



Акціонерний комерційний банк «Форум»  
02100, Україна, м. Київ, бульвар Верховної Ради, 7  
тел.: +38 800 501 4080, факс: +38 044 205 3590  
www.forum.ua

Головний банк  
01030, м. Київ, вул. Б. Хмельницького, 17/52  
тел.: 8 (044) 205-35-55, факс: 8 (044) 205-35-90

Вих. № ДІТ Р1-02-01

« 01 » ЛЮТОГО 20010р.

В 2009 році АКБ "ФОРУМ" розпочав впровадження сервісних принципів керування службою ІТ на базі принципів ITSM та рекомендацій ІТІЛ.

В рамках цієї ініціативи було розпочато вивчення процесів в АКБ «Форум» та поетапне впровадження процесів керування ІТ на основі розробленого консультантами плану, узгодженого з вимогами Commerzbank Group (Німеччина).

За результатами першого етапу групою впровадження здійснено проектування та запуск в промислову експлуатацію процесу керування інцидентами на базі системи автоматизації OMNITRACKER.

Всі роботи були виконані вчасно та на високому професійному рівні. Завдячуючи багатьом попереднім проектам та бажанню консультантів, результат нашої спільної роботи співпав з очікуванням. Вдало використовуючи свій багатий практичний досвід, консультанти пропонували вірні рішення, часто вирішували непрості завдання. Аргументи та докази були логічні та направлені на досягнення поставлених цілей.

Завдяки цьому, терміни проекту, його мета та цілі були досягненні в стислі терміни та з високою якістю. Всі побажання стосовно недоліків враховувалися й усувалися.

Керівництво Департаменту ІТ висловлює подяку групі впровадження у складі:

- архітектора рішення - Володимірова Василя
- консультантів - Гнатенко Олександра, Ямчука Ігоря, Медяного Юрія.

Сподіваємось на подальше плідне співробітництво в майбутньому.

Заступник Директора Департаменту ІТ з підтримки

Яремчук Я.Т.