auquel participeront LGB et EER ainsi que notre ambassade au Mexique, doit permettre d'évaluer le logiciel IBIsys destiné au classement par groupes de travail. Les essais prévus se termineront au plus tard à la fin de juillet.

Dans le cadre de ce projetpilote, les utilisateurs auront accès au module de classement ICONDESK, dont ils se serviront pour créer des classeurs et des dossiers qui permettront par la suite de classer les documents créés et reçus au moyen du SIGNET, et auxquels il sera possible d'organiser un accès individuel ou partagé. Pour faciliter le rappel des documents versés dans le système de

classement, les pièces pourront être indexées en version intégrale et également au moyen de descripteurs. Si les résultats du projetpilote sont satisfaisants, ce dont nous sommes convaincus, l'Administration centrale et les missions recevront ce logiciel au plus tard à la fin de l'exercice en cours. » Diane Crouse, Systèmes de l'information documentaire (SKRC)

Statut : Financement disponible pour le projetpilote; le financement nécessaire à l'installation du logiciel n'a pas été prévu.

Logiciels de groupe

Des logiciels de groupe comme le logiciel Lotus Notes pourrontils contribuer à diminuer le nombre des opérations que je dois effectuer pour trouver les renseignements dont j'ai besoin?

« Compte tenu du vif intérêt manifesté à l'égard des logiciels de groupe, STD, DKD et le secteur P ont convenu de collaborer à des essais visant à évaluer le rendement de Lotus Notes dans le contexte de travail propre au secteur. Les essais commenceront en début d'été et nous devrions en connaître les résultats au plus tard à la fin de l'exercice. EER explorera également, avec le concours de l'ACDI, les capacités de Lotus Notes de répondre aux besoins du Service d'accès en ligne aux informations de l'OCDE, OLIS 2.

Les logiciels de groupe comme le Lotus Notes sont conçus pour fournir aux utilisateurs la capacité de mettre en commun les renseignements qu'il utilisent et pour servir de tampon entre les différentes applications qu'ils peuvent avoir à exploiter aux cours d'une même journée. Ce type de logiciel permet à l'utilisateur de n'avoir qu'un menu à consulter pour pouvoir exploiter le traitement de texte ou extraire de l'information de diverses bases de données. » Diane Crouse (SKRC)

Statut : Financement prévu pour la réalisation du projetpilote; le financement de l'installation du logiciel n'a pas été prévu.

Internet

Quels avantages l'accès à Internet me procurera-t-il pour l'exécution de mes tâches quotidiennes?

L'architecture du SIGNET est similaire à celle d'Internet. Cela nous permet d'exploiter directement les outils d'information offerts par Internet qui répondent à nos besoins. Nous pouvons d'ores et déjà échanger des messages électroniques avec le réseau Internet, mais trois projets importants, présentés ci-dessous, constituent des éléments essentiels du *Plan du Ministère pour l'exploitation des sources d'information Internet*. Ce plan est coordonné par STD et SKD avec la l'appui des secteurs T et B et de CPB.

1. Service externe. « Nous devrions posséder notre propre site Web sur Internet à compter de la fin juin au plus tard. Le terme Web fait référence à World Wide Web (WWW), une fonction en ligne Internet exploitant les paramètres graphiques de Windows pour la publication électronique par l'intermédiaire d'Internet. Le service externe fournira au Ministère un outil pour la diffusion sur Internet de renseignements présentant un intérêt pour les milieux d'affaires internationaux (concernant par exemple les questions les plus fréquemment posées au sujet de l'exportation au Canada) et le grand public en général (comme les avis consulaires aux voyageurs et les renseignements consulaires). L'InfoCentre servira de pivot de ce service en tant que fenêtre sur le monde du Ministère et principale source de diffusion des publications et des renseignements ministériels [Ceux qui ont accès à Internet trouveront notre page WWW à l'adresse <http://www.dfait-maeci.gc.ca>].

SKD a mis au point une « page » de recherche qui aidera les utilisateurs du Ministère à repérer facilement les sources d'information utiles qui sont accessibles par l'intermédiaire d'Internet. De la sorte, plutôt que de passer du temps à naviguer dans Internet pour tenter d'y trouver des sources d'information pertinentes aux activités du Ministère, vous pourrez sélectionner, à partir d'un menu, des options correspondant à des sources dont il a déjà été établi qu'elles offrent des renseignements pertinents et à jour.

