

информационные технологии

«Мониторинг банковских процессов переносит нас в другую реальность»

ВТБ 24 уже несколько лет реализует стратегию цифровой трансформации. Один из этапов этого процесса — внедрение комплексной системы мониторинга (КСМ) критичных бизнес-процессов и ИТ-инфраструктуры. Член правления, директор департамента банковских и информационных технологий ВТБ 24 **Сергей Русанов** рассказывает об особенностях внедрения, взаимоотношениях ИТ и бизнеса, а также о прозрачности, управляемости банковских систем и перспективах, которые открывает современный подход к мониторингу.

— внедрение —

— Для чего понадобилась комплексная система мониторинга критичных бизнес-процессов и ИТ-инфраструктуры? В чем была бизнес-необходимость?

— Розничный банк оперирует огромным количеством процессов: сотрудники обрабатывают миллионы транзакций в сутки, обслуживают миллионы клиентов, десятки миллионов счетов не только в широкой региональной сети, но и в дистанционных каналах. Помимо этого добавим сюда ряд многочисленных внутренних банковских систем. Для этого бизнеса ИТ и надежно работающая инфраструктура — важнейшая составляющая, обязанность которой централизованно контролировать все процессы, обеспечивать их бесперебойную работу, доступность и высокое качество сервисов.

По мере развития бизнеса нами была поставлена задача создания единого ситуационного центра, который в режиме реального времени оперативно фиксирует бы все критичные инциденты и принимает превентивные меры по отношению к негативным событиям. Раньше ИТ-структуры были завязаны лишь на обратной связи от пользователя, в то время как сам критичный инцидент мог распространяться на сеть, парализуя работу банка. В это время ИТ пытался понять, что происходит, и устранить проблему. Мониторинг банковских процессов переносит нас в другую реальность: оперативно сообщает о любом инциденте. Помимо этого он проактивен: на уровне инфраструктуры, операционных систем, баз данных, приложений по тем процессам, которые мониторим, предугадываются все нештатные ситуации. Для этого и нужен ситуационный центр мониторинга. Бизнес-эффект от его работы колоссален: это инфраструктура, которая не позволяет банку нести убытки и стоит на защите его бизнес-процессов.

В результате внедрения комплексного мониторинга на него поставлены 12 ключевых бизнес-процессов, 5 бизнес-операций и 27 обеспечивающих их информационных систем ВТБ 24. Проект охватил частных и корпоративных клиентов: продажу банковских услуг, дистанционное обслуживание («ВТБ 24-Онлайн», «ВТБ 24 Бизнес Онлайн»). На мониторинг поставлены операционные процессы, охвачена ИТ-инфраструктура, обеспечивающая предоставление услуг более чем 10 млн клиентов и деятельность более чем 30 тыс. сотрудников ВТБ 24.

Комплексная система позволяет выявлять 95% инцидентов еще до начала массовых обращений клиентов, сократить время оповещения службы эксплуатации об аварийной ситуации на 30%, снизить длительность устранения инцидентов по бизнес-критичным приложениям на 10%.



— Кто был инициатором проекта?

— С развитием бизнеса банка и переходом на новую ИТ-платформу стало очевидно, что без такого инструмента не обойтись. Первым, кто поддержал идею, был операционный департамент, затем включились и другие подразделения. Нам выделили бюджет, под который мы пообещали конкретные KPI — улучшение показателей доступности.

— Решения какого вендора вы выбрали и кто занимался внедрением?

— Все проходило в два этапа. Сначала мы сформулировали требования и определили инструментарий. По результатам отбора были выбраны решения компании HP. Их преимущество — покрытие всех необходимых задач: от мониторинга аппаратной инфраструктуры до приложений и бизнес-процессов, аналитических инструментов, лучшей совместимости компонентов. Затем провели тендер в соответствии с ФЗ №223 — его победителем стал «Техносерв», предложивший лучшие условия по стоимости работ.

— Какие были ожидания от проекта?

— Изначально основным пользователем рассматривался ИТ, но по мере появления результатов в процесс ак-

тивно вовлекались другие подразделения. Их привлекали возможности объективной оценки влияния ИТ на бизнес и получения оперативной информации о работе их процессов.

