

---

# Новое – как правило, хорошо забытое старое...

*октябрь 2008*

*Вадим Бадашин*

# Стандарты...

- *Парадоксальный объект – никто не оспаривает очевидное. Они нужны и важны.*
- *Практика показала, что стандартизация является самым приоритетным направлением для снижения затрат на эксплуатацию и обслуживание ИТ-систем.*
- *На этапе внедрения стандартов – позиция резко меняется: заниматься стандартизацией ИТ-систем готовы немногие...*

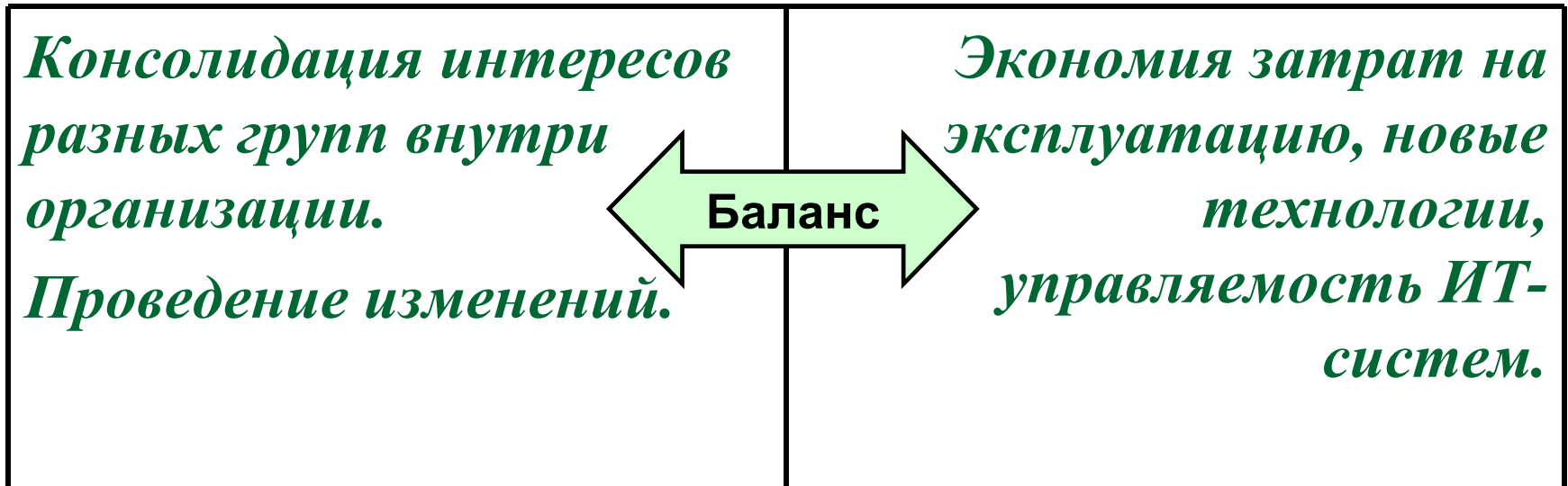
# Причины

- 1. Желание акционеров контролировать расходы на ИТ.*
- 2. Централизация систем автоматизации бизнес-процессов.*
- 3. Сокращение времени на развитие и модификацию ИТ-системы.*

# Проблемы

- *Стандартизация за счёт собственных ресурсов, которые ограничены.*
- *Проведение анализа процессов и их описание. Разработка стандарта и его описание.*
- *Появление бюрократических процедур.*
- *Наличие специалистов, имеющих необходимые навыки.*
- *Необходимо убедить службы на проведение изменений.*
- *Время внедрения.*
- *Руководство, как правило, оценивает работу по стандартизации как дополнительную и не нужную.*

