

ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ УПРАВЛІННЯ ДІЯЛЬНОСТІ БАНКІВСЬКОЇ УСТАНОВИ В КОНТЕКСТІ ВПРОВАДЖЕННЯ МЕТОДОЛОГІЇ ІТІЛ ДЛЯ ВНУТРІШНІХ ПРОЦЕСІВ

¹Вінницький національний технічний університет

²АТ «Креді Агріколь Банк»

Анотація

Було впроваджено підходи методології ІТІЛ (ІТ-сервіс менеджмент) для використання у внутрішніх процесах банківської установи, що дозволило підвищити ефективність управління її діяльністю та дозволило провести якісну оцінку від ефекту впровадження.

Ключові слова: ІТІЛ, бібліотека ІТ-інфраструктури, ІТ-сервіс менеджмент, банківська установа, бізнес-процеси, служба Сервіс Деск

Abstract

ITIL (IT-service management) methodology approaches have been implemented for the usage in the internal bank institution processes, which has made it's managing more efficient and allowed a quality assessment of the effects of implementation.

Keywords: ITIL, IT Infrastructure Library, ITSM, IT-service management, bank institution, business-processes, Service Desk

Вступ

За останні 50 років інформаційні технології (ІТ) суттєвим чином вплинули на бізнес-процеси в цілому та зокрема на діяльність банківських установ. Поява нових ІТ-рішень та підходів дозволила банківським установам швидше виводити на ринок свої продукти і послуги. Бібліотека ІТІЛ (IT Infrastructure Library) надає докладний опис найбільш важливих видів діяльності в роботі ІТ, а також повний перелік сфер відповідальності, завдань, процедур і контрольних списків дій ІТ-сервіс менеджменту, які можуть бути адаптовані для банківської установи. [1].

Метою роботи є впровадження підходів методології ІТІЛ у внутрішні процеси банківської установи для підвищення ефективності її діяльності та подальшої якісної оцінки ефекту впровадження.

Результати дослідження

Центральною сутністю у організації взаємодії бізнес-процесів банківської установи та інструментів ІТ-сервіс менеджменту є поняття ІТ-послуги, яку можна визначити, як спосіб надання цінності бізнес-замовника через сприяння йому в отриманні кінцевих результатів, які замовник хоче досягти без володіння специфічними витратами і ризиками [1].

Схема взаємодії ІТ-сервіс менеджменту та Бізнес-ліній банківської установи на рис. 1. демонструє, що ІТ-послуга може підтримувати велику кількість бізнес-процесів та включає в себе як ІТ-інфраструктуру, додатки, дані та фізичне оточення, так і команди підтримки та підрядників.

Досягнення зрозумілих угод (SLA – service level agreement) про ІТ-послуги із внутрішнім бізнес-замовником та реалізації цих угод є головною метою еправління рівнем послуг. Для їх якісного уп необхідна інформація про потреби замовника, технічні рішення, що надаються зі сторони ІТ та про наявні фінансові ресурси.

Серед впроваджених послуг, що надавались замовнику в рамках цього дослідження, управління рівнем послуг розглядає наступні: управління інцидентами, управління проблемами, управління змі-

нами, управління конфігураціями, управління безперервністю ІТ-послуг [2].

Оцінка ефекту впровадження проводилась із застосуванням референсної моделі протікання бізнес-процесів та з наступними медіанними значеннями вхідних даних:

- оплата праці усіх учасників процесу складає 100 гривень на годину;
- організація включає 500 користувачів;
- загальна кількість інцидентів складає 5 000 на рік;
- середній час вирішення інциденту складає 10 хвилин;
- робочий рік має 200 робочих днів.