По мере создания ситуационного центра ИТ становились прозрачнее для бизнеса и поэтому комфортнее. Благодаря системе мы четко понимаем причины сбоев, что делать, куда перебрасывать силы. Мониторинг ловит 100% проблем, которые ИТ замечают секунда в секунду с момента их появления. На сложные ситуации мы реагируем на 20–30 минут быстрее, чем до внедрения КСМ.

Система мониторинга обеспечивает не только уровень критичного порога, но и предупреждает о возможных событиях, четко говорит, когда может возникнуть проблема и что затронут. Это позволяет вовремя информировать бизнес и клиентов о сроке локализации вопроса.

— Какие были этапы реализации проекта?

— В проекте такого масштаба в первую очередь необходимо было вывести под контроль мониторинга всю инфраструктуру — более 2,5 тыс. серверов, сети передачи данных, базы данных, компьютерные и операционные системы. Затем мы выбрали десять критичных бизнес-процессов. Например, массово используемые нашими клиентами выписки из интернет-банка — процесс простой, но ярко демонстрирующий работоспособность систем. Либо один из финансово объемных — выдача кредитов наличными. И уже под них настроили детальный мониторинг.

— Какие были сложности в процессе реализации?

— Основной трудностью было решиться на внедрение системы. Мы понимали, какого результата хотим добиться, но, так как в России шли первыми по этому пути, было достаточно непросто подобрать параметры: что важно, как измерять, как переложить ИТ-составляющую на бизнес-процессы. Много сил ушло на проработку описания процессов с точки зрения мониторинга и ИТ. Непросто было найти именно сам компромисс между ИТ-показателями и бизнесом.

Также систему постоянно необходимо поддерживать в целостности, в ней обязательно должны появляться все обновления бизнес-процессов. Теперь любое инфраструктурное или программное изменение в банке регламентируется ситуационным центром, проходит специальную приемку службой, отвечающей за работу системы мониторинга, и отражается в ее специальных компонентах.

— Гладко ли прошла интеграция решений в уже существующую архитектуру?

— На удивление гладко. Используемые решения включают большое число готовых адаптеров для сбора информации. Наши системы практически не пришлось дорабатывать для стыковки с мониторингом. Кроме того, мы опасались роста нагрузки на инфраструктуру, но проведенные испытания показали, что дополнительная нагрузка на серверы не превышает 5%. Это удивительно, поскольку казалось, что этот показатель должен быть гораздо выше.

— Все ли в итоге получилось?

— Получилось даже больше. В ходе проекта мы совместно с коллегами из «Техносерва» стали использовать инструменты анализа данных. Технология Process Mining позволила перейти от контроля сводных KPI по процессам к контролю каждой транзакции. Один из примеров: мы проанализировали бизнес-процесс выдачи кредитов и нашли региональные отличия, позволившие убрать узкие места.

Темп движения оказался ниже ожиданий, так как приходилось досконально прописывать каждый бизнес-процесс перед его внедрением в систему. Но сейчас мы точно знаем, как каждый из них работает, и фиксируем все их изменения. Все эти четкие и абсолютно прописанные не на бумаге, а в системе процессы — огромное наследие для банка.

— Есть ли планы по дальнейшему развитию системы?

— В ВТБ 24 более 250 бизнес-процессов, сейчас на мониторинге 12 из них, в опытной эксплуатации — еще 9. В перспективе их будет 50. Это основа, которая обеспечит уверенность в работоспособности сервисов для наших клиентов. Система обладает богатым инструментарием и множеством аналитических возможностей. Одна из них — анализ бизнес-процессов на эффективность, вторая — проактивность: способность накапливать информацию и предупреждать о предстоящих событиях.