# Задача



# Внедрение

*Проведение обследования организации*



# Внедрение

*Проведение обследования организации*

*Интервью с бизнес-руководителями*

# Внедрение

*Проведение обследования организации*

*Интервью с бизнес-руководителями*

*Интервью с ведущими подразделениями*



# Внедрение

*Проведение обследования организации*

*Интервью с бизнес-руководителями*

*Интервью с ведущими подразделениями*

*Формирование очевидных стандартов  
(оборудование, ПО)*

# Внедрение

*Проведение обследования организации*

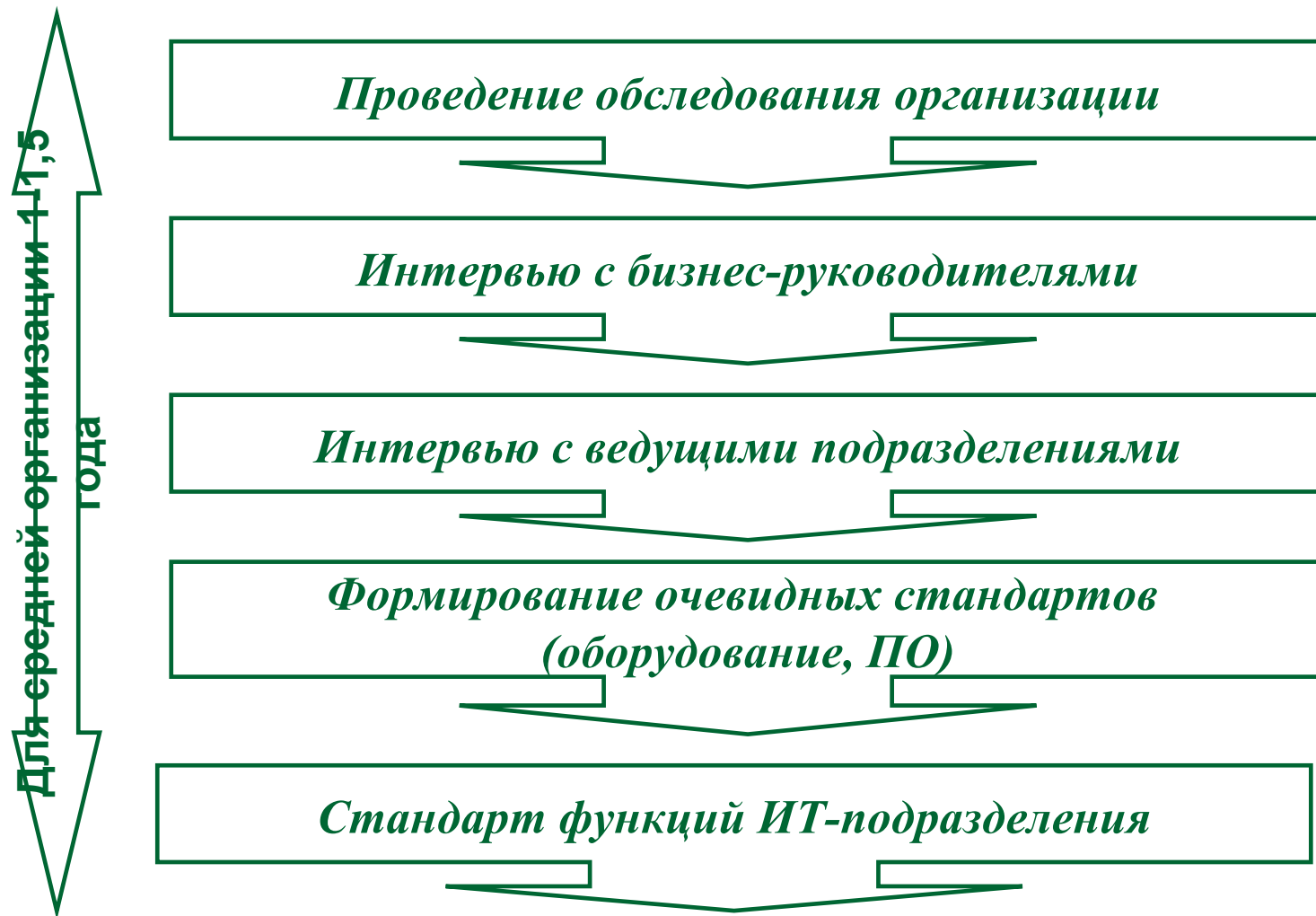
*Интервью с бизнес-руководителями*

*Интервью с ведущими подразделениями*

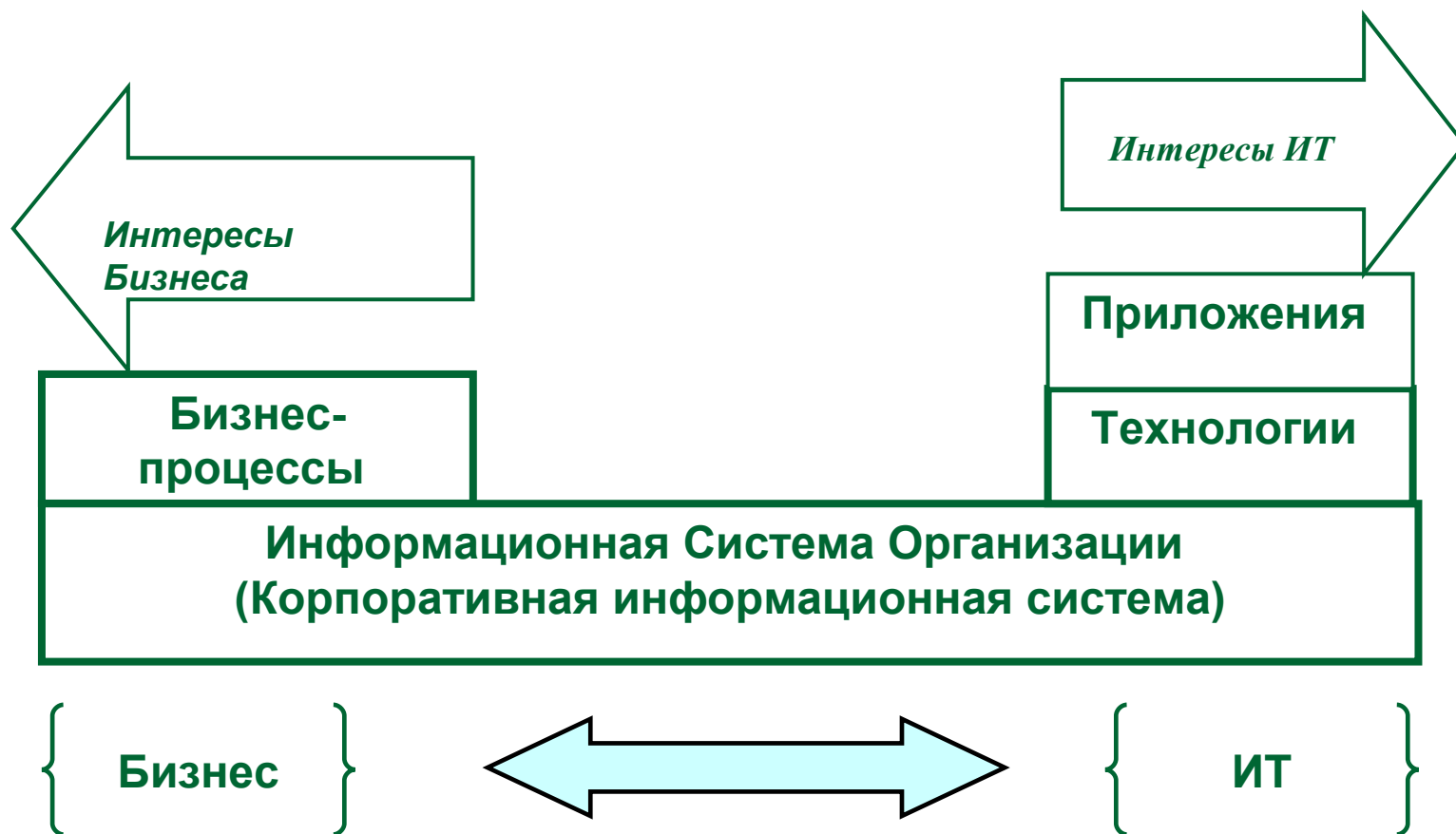
*Формирование очевидных стандартов  
(оборудование, ПО)*

*Стандарт функций ИТ-подразделения*

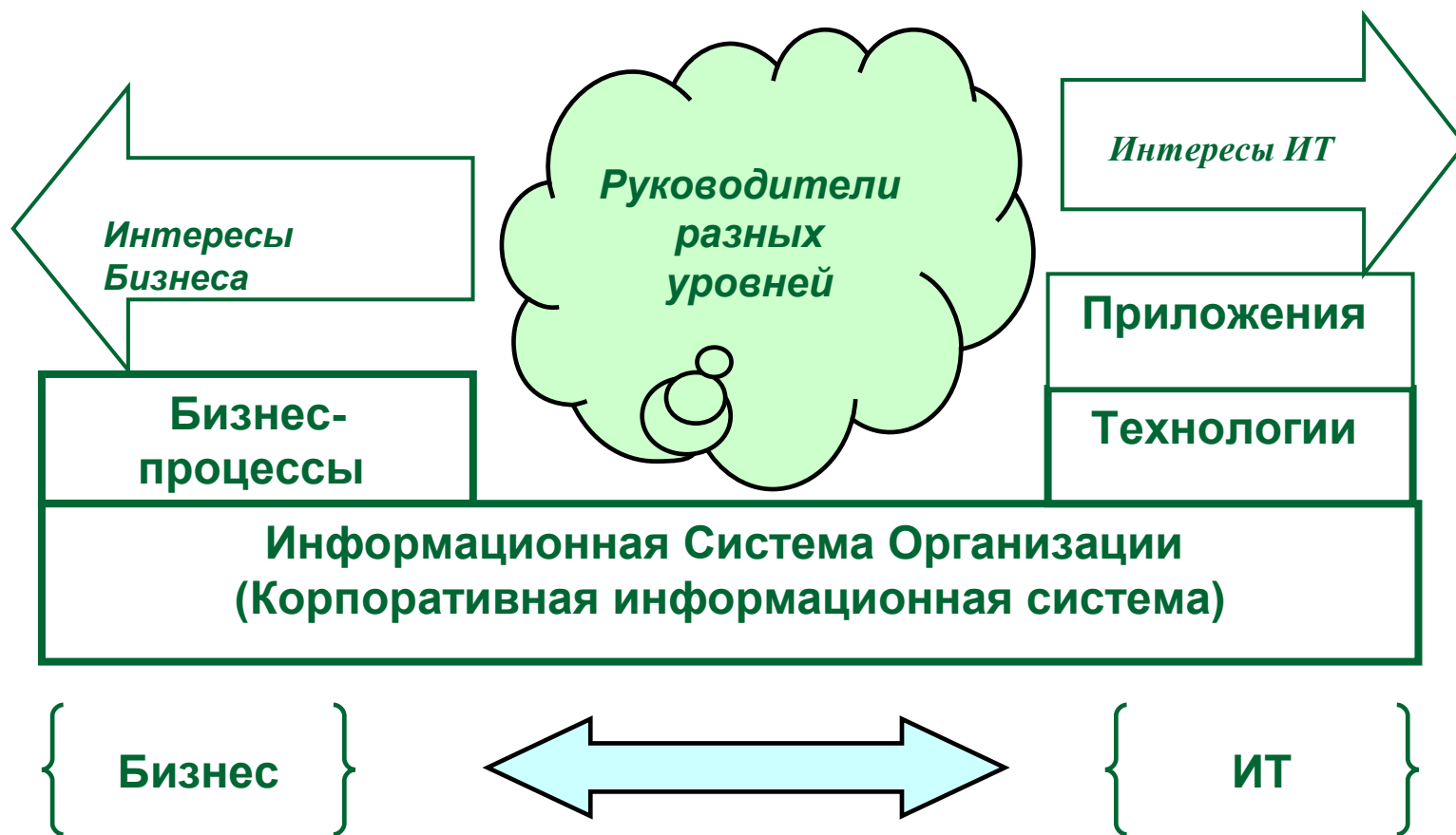
# Внедрение



# Схема «администрирования»



# Схема «администрирования»



---

# Пример

*Стандарт:  
«Управление изменениями в ИТ-  
системе организации»*

# Пример:

*Стандарт:  
«Управление изменениями в ИТ-системе организации»*

A diagram consisting of a rectangular box with a dark green border. Inside the box, the text "Стандарт: «Управление изменениями в ИТ-системе организации»" is written in a dark green, italicized font. Below the box, a dark green arrow points downwards, starting from the center of the box and ending in a wide, shallow V-shape.

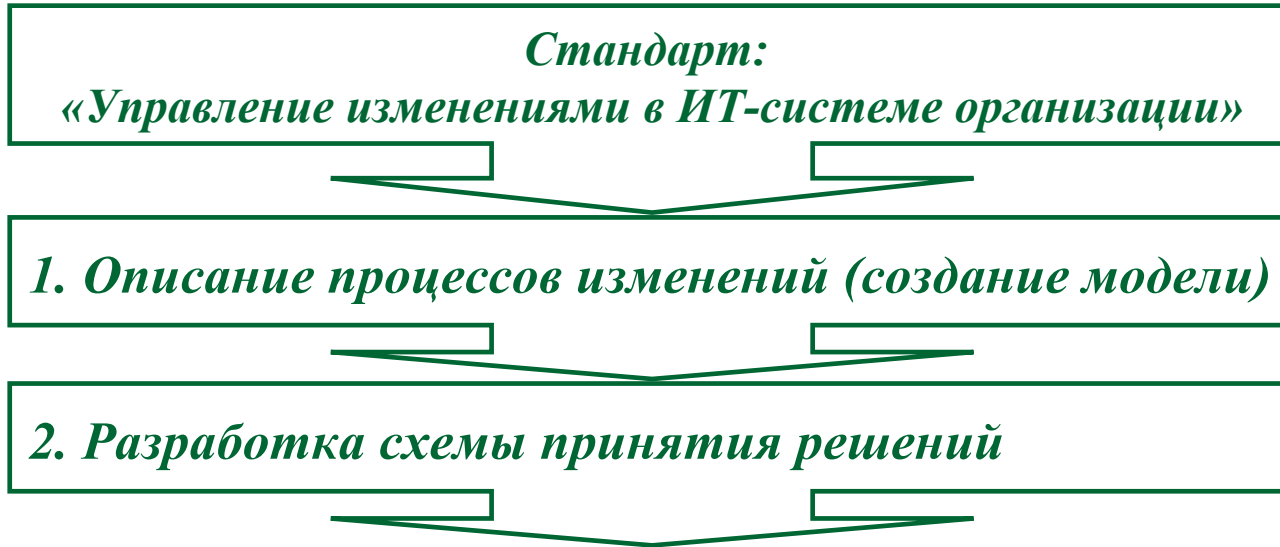
# Пример:

