

# Расширяющийся Casewise

СЕРГЕЙ СВИНАРЕВ

ГОВОРЯ О ПРОЕКТИРОВАНИИ И ОПТИМИЗАЦИИ бизнес-процессов, мы нередко забываем о той их части, что связана с работой пусть и вспомогательного, но очень важного "цеха" — ИТ-департамента предприятия. Как известно, стандартом де-факто в организации

**ВРМ** управления ИТ-инфраструктурой стала библиотека ИТЛ (IT Infrastructure Library), в которой сосредоточен передовой мировой опыт в данной области. Рекомендации ИТЛ реализованы в форме обычных текстовых описаний и могут быть найдены в соответствующих томах этой библиотеки. В то же время реальная работа ИТ-служб (обработка инцидентов, управление безопасностью и т. д.) должна опираться на четко сформулированные регламенты и процессы.

Своеобразным мостиком, связывающим ИТЛ с бизнес-процессами, может стать продукт Casewise Best Practice & Compliance (BPC) Accelerator, продемонстрированный на прошедшей в середине октября конференции Maximize. Она проводилась фирмой Casewise одновременно в 18 городах мира, а в Москве в роли соорганизатора форума выступила компания "Форс", ставшая год назад эксклюзивным дистрибьютором Casewise в странах СНГ и Балтии.

Основной продукт этого вендора — Corporate Modeler Suite — представляет собой полнофункциональный инст-

румент моделирования и оптимизации бизнес-процессов. С его помощью можно визуальными средствами строить блок-схемы процессов, описывать их в той или иной стандартной нотации, документировать, проводить имитационное моделирование и функционально-стоимостной анализ, а затем по результатам такого анализа оптимизировать и совершенствовать указанные процессы. В пакет включен репозиторий объектов и процессов, позволяющий обеспечивать целостность моделей в ходе коллективной работы над ними.

Особую ценность продуктам такого рода придаю так называемые расширения: наборы эталонных моделей и шаблонов для отдельных отраслей, позволяющих начинать работу не с нуля, а опираясь на опыт ведущих компаний. Одно из таких расширений — Casewise BPC Accelerator. В его состав входят инструменты для оценки текущего состояния ИТ-инфраструктуры и качества управления ею: ИТ-специалисты и бизнес-менеджеры заполняют опросные листы, а BPC Accelerator анализирует и интерпретирует их, а затем сравнивает ключевые показатели эффективности с соответствующими индикаторами библиотеки ИТЛ. Имитационное моделирование позволяет обнаруживать избыточные или дублирующие ветви процессов, фиксировать задержки при переходе от одного задания к другому и т. д. На этой основе можно выбирать способы повышения эффективности ИТ, оптимизировать соотношение ИТ-услуг, отдаваемых на аутсорсинг и предоставляемых собственным департаментом, гарантировать соответствие бизнес-процессов таким нормативным документам, как Sarbanes-Oxley Act, Basel II или Health Insurance Privacy And Portability Act

Об одном из первых применений BPC Accelerator в нашей стране рассказала Людмила Абламская, руководитель отделения консалтинга фирмы "Форс-Центр разработки", участвующей в проекте по информатизации Министерства экономического развития и торговли РФ (МЭРТ). С помощью данного расширения проведена оценка существующей ИТ-инфраструктуры МЭРТ и ее соответствия задачам, решаемым министерством. Моделирование деловых процессов средствами Casewise не проводилось, но их нынешнее состояние было изучено, и руководство МЭРТ получило полную

картину того, какие процессы и в какой мере поддерживаются информационными технологиями.

Еще одно расширение, входящее в состав Casewise Corporate Modeler Suite, реализует ставку в телекоммуникационной отрасли стандартом де-факто модель enhanced Telecom Operations Map (eTOM), описывающую структуру бизнес-процессов поставщика услуг связи и официально рекомендованную Международным союзом электросвязи. В eTOM детально описаны эталонные реализации широкого спектра операционных процессов, таких, например, как порядок

предоставления услуги "Бесплатный вызов". Для оптимизации процессов предлагается выбрать один из критериев (стоимость, время, качество, риск и т. д.), после чего конкретизируются метрики, с помощью которых целесообразно контролировать подобные бизнес-процессы. eTOM развивается в рамках программы Next Generation of Operations System & Software (NGOSS) консорциума TeleManagement Forum. О том, как использовать модель eTOM и другие методологии TeleManagement Forum при предоставлении услуг NGN (Next Generation Network), участники конференции узнали из доклада Олега Скокова, генерального директора консалтинговой компании "БиАй Телеком", являющейся партнером "Форса" по продвижению Casewise на российский рынок.

Принятый после ряда громких финансовых скандалов акт Sarbanes-Oxley налагает, в частности, ряд требований на бизнес-процессы, связанные с ведением и хранением отчетности. Положения данного акта отражены в расширении Casewise Sarbanes-Oxley Extension. Как рассказал старший менеджер Ernst & Young CIS Илья Кузнецов, это расширение было применено, например, при выполнении международного проекта Catalyst, одним из участников которого является российская компания МТС.

Президент фирмы "Форс-Центр разработки" Алексей Голосов свой интерес к инструментам Casewise объясняет тем, что на растущем отечественном ИТ-рынке велика доля крупных комплексных проектов, требующих самой тщательной архитектурной проработки. За год, прошедший после заключения соглашения с компанией Casewise, специалисты "Форса" осуществили локализацию ее продукта и организовали обучение пользователей. Теперь планируется расширить сеть партнеров, способных продвигать решения Casewise в самых разных отраслях.



Алексей Голосов: "На растущем отечественном ИТ-рынке велика доля крупных комплексных проектов, требующих самой тщательной