



## 创造金融企业竞争力，网络管理是关键

只要拿到了许可证，花旗银行在中国开展一项新业务，需要的时间可能是一天或者半天。

也许人们觉得难以置信，可事实的确如此。有了花旗银行设在新加坡的亚太数据中心以后，花旗银行对国内银行的压力就不再只是纸上的或者心理上的，而是实实在在的。

当然花旗银行的数据中心本身并不具备这种超强的能力，而是花旗银行的管理者们以经在一轮又一轮的内部信息网络的建设过程中，将内部网络的功能从基础的网络管理升级到在这一网络上承载银行业务的水准。换句话说，今天的花旗银行IT部门，已经不再只是一个单一的IT部门，而是一个向整个银行的业务提供业务管理与解决方案的平台，在这样一个平台上实现业务的运行，实现资源的调配，实现业务的新的变革。

不只是花旗银行走出了这一步。在美林银行、大通银行，在美国的许多电信公司，甚至是众多的美国大型企业内部，IT网络已经成为一个公司内部的ASP，为公司提供着服务。

金融领域内IT应用的这一新趋势在中国国内正在得到越来越多的金融与证券企业的认同与实践。有消息说，在中国银行的三大数据中心中已经开始部分地实现这种内部ASP功能。而在大鹏证券，其IT网络部门与业务部门已经实行了各自独立的组织结构，网络部门的职责是为业务部门提供业务运营与管理的解决方案。

民生银行的例子更精彩，其73家营业网点分布在国内各主要城市，为改变这种业务分布处理的模式，它采用了全行数据大集中的办法，将分散于各行和直属支行的柜面业务系统集中到总行的数据中心，重新规范业务流程，建立高速统一的信息平台，推动经营模式的转变。其网络基于思科公司网络就绪分析工具提供的架构，将原本单一的连通网络改为全国性的统一网络，不仅实现了数据与语音的融合，还提供了视频会议、Web协同服务、电子学习等可扩展的平台，在保证原有存贷款和信用卡、外汇、进出口业务与中间业务的同时，实现了客户信息管理、风险管理、成本与效益分析等诸多新功能。在这一转变中，IT部门的角色显得特别突出。

纵观国内金融业界，无论是大型银行，还是保险公司，或者是证券行业，经过十多年的信息化建设之后，网络基础建设基本都已经升级了两次，利用网络优化升级业务管理的工作均已经提上议事日程。不单是中国银行，在深发展，利用IBM大机进行全行的业务与数据管理的工作进行得已经有一些时日了。在这些机构内，IT已经成为具有具体目标、为其业务需求服务的战略工具。

观念更先进者，将IT部门看作服务中心，对其交付的服务需提供非常具体的承诺和保证。这些服务中心的管理模式类似于ASP（应用服务提供商），不同的是，他们只有一个客户，这就是金融机构本身。

在此背景下，国外的一些机构制定出具体的SLA（服务水平合约）来衡量IT部门业务工作的服务水平。而这一变化的直接结果则是，

IT部门自身的运营模式发生了根本的变化。为达到甚至超过对用户的承诺水平，他们不再满足于只是被动解决用户所报告的问题，而是主动地进行问题管理，当这种主动性提升到理想的状态时，网络中发生问题能够被即时解决，甚至可以在用户察觉之前就完成。

与金融机构内部网络的这种进步同步而来的问题是怎样实现主动管理和对服务水平的承诺。思科公司在全球的金融网络建设运营经验是内部计算机网络的管理和运行是关键，网管系统的地位随之显得突出起来。

一般来说，网管系统要解决五个功能，即故障管理、配置管理、性能管理、计费管理与安全管理。灵敏高效的故障管理功能使得网管员能够及时发现和报告检测在网络通信中出现的问题，记录并分析故障报告，进而安排并执行诊断测试、故障跟踪以及启动故障修正。配置管理功能允许网络管理者对网络资源实施动态控制，通过随时改变配置来减轻拥塞、分离故障或满足用户的需要。性能管理通过收集和传送与资源性能的当前水平有关的数据以及检查和维护性能记录并加以分析和计划来监视及评估系统和层实体的性能。计费管理功能为网络管理者提供了分配网络资源

使用费用的依据。安全管理包括 授权设施、访问控制、加密及密钥管理、认证和安全日志记录，确保网络安全。

事实上，这样的工作使得网络管理的内容从过去的最基础的网络物理元素层、元素管理层、网络管理层上升到服务管理层和业务管理层，管理的范围由网络设备向网络层面、业务层面过渡。与此相应，衍生出不同的网络管理工具（系统），像

Ciscoverks2000 主要针对网元管理，而 CIC (Cisco Info Center) 既有针对网络管理层的性能和故障诊断工具，又有支持服务管理和业务管理的功能模块。

思科公司的金融网络专业人员认为，更主动的方法是实现 SLA 管理。在条件允许下，利用网管系统和工具，构建金融机构的 NOC 网控中心，提高主动发现问题的能力和问题处理流程，对业务部门及关键业务承诺 SLA，

从而提高整个金融机构 IT 管理的水平。在网络运营时突出稳定与杜绝运转中断现象。实现的办法是制定 SLA，定义被动的和主动的管理流程，技术处理流程，不同级别的网络支持人员的管理流程，按照既定的服务水平目标建立网络管理能力，在此基础上考虑建立金融机构的资产管理系统，变更管理系统及操作流程，针对内部业务部门的问题处理中心，并通过事件管理系统有机的结合起来。



在中国入世金融证券业向外资开放的巨大压力面前，业务管理升级已经迫在眉睫，通过顶级的网络管理现实竞争手段与境外巨人同步升级，成为必然的选择。