*Стандарт:  
«Управление изменениями в ИТ-системе организации»*

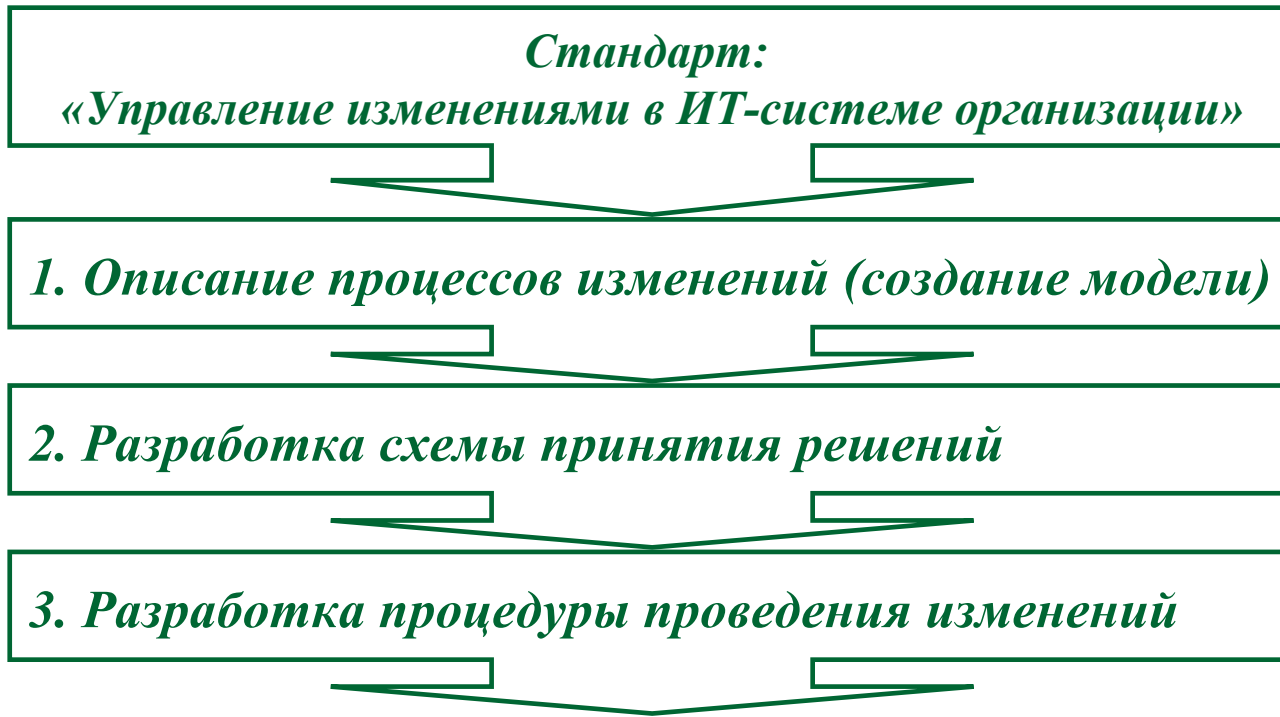
*1. Описание процессов изменений (создание модели)*



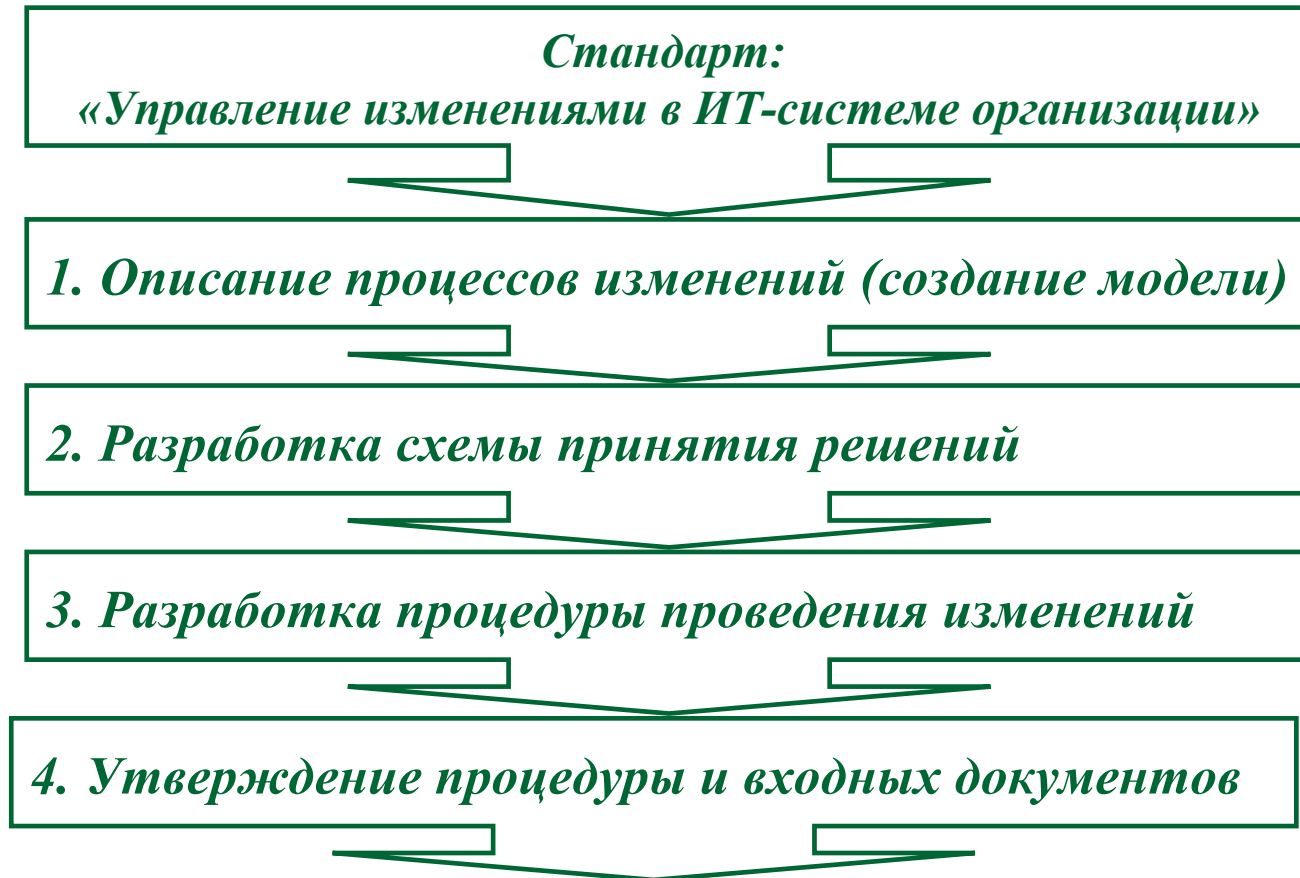
# Пример:



