



热门文章

- 国外汇储备
- 何加强会计
- 国衍生金融
- 国有商业银行
- 云南农村信
- 章
- 章
- 品市场竞争
- 业银行走混
- 国存款保险
- 国创业板市
- 华夏并购案

120+ renowned advisors reveal what to buy and what to sell

Meet face-to-face with top investment experts

Acquire a global market perspective

Discover profitable investment insights...



WOMEN'S SHOW 1st MONTH

insights... investment boutique discover

[2008年4月]强化IT服务管理 助力金融信息化建设

【字体: 大 中 小】

作者: [冯海军] 来源: [本站] 浏览:

随着金融业信息化程度的不断提高,信息化建设规模不断扩大,信息系统日趋复杂,信息科支撑的作用越来越大,信息技术对银行业务的影响越来越大,已经成为多数银行企业业务的一个基本组成部分,也使得银行IT管理日趋复杂,系统维护要求越来越高。随着新业务对信息的不断提高,信息科技管理部门也面临巨大的压力。各大银行开始学习国际先进信息科技管理引入IT服务管理的概念,IT服务管理作为IT管理的新理论、方法和工具,正在发挥着越来越重要的作用。中国银行业IT服务管理的深化应用,需要从管理变革和技术工具应用两个层次着手。IT的实施,必须立足企业的发展战略和IT战略,遵循“统筹规划,分步实施,先试点、后推广”的实施策略。

一、IT服务管理的概念

“IT服务管理”是一套面向过程、以客户为中心的规范的管理方法,它通过集成IT服务和业企业提高其IT服务提供和支持能力。而在IT服务管理领域有一个事实上的标准,就是英国商的“信息技术基础设施库”(Information Technology Infrastructure Library,简称ITIL)将IT服务分为十个核心流程和一个服务职能,分别是:

1. 服务级别管理: 它的目标是通过定义、协商、订购、检测和评审提供给客户的IT服务, 实的、一致的、可测量的服务水平, 为客户节省成本, 提高生产率。
2. 可用性管理: 通过分析用户和业务方的可用性需求, 优化和设计IT基础架构的可用性, 从合理的成本满足不断增长的可用性需求。
3. 能力管理: 指在成本和业务需求的双重约束下, 通过配置合理的服务能力, 使组织的IT资的效能。
4. 服务连续性管理: 在尽量少中断客户业务情况下提供IT服务, 并在IT系统出现问题时以可恢复。
5. 财务管理: 确定IT服务的预算, 监督预算执行情况, 根据服务收取费用。
6. 事件管理: 在出现事件时尽可能快地恢复服务的正常运作。避免它造成业务中断, 以确保可用性级别。
7. 问题管理: 旨在找到问题的源头, 积极地预防问题的再次发生。
8. 变更管理: 它确保使用标准方法和规程有效且迅速处理所有变动, 旨在提高组织的日常运
9. 配置管理: 识别、控制、维护和检验现有的包括基础设施和服务在内的IT资产。
10. 发布管理: 目的是为了保障发布的成功, 主要应用于大型的或关键硬件、主要软件及打在一组变更。

服务台: 服务台不是服务过程, 而是一个服务职能, 目的是为用户和IT服务组织的提供一个点。

正是通过这十个核心流程和一个服务职能, 实现了IT服务管理的规范化、流程化。

二、构建优质全面的IT服务管理体系, 促进银行信息化建设进一步深化

在中国经济国际化和金融全球一体化趋势影响下, 国内各商业银行纷纷进行战略转型: 金融由过去以“资金为中心”演变为“以客户为中心”提供优质的金融服务; 中国金融市场的全放, 国内银行已开始接受来自外资银行的竞争; 繁荣的资本市场, 促进银行业务的多元化发007纷繁复杂的国际国内金融环境, 各商业银行的核心业务系统正经历前所未有的巨大冲击, 管理部门正经历着严峻的挑战。银行开始对业务系统的管理能力提出了新的要求, 要求确保高峰时段做到对IT资源准确、合理地调配; 要求IT管理者需要在最大限度地满足业务需求规避频繁版本更新对业务系统的潜在风险; 要求在网上银行、银证转账、资助业务等业务量如何监控和管理好关键业务应用系统的稳定运行, 保证生产系统的高可用性和高使用率。比银行启动的基于ITIL流程建设服务管理体系将经历三代。第一代, 即2007年年底, 完成覆盖件、问题和变更流程, 建立初步的知识库系统; 第二代, 在优化完善现有流程的基础上, 建(配置管理数据库)、发布流程、资产流程和服务水平管理流程。在第三代规划中, 将不断流程, 全面提高建设银行IT服务管理质量。构建先进的IT服务管理体系, 确保核心业务系统行成为银行信息化建设的重中之重。

