

**А.С. Савченко, канд. екон. наук, Національний банк України, м. Київ**

## **ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ ТА БІЗНЕС**

Інформаційні технології останнім часом займають провідне місце у банківській діяльності. Зараз не можна уявити роботу будь-якого банку України без використання інформаційних технологій.

Поступово розроблялися нові автоматизовані системи, які найчастіше існували та працювали окремо. Крім того, з часом розвиток інформаційних технологій надавав можливості впровадження нових інформаційних систем. Слід зазначити, що з метою підвищення конкурентоздатності банку ці нові технології запроваджувалися дуже швидко без належного аналізу ризиків, що пов'язані з ними.

Отже, у більшості банків України склалася ситуація, коли існує велика кількість автоматизованих систем, які розроблялися різними виконавцями, експлуатуються різними підрозділами, іноді навіть не мають зв'язку між собою, а необхідні дані переносяться від однієї системи до іншої вручну. Часто ситуація ускладнюється ще й тим, що після впровадження таких систем не забезпечується належне їх супроводження. Не приділяється достатньої уваги резервуванню інформації, відсутні чіткі плани відновлення роботи систем у разі виникнення нестандартної ситуації, що може призвести до втрати важливої інформації.

Усе це створює великі ризики, які пов'язані з інформаційними технологіями, але часто такого аналізу та управління ризиками взагалі банк не здійснює. Втрати банку можуть бути дуже великими.

Проблеми, що наведені, не є ексклюзивними для банків України, вони хвилюють усіх, хто використовує інформаційні технології.

Іншим досить важливим аспектом є те, що найбільш часто інформаційні технології розвиваються окремо, незалежно від потреб бізнесу, що приводить до надлишкових витрат на підтримку ІТ та відсутності стратегічних планів щодо розвитку бізнесу та ІТ.

Отже, для підвищення конкурентоздатності та рентабельності банку необхідно впроваджувати нові підходи щодо управління інформаційними технологіями.

Фактично ІТ створюють можливості, які викликають інтерес з боку бізнесу, приводять до змін у бізнесі та створюють кращі можливості для ведення бізнесу. Не викликає сумнівів, що проблеми ІТ безпосередньо впливають на успішність бізнесу.

Можна виділити три рівні взаємодії ІТ і бізнесу: стратегічний, тактичний та операційний. На кожному з них можна окремо розглядати взаємодію ІТ послуг з бізнес-процесами. Зрозуміло, що усі

вимоги до ІТ повинні надаватися бізнесом. Розвиток інформаційних технологій повинен здійснюватися для покращення бізнесу. ІТ з точки зору бізнесу можна розглядати як надання та підтримка послуг для бізнесу.

Отже, необхідно розробити нові підходи для організації роботи ІТ підрозділів та ефективного управління ІТ структурою.

Єдиного правильного рішення, стандарту, який міг би використовуватися будь-якою організацією для будь-якого бізнесу, не існує. Але існують загальні підходи, які узагальнюють та поєднують світовий досвід у сфері управління ІТ інфраструктурою. Одним з таких підходів є бібліотека ІТІЛ, яка описує загальний, цілісний, заснований на кращих практиках, процесний підхід до управління інформаційною інфраструктурою.

ІТ-послуги не можуть існувати самостійно, вони повинні відповідати вимогам бізнесу. Під час впровадження ІТІЛ необхідно спочатку визначити бізнес-вимоги, вимоги до інформації, до даних, до бізнес-процесів, визначити кількісні характеристики, і вже на основі цих вимог розробляти вимоги до технологій, до архітектурних рішень тощо. Замовник повинен описати, що він хоче досягнути в конкретному бізнес-процесі і визначити вимоги до ІТ-послуг. Це визначення вимог на першому етапі не обов'язково повинно визначати кількісні параметри якості ІТ-послуг, а скоріше за все, включати потреби бізнесу, які потім ретельно обговорюються представниками бізнесу та ІТ-підрозділів для визначення внутрішніх та зовнішніх специфікацій та створення плану забезпечення якості ІТ-послуг.

На практиці під час впровадження ІТІЛ виникає велика кількість проблем, які пов'язані в першу чергу з відсутністю опису бізнес-процесів і непорозумінням між бізнес-підрозділами та ІТ-підрозділами. Тому дуже важливо на першому етапі впровадження ІТІЛ методом переговорів між вказаними підрозділами поступово знайти розуміння для чіткого визначення вимог бізнесу для інформаційних технологій у термінах кількісних характеристик, що надасть можливість зменшення витрат на ІТ, забезпечивши при цьому інформаційну підтримку необхідних бізнес-процесів.