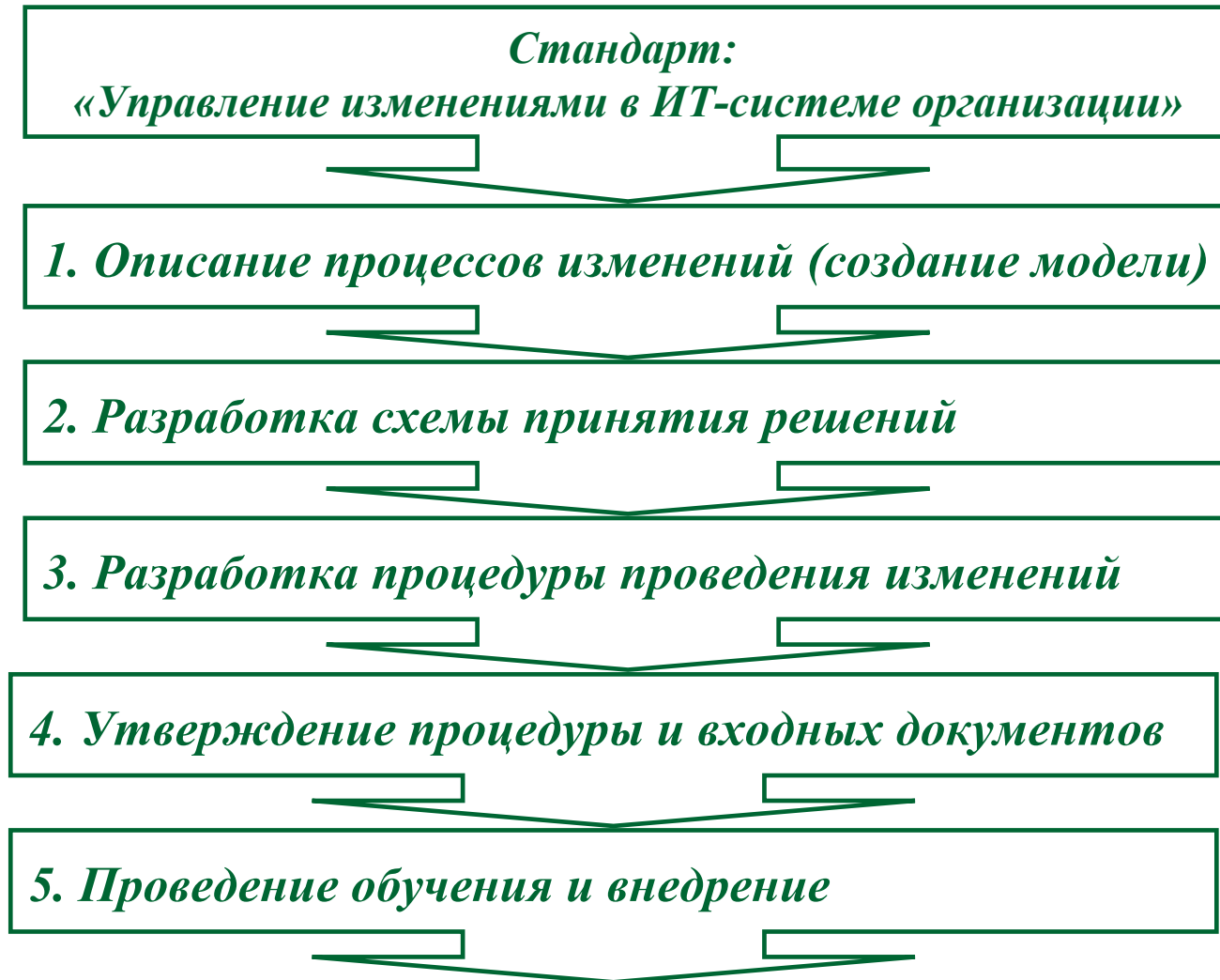
# Пример:



# Пример:

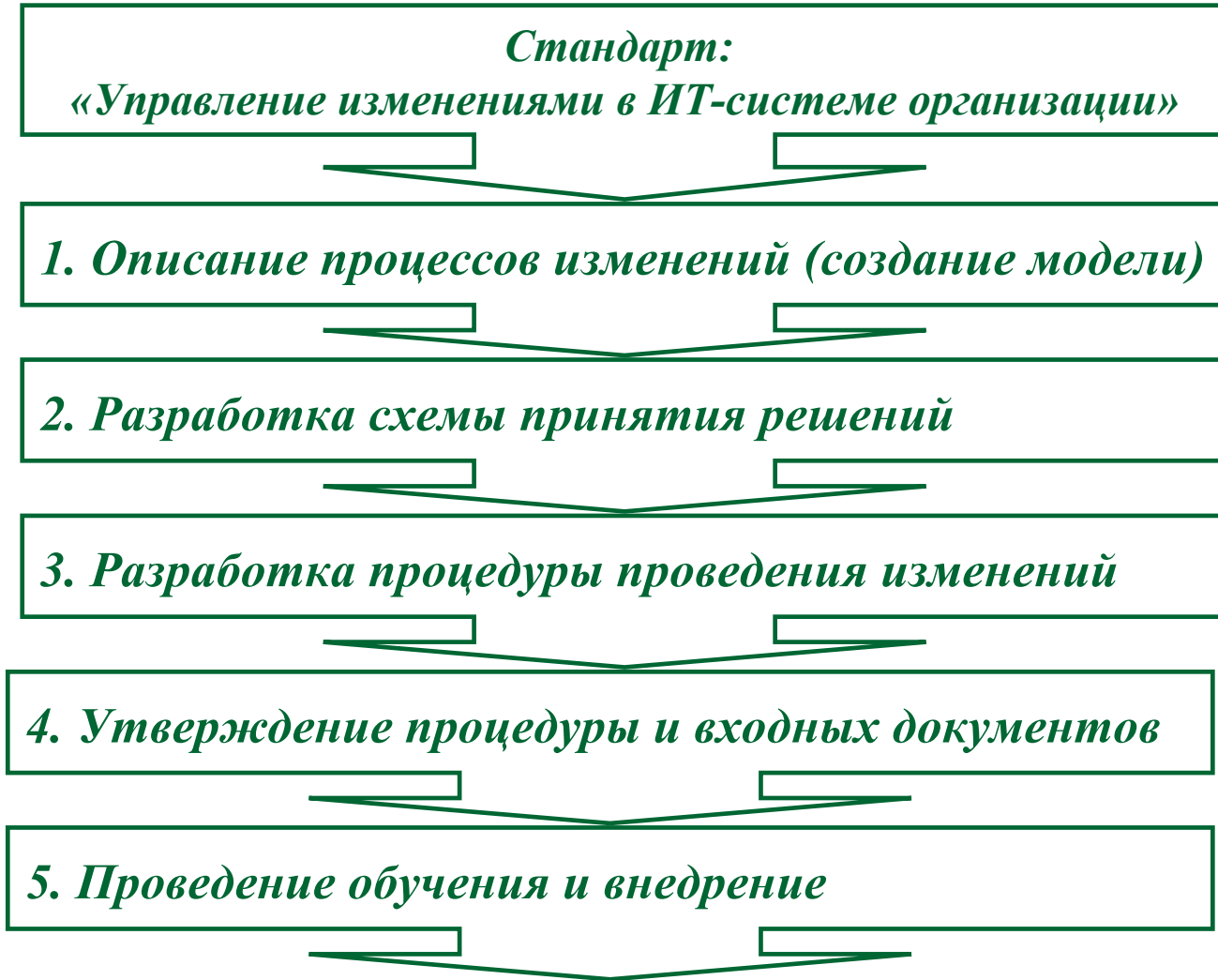


# Пример:



# Пример:

Период разработки: 3,54  
чел./месяца



# Пример:



# Внедрение ИТ систем

**Эффективное внедрение ИТ-систем обеспечивается путём создания совместных команд по реализации проектов в используя следующие принципы:**

- *Совместная работа в команде представителей бизнеса и ИТ-специалистов.*
- *Проведение эволюционных изменений ИТ системы.*
- *Формализация процесса проведения изменений в ИТ системе организации.*

# Предмет заявок

Предмет заявок и основные инстанции					
Предмет заявок	Инициатор заявки (бизнес линия)		Проектный офис	Технологический комитет	ИТ департамент/ Внешняя фирма
<i>Проекты</i>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<i>Доработки/ разработки в ИТ системах (стандартные и критические)</i>	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<i>Сервисное обслуживание (Service desk)</i>	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>



# Решение 1

*Создание системы прохождения заявок:*

- 1 уровень. Бизнес линия (БЛ) - подготовка заявки, функциональных требований (ФТ) и технико-экономического обоснования (ТЭО). Исходный пакет документов = Заявка+ФТ+ТЭО.*
- 2 уровень. Технологический комитет (ТК) - состоящий из постоянной и переменной частей, основной функцией которого является анализ, приоритезация заявок бизнес линий банка и разработка технического задания (ТЗ).*

