



Аутсорсинг ИТ-инфраструктуры КБ «Ренессанс Капитал»

«Ренессанс Кредит» – товарный знак, под которым КБ «Ренессанс Капитал» (ООО) предоставляет банковские услуги на территории России. Сегодня география деятельности «Ренессанс Кредит» охватывает 61 регион России, а число клиентов банка превышает 4,5 миллиона. «Ренессанс Кредит» входит в ТОП-100 крупнейших российских банков и является одним из лидеров сектора потребительского кредитования.



Кредитный конвейер – это процесс комплексной работы с займами, включающий в себя операции по приему и обработке заявлений, а также выдаче, обслуживанию и закрытию кредита. Это наиболее значимый для банка бизнес-процесс.

История сотрудничества

История партнерства КБ «Ренессанс Капитал» и компании «Инфосистемы Джет» началась в 2007 г., когда во время сезона высоких продаж «Ренессанс Кредит» решил подстраховать работоспособность своей ИТ-инфраструктуры и передал на обслуживание интегратору оборудование, системное ПО и СУБД, включая работы по запросу на удаленное администрирование и решение возникающих проблем на площадке компании.

После финансового кризиса «Ренессанс Кредит» начал стремительно развиваться, и требования к ИТ-инфраструктуре значительно повысились.

Андрей Эзрохи, вице-президент, директор департамента информационных технологий «Ренессанс Кредит»: «Наш банк растет и стремительно развивается, появляется потребность не только в расширении ИТ-инфраструктуры, но и в качественно новом уровне доступности ИТ-сервисов. Мы оценили риски и издержки и приняли решение в пользу постепенного перевода части процессов ИТ-сопровождения на аутсорсинг. Выбор подрядчика был сделан в пользу нашего давнего и надежного партнера – компании «Инфосистемы Джет»».

Развитие «Ренессанс Кредит» привело к необходимости расширения ИТ-подразделения. Стоит отметить, что ИТ-инфраструктура банка гетерогенна: в ней представлены решения от Oracle, HP, IBM, Fujitsu, EMC и других вендоров, а следовательно, компании требовались сотрудники с узкими специализациями. Очевидно, что постоянно расширять ИТ-службу банку невыгодно, гораздо удобнее воспользоваться услугами внешней компании, в любое время предоставляющей необходимых специалистов.

Каждая современная финансовая организация стремится к развитию, но при этом не менее важную роль играет стабильность. Достичь баланса в этой ситуации силами своей ИТ-службы едва ли возможно – зачастую вложенные инвестиции и силы в итоге не оправдывают себя. «Ренессанс Кредит» предпочел переориентировать свое ИТ-подразделение на стратегические цели, а решение рутинных задач эксплуатации ИТ-инфраструктуры решил передать интегратору.

В Сервисном центре компании «Инфосистемы Джет» уже построены четкие технологические процессы поддержки оборудования и ПО. Передавая в область ответственности интегратора часть систем, «Ренессанс Кредит» стремился обеспечить максимальную доступность ИТ-сервисов – простой оборудования банка может не только привести к серьезным убыткам, но и угрожает потерей прежде лояльных клиентов.

Подготовка и реализация проекта по аутсорсингу

В 2010 году «Ренессанс Кредит» решил передать в ответственность интегратора ИТ-инфраструктуру, обеспечивающую работу кредитного конвейера, и систему резервного копирования.

Сервисный центр компании «Инфосистемы Джет» использует четкую, отработанную на практике схему перевода систем на аутсорсинг. Первый шаг – это полномасштабное обследование принимаемых на обслуживание систем. На этапе обследования были задействованы не только инженеры по сервису, но и специалисты по другим направлениям. В ходе него были выявлены и позже устранены совместно с заказчиком несколько узких мест. По итогам аудита специалисты компании «Инфосистемы Джет» разработали и провели комплекс организационно-технических





127015 Россия, г. Москва,
ул. Б. Новодмитровская, д. 14, стр. 1
Телефон: +7 (495) 411-7601
Факс: +7 (495) 411-7602
info@jetservice.ru
www.jetservice.ru