三、规范处理流程, 加强流程化管理

银行业是信息化技术与产品相对密集的行业, 中国银行业信息化建设规模以每年15%的速度增长。由于信息化规模的不断扩大, 信息技术迅速发展, 银行信息系统的所采用IT技术与信息系统软硬件本身存在着大量的脆弱性, 这些脆弱性被特定的威胁利用, 就会产生风险, 从而对银行信息系统的机密性、完整性及可用性产生损害。信息化程度越高, 风险就会越大。如: 系统漏洞、硬件故障、意外灾祸都会造成银行信息系统不能正常工作, 从而造成重大问题。

随着对信息安全认识的加深, 我们逐渐认识到: “人”的风险其实是最大的风险。统计结果表明, 在所有的信息安全事故中, 只有20%-30%是由于黑客入侵或其他外部原因造成得, 70%-80%是由于内部员工的疏忽或有意泄密造成的, 银行业也是如此。站在较高的层次上来看信息和网络安全的全貌就会发现安全问题实际上都是人的问题。人的行为是信息安全保障最主要的方面。人特别是银行内部员工既可以是信息系统的最大潜在威胁, 也可以是最可靠的安全防线, 有效的IT服务管理可以更好的界定每个流程的责任, 一定程度上制约人为风险的发生。

鉴于国内银行也以前的一些旧体制、机制等的约束, 往往是IT服务管理的重要性容易认识, IT服务管理的概念、方法体系也好理解, 但是, 国内诸多IT服务管理实施案例表明, IT服务管理的实施的确是一个“难”字。实施IT服务管理这类项目, 做之前恐怕没有人人心中会有明确的模式和思路, 新的工作流程是怎样? 系统功能是什么样? 应该达到什么效益? 特别是由于职责的差别, 处于不同职位的人, 往往会对同一个项目的期望值与关注点截然不同。实施IT服务管理项目跟航海很相似, 最怕的就是迷失方向, 失去目标。有了目标, 才有所有项目实施人员共同努力的方向; 同时, 也只有界定清楚实施目标, 才可能衡量IT服务管理实施的成败和好坏。认清目标情况下, 需要逐渐摸索适合银行自身信息化建设需要工作流程和服务职能, 不断充实IT服务管理实践库。银行IT服务管理的应用不仅仅是技术上的问题, 不通部门内部流程及组织的重构也是不可忽视的关键

120+ renowned advisors reveal what to buy and what to sell

Meet face-to-face with top investment experts

Acquire a global market perspective

Discover profitable investment insights...



WOMEN'S SHOW 1st MONTH

insights... investment boutique discover

方面。银行应充分考虑自身企业文化、组织、流程的特征，使IT服务管理得到充分和最佳的实践，更好地为银行信息系统的稳定高效运行服务。
(作者单位：山东省农村信用社联合社科技中心)

[【 评论 】](#) [【 推荐 】](#)

评一评

正在读取...



笔名:



评论:

[评论将在5分钟内被审核，请耐心等待]

【注】 发表评论必需遵守以下条例:

- 尊重网上道德，遵守中华人民共和国的各项有关法律法规
- 承担一切因您的行为而直接或间接导致的民事或刑事责任
- 本站管理人员有权保留或删除其管辖留言中的任意内容
- 本站有权在网站内转载或引用您的评论
- 参与本评论即表明您已经阅读并接受上述条款

Copyright ©2007-2008 时代金融

[XML](#) [RSS 2.0](#)



EliteArticle System Version 3.00 Beta2

当前风格: [经典风格](#)

云南省昆明市正义路69号金融大厦