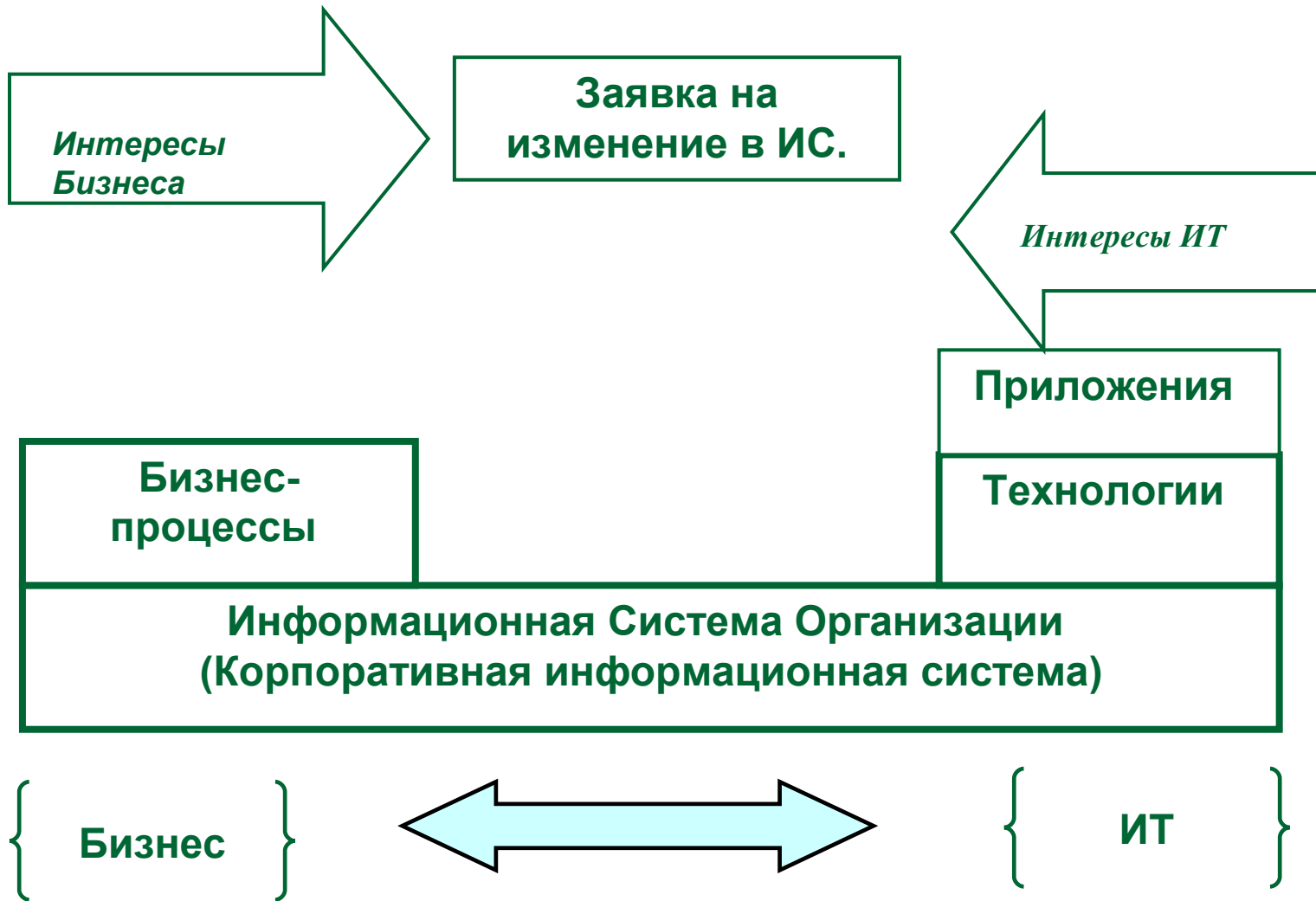
# Решение 2

*Создание в организации 2-х уровневой системы прохождения заявок:*

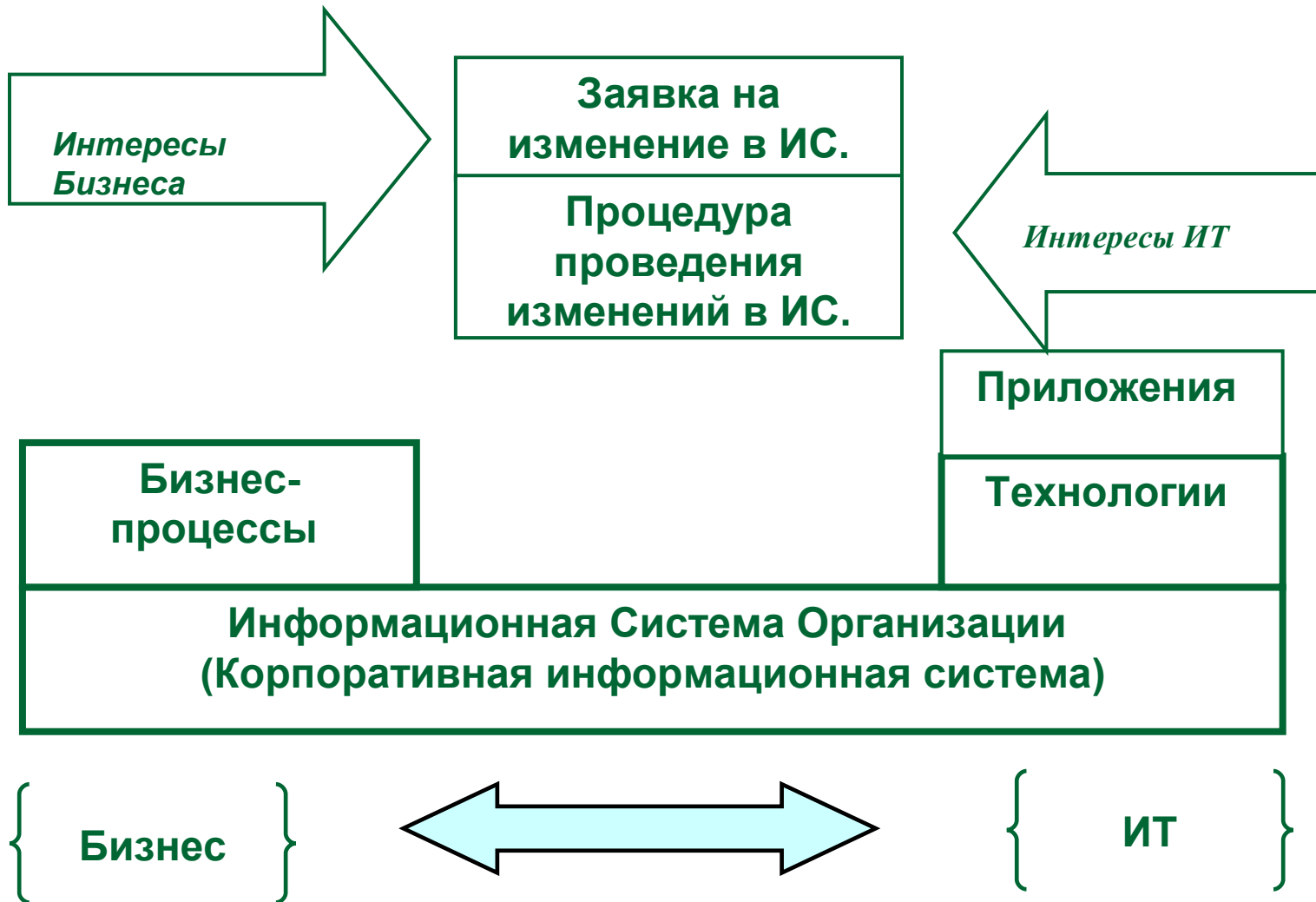
*1 уровень. Менеджер заявок от каждой бизнес линии, основная функция которого - выполнение анализа, селекции и приоритезации заявок внутри своей бизнес линии.*

*2 уровень. Технологический комитет (ТК) - состоящий из постоянной и переменной частей, основной функцией которого является организация прозрачного процесса анализа, приоритезации заявок от бизнес линий и выполнения этапов разработки/и внедрения заявок.*

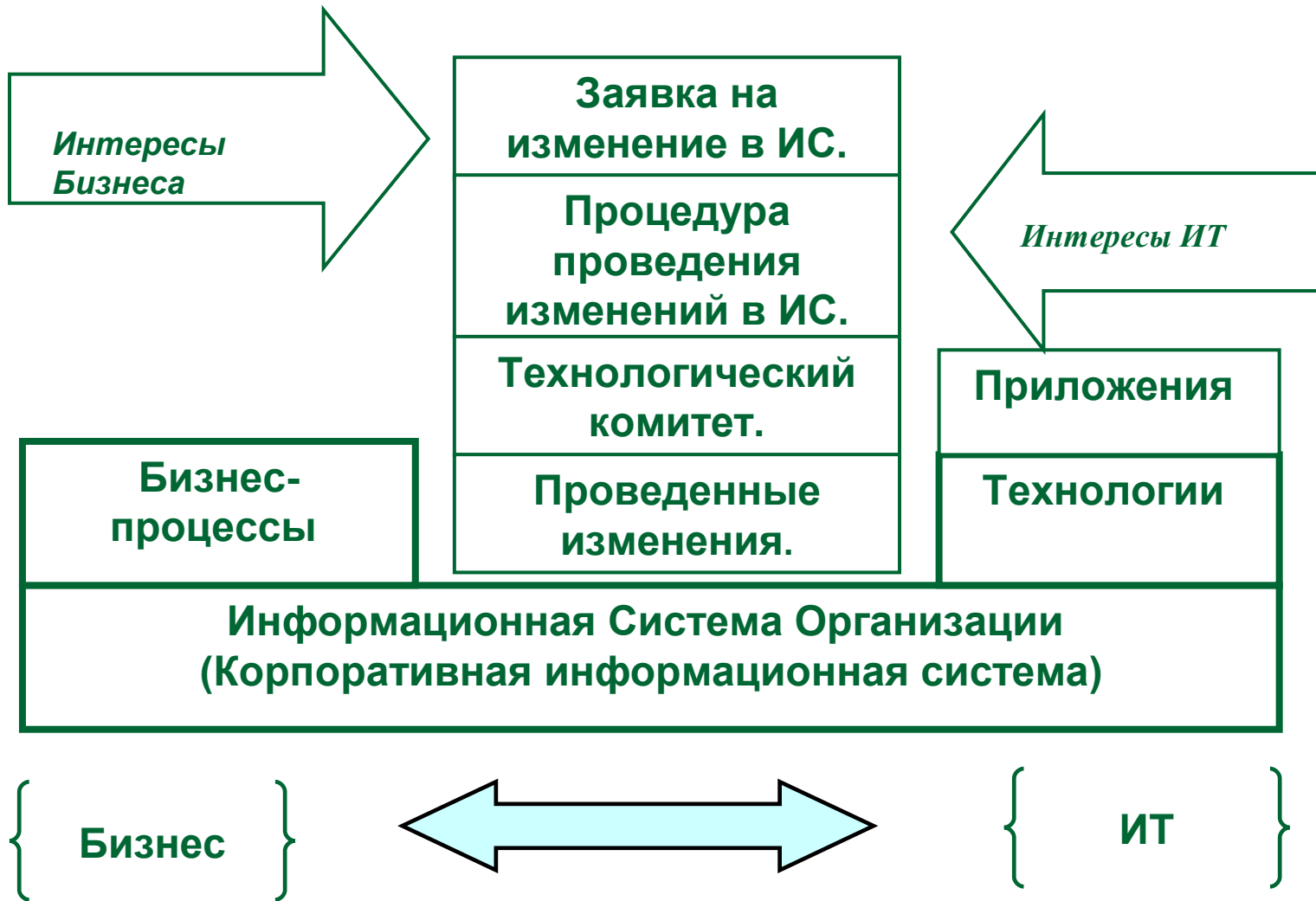
# Схема «управляемой эволюции»