2 Service interne. Ce service, maintenant au stade des essais, permettra la diffusion d'information et de documents aux employés du Ministère par l'intermédiaire du SIGNET. Il pourra servir à diffuser des documents comme des manuels administratifs et d'autres types de renseignements destinés à la diffusion

interne, et les bulletins *Panorama et Nouvelles du SIGNET*. »

Les services Internet englobent également un service de conférence électronique et un service de babillard électronique. Ce service permettra aux utilisateurs de tenir des « discussions de groupe » sur des sujets divers au moyen du service WWW appelé Netscape.

3. Accès des utilisateurs SIGNET au réseau Internet. « Les utilisateurs SIGNET de l'Administration centrale devraient avoir accès au réseau Internet à compter de septembre au plus tard, grâce à un pare-feu [sécuritaire]. Nous comptons offrir aux grandes missions (Washington, Paris, Londres, New York et nos consulats aux É.-U.) des services équivalents à ceux offerts à l'Administration centrale. Dans les autres missions, l'accès Internet devra être obtenu d'un fournisseur local Internet et fourni aux utilisateurs sur OP autonome [veuillez noter qu'un énoncé de politique sera bientôt formulé au sujet des postes de travail autonomes].

Enfin, les utilisateurs qui voudront surfer sur le réseau pourront le faire de leur résidence, mais les ressources pour financer cet accès en ligne n'ont pas encore été approuvées. » Renseignements fournis par STE, SKR et SKI.

Statut : Financement assuré (fonctions de base)

Envoi de télécopies par l'intermédiaire de Mail

Quand pourrai-je envoyer des télécopies à partir de mon poste de travail?

« L'exploitation de la fonction d'envoi de télécopies de Mail permettra aux utilisateurs du SIGNET d'envoyer des télécopies à partir de leur poste de travail par l'intermédiaire de SIGNET et d'ICONDESK (par l'intermédiaire de passerelles à l'Administration centrale). Des essais seront menés sous peu à Atlanta, et le service sera ensuite rendu accessible à tous les utilisateurs SIGNET.

Certains des utilisateurs peuvent avoir à envoyer des télécopies à des destinataires se trouvant dans le pays d'accueil. Il faut alors prévoir l'installation de passerelles dans les missions. Il n'y cependant pas, dans la majorité des cas, de fonds prévus pour l'installation de ces passerelles. » Peg Duncan (STEA)

Statut : Financement assuré, à l'exception de l'installation des passerelles dans les missions

CD-ROM

Qu'en est-il des CD-ROM?

« Nous sommes à concevoir et mettre en oeuvre un service visant à permettre un accès commun à des CD-ROM. Des essais ont lieu à TFB afin de vérifier les capacités d'accès à partir du SIGNET. Une fois installé à l'Administration centrale, ce service permettra aux utilisateurs d'accéder aux CDROM conservés par la bibliothèque, y compris à des documents en version intégrale, à des index et à des statistiques sur le commerce qui seront périodiquement mis à jour. Un service semblable sera mis sur pied à l'intention des missions à la fin de l'exercice en cours.

Bien que les lecteurs de disques CD-ROM soient en voie de devenir une option standard des postes de travail conçus pour supporter des applications multimédias ou des systèmes graphiques importants, précisons que pour des raisons liées au rendement, les applications de ce type ne doivent être installées que sur des OP autonomes. »
Peg Duncan (STEA)

Statut : Il n'existe pas actuellement de budget applicable à l'exploitation et à l'entretien de ces services, mais une demande sera présentée à cet effet

Liaisons à distance

Pourrai-je avoir accès à mon compte de messagerie électronique au cours de mes déplacements?

« L'accès en ligne au SIGNET correspond à un besoin de longue date et sera fourni. Nous avons mis à l'essai un système dont l'intégration définitive est en cours et qui devrait, selon les plans, être accessible à tous à compter de l'automne 1995. Le système en question permettra aux utilisateurs d'avoir accès à leur compte de messagerie SIGNET ainsi qu'à d'autres services SIGNET (aux fichiers, par exemple) pendant leurs déplacements.

