

# Непрерывность деятельности как первоочередная задача

# О компании

**ФГ БКС** – это финансовый холдинг с многолетней историей, предоставляющий широкий спектр финансово-банковских услуг в России, ведущий участник Московской биржи по клиентским оборотам.

Один из основных принципов развития **ФГ БКС** как ИТ – это не только постоянное совершенствование методологий, практик и основных процессов, но и их улучшение.

# Непрерывность деятельности как первоочередная задача

В современном мире IT играет важную роль во всех сферах жизни и обеспечение непрерывности предоставляемых услуг как в бизнесе, так и в обществе является ключевым элементом. Основными задачами непрерывности деятельности можно считать следующие направления:

## Безопасность

Важные системы, такие как банковские системы, системы управления транспортом и медицинские, должны работать непрерывно, чтобы гарантировать безопасность людей и предотвращать потенциальные проблемы.

## Доступность

Непрерывность процессов в IT обеспечивает доступность важных систем для пользователей. Например, сайт электронной коммерции должен работать непрерывно, чтобы покупатели могли совершать покупки в любое время.

## Удовлетворенность клиентов

Если системы не работают непрерывно, клиенты могут испытывать неудовлетворенность и обращаться к конкурентам. Непрерывность процессов в IT помогает обеспечить высокий уровень удовлетворенности клиентов и сохранить их лояльность.

## Экономическая выгода.

Простои систем могут привести к значительным финансовым потерям. Непрерывность процессов в IT помогает снизить риски и сохранить прибыльность бизнеса.

## Конкурентоспособность

В настоящее время все больше компаний используют IT-системы для повышения эффективности и конкурентоспособности. Непрерывность процессов в IT может стать важным фактором при выборе между различными поставщиками IT-услуг.

# Подход к обеспечению непрерывности процессов в ФГ БКС

- Как выглядит идеальная непрерывность в IT?

- Когда пользователь даже не подозревает о том, что система была на грани сбоя.

## Определение бизнес-требований и оценка рисков

### **Повышение или понижение уровней критичности систем, определение точек безубыточности**

Зачастую владельцы бизнес-процессов намеренно или неосознанно завышают целевые значения нормативов восстановления, что способствует искажению анализа и влечет за собой необоснованные расходы. Чтобы избежать этой проблемы, необходимо вместе с владельцем системы, а также с заинтересованными сторонами рассмотреть ценность бизнес-функции в контексте происшествий, которые могут возникнуть. Этот подход позволит объективно определить нормативы восстановления.

## Разделяй и властвуй

### **Распил монолитов и разделение сложных процессов**

Недостаточная адаптивность: некоторые системы могут быть недостаточно гибкими и неспособными к быстрому реагированию на изменения среды.

## Мониторинг и управление

Мониторинг и управление системой позволяют быстро обнаруживать и устранять проблемы до того, как они приведут к серьезным простоям. Существует множество инструментов мониторинга, которые можно использовать для обнаружения проблем, в том числе и бесплатных.

## Планирование и тестирование

Регулярное планирование и тестирование процессов восстановления помогут убедиться в том, что система может быть быстро восстановлена в случае отказа.

*Если у вас есть бэкап, но вы не проверяли, работает ли он, то у вас нет бэкапа.*

## Организационные меры

Важным элементом обеспечения непрерывности IT-систем являются организационные меры, такие как обучение персонала, определение процедур обработки сбоев, актуальность документации и т. д.

***Интересный факт:** крупнейшими причинами сбоев в работе IT-систем являются ошибки человеческого фактора, а не технические проблемы. Исследования показывают, что около 70% сбоев происходят из-за ошибок, допущенных людьми.*

## Capacity management

### **Затраты на обеспечение непрерывности**

Правильное управление ресурсами позволяет упрощать систему, а также снижать стоимость реализации.

# Сложности организации обеспечения непрерывности

Обеспечение непрерывности в IT является сложным и многогранным процессом, который может включать в себя множество проблем.

Оценка рисков и завышение целевых значений

Неоцененные или недооцененные риски могут привести к необходимости потратить больше времени и ресурсов на восстановление системы.

Неправильное определение бизнес-требований

Отсутствие понимания того, какие процессы являются ключевыми для бизнеса и какие системы необходимы для их поддержки, может привести к неправильному выбору инструментов и технологий для обеспечения непрерывности.

Сложность систем

В крупных системах с большим количеством процессов, можно легко погрязнуть в бесконечных связях, поисках решений и упустить важные детали.

Поиск и защита бюджета

Необходимо выделять и защищать бюджет на обеспечение непрерывности критичных процессов.

