

В BSGV НАЧАЛИ РАБОТАТЬ НОВЫЕ ПРОЦЕССЫ УПРАВЛЕНИЯ ИТ-СЕРВИСАМИ

Банк Сосьете Женераль Восток (BSGV) и компания IT Expert 21 августа 2008 года завершили совместный проект по внедрению процессов управления конфигурациями и изменениями в ИТ. Данные процессы помогают контролировать операционные риски, связанные с внесением изменений в ИТ-инфраструктуру и бизнес-приложения, обеспечивающие деятельность Банка.

Это был не первый совместный проект – в 2005-2006 годах компании уже получили опыт плодотворной совместной работы, выполнив проект по внедрению службы поддержки пользователей ИТ и процесса управления инцидентами. Тогда многим казалось, что планируемые изменения в поддержке пользователей и реальная жизнь мало совместимы. Но время идет, светлое будущее становится обычным сегодняшним днем, и сейчас представить, как можно было работать раньше, уже трудно.

Руководство и сотрудники ИТ-подразделений убедились, что деятельность, которая отнимает значительные ресурсы и влияет на работу всего Банка, можно и необходимо сделать более структурированной, управляемой и результативной. Следующий шаг был определен как внедрение процессов управления конфигурациями и изменениями в информационных технологиях, поскольку качественное проведение и документирование изменений, особенно в среде эксплуатации, критично для обеспечения деятельности Банка.

Исходя из этого, цели проекта были поставлены следующим образом:

- обеспечить контроль изменений, проводимых в среде эксплуатации;
- обеспечить документирование выполненных изменений;
- обеспечить наличие структурированной информации о влиянии ИТ-ресурсов (оборудования, приложений, сетей) на ИТ-системы и предоставляемые ИТ-сервисы;
- обеспечить доступность информации по контрактам на сопровождение и поддержку.

Проектные работы начались в декабре 2007 года и закончились строго по графику – в августе 2008 года. За это время была разработана и в значительной степени наполнена база данных конфигураций (CMDB), которая предоставляет ценную информацию об ИТ-инфраструктуре Банка, оказывая реальную помощь в управлении ИТ-сервисами, спроектированы и внедрены в повседневную практику процессы управления конфигурациями и изменениями. Важнейшим этапом проекта стало создание и внедрение web-приложения для HP OpenView Service Desk 4.5, обеспечивающее формирование графических диаграмм, отображающих связи между конфигурационными единицами и позволяющее быстро получить целостное представление об архитектуре ИТ-систем, наглядно оценить последствия остановки оборудования, баз данных или элементов сети. Был создан набор отчетов, предназначенных для оперативного управления процессами и планового совершенствование процессов.

Особое внимание было уделено запуску процессов – специалисты обеих компаний два месяца работали бок о бок, запуская процессы и обеспечивая их работу в непростое время перемен. Это позволило в итоге получить не просто набор документов, а рабочие процессы, подготовленных менеджеров и обученный персонал.

По окончании проекта в CMDB находится около 2 500 конфигурационных единиц, включающих в себя оборудование центров обработки данных, сети хранения и передачи данных, программное обеспечение и лицензии, ИТ-системы и их компоненты, контракты на сопровождение и ряд других объектов. 21 августа сотрудники BSGV торжественно отметили регистрацию сотоого изменения. Началась обычная работа – технологичная, четкая и очень важная для Банка и его клиентов.

Информация об участниках проекта

Компания IT Expert (www.itexpert.ru) специализируется на предоставлении консалтинговых услуг и услуг по обучению в области управления ИТ. Деятельность компании направлена на повышение эффективности бизнеса предприятий за счет современной организации работы ИТ департаментов и управления операционными рисками, связанными с использованием ИТ.

На счету IT Expert более 60 успешно реализованных консалтинговых проектов на предприятиях различных отраслей и масштаба. В основе предлагаемого компанией на рынке комплекса услуг лежат признанные стандарты и международная практика (ITIL, CobIT, CMMI, MOF и др.).