Mentionnons un point digne d'intérêt : une carte d'identité sécuritaire servira à acheminer les liaisons téléphoniques par l'intermédiaire du MITNET. Cela sera effectué par l'intermédiaire d'une carte d'identité de sécurité en Amérique du Nord et par modem protégé. » Larry Hatt (STE)

Statut : Financement assuré.

RENSEIGNEMENTS AU SUJET DES SERVICES OFFERTS

FINANCEMENT ASSURÉ

- * Missions non encore dotées du SIGNET
- * SIGNET sécuritaire : essais liés aux RL sécuritaires; acquisition des produits Entrust et Permit
- * Applications ministérielles
- * Mise au point d'applications (jusqu'à concurrence des ressources restreintes disponibles)
- * Enquête au sujet des logiciels courants de norme commerciale
- * Services techniques permanents liés à l'exploitation de la version 4.4 d'ICONDESK
- * Projet-pilote de classement par groupes de travail
- * Essais de logiciels de groupe
- * Internet (fonctions de base)
- * Fonctions de télécopie à partir de Mail
- * Essais liés à l'accès commun à des CD-ROM
- * Liaison à distance

FINANCEMENT NON ASSURÉ

- * Largeur de bande supplémentaire
- * Installation de logiciels courants de norme commerciale
- * Installation du logiciel de classement par groupe de travail
- * Acquisition et installation de logiciels de groupe (par ex., Lotus Notes)
- * Passerelles pour l'acheminement des télécopies dans les missions
- * Exploitation et entretien permanents de services communs de CD-ROM

En somme, quoi de stimulant à l'horizon en 1995?

« Nous devons explorer et mettre en valeur les possibilités offertes par les assises que nous avons édifiées.

La Direction générale des systèmes d'information est fière d'avoir terminé le déploiement du SIGNET (version standard) à l'échelle du Ministère. Nous en éprouvons une intense satisfaction, compte tenu du temps, des efforts et des fonds considérables que nous y avons investis au cours des trois dernières années. Nos initiatives et nos réalisations nous ont permis de renforcer la situation de STD en vue des années à venir, mais ce n'est qu'en entretenant des relations

étroites avec notre clientèle que nous pourrions continuer de lui offrir des services adaptés à ses besoins.

Au fur et à mesure que nous nous dirigeons vers la mise en oeuvre du régime de recouvrement des coûts liés à l'informatique, qui s'appliquera à compter du 1er avril 1997, la proportion du financement assuré par STD, actuellement majoritaire, et de celui assuré par les clients, actuellement minoritaire, s'inversera à toutes fins pratiques. Nous espérons que cela favorisera une contribution plus importante de la clientèle. Nous sommes fermement convaincus que les personnes qui devraient piloter le développement de nouveaux produits logiciels et le

perfectionnement des produits courants sont ceux qui les utilisent. Si, comme client, vous désirez avoir davantage d'applications ministérielles, du matériel dernier cri et de nouveaux logiciels, il vous appartiendra alors de prévoir et de réserver les fonds nécessaires pour obtenir ces services.

Pour la Direction générale des systèmes d'information, le défi à relever consiste maintenant, comme je suis en mesure de le constater chaque jour dans le cadre de mon travail, à mettre en place un processus de consultation permanent grâce auquel le réaménagement des activités du Ministère et la mise au point de meilleures constituent des tâches complémentaires. » Richard Kohler, Directeur général (STD)

Le *Bulletin du SIGNET* est publié une fois toutes les deux semaines par la Direction des services à la clientèle du SIGNET (STC) et diffusé au Canada et dans les missions à l'étranger à tous les fonctionnaires du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international.

Les unités qui veulent faire paraître un avis dans le *Bulletin du SIGNET* sont priées de nous en faire parvenir le texte avec une note de service signée par leur directeur. Tous les lecteurs sont invités par ailleurs à envoyer à la boîte à suggestion du SIGNET les articles qu'ils désirent faire publier.