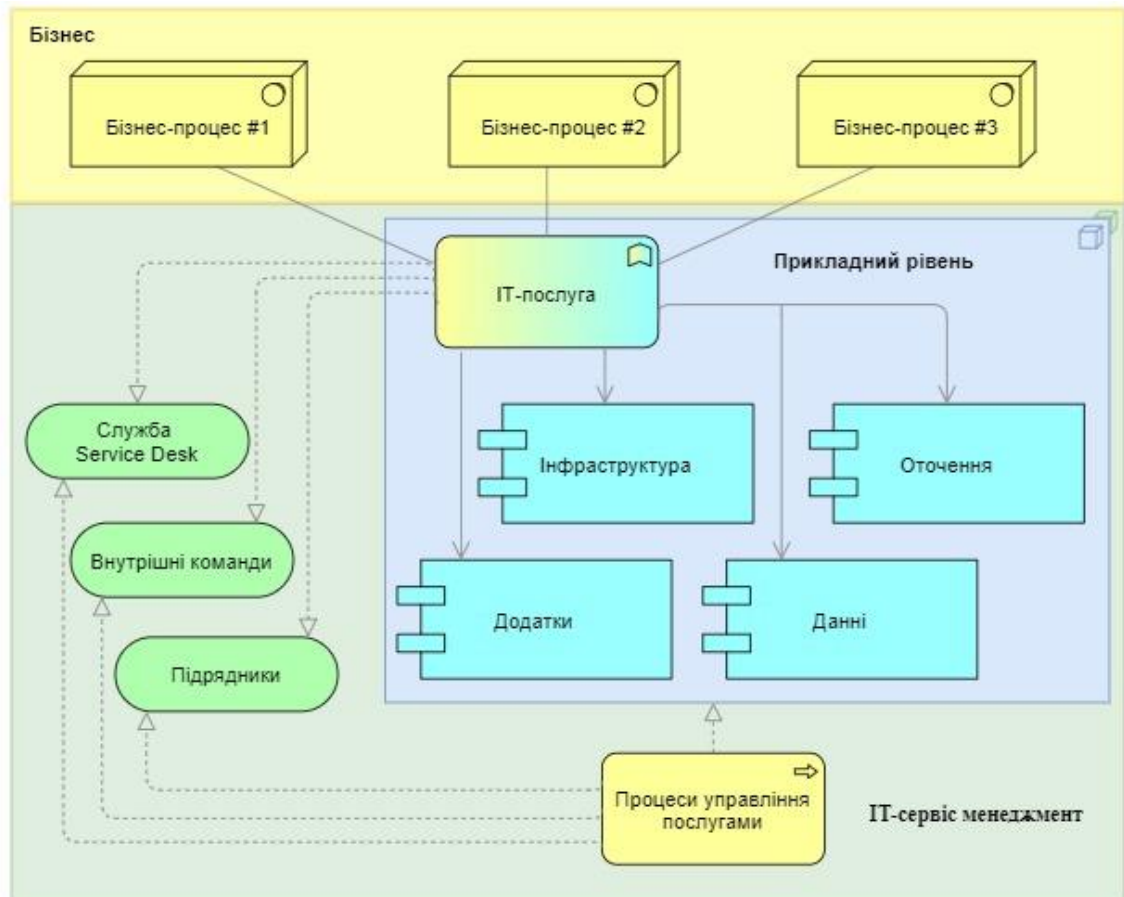


Рис. 1. Схема взаємодії між бізнес-процесами та ІТ-послугами

Для оцінки ІТ-послуг додатково виділяється три показники:

1. Вартість загальної кількості споживаних внутрішніх послуг або оцінка за методом «вартість володіння одним робочим місцем».
2. Якість послуг, що надаються.
3. Планування витрат на внутрішні послуги (це не тільки поточні витрати, а й витрати спрямовані на поліпшення якості послуг) [2].

В таблиці 1 наведені приклади кількісної оцінки переваг від впровадження підходів ІТІЛ та ІТ-сервіс менеджменту в контексті управління діяльністю банківською установою.