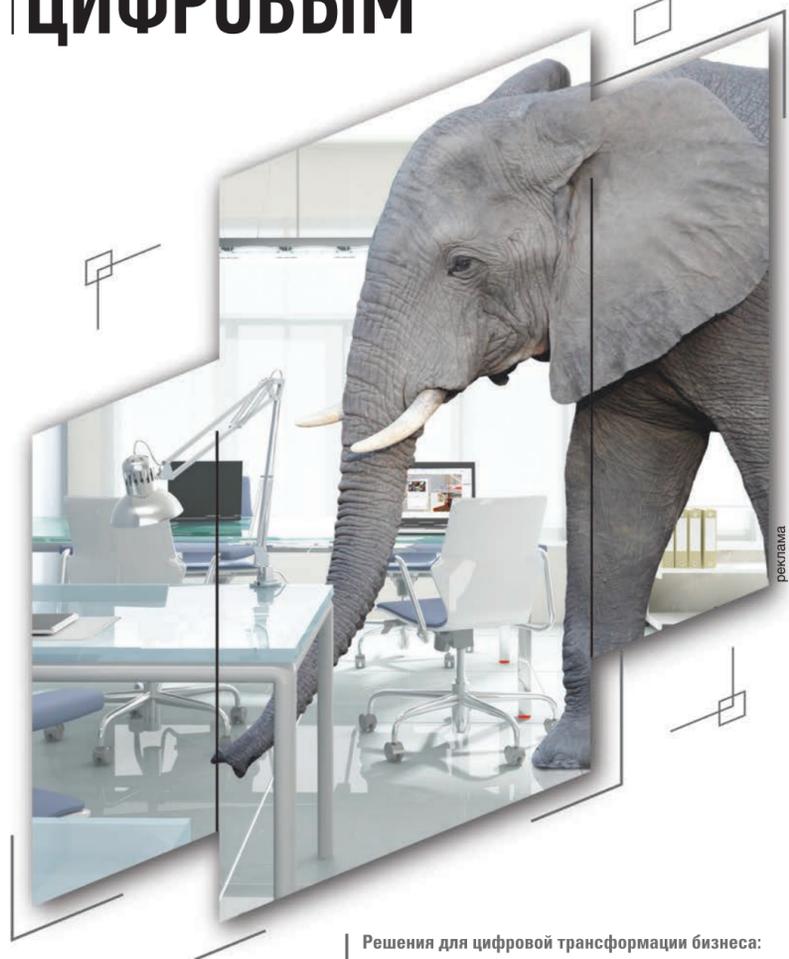
Система позволяет настроить абсолютно все зависимости. Есть возможность посмотреть на всю инфраструктуру ИТ-составляющей с другой стороны — меняя разные элементы и оценивая последствия. Но это следующий этап развития, уже после внедрения всех 50 бизнес-процессов. Пока мы детально проходим каждый из них и смотрим, как он живет. Когда начнем мониторить все, можно будет анализировать зоны влияния, для того чтобы находить узкие места в ИТ-инфраструктуре и выявлять точки, потенциально приводящие к отказу большого количества компонентов.

Комплексная система мониторинга ВТБ 24 признана одной из лучших практик в группе ВТБ, и уже принято решение о ее внедрении во всю объединенную структуру группы в 2018 году.

Объем бизнеса ВТБ 24 постоянно растет, и мы продолжаем увеличивать долю рынка: сейчас у нас 10 млн клиентов, а к концу 2019 года мы планируем довести их число до 15 млн. К тому нужно быть готовыми, и система комплексного мониторинга — один из необходимых нам инструментов.

Интервью взяла Юлия Лю

БИЗНЕС МОЖЕТ БЫТЬ РАЗНЫМ,
НО ОБЯЗАН БЫТЬ
ЦИФРОВЫМ



Решения для цифровой трансформации бизнеса:

- оптимизация процессного управления
- сквозная интеграция бизнес-процессов
- управление цифровым контентом
- аналитика неструктурированных данных
- роботизированные системы

АИТ

+7 (495) 974-79-79
+7 (495) 974-79-80
www.it.ru

115280, Москва,
ул. Ленинская Слобода, д. 19, стр. 6
info@it.ru

«Мы смешиваем разные технологии, создаем конвергентные устройства и гиперконвергентные системы»

— кейс —

В 2016 году состоялась самая крупная сделка за всю историю мирового рынка информационных технологий: компания Dell приобрела EMC, в результате чего совокупный доход новой компании составил \$74 млрд. Еще год после этого не было полной ясности, как две компании будут работать вместе. ДОМИНИК ВАНХАММЕ, исполнительный директор Центра компетенций и генеральный директор в регионе EMEA по направлению корпоративных решений и сетевым технологиям объединенной компании, называет это слияние «воссоединением» и утверждает, что Dell EMC создаст динамичный новый мир для клиентов.

