



Пресс-релиз

Народный банк Казахстана организовал работу ИТ-подразделений по стандартам CobIT и ITIL

Алматы, 14 марта, 2007г. АО «Народный банк Казахстана», компании «Инфосистемы Джет» и Hewlett-Packard объявляют о завершении проекта по внедрению стандартов CobIT и ITIL.

АО «Народный банк Казахстана» – это крупнейший универсальный коммерческий банк Республики Казахстан с региональной сетью 593 филиалов и отделений по всей стране. Центральный офис Банка, который сосредотачивает в себе также и управление своими ключевыми централизованными ИТ-ресурсами и сервисами, расположен в г. Алматы.

Информационно насыщенная деятельность банка, высокие стандарты качества и жесткие принципы работы, а также постоянное расширение спектра предлагаемых услуг требует от ИТ-подразделений оперативной и четко структурированной системы управления информационной инфраструктурой организации.

В связи с этим в начале 2006г. руководством Банка было принято решение внедрить процессы управления инцидентами, управления конфигурациями, управления изменениями и функции Service Desk в ИТ-подразделениях головного офиса в соответствии со стандартами CobIT и ITIL. По результатам открытого тендера в качестве исполнителя проекта была выбрана компания «Инфосистемы Джет».

Одной из ключевых особенностей данного проекта стала обязательная организация работ в соответствии с методикой ведения проектов, принятой в головном офисе Банка. Со стороны Банка был назначен куратор и менеджер проекта, а в рабочую группу вошли руководители и ключевые специалисты департаментов и управлений ИТ-блока.

Проект стартовал в апреле 2006 года и включил в себя такие стадии работ как обследование, проектирование процессов и внедрение средств автоматизации. На этапе обследования, который длился 1,5 месяца, были проинтервьюированы не только участники рабочей группы, но и такие специалисты как сменные инженеры, программисты и многие другие сотрудники, отвечающие за самые сложные и критичные с точки зрения обслуживания клиентов участки работ. В результате обследования была проведена оценка текущего состояния процессов управления инцидентами, конфигурациями и изменениями в банке и определен перечень задач, которые необходимо выполнить для достижения уровня 4 шкалы зрелости процессов по CobIT¹.

На этапе проектирования участниками рабочих групп были разработаны алгоритмы назначения инцидентов и сроков их выполнения, решены вопросы поддержки информации о конфигурациях в актуальном состоянии, и детализированы другие аспекты, связанные с эффективностью ИТ-инфраструктуры. По окончании этапа проектирования был разработан набор документов, регламентов и инструкций, определяющих деятельность сотрудников блока ИТ, а также система ключевых показателей – KPI (key performance indicator) и KGI (key goal indicator) – для оценки качества, производительности и результатов рабочих процессов. Помимо этого, в качестве контролирующих рабочие процессы документов было разработано несколько десятков автоматически формирующихся отчетов.

Длительность проекта составила 9 месяцев. Все работы были завершены в соответствии с планом. При этом в ходе реализации проекта большое внимание уделялось обучению: более 80 сотрудников ИТ прошли ознакомление с практиками CobIT и ITIL и обучение работе с системой автоматизации, которая базируется на программном обеспечении компании Hewlett-Packard. Решение HP OV Service Desk v.4.5. не только отвечает всем требованиям и задачам бизнеса Банка,

¹ Подробнее см. в разделе «Информационная справка. Модели зрелости»

но и обладает масштабируемостью, что позволит при первой же необходимости увеличить его функциональность, тем самым увеличивая мощность системы управления ИТ в Банке в целом.

Реализация данного проекта позволила ИТ-подразделениям банка обеспечивать своевременную и адекватную поддержку новых бизнес-инициатив: внедрять изменения и поддерживать стабильность текущей работы, а также снизить риски, связанные с внедрением новых услуг. Кроме того, наличие документов, в которых описана работа процессов, методика и механизмы контроля в соответствии с показателями эффективности позволяют демонстрировать прозрачность и управляемость деятельности ИТ-подразделений Банка.