Таблиця 1 - Приклади впроваджених ІТ-послуг

ІТ-послуга	Мета/Призначення	Приклад/Вартість/Вигода/
Управління інцидентами	Забезпечення безперервності надання визначеного рівня обслуговування та вирішення інцидентів у реальному часі, яке забезпечується службою Сервіс Деск.	Впровадження послуги призвело до скорочення часу простою на користувача. Ефект визначається як кількість часу, який користувач витрачає внаслідок інциденту через недоступність бізнес-процесу або неможливість працювати через поломку банківської системи. Вирішується через ескалацію інциденту до служби Сервіс Деск. Якщо час простою на одного користувача скорочується на одну хвилину для однієї людини в день, це зекономило б для організації: $500 * 200 * 100 \text{ грн} * 1/60 = 166667 \text{ грн на рік.}$
Управління проблемами	Ретроспективний аналіз попередніх інцидентів та пошук проактивних шляхів їх попередження з метою зведенні до мінімуму порушення визначеного рівня обслуговування.	Прогнозовано впровадження послуги зменшує кількість випадків порушення послуги управління інцидентами на 500 (10% від загальної кількості) на рік. Це означає економію у розмірі $500 * 100 \text{ грн} * 10/60 = 8333 \text{ грн на рік.}$
Управління змінами	Ефективне управління змінами в бізнес-процесах та ІТ-система.	Для прикладу дві зміни у банківських системах впроваджуються не узгоджено та одночасно. В результаті чого система підтримки клієнтів виходить з ладу, що призводить до втрати 50 Клієнтів із середньою купівельною спроможністю 5000 грн. Цей інцидент коштує компанії 25 тис. грн потенційного доходу.
Управління конфігураціями	Контроль ІТ-інфраструктури. Забезпечення використання лише авторизованого обладнання та ліцензійного програмного забезпечення.	Після впровадження послуги управління конфігурацією служба Сервіс Деск отримує набагато більше розуміння взаємозв'язку між користувачами, елементами конфігурації та пов'язаними інцидентами. Практично доведено, що трьох осіб, призначених для аналізу інцидентів, можна скоротити до двох. В результаті отримана вигода складе $200 * 8 * 100 \text{ грн} = 160 \text{ тис. грн на рік.}$
Управління безперервністю ІТ-послуг	Мета послуги полягає в підготовці і планування способів усунення надзвичайних ситуацій з ІТ-послугами в разі зупинки бізнесу.	Як приклад розрив водопроводу спричиняє затоплення серверної кімнати. Для усунення надзвичайної ситуації потрібні два дні. В середньому користувач пропустив 10 годин роботи. Загальні втрати від простою (крім заходів по усуненню): $500 * 10 * 100 \text{ грн} = 500 \text{ тис грн.}$ Беремо до уваги, що якісний план дій у надзвичайних ситуаціях не є дешевим: однак витрати на відновлення (як у цьому прикладі) можуть бути масштабними.

Висновки

На прикладі практичного досвіду впровадження у банківській установі було розглянуто перелік окремих ІТ-послуг зі списку рекомендованих ІТІЛ. Була проведена якісна оцінка ефекту від їх впровадження, яка полягає у полегшенні управлінні та супроводженні бізнес-процесів та кількісна, яка в свою чергу виражається в суттєвому економічному ефекті.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Ван Бон Ян. Введение в ИТ Сервис-менеджмент / Ян Ван Бон. – М. : IT Expert, 2009. – 205 с.
2. Ингланд Р. Овладевая ИТІЛ. Скептическое руководство для ответственных лиц / Р. Ингланд. Пер. с англ. Романа Журавлёва. – М.: Лайвбук, 2011. – 65 с.
3. Ингланд Роб. Введение в реальный ITSM / Роб Ингланд. Пер. с англ. Романа Журавлёва. – М.: Лайвбук, 2011. – 132 с.

Буреннікова Наталія Вікторівна – доктор економічних наук, професор кафедри економіки підприємства та виробничого менеджменту Вінницький національний технічний університет, Вінниця.

Шулле Сергій Вікторович – начальник управління ІТ-підтримки користувачів, АТ «Креді Агріколь Банк», м. Вінниця.

Natalia Burennikova – Doctor of Economics, Professor at the Department of Enterprise Economics and Industrial Management Vinnitsa National Technical University, Vinnitsa.

Shullie Serhii – Head of Users IT Support Division, corp. «Credit Agricole Bank», Vinnytsia.