— Компании в России в среднем по рынку, как правило, отстают на два-три года в плане потребления ИТ от Европы и США. Расскажите, что сегодня на повестке дня у клиентов в развитых странах, чтобы понимать, что ждет российский бизнес.

— Сейчас много чего происходит. Мы создали фактически новую компанию и сейчас ведем дискуссии во вокруг специфических технологий: серверы, системы хранения данных (СХД), сетевые решения и т.д. Клиенты хотят быть уверенными, что их инфраструктура работает самым наилучшим образом, управляется максимально эффективно и стоит как можно меньше при этом. Такой набор требований по-прежнему актуален, и эти запросы никуда не денутся в будущем. Как технологический провайдер мы стараемся предоставить все, что хотят клиенты. Мы смешиваем разные технологии, создаем конвергентные устройства и гиперконвергентные системы. Вместе с СХД предоставляем сервисы по обеспечению безопасности, сетевые приложения, вычислительные серверные мощности в комплексе, иногда еще поверх добавляем слой виртуализации. Продаем как единый компонент корпоративной инфраструктуры. Это сильно отличается от того, что клиенты покупали



три-четыре года назад. Это уже не просто сервер или СХД, это интегрированное решение, где все части оптимизированы для работы как единый комплекс. Физически такая система занимает меньше пространства, меньше потребляет энергии.

На базовом уровне клиенты предпочитают ИТ по-разному. Одни предпочитают «кубики Lego»: покупают отдельные компоненты и собирают сами. Другие покупают один комплекс целиком, в котором уже есть все необходимое. Например, клиент хочет создать 300 виртуальных рабочих мест (virtual desktop). Можно купить отдельные компоненты для такого проекта и самостоятельно их собрать в систему. Либо приобрести единое решение blueprint (собственную инженерную разработку вендора), в которое уже включены серверы, системы информационной безопасности, ПО для виртуализации рабочих мест, сетевого управления. Сотрудники поставщика также готовы приехать и все установить. В этом случае клиент получает самые передовые разработки и ему не стоит беспокоиться о сложности решения.

— То есть мы все еще остаемся в концепции box moving (поставки коробочных продуктов), только теперь этот ящик стал более сложным и объединяет сразу несколько функциональных решений?

— Да, именно так. Все это упаковано, интегрировано — остается только выбрать опции, купить и включить в розетку. Дата-центры уже наполняются такими решениями «все в одном». Это удобно для клиентов. Пока-

затели продаж наших гиперконвергентных систем существенно растут. — Что вы скажете по поводу стоимости таких интегрированных решений? Обычно это довольно дорого — покупать все необходимое у одного вендора. Если приобретать по отдельности, некоторые компоненты можно заметить более дешевыми, например открытым ПО или решениями вендоров второго эшелона.

— Доля рынка, которую контролирует наша компания, говорит сама за себя. Та тенденция, о которой я рассказывал, характерна для серверов, в некоторой степени для сетевых продуктов и начинает влиять на рынок СХД. Тот подход, о котором вы говорите, называется white-box — это когда клиенты покупают решения неизвестных вендоров по низкой цене. Например, сетевая виртуализация позволяет это делать — строить сеть на базе недорогих устройств, сохраняя функциональность продвинутого уровня. Именно таким образом клиентам поставляется виртуальная инфраструктура провайдерскими публичными облачными сервисами. Но мы видим, что рыночная доля таких поставщиков не растет, остается стабильной. В то же время есть вендоры, которые поставляют решения бrite-box — сокращенно от branded box. Этот термин придумали в Gartner (впервые он прозвучал в исследовании Gartner под названием The Future of Data Center Network Switches Looks «Brite», опубликованном в декабре 2014 года. — «Ъ»). Тенденция заключается в том, что клиентам не нравится white-box: их не устраивает качество услуг и поддержки. Если эта «коробка» дает сбой, то не к кому обратиться, покупают это оборудование дешево, но нет гарантии, что спустя год оно не умрет. Поэтому они готовы платить немного больше за лучшее качество, то есть за бrite-box. В этом случае вендор, например Dell EMC, предоставляет обслуживание, оптимизированное с точки зрения эффективности, энергопотребления, пространства в дата-центре и так далее. Благодаря этому клиент и получает выгоду в цене. Мы видим, что рынок понемногу смещается в эту сторону. c19