SIGNET NEWS

THE INFORMATION TECHNOLOGY NEWSLETTER OF THE DEPARTMENT OF FOREIGN AFFAIRS AND INTERNATIONAL TRADE

INFORMATION MANAGEMENT LOOKING AHEAD

"JOINT EFFORTS TO ACHIEVE MUTUAL GOALS"

Dept. of External Affairs
Min. des Affaires extérieures

MAY 16 1995

RETURN TO DEPARTMENTAL LIBRARY
RETOURNER A LA BIBLIOTHÈQUE DU MINISTÈRE

To Our Clients

Our global information technology infrastructure is in place. While this is an impressive achievement, it is only the beginning. Our focus for the next three years will be on how best to capitalize on that infrastructure to deliver information management services in support of the Department's objectives and priorities. Gordon Smith, Deputy Minister

A key factor in the success of information management, *writ large*, is the ability to satisfy client requirements. As the Department re-thinks the way it does business, the success of the Information Systems (STD) and Information Resources (SKD) Bureaux is tied to their ability to understand and add value to this business. To the limit of their resources, the Bureaux must consistently identify and meet the changing needs of those who use the system.

STD/SKD's client relations philosophy is based on a commitment to developing strong partnerships with users and working cooperatively with them in identifying opportunities and resolving issues. The benefits of a cooperative approach are evident in on-going efforts to ensure that we continue to provide a high level of service to clients. This becomes of particular importance as we move the structure of financial resourcing for informatics to cost recovery by April 1, 1997. The focus of this article will be largely to identify information management applications currently being developed in response to client requirements. Subsequent articles will deal with other information management services offered by both Bureaux.

As Director General of the Information Systems Bureau, Richard Kohler fields questions from senior management and

clients, particularly the SIGNET Users Group (SNUG). To manage expectations about what services we can and cannot deliver, or what we have been resourced to do in the context of programme review and what we have not, we've taken the most frequently asked questions he receives about what services the Bureau will offer this fiscal year and beyond and put them into the context of a portfolio of services. The questions have been answered by some of the Bureau's managers who are responsible for our portfolio, and by SKD.

We hope you'll see that the list is a strong one. A word of caution is, however, in order. Simply put, we've been resourced to deliver SIGNET and to ensure its stability. We have not been resourced to provide the latest "bells and whistles." In the coming years, we believe the benefits of our activity

will reward you, our clients, with increased service.

What follows, therefore, is a list of what is planned and funded and a *partial* list of what the future will bring. We will be carefully prioritizing all the important SIGNET enhancements and applications that we believe will be required in the coming three years in the **Information Management Plan** that will be submitted to the Program Management Board (PMB) for consideration before the end of June. The PMB's flexibility, in these austere fiscal times, will determine the speed at which we will be able to deliver on the Department's needs.

Client Services

What can SIGNET Client Services do for me?

"STD is a client-oriented Bureau and the SIGNET Client Services

Division (STC) is its direct connection to users. STC works with all employees, at missions and Headquarters, to help them work efficiently and comfortably with their computers. By mid-summer, STC will have in place a small team to work with individual users and work groups to improve knowledge of how SIGNET tools can be used to enhance productivity. By mid-to-late summer, the division will have a business analyst group to assist work units in the design and implementation of computer applications to meet specific business process needs.

To better serve clients, plans are also in the offing to launch in the next few months a one-stop information management desk staffed jointly by STD and SKD. SIGNET Client Services is also responsible to ensure that the products and tools provided by STD and SKD meet client needs.

A training survey is currently being conducted to assess previous training, to identify future needs, and to provide the necessary information to put into place a Departmental training plan." Doug Rosenthal, SIGNET Client Services (STC)

Operations

How are you going to ensure that SIGNET functions in a stable way?

"A basic requirement of serving our clients well is operating and maintaining SIGNET reliably. STD is committed to ensuring that the system functions in a stable manner. Safeguarding the integrity of the system will be achieved through a **Stabilization Plan** that has been designed to focus rigorous attention on troublesome servers and ensure overall smooth functioning of the system.

Maintaining the system includes up-grading both hardware and software as required for optimum performance and employee productivity. In the fall of 1995, we will install a new version of Windows

(Windows 3.11) and upgrade LAN software. For the user, this means improved performance of (classic) SIGNET, enhanced network management, and more efficient delivery of new applications." Art Barrett, Operations Division (STO)

Services

Posts not yet "SIGNETized"

How and when will SIGNET services be delivered to the remaining missions?