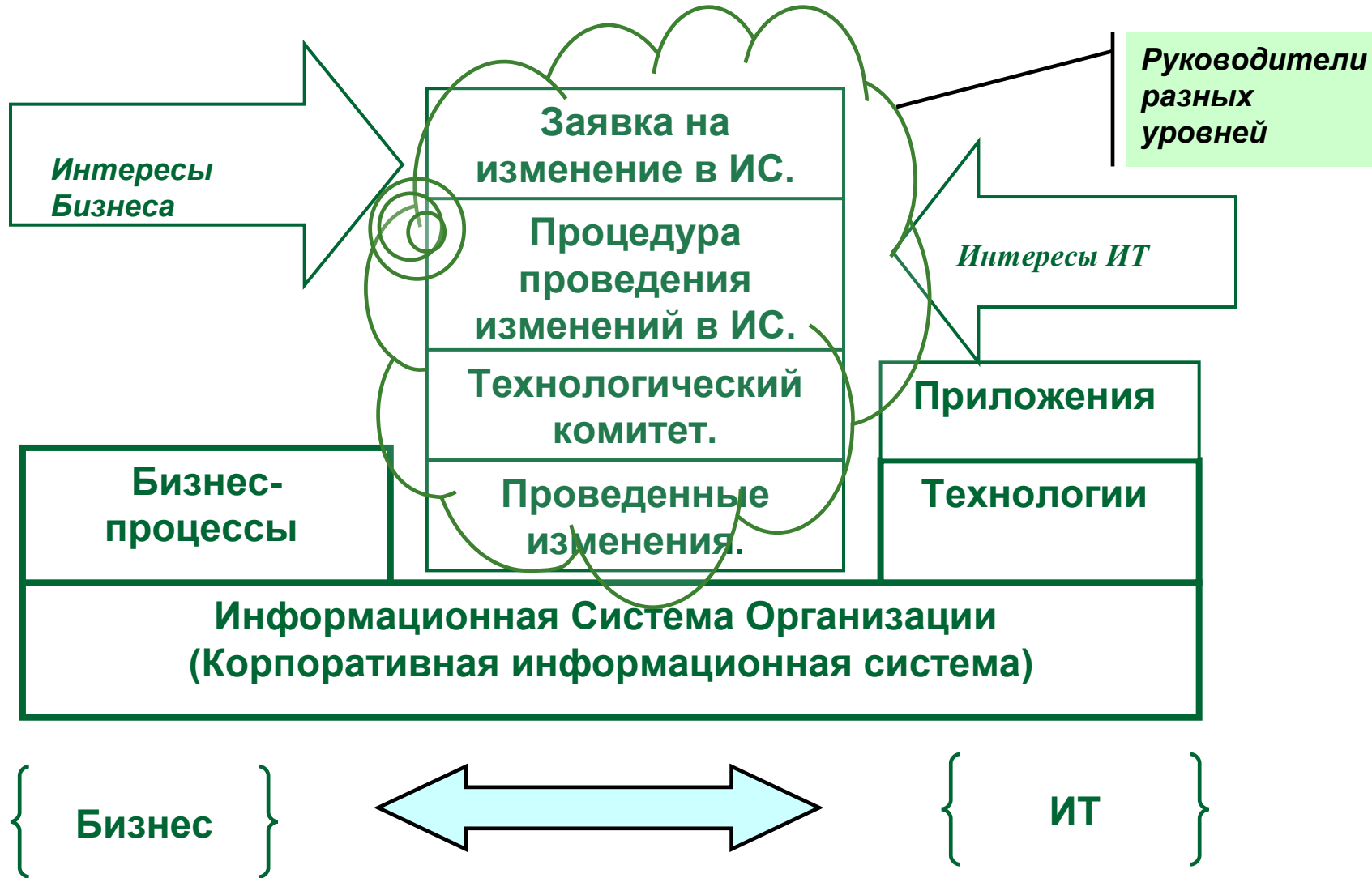
# Схема «управляемой эволюции»



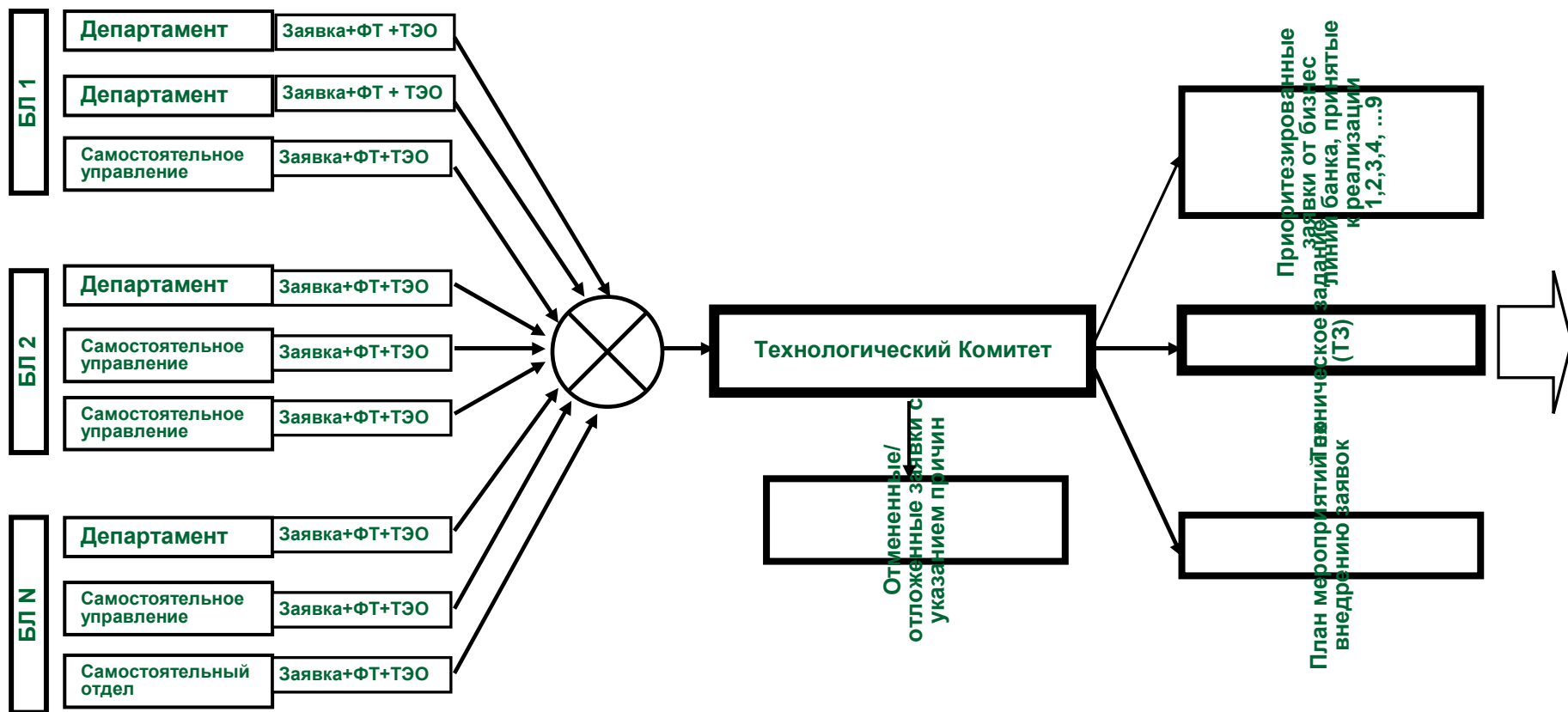
# Схема «управляемой эволюции»