К сведению:

АО «Народный банк Казахстана»

АО «Народный банк Казахстана» – это один из крупнейших универсальных коммерческих банков Республики Казахстан. Общее количество розничных клиентов Банка составляет более 5.9 миллионов человек (самая большая клиентская база в Казахстане), приблизительно 62 тысячи клиентов малого и среднего бизнеса и более 300 крупных корпоративных клиентов. Банк остается признанным лидером по количеству выпущенных платежных карточек, что составляет более 2,8 млн. штук. Сегодня услугами «Мобильного банкинга» Халык банка пользуются более 130 тыс. клиентов – это самый востребованный сервис удалённого банкинга в стране. Также по своим оборотам и доходности услуга «Интернет-Банкинг» прочно удерживает первое место среди казахстанских систем онлайн-банкинга. В 2006 году журнал Euromoney присудил Халык банку награду «The best bank in Kazakhstan in 2006» («Лучший банк Казахстана в 2006 году»).

Компания Hewlett-Packard

Компания HP ставит своей целью упрощение работы с информационными технологиями, помогая решать задачи всех своих клиентов – от индивидуальных пользователей до крупнейших корпораций. Обширный портфель продуктов и решений HP включает в себя системы печати и обработки изображений, персональные компьютеры, программное обеспечение, услуги и инфраструктуру в области информационных технологий. HP является одной из крупнейших ИТ-компаний в мире с доходом в размере 91,7 млрд. долл. США по результатам 2006 финансового года, завершившегося 31 октября.

С дополнительной информацией об HP (NYSE, Nasdaq: HPQ) можно ознакомиться на сайте www.hp.kz.

Компания «Инфосистемы Джет»

«Инфосистемы Джет» – один из крупнейших системных интеграторов на рынках России и СНГ. Компания предлагает широкий спектр услуг по разработке, созданию и сервисному обслуживанию высоконадежных вычислительных систем и сетей, решений по управлению информационными системами, а также по организации работы ИТ-службы, решений по информационной безопасности, внедрению специализированных банковских систем. Компания располагает региональными офисами в восьми городах России – от Санкт-Петербурга и Краснодара до Владивостока, а также представительствами на Украине, в Казахстане и в Азербайджане. Ведет проекты в Пакистане, Японии, Таджикистане и Узбекистане.

За дополнительной информацией обращаться:

Исабаева Айнур
Менеджер управления рекламы АО «Народный банк Казахстана»
Тел. +7 3272 590 000 (вн. 1498), AinurIs@halykbank.kz

Гульмира Касымова
Маркетинговый специалист в корпоративном сегменте
Hewlett-Packard International Trade B.V., Almaty Branch Office
Тел. +7 3272 584 343 (вн. 53), gulmira.kassymova@hp.com

Елена Ометова
Руководитель группы PR компании «Инфосистемы Джет»
Тел. +7 495 411-76-01 (вн. 1329), emetova@jet.msk.su

Информационная справка

ITIL (Information Technology Infrastructure Library) — библиотека передового опыта организации работы ИТ. Библиотека ITIL была создана в середине 80-х годов прошлого века английским правительственным агентством ССТА (Central Computer and Telecommunications Agency). Библиотека ITIL предоставляет подробное описание наиболее важных видов деятельности в работе ИТ, а также полный перечень сфер ответственности, задач, процедур и контрольных списков действий, которые могут быть адаптированы для любой организации. В библиотеке ITIL описаны принципы организации ИТ-процессов в соответствии с целями и задачами бизнеса. *Миссия ITIL: «Разработка и организация процессов управления таким образом, чтобы оптимальные услуги предоставлялись заказчикам по обоснованной цене».*