"Ninety-seven point two per cent of Department users receive SIGNET services. As of April 24, there are still 58 missions that have not yet received any version of SIGNET (SIGNET-D). This includes nine classic sites, of which two are new requirements for OGDs located in the National Capital Region; 15 "small" sites, and 34 "micro" sites. By March 31, 1996, all of these posts will have received some form of SIGNET-D for communications and productivity. Development activity is underway to ensure that the capability provided is the best available within resource constraints." Brian Kirk, Designated IT Systems (STIU)

Status: Funded

Bandwidth

What does the term bandwidth mean?

"Underlying all of what we can do with our computers is the amount of *bandwidth* that is available to carry messages, transfer data, and perform other functions needed to fulfil the Department's mandate. Bandwidth is the size of the electronic pipe that carries the signals; the more that we have available, the richer the services that we can offer through SIGNET. At present, the total available for SIGNET e-mail, data and applications to a typical mission is equivalent to what an Ottawa home Internet user might have in a dial-up

session. Our success in forging ahead with many of the applications will depend directly on our ability to make optimum use of what we have, and to justify and acquire more as needed." Peg Duncan (STEA).

Status: Unfunded

Secure SIGNET

1. SIGNET-C

How can we use SIGNET to better integrate missions' operations with Headquarters, especially given security constraints?

"SIGNET-C2 (secure workstations) have now been installed at Headquarters; by the end of the summer, installation of C2 will start at missions. SIGNET-C2 will provide an e-mail based classified messaging system which will replace the current telegraphic system for classified messages. Secure SIGNET will, therefore, permit the easy exchange of classified documents with missions.

Status: Funded

The next phase of classified SIGNET will see the implementation of Secure LANs (Local Area Networks) in specific work areas (at Headquarters and missions) where user groups require shared access to classified information. This is in the pilot stage at Headquarters.

Status: Pilot funded

2. Workstation Security

I need more workstation security. What provisions are you making for this?

The Department needs encryption security for enhanced protection of sensitive information. It also needs a facility to provide the digital equivalent of a signature. As a result, we have acquired a product called **Entrust** that provides both these capabilities. With the Entrust add-on to SIGNET-D, users will be able to protect all material on

SIGNET-D up to the level of PROTECTED (SENSITIVE), and to sign it.

Another security product, Permit, will give you the assurance that your workstation is trustworthy for the performance of daily tasks (i.e., that no one but you can access your workstation). Entrust and Permit should be available to users by the end of this fiscal year.” Jean-Maurice Moreau, Systems Engineering (STEE)

Status: Funded

Corporate Applications

Can I expect STD to provide on-going refinements to corporate data?

“The corporate applications are a set of programs available through SIGNET (Missions, Profiles, Other Government Departments (OGDs)). The main purpose of these applications is to provide users with tools to obtain, create and distribute Department-based information to assist them in their daily work. STD is continuing to refine these applications (e.g., OGD e-mail addressing), as well as to develop new applications to provide all SIGNET users with better access to corporate data.

To promote data sharing and provide users with high quality data, Bureau data management specialists are working on improving the quality and efficiency of Department data.” Colin Burnett, Application Development Section (STED)

Status: Funded

Applications Development

My division is interested in developing informatics applications. What expertise or services can STD provide?

“As part of its mandate to provide technical support, to

facilitate the transfer of technology and to serve as a source of expertise to the Department’s functional areas that are interested in developing/owning informatics applications, STD assists various divisions to automate their work by providing requirements definition and software development services, such as design and programming. The Bureau’s technical specialists develop corporate technical standards and provide consulting on the integration of new applications with the corporate database and SIGNET technical infrastructure.

In addition, STD supports application developers with data modelling, documentation, database design/development and data quality assurance services.” Colin Burnett (STED)

Status: Funded (to the extent of limited resources)

SIGNET Standard Software

What new software can I expect to use this year?

“The original SIGNET implementation included an ‘office automation suite’ of software consisting of WordPerfect, Quattro Pro, and ICONDESK. During the balance of the fiscal year, STD will be testing commercial off-the-shelf software (COTS) to establish Departmental standards in such areas as data base management, local contact management, and presentation. The investigation will be done with the active participation of SNUG to ensure that user needs are met.” Larry Hatt, Systems Engineering and Development (STE)

Status: Testing of COTS funded; implementation not funded

ICONDESK 4.4

Are future up-grades to ICONDESK expected?

