



Аутсорсинг ИТ-инфраструктуры Финансовой Группы Лайф

Финансовая Группа Лайф – это объединение банков и компаний, предоставляющих уникальный сервис на российском рынке финансовых услуг и разделяющих общие принципы клиентоориентированности и партнерства. Группа была основана в 2003 году на базе Пробизнесбанка.

На сегодняшний день Группа Лайф обслуживает более 1200 тысяч юридических и 30 тысяч частных лиц в более чем 60 российских регионах. Участники Финансовой Группы Лайф ориентируются на выстраивание долгосрочных отношений с клиентами и партнерами, стремятся оперативно реагировать на отзывы и пожелания и применять наиболее передовые технологии ведения бизнеса.

В структуру Группы входят Пробизнесбанк, коммерческий банк «Пойдём!», «Банк24.ру», банк «ЭКСПРЕСС-ВОЛГА» и др.

ЗАДАЧИ

Пробизнесбанк является центральным звеном Финансовой Группы Лайф, которая объединяет десять участников по всей России. Расширение Группы ведет к постоянному увеличению числа филиалов и появлению новых пользователей централизованной ИТ-инфраструктуры. Поскольку филиалы расположены в разных часовых поясах от Калининграда до Владивостока, продолжительность операционного дня составляет практически 24 часа. Как следствие, на автоматизированные банковские системы (АБС) и процессинг приходится высокая нагрузка.

По мере развития Группы и увеличения нагрузки на ИТ-сервисы, Пробизнесбанку стало не хватать собственных ресурсов для обслуживания ИТ-систем. В результате было принято решение о передаче технической базы под АБС, процессинг и ряд других систем на аутсорсинг.

«Для банка, как для финансовой структуры, очень важно поддерживать непрерывность бизнеса. Простои могут принести не только текущие убытки, но также спровоцировать отток клиентов из базы. Мы уже давно определили для себя стратегию, в рамках которой мы передаем на обслуживание внешней компании те или иные бизнес-задачи, – рассказывает Алексей Пирогов, вице-президент по банковским информационным технологиям, СЮ Пробизнесбанка. – Такое распределение существенно сокращает издержки на формирование штата и позволяет сосредоточиться на решении стратегически важных вопросов».

АБС RS-Bank и InterBank (для работы с юридическими и физическими лицами) развернуты на сложном программно-аппаратном комплексе, обслуживание которого требует участия высококвалифицированных специалистов. Так как сами АБС были спроектированы и внедрены сторонней компанией, специализирующейся на банковских программных системах и приложениях, логично, что обслуживание ППО доверили разработчикам. В то время как ответственность за работоспособность оборудования под АБС вплоть до уровня систем управления базами данных (СУБД) решили передать аутсорсеру.

Поскольку на аутсорсинг выводилась ИТ-инфраструктура наиболее критичных систем, банк предъявил к потенциальному исполнителю ряд серьезных требований. В первую очередь учитывались опыт и компетенции в области сопровождения ИТ-инфраструктуры, а также наличие специальной технологической базы, позволяющей проводить не только удаленные работы на серверах заказчика, но и мониторинг состояния технических объектов.



Цифры и факты

- С 2010 по 2012 год обрабатываемое ежемесячно количество заявок по всем обслуживаемым системам возросло более чем в 10 раз
- Общее количество поддерживаемых серверов увеличилось в два раза
- Обслуживание ИТ-инфраструктуры всех сопровождаемых систем осуществляется в режиме 24*7
- Допустимое разовое время простоя для ИТ-инфраструктуры АБС RS-Bank и InterBank должно составлять не более 1 часа
- Аналогичный показатель для систем процессинга и АБС «Пойдём!» – не более 30 минут

РЕШЕНИЕ

Когда аутсорсингом систем одного заказчика занимаются две или более независимых друг от друга компании, очень важно составить подробный регламент, учитывающий интересы всех сторон. На этапе составления SLA заказчик, аутсорсер и разработчик заранее договорились и четко разграничили зоны ответственности, составили детальные описания всех процессов, процедур и определили порядок взаимодействия. Кроме того, в регламенте были зафиксированы сроки реагирования на заявку и допустимое время простоя, которое составило не более 1 часа (разово) для АБС RS-Bank и InterBank.

Любые простои в работе АБС критичны для бизнеса, поскольку напрямую влияют на качество сервиса для клиентов. Поэтому все работы, требующие остановки системы, проводятся аутсорсером строго в рамках технологического окна в промежутке между 22.00 и 7.00 по Москве.

Специалисты компании «Инфосистемы Джет» выполняют администрирование, мониторинг и оценку показателей ИТ-инфраструктуры доверенных им информационных систем в режиме 24*7. Мониторинг включает в себя непрерывную проверку работоспособности компонентов, корректности функционирования приложений и фоновых заданий. Кроме того, аутсорсер отслеживает уровень нагрузки на оборудование и наличие необходимых ресурсов для выполнения стандартных операций. В области контроля состояний СУБД Oracle осуществляется анализ показателей работы компонентов ПО и доступности баз данных.

Администрирование системы состоит из определенного набора операций, которые направлены на обеспечение стабильной работы всего комплекса: управление сервисами, запуск приложений, анализ системных журналов, планирование и реализация изменений в конфигурации системы.

При проведении обследования ИТ-инфраструктуры были выявлены недочеты в системе резервного копирования (СРК). *«До того как наша компания подключилась к работе, в АБС Пробизнесбанка функционировала система копирования данных СУБД, которая не позволяла проводить процедуру получения копий, что называется, "на лету", – рассказывает Владислав Ануфриев, заместитель директора Сервисного центра по развитию аутсорсинга компании «Инфосистемы Джет».* – Специалисты банка полностью останавливали работу СУБД на время создания копии, что означало несколько часов простоя АБС ежедневно. А в случае аварийной ситуации, связанной с потерей данных, в банке не могли воспользоваться СРК, чтобы восстановить данные за период с момента создания последней копии до возникновения аварийной ситуации. Такой промежуток иногда мог составлять до 24 часов».

Проанализировав инфраструктуру СРК, специалисты компании «Инфосистемы Джет» предложили решение, которое требовало внесения минимальных изменений в систему и не предполагало изменения конфигурации аппаратной части. В итоге были скорректированы некоторые параметры в настройках СУБД, что позволило создавать копии в «горячем» режиме, когда резервное копирование осуществляется без остановки СУБД. Теперь в случае аварии банк сможет восстановить данные практически на момент возникновения аварийной ситуации. Кроме того, были внедрены скрипты, запускающие автоматическое создание резервных копий по заданному расписанию. Таким образом был оптимизирован весь процесс резервного копирования и значительно сокращено время на обслуживание СРК.





Владислав Ануфриев,
заместитель директора
Сервисного центра по развитию
аутсорсинга компании
«Инфосистемы Джет»:

«Рамки нашего сотрудничества в области аутсорсинга постоянно расширяются. При этом не только повышены требования к обслуживанию систем, но и значительно увеличен объем предоставляемых сервисов. Если сравнивать аналогичные периоды 2010 и 2012 года, обрабатываемое ежемесячно количество заявок по всем обслуживаемым системам возросло более чем в 10 раз. В среднем оно превысило 300 заявок в месяц. Что касается оборудования, то после передачи новых систем на обслуживание общее количество поддерживаемых серверов выросло более чем в два раза».

РАЗВИТИЕ ПРОЕКТА

По мере развития Группа стала доверять аутсорсинговому партнеру решение новых задач. В 2011 году на аутсорсинг была передана ИТ-инфраструктура для работы еще четырех банковских систем: документооборота IBM FileNet, хранилища данных DWH (Data Warehouse), процессингового решения OpenWay в Пробизнесбанке и АБС коммерческого банка «Пойдём!». Кроме того, Пробизнесбанк передал на аутсорсинг поддержку централизованной системы резервного копирования, которая формирует резервные копии данных 65 серверов, совокупный полезный объем которых составляет порядка 4 ТБ.

Поскольку работа систем процессинга и АБС в большей степени влияет на эффективность банка, для них были установлены наиболее строгие параметры обслуживания в соответствии с SLA. К примеру, разовый простой критичных для работы банка систем процессинга и АБС «Пойдём!» не должен превышать 30 минут, а суммарный в месяц – 60 минут. Это в два раза меньше, чем для оборудования двух изначально переданных на аутсорсинг АБС. Чтобы выйти на уровень заданного SLA, специалистам аутсорсера потребуются провести серьезную работу по подготовке систем: после проведения аудита планируется провести комплекс работ по усовершенствованию АБС банка «Пойдём!» и системы процессинга.

Своевременно отслеживать неполадки во всех обслуживаемых системах на уровне операционной системы, баз данных и непосредственно компонентов оборудования позволяет система мониторинга на основе программного обеспечения BMC. Помимо этого, для АБС InterBank была разработана и внедрена система мониторинга бизнес-систем. Данное решение позволяет не просто создавать отчеты о разрозненных сообщениях от оборудования или операционной системы, но и анализировать работу бизнес-процессов банка. Это дает возможность более оперативно отслеживать проблемы и решать их на глобальном уровне. Аналогичное решение для АБС RS-Bank находится в разработке.

РЕЗУЛЬТАТ

Компания «Инфосистемы Джет» обеспечивает работоспособность всего «ядра» банковской инфраструктуры офисов и филиалов Пробизнесбанка и КБ «Пойдём!» независимо от их местоположения, поскольку все структурные подразделения подключаются к единой централизованной системе.

Это позволило обеспечить стабильную и бесперебойную работу ключевых банковских систем: АБС, процессинга, СРК, системы документооборота и хранилища данных. Также способствовало минимизации расходов на формирование собственного штата ИТ-специалистов. *«Помимо технологической составляющей передача большего числа функций на аутсорсинг дала нам возможность переориентировать собственный ИТ-отдел на реализацию стратегических планов. Производительность отдела заметно увеличилась, при этом численность практически не изменилась»*, – комментирует **Алексей Пирогов, вице-президент по банковским информационным технологиям, СIO Пробизнесбанка.**



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



О СЕРВИСНОМ ЦЕНТРЕ КОМПАНИИ «ИНФОСИСТЕМЫ ДЖЕТ»

Компания «Инфосистемы Джет» осуществляет полный комплекс работ по установке и сопровождению высоконадежных вычислительных комплексов в государственных, муниципальных и коммерческих организациях с 1991 года. Для обеспечения комплексной поддержки установленных у заказчиков масштабных информационных систем, исполняющих критичные к простоям, высокоответственные задачи, в 1993 году был образован собственный Сервисный центр компании «Инфосистемы Джет». Область компетенции Сервисного центра – информационные системы на базе оборудования и программного обеспечения от ведущих компаний производителей: Oracle Hardware (Sun Microsystems), Oracle Software, Hitachi Data Systems, Brocade, Symantec (VERITAS Software), Fujitsu Siemens Computers, Network Appliance, EMC, Nortel, Cisco Systems, BMC Software, SAP, HP, IBM, Microsoft, VMware, Red Hat и др. Сервисный центр занимается комплексной поддержкой информационных систем и обеспечением рабочего взаимодействия оборудования и ПО от различных производителей и предлагает заказчикам широкий спектр программ сервисной поддержки – от ремонта вышедшего из строя оборудования до полнофункционального аутсорсинга информационных систем.