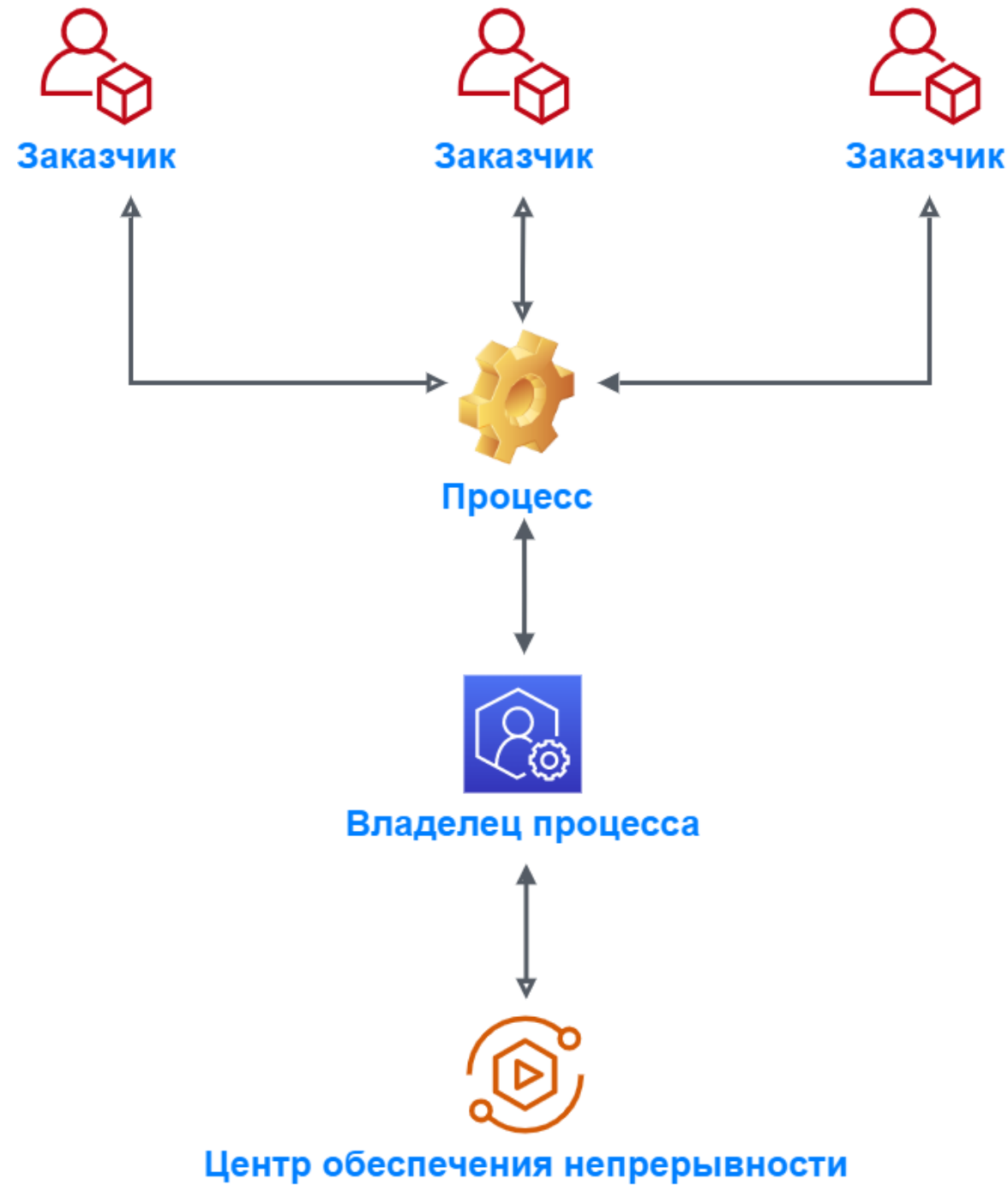
Недостаточное внимание к изменениям в инфраструктуре

Необходимо внимательно отслеживать все изменения и убеждаться, что они не повлияют на работоспособность системы.

Недостаточная документация

Недостаточная документация может привести к ошибкам в понимании процедур и ограничений непрерывности, что может привести к проблемам при их реализации.

# Центр обеспечения непрерывности



- Владелец бизнеса
- СТО

- Владелец процесса понимает кто заказчики процесса и требования к процессу
- Владелец процесса определяет показатели качества процесса
- Владелец процесса мотивирован и лично заинтересован делать процесс лучше, удобнее и надежнее
- Владелец процесса - держатель бюджета

- Разрабатывает методологию определения критичности процессов и совершенствует ее
- Разрабатывает стратегии обеспечения непрерывности процессов и курирует их выполнение
- Стремится к тому, чтобы процесс определения критичности систем, стал максимально быстрым, понятным и достоверным