“ICONDESK 4.4 has been implemented at Headquarters and will soon be installed at missions. This brings us to the end of a phase with Olivetti, the suppliers of the software. While no future up-grades to ICONDESK are forecast from the developer, a small in-house team will work with Olivetti to improve its performance and integration with other Departmental applications.” Larry Hatt (STE)

Status: Funded

Workgroup Filing

How will workgroup filing software products help me organize the information I need to manage from my desktop?

“Although SIGNET was introduced with shared I: drive access for short term filing and document access across workgroups, the solution is a limited one and unsatisfactory for long term electronic filing and retrieval. The capabilities of the IBISys filing system associated with ICONDESK mail systems offers an effective solution to this. A pilot project involving LGB, EER and our embassy in Mexico will start shortly to evaluate the IBISys software for workgroup filing. The pilot should be completed by the end of July.

The pilot will use the ICONDESK Filing module to enable users to create filing cabinets and folders in which to file documents they create and receive via SIGNET. Access to these cabinets may be personal or shared. To facilitate searching, documents held in Filing may be indexed in full and keywords may be added. If the results of the pilot are satisfactory, and we believe that they will be, Headquarters and missions will have the software installed by year end.” Diane Crouse, Records Information Systems (SKRC)

Status: Pilot funded; installation of software not funded

Groupware Options

Will groupware products like Lotus Notes, for example, reduce the number of places I have to look for information?

"Given the intense interest in groupware, STD, SKD and the P Branch have agreed to cooperate on a prototype to evaluate Lotus Notes in a typical Branch setting. This trial will get underway in the early summer and results are expected by year end. Lotus Notes will also be used by EER, with the support of CIDA, to supply the OECD's OLIS 2 database.

Groupware products like Lotus Notes are designed to provide the ability to share information and to act as a middle layer between different applications that users might utilize during a day. This means that the user only has one place to go to use wordprocessing or to retrieve data from diverse databases." Diane Crouse (SKRC)

Status: Prototype funded; installation of groupware products not funded

Internet

What will having access to the Internet mean for me in my daily work?

SIGNET "architecture" parallels that of the Internet. This enables us to directly apply Internet information tools that are applicable to our needs. While we can already exchange e-mail messages with the Internet, the three key projects identified below are central to the Department's **Info-Internet Implementation Plan**. The Plan is coordinated by STD-SKD with the full cooperation of the T and B Branches and CPB.

1. External Web Service. "By the end of June, we should have in place our own Web site accessible to all Internet users. "Web" refers to World Wide Web (WWW), a

Windows graphics-based Internet on-line function being used for electronic publishing on the Internet. The External Web Service will offer the Department a means of publishing on the Internet information of interest to its international business community (frequently asked questions about exporting, for example) and the general public (e.g., travel advisory and consular information). This service builds on the InfoCentre's role as the public window into the Department and primary disseminator of departmental publications and information. [Those with Internet access will find our WWW page under construction at <http://www.dfait-maeci.gc.ca>.]

SKD has developed a "Research Page" to help you easily locate useful sources of information on the Internet. Instead of spending time surfing for information sites relevant to the Department's work, you will be able to click on menu choices that have already been identified and evaluated to ensure that they contain relevant, up-to-date information.

2. Internal Web Service, now in a pilot stage, will allow corporate dissemination of information and documents to Departmental staff via SIGNET. Types of documents for this system include administrative manuals and other information designed for internal consumption, and the *Panorama* and *SIGNET News*.

Internet services also include an electronic conferencing capability or a bulletin board service. This service will allow users to "conference" on a variety of subjects using the WWW browser called Netscape.

3. SIGNET user access to the Internet. By the end of September, SIGNET users at Headquarters should have access to the Internet across a secure firewall. We intend to provide service equivalent to Headquarters to large missions (Washington, Paris,

London, New York and U.S. consultates). For other missions, Internet access must be provided by local access to an Internet provider from a standalone PC workstation. [Please note that a policy statement will soon be issued on standalone workstations.]