Андрей Эзрохи,
вице-президент, директор
департамента информационных
технологий «Ренессанс Кредит»:

«Принимая решение о передаче части ИТ-инфраструктуры на аутсорсинг, мы хотели, в первую очередь, переориентировать свое подразделение на решение стратегических задач. К тому же расширение штата влечет за собой немалые затраты. Переход на аутсорсинг представляется мне логичным этапом развития бизнеса – это выгодно и позволяет сэкономить время, ведь значительная часть непрофильных задач теперь находится в области ответственности подрядчика».

Проект в цифрах:

- 1 сотрудник банка курирует весь контракт
- 2 месяца отлаживались параметры системы мониторинга для своевременной фиксации сбоев информационной системы
- 24 часа в сутки без праздников и выходных обеспечивается обслуживание инфраструктуры
- 25 человек одновременно работали при постановке информационной системы на обслуживание
- В среднем 70 изменений ежемесячно вносится интегратором в эксплуатационную документацию банка
 - Более 400 единиц оборудования находятся в зоне ответственности интегратора

мер, направленных на оперативное восстановление работоспособности в случае проявления каких-либо проблем.

Затем инфраструктура для обслуживания кредитного конвейера и системы резервного копирования банка была подключена к Централизованной системе мониторинга Сервисного центра компании «Инфосистемы Джет», которая позволяет осуществлять мониторинг всех подсистем и оперативно реагировать на возникающие инциденты. Настройка мониторинга проводилась с учётом требований по обеспечению функционирования бизнес-логики. Инженеры Сервисного центра осуществляют удаленное администрирование систем в режиме «24x7x365».

При подготовке к передаче и во время перевода систем на аутсорсинг специалисты интегратора и банка использовали свой опыт по аутсорсингу и обслуживанию информационных систем, а также мировые практики ИТ сервис-менеджмента.

Все предыдущие этапы позволили специалистам интегратора определить реально достижимые параметры обслуживания (SLA) и принять систему в эксплуатацию.

Результат

Сейчас компания «Инфосистемы Джет» гарантирует заданный SLA на обслуживаемые системы, в соответствии с которым разовый простой систем не должен превышать 4 часа, а суммарный в месяц – не более 8 часов. В месяц Сервисный центр исполняет более 500 запросов на обслуживание и своевременно устраняет десятки инцидентов. Регулярные профилактические мероприятия, чёткие регламенты и опытный персонал обеспечили высокий результат – ни один из инцидентов не привел к простоям бизнеса.

«Аутсорсинг – это ответственность не за какие-то отдельные серверы или подсистемы, а за бесперебойное функционирование всего программно-аппаратного комплекса для обеспечения бизнес-процесса – в данном случае кредитного конвейера. В этом проекте мы применили все наши наработки и лучшие практики в обслуживании инфраструктуры современного банка. Безусловно, залогом успеха в таких проектах являются взаимное доверие и слаженная работа обеих команд», – подчеркивает Андрей Гешель, директор Сервисного центра компании «Инфосистемы Джет».

О Сервисном центре компании «Инфосистемы Джет»

Сервисный центр оказывает услуги комплексной поддержки информационных систем и обеспечения рабочего взаимодействия оборудования и ПО от различных производителей и предлагает заказчику широкий спектр программ сервисного обслуживания – от ремонта вышедшего из строя оборудования до полнофункционального аутсорсинга информационных систем. Качество услуг Сервисного центра компании «Инфосистемы Джет» по достоинству оценили многие известные компании, среди которых: Банк «Русский Стандарт», «ВымпелКом», ГУ МВД России по г. Москве, «Лоялти Партнерс Восток» (МАЛИНА), «Майл Ордер Сервис» (ТМ Quelle, Отто Group), «М.Видео», Мэрия г. Москвы, «Пробизнесбанк», «Росгосстрах», Соник Дуо («Мегафон») и многие другие.