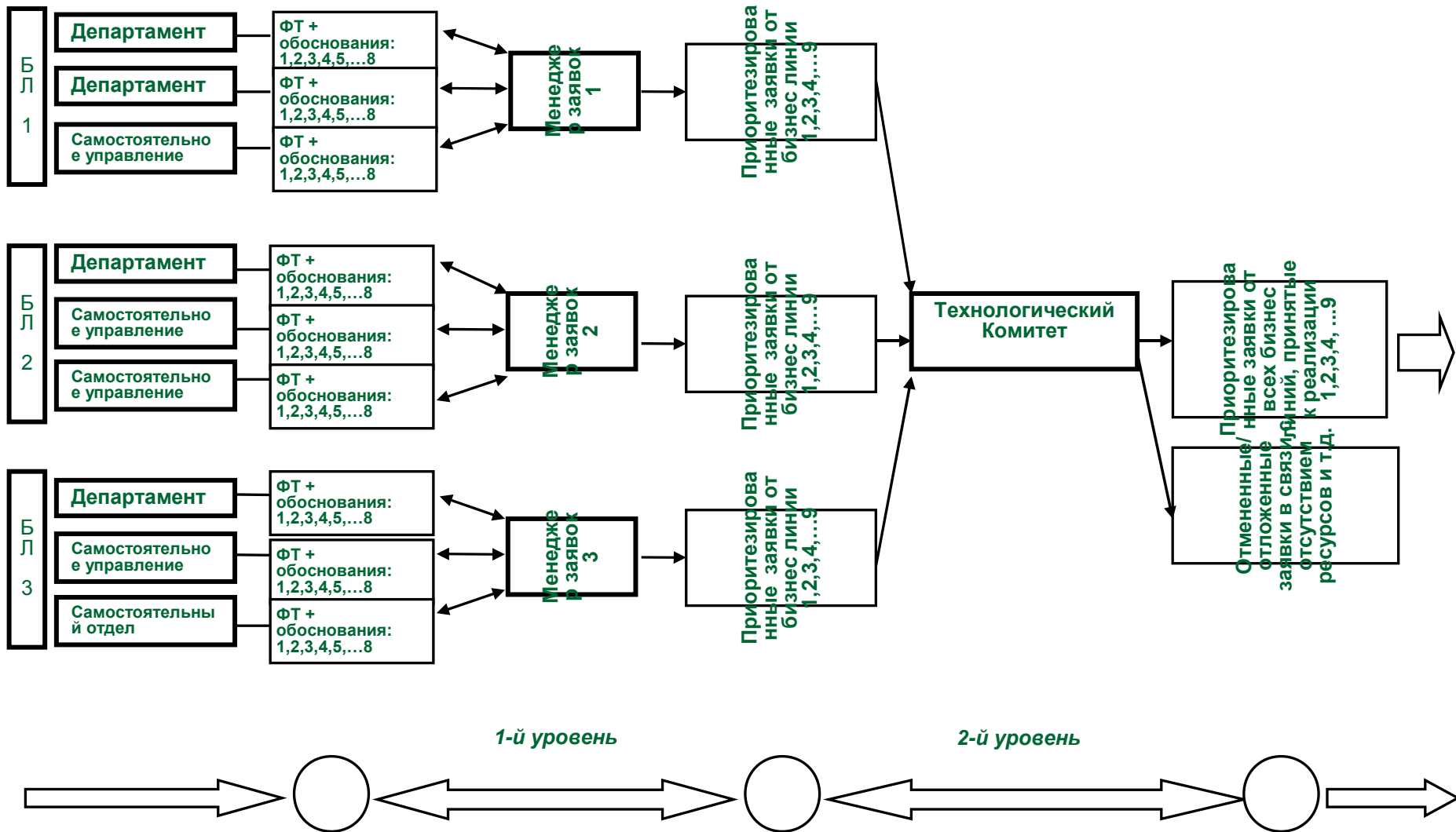
# Схема «управляемой эволюции»



# Формирование заявок (решение 1)



# Менеджер заявок (решение 2)





# Общая схема

Отказ исполнения

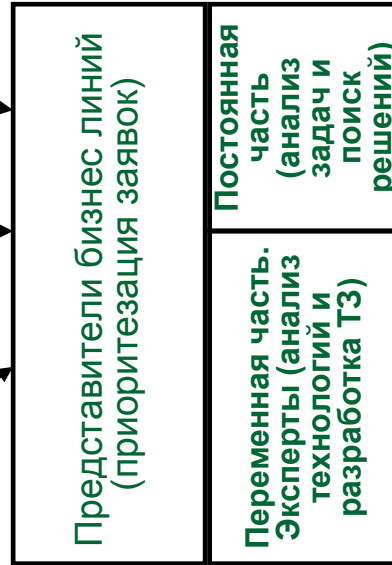
З  
а  
я  
в  
к  
и

Бизнес-  
линия 1

Бизнес-  
линия 2

...

Бизнес-  
линия N



**Технологический  
комитет**

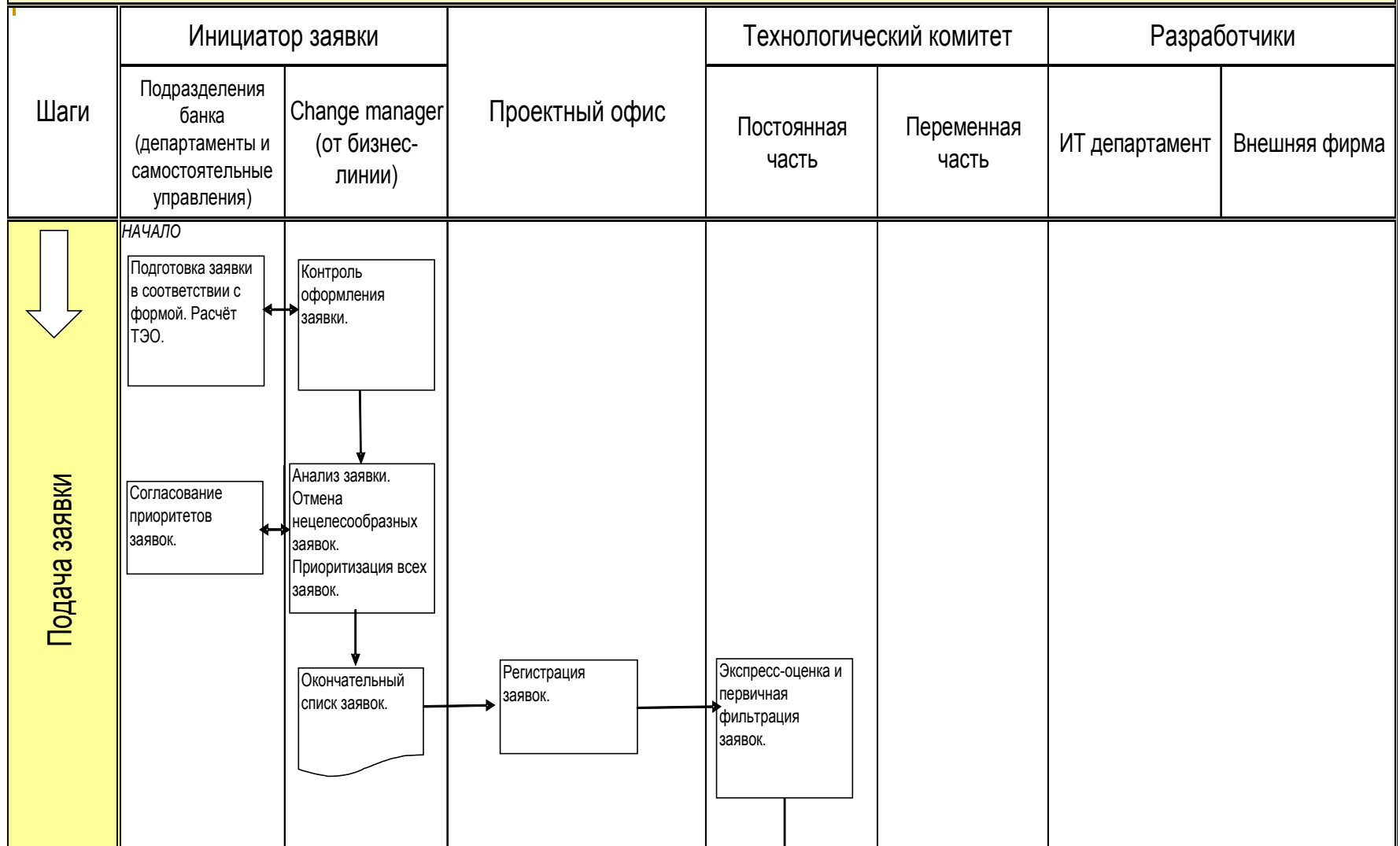
Технические  
требования,  
Техническое  
задание.

