

Газпромбанк

Для поддержки бурного роста своего бизнеса Газпромбанк реализует масштабную программу трансформации ИТ, важнейшим компонентом которой является создание платформы управления ИТ-инфраструктурой на базе продуктов Micro Focus.

О Газпромбанке

Газпромбанк – универсальный финансовый институт, предоставляющий широкий спектр банковских, финансовых, инвестиционных продуктов и услуг. Входит в тройку крупнейших банков России по основным объемным показателям (по версии ИНТЕРФАКС-100. Банки России). Клиентами банка являются 45 тыс. компаний из ключевых отраслей российской экономики, а также около 5 млн физических лиц. Региональная сеть Газпромбанка включает 20 филиалов от Калининграда до Владивостока, банковские услуги предоставляют свыше 400 офисов по всей стране.

Программа трансформации ИТ для поддержки бизнес-трансформации

Бизнес Газпромбанка находится в постоянном развитии. С 2018 года запущена

«Один проект, но целых пять новых систем на основе линейки продуктов Micro Focus, которые в совокупности формируют то, что мы называем новой экосистемой управления ИТ. Именно эти системы закладывают фундамент для достижения целевых показателей эффективности программы трансформации ИТ "Газпромбанка"».

СЕРГЕЙ ПЕТРОВ

Начальник управления сопровождения пользователей и систем

масштабная трансформация и цифровизация розничного сегмента бизнеса, который уже сегодня охватывает миллионы частных клиентов, получающих полный спектр банковских услуг.

Стратегическое решение руководства банка о развитии розницы было связано как с необходимостью усилить свои конкурентные позиции, так и с задачей повышения рентабельности бизнеса. При этом создание новой бизнес-модели и рост объемов бизнеса не должны были сопровождаться увеличением внутренних затрат - руководство ставило задачу сохранить или даже снизить стоимость операций.

Как рассказала Лариса Иншакова, начальник управления сопровождения ИТ-сервисов «Газпромбанка», реализация этой бизнес-стратегии потребовала серьезного пересмотра ИТ-ландшафта и значительных изменений в управлении ИТ-процессами. Для поддержки бизнес-трансформации была запущена масштабная программа трансформации ИТ, ключевые цели которой - поддержка роста бизнеса, повышение экономической эффективности ИТ, надежности и безопасности ИТ-сервисов.

Среди основных KPI программы трансформации ИТ: уровень доступности инфраструктуры (99,85%); централизация обращений пользователей в службу поддержки (99,55%); кардинальное сокращение времени на развертывание рабочих мест (до 30 мин), автоматическое обнаружение значительных инцидентов.



О проекте

■ Отрасль

Банковский сектор

■ Местоположение

Россия

■ Задача

Внедрение платформы управления ИТ-инфраструктурой, включающей единую службу поддержки, управление ИТ-активами, комплексный мониторинг, систему дискаверинга и построения сервисно-ресурсных моделей и аналитическую отчетность

■ Продукты и услуги

Micro Focus Service Manager
 Micro Focus Universal Discovery
 Micro Focus Asset Manager
 Micro Focus Hybrid Cloud Management
 Micro Focus Operations Orchestration
 Micro Focus Business Process Monitor
 Micro Focus Operations Bridge
 Micro Focus Network Node Manager
 Micro Focus Site Scope
 Micro Focus Business Value Dashboard
 Micro Focus Vertica
 Micro Focus Application Performance Management

■ Результаты

- + Построено Частное облако с автоматическим выполнением запросов на ресурсы ИТ-инфраструктуры
- + 95% инцидентов выявляется комплексной системой мониторинга
- + 73% обращений поступают через Портал службы поддержки пользователей
- + Контроль 100% аппаратных ИТ-активов на всех стадиях от первичного запроса через портал Службы поддержки до вывода из эксплуатации

Экосистема управления ИТ - на базе решений Micro Focus

«Достижение этих четырех показателей эффективности потребовало реализации большого числа проектов, - сообщила Лариса Иншакова. - Одним из важнейших стало внедрение платформы управления ИТ-инфраструктурой, практически полностью реализованное на базе продуктов компании Micro Focus».

Выбирая инструменты для создания платформы, в банке анализировали опыт внедрения в российских компаниях, сопоставимых по специфике деятельности и показателям нагрузки на службы поддержки, возможность штатной интеграции продуктов линейки между собой, стоимость владения, сложность разработки или модификации, наличие на российском рынке ресурсов с необходимыми компетенциями и др. Решения Micro Focus опередили конкурентов по сумме взвешенных баