

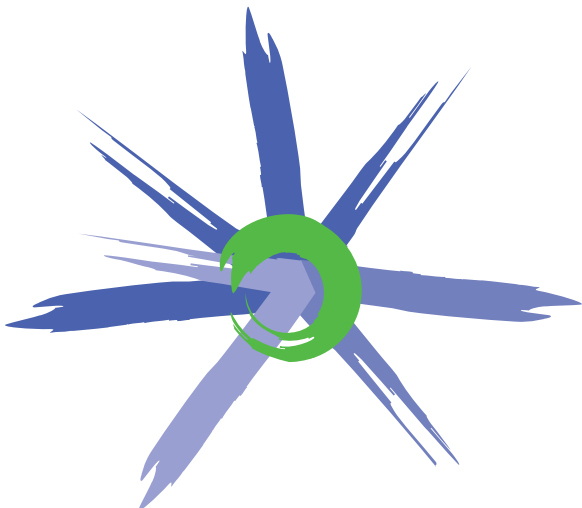


Качество сервисов – под контролем. Внедрение системы мониторинга критичных бизнес-приложений в Финансовой Группе Лайф

Финансовая Группа Лайф входит в число крупнейших кредитных организаций России, объединяя в себе 7 банков и 2 компании: Пробизнесбанк (Москва), ЭКСПРЕСС-ВОЛГА Банк (Саратов), ВУЗ-банк и Банк24.ру (Екатеринбург), Национальный банк сбережений (Иваново), Газэнергобанк (Калуга), Бюро финансовых решений «Пойдём» (Москва), Факторинговую компанию Лайф и компанию Пробизнес-Девелопмент. Головной банк Группы – ОАО АКБ «Пробизнесбанк».



Финансовая Группа Лайф насчитывает более 700 отделений в 75 регионах России и обслуживает более 3 млн клиентов. По данным РБК. Рейтинг, Группа входит в TOP 30 по объему ликвидных активов, в TOP 30 крупнейших кредиторов малого бизнеса, в TOP 35 самых «карточных» российских банков и в TOP 35 по количеству собственных банкоматов.



ЗАДАЧА

В Финансовой Группе (ФГ) Лайф автоматизированы многие бизнес-процессы, что в совокупности со сложной, распределенной ИТ-инфраструктурой формирует повышенные требования к надежности и стабильности функционирования критичных сервисов.

«Одной из приоритетных задач для нас является контроль доступности и производительности приложений именно для конечных пользователей – как клиентов, так и сотрудников. Кроме того, мы хотели перейти от реактивного управления работой ИТ-систем к проактивному. Поэтому внедрение системы мониторинга бизнес-приложений стало для нас логичным шагом», – комментирует **начальник Управления систем ДБО Пробизнесбанка Денис Гаревский**.

Проект банк доверил своему давнему партнеру – компании «Инфосистемы Джет», имеющей за плечами 13-летний опыт внедрения систем мониторинга в крупных территориально распределенных компаниях, в том числе банковского сектора.

РЕШЕНИЕ

Специалисты системного интегратора предложили комплексное решение, включающее в себя 2 программных продукта: BMC Proactive-Net Performance Management, обеспечивающий постоянный контроль состояния ИТ-сервисов, приложений и ИТ-инфраструктуры, и ProLAN Пятый Уровень, позволяющий контролировать качество работы ИТ-сервисов непосредственно на рабочих местах пользователей.

Интегратор развернул систему мониторинга в ЦОД заказчика и автоматизировал получение данных о функционировании выбранных сервисов и обеспечивающих их аппаратных компонентов. К мониторингу были подключены такие бизнес-критичные приложения, как Интербанк (интернет-банкинг для юридических лиц), Фронт (система класса front-office), RS-Bank (АБС) и Way4 (система процессинга), а также все элементы ИТ-инфраструктуры ФГ Лайф.

Параллельно происходил сбор информации для выявления пользовательских транзакций и бизнес-операций, являющихся наиболее типовыми и показательными для банка с точки зрения оценки работоспособности и производительности сервисов. Всего было выявлено более 50 таких операций: создание платежных поручений, ввод мемориального ордера, взнос наличных денежных средств, обмен валюты и т.д. На основе полученных данных эксперты компании «Инфосистемы Джет» разработали и реализовали механизмы проактивного контроля качества работы каждого из бизнес-приложений. В частности, для мониторинга АБС применяется анализ деятельности реальных пользователей в системе. Методикой оценки качества функционирования интернет-банкинга для юридических лиц стало распределенное выполнение синтетических (искусственных) транзакций, аналогичных транзакциям реальных клиентов банка. В общей сложности система формирует более 7000 тестовых операций в сутки.



Лайф Финансовая Группа

Алексей Пирогов,
вице-президент ФГ Лайф,
руководитель Департамента
информационных технологий:

«Благодаря комплексному решению, предложенному компанией "Инфосистемы Джет", у нас есть четкое понимание того, как функционируют наши бизнес-критичные приложения сегодня и каких показателей мы хотим достичь в перспективе. Фактически это неоценимая помощь в качественной разработке SLA, которые заключаются между банком и ИТ-структурами – будь то собственное подразделение или внешний подрядчик».

Во время проекта к системе мониторинга подключалось новое оборудование, появляющееся в банке, и усложнялась архитектура решения вслед за развитием архитектуры бизнес-приложений.

На завершающей стадии была проведена разработка отчетов. Они содержат показатели, отражающие работу ключевых для банка приложений в разрезах доступности и производительности как для конечных пользователей, так и с точки зрения ИТ-инфраструктуры.

В результате банк получил комплекс по мониторингу критичных сервисов, который выявляет сбои в приложениях и отображает их в наглядной форме. Система помогает не только решать бизнес-задачи, объектами которых являются конечные пользователи, но и эффективно выстраивать взаимоотношения между руководством Группы Лайф и ИТ-структурами. В частности, статистика о качестве работы сервисов, полученная по итогам проекта, позволила разработать четкие, измеримые и понятные обеим сторонам параметры соглашения об уровне обслуживания (SLA) и контролировать их исполнение.

РЕЗУЛЬТАТ

Руководство и ИТ-подразделение ФГ Лайф теперь оперативно получают объективную информацию о качестве функционирования бизнес-процессов и работе ИТ-систем. В банке организована специальная дежурная смена, которая обеспечивает непрерывность предоставления сервисов, используя внедренную систему мониторинга и контролируя возникающие события. Благодаря автоматическому оповещению ответственных лиц, время обнаружения сбоев уменьшилось до нескольких секунд. Сократилось и время решения выявленных проблем за счет быстрой локализации причин. Кроме того, на регулярной основе отслеживаются тенденции изменений в качестве работы приложений, что позволяет проактивно реагировать на возможные сбои и значительно сокращает потенциальные финансовые и имиджевые потери.

Внедрение системы мониторинга стало предпосылкой для повышения уровня предоставляемых сервисов, а значит, способствовало росту конкурентоспособности Группы Лайф на рынке.

«Этот проект – наглядный пример эффективной реализации бизнес-потребностей с помощью ИТ-решений – средств мониторинга и контроля. Созданная система позволяет повысить надежность критичных приложений, тем самым минимизируя простои, снижая потери рабочего времени, – отмечает руководитель Департамента систем управления компании "Инфосистемы Джет" Алексей Николаев. – Мы получили удовольствие от совместной работы с командой заказчика – профессионалами своего дела. Коллеги были максимально вовлечены в ход проекта и настроены на конструктивное взаимодействие. Это явилось одним из факторов успеха внедрения».