**Разработчики**

ИТ департамент,  
внешняя фирма  
(выполнение разработки)

Реализация заявки

## Схема прохождения заявок на технологические изменения в информационной системе банка



# Основные функции

## Технологический комитет

2. *Рассмотрение и приоритезация заявок от БЛ (Заявка+ТЭО).*

<b>Постоянная часть</b>	<b>Переменная часть</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. <i>Организация плановой работы ТК.</i></li><li>2. <i>Анализ ФТ принятых заявок.</i></li><li>3. <i>Утверждение способов реализации: собственная разработка или аутсорсинг, покупка или модификация ПО.</i></li><li>4. <i>Формирование рабочих групп для разработки ТЗ.</i></li><li>5. <i>Разработка ТЗ и плана мероприятий по его реализации.</i></li><li>6. <i>Разрешение конфликтов ресурсов в процессе выполнения заявки.</i></li><li>7. <i>Организация взаимосвязи с заказчиком в процессе реализации заявки.</i></li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. <i>Участие в разработке ТЗ и плана мероприятий.</i></li></ol>

# Основные функции

## Подразделения бизнес линий:

- *Заказчиком может быть одно или несколько самостоятельных структурных подразделений банка.*
- *Заказчик отвечает за четкое формулирование требований и экономическое обоснование (расчет экономического эффекта от реализации заявки).*
- *В случае утверждения заявки, заказчик участвует в работе ТК.*
- *Инициатор заявки координирует действия подразделений БЛ в процессе выработки требований к изменениям или доработкам.*
- *Заказчик подготавливает необходимые первичные документы (Заявка+ФТ+ТЭО) для ТК.*

# Этапы

*Основные этапы прохождения заявки:*

*1 этап - Подача заявки.*

*2 этап - Экспертиза, анализ и принятие решения.*

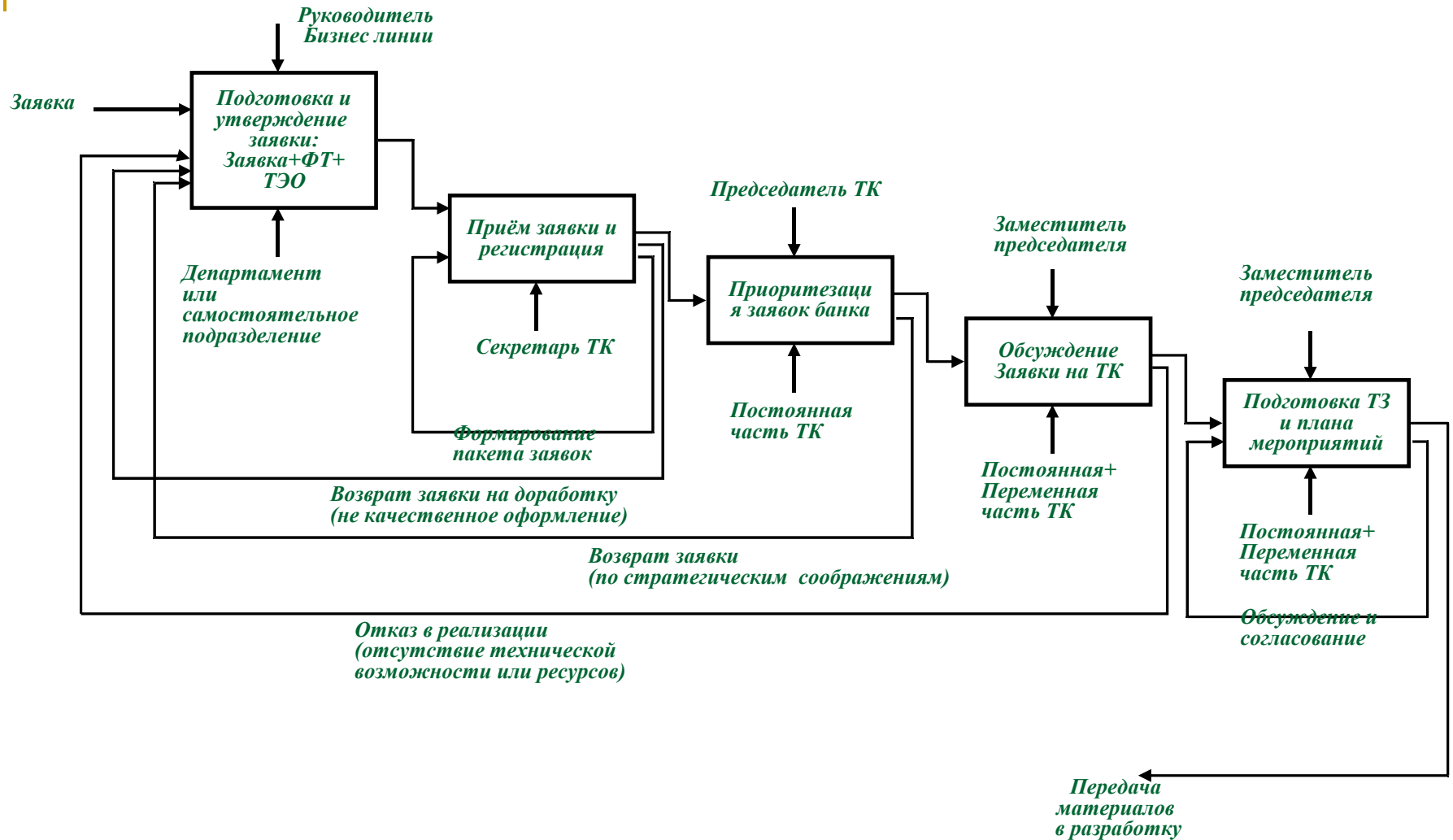
*3 этап - Планирование выполнения.*

*4 этап - Разработка и тестирование.*

*5 этап - Внедрение и сопровождение.*

*6 этап – Опытная и промышленная эксплуатация*

# Процесс реализации



Заявка на доработку/разработку в информационной системе	
Поля отмеченные знаком* (звездочка) обязательны для заполнения Заказчиком. В случае не заполнения полей Заявка отклоняется.	
ДАТА ЗАЯВКИ	<i>дата написания заявки</i>
<b>1. ИНФОРМАЦИЯ О ЗАКАЗЧИКЕ</b>	
ДЕПАРТАМЕНТ*	
УПРАВЛЕНИЕ*	
ЗАКАЗЧИК *	<i>Ф.И.О. телефон</i>
Ответственный исполнитель*	<i>Ф.И.О. телефон</i>
<b>2. ИНФОРМАЦИЯ О ЗАЯВКЕ</b>	
НАЗВАНИЕ ЗАЯВКИ*	<i>не более 200 символов!</i>
<b>3. ОПИСАНИЕ ЗАЯВКИ</b>	
Наименование банковского продукта (операций)	
Ссылка на регламент или пункты регламента, которыми определено выполнение действий *	<i>в случае отсутствия указать: «Действие не зарегистрировано» или «Действие не требует регламентации»</i>
Необходимые согласования с:	<i>указать подразделения с кем необходимо согласование</i>
Информация о подразделениях, принимающих участие в выполнении заявки:	
Использование консолидированных данных	<i>есть ли необходимость в использовании консолидированных данных (ГО + филиалы)</i>
Заявка по улучшению уже реализованного функционала или создание нового	<i>краткое описание направленности заявки: выполнение доработки или новая разработка (с точки зрения Заказчика)</i>
<b>4. ОБОСНОВАНИЕ ЗАЯВКИ (расчёт эконом.эффекта прилагается)*:</b>	
Улучшение обслуживания клиентов банка	<i>указать особенности заявки, которые приводят к улучшению обслуживания клиентов банка (уменьшение времени, повышение качества обслуживания)</i>
Законодательные или регуляторные требования к автоматизации:	<i>внешние органы НБУ, ГНА и т.д. или внутренние - решения Правления, распоряжение Председателя, внутренние положения и т.д., последствия невыполнения</i>
Дополнительный доход в ( \$ в год)	
Снижение затрат ( \$ в год)	
Операционные риски, возможные убытки ( \$ в год)	
Другие	<i>указать конкретный эффект или последствия невыполнения</i>
<b>5. ЛЮБЫЕ ОГРАНИЧЕНИЯ ДЛЯ ЗАЯВКИ</b>	<i>внешний срок исполнения, платформа, информационная безопасность, взаимодействие с другими приложениями и т.д.</i>
<b>6. ЖЕЛАТЕЛЬНЫЙ СРОК ВЫПОЛНЕНИЯ</b>	

# Предлагаемый состав ТК

## Технологический комитет

*Представители бизнес линий.*

**Постоянная часть:**

*Менеджеры и эксперты основных направлений.*

- *Председатель Комитета.*
- *Заместитель председателя.*
- *Секретарь комитета.*
- *Представители подразделений: Департамент Информационные Технологии, Операционный департамент, Бухгалтерия.*

**Переменная часть:**

*Эксперты бизнес линий.*

- *Эксперты бизнес линий.*
- *Инициаторы заявок.*
- *Представители необходимых подразделений.*



---

*Стандарт:  
«Управление изменениями в ИТ-  
системе организации»*