On a final note, users interested in "surfing the Net" will be able to do so from home, but as of yet resources to support this dial-in function have not yet been approved." Input from STE, SKR and SKI.

Status: Funded (basic capability)

Mail-Enabled Fax

When can I send faxes from my desktop?

"Mail-enabled fax will allow all SIGNET users to send faxes from their desktops via SIGNET/ICONDESK (i.e., through fax gateways at Headquarters). A pilot will be conducted very shortly in Atlanta, and implementation at all SIGNET sites will follow.

Some clients may have the requirement to send faxes in the host country. This will require implementing a fax gateway at the mission, which is currently not funded for most missions." Peg Duncan (STEA)

Status: Funded; fax gateway at missions not funded

CD-ROM

Where are we going with CD-ROM?

"We are developing and implementing a shared CD-ROM service. A pilot has started in TFB to test the access of CD-ROM's on SIGNET. Once implemented at Headquarters, the service will allow users to access the CD-ROM's held by the library. This includes full-text items, indexes and trade statistics, which will be updated on a regular

basis. A similar facility for missions will be undertaken at the end of the fiscal year.

Although CD-ROM drives are fast becoming a standard option in the purchase of workstations in the marketplace, where users require multi-media applications or large graphics, for performance reasons these kinds of applications should be delivered on standalone PCs.”
Peg Duncan (STEA)

Status: The ongoing operations and maintenance of this service are not

funded currently, but a budget is being sought.

Remote Connection

Will it be possible to logon to my e-mail account when I travel?

“Dial-in to SIGNET is a long-standing need that will be implemented. A prototype system has been tested, final integration is now underway, and general availability is planned for the fall of 1995. The capability being provided will permit you to access

your SIGNET e-mail account, as well as other services on SIGNET (e.g., file access) when you travel.

As a point of interest, a Secure ID card will be used for MITNET access for voice calls away from the Department. This will be done by means of a secure ID card in North America and secure modems abroad.” Larry Hatt (STE)

Status: Funded

SERVICE PORTFOLIO FACTS

| FUNDED | UNFUNDED |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> * Posts not yet “SIGNETized” * SIGNET-C; Secure Lan pilot funded; and Workstation Security funded * Corporate Applications * Applications Development (to extent of limited resources) * Investigation of COTS * On-going technical support for ICONDESK 4.4 * Workgroup Filing pilot * Groupware Options prototype * Internet (basic capability) * Mail-enabled Fax * Shared CD-ROM pilot * Remote connection | <ul style="list-style-type: none"> * Bandwidth * Implementation of COTS * Installation of workgroup filing software * Installation of groupware products (e.g., Lotus Notes) * Fax gateway at missions * Shared CD-ROM ongoing operations and maintenance, but a budget is being sought |

In summary, what’s exciting about 1995?

“Exploring and developing the solid base we’ve assembled.

The Information Systems Bureau is proud to have achieved (classic) SIGNET deployment throughout the Department. That’s so gratifying after the considerable time, effort and capital that we’ve spent over the past three years. Our initiatives and accomplishments have strongly positioned STD for the future, but

only through close relationships with our clients will the Information Systems Bureau continue to meet changing consumer needs.

As we move the structure of financial resourcing for informatics to cost-recovery by April 1, 1997, the ratio of STD to client resourcing will virtually switch from majority to minority. This, we hope, will allow for more effective client input. We firmly believe that the people who should be driving the development of new software products and the refinement of current products are those who use them. If you, as a

client, want more corporate applications, upgraded workstations, and new software, you will be asked to plan for and identify the funds to support these services.

As I am reminded daily in my work, the challenge for the Information Systems Bureau becomes to develop an on-going consultation process through which the re-thinking of the work of the Department, and the development of better applications of the technology, can be mutually reinforcing.” Richard Kohler, Director General (STD)

SIGNET News is published fortnightly by the SIGNET Client Services Division (STC) and distributed in Canada and at missions abroad to all employees of the Department of Foreign Affairs and International Trade.

Units wishing to have a notice published in the *SIGNET News* should forward the text to STC with a memo signed at the director level. All readers are invited to send to the SIGNET Suggestion Box draft articles they wish to have published.