CobIT (Control Objectives for Information and related Technology) – международный стандарт, позволяющий построить эффективную систему управления и контроля над ИТ. Это решает не только внутренние проблемы, но и позволяет повысить инвестиционную привлекательность организации, позиционируя ее для инвестора как "открытую" финансовую систему. Аббревиатура CobIT расшифровывается как Контрольные Объекты для Информационных и смежных Технологий. За этой аббревиатурой скрывается набор документов, в которых изложены принципы управления и аудита информационных технологий. CobIT позиционируется как открытый стандарт "де-факто". *Миссия CobIT: «Исследовать, разрабатывать, рекламировать и продвигать авторитетный, современный, международный набор общепринятых целей контроля ИТ для ежедневного использования бизнес менеджерами и аудиторами».*

Структура CobIT охватывает 34 высокоуровневые цели контроля, по одной на каждый ИТ процесс, которые сгруппированы в 4 домена: планирование и организация; комплектация и внедрение; эксплуатация и сопровождение; мониторинг. Эта структура объединяет все аспекты информации и технологий. Обращаясь к 34 высокоуровневым целям, руководитель может быть уверен, что будет предоставлена адекватная система контроля над ИТ средой.

Процесс управления инцидентами - восстановление нормальной работы ИТ-услуги как можно быстрее и минимизация неблагоприятного воздействия сбоя на работу отделов предприятия, таким образом, обеспечивая согласованный уровень качества услуги.

Инцидент (от лат. incidens, род. падеж incidentis случающийся) – обычно неприятный случай, происшествие; столкновение, недоразумение.

Инцидент (ITIL) – любое событие, не являющееся частью нормальной работы услуги и ведущее или способное привести к остановке или потере уровня качества этой услуги.

Процесс управления конфигурациями – предоставление логической модели инфраструктуры, распознавая, контролируя, поддерживая и проверяя версии всех существующих конфигурационных единиц.

Конфигурационная единица – компонент инфраструктуры, находящийся под контролем процесса управления конфигурациями.

Процесс управления изменениями - обеспечение использования стандартизированных методов и процедур для эффективного и своевременного проведения всех изменений в инфраструктуре и предотвращения связанных с этим инцидентов.

Модели зрелости

Модели зрелости в CobiT предназначены для контроля над ИТ-процессами организации. Они базируются на определении уровня развития организации от несуществующего до оптимизированного (от 0 до 5 уровня модели зрелости).

Соответствие уровням "модели зрелости" означает, что компания готова к плановой модернизации или обновлению. Модели зрелости не подсказывают как улучшить работу компании и не объясняют, как работать с персоналом, также нет готовых руководств и по применению моделей зрелости. Модели зрелости предназначены для организации эффективного управления. Они определяют ключевые действия, которые указывают, что надо сделать для достижения требуемого качества и содержат способы контроля над правильностью выполнения ключевых ИТ-процессов и методы их корректировки.

Модель Зрелости Управления ИТ, для бизнеса, предназначена для управления ИТ-процессами с целью увеличения ценности ИТ, при соблюдении равновесия между риском и прибылью.

Уровень 4. Управление (Измеряемый). Существует полное понимание проблем управления ИТ на всех уровнях организации, постоянно происходит обучение сотрудников. Определены и поддерживаются в актуальном состоянии соглашения об уровне обслуживания. Четко распределена ответственность, установлен уровень владения процессами. Процессы ИТ соответствуют бизнесу и стратегии ИТ. В первую очередь улучшения в процессах ИТ основываются на измеряемых количественных показателях. Существует возможность управлять процедурами и метриками процессов, измерять их соответствие. Все совладельцы процесса осознают риски, важность ИТ и возможности, которые они предоставляют. Руководство организации определило допустимые отклонения, при которых процессы должны работать. Если процессы не работают эффективно и продуктивно, действия предпринимаются во многих, но не всех случаях. Процессы постоянно совершенствуются, их результаты соответствуют "лучшим практикам". Формализован порядок анализа первопричин. Присутствует понимание необходимости постоянного совершенствования. Неограниченно применяются передовые технологии, основанные на современной инфраструктуре и модифицированных стандартных инструментах. Все необходимые ИТ-специалисты вовлечены в бизнес-процессы. Управление ИТ превращается в процесс уровня всей организации. Деятельность управления ИТ интегрируется в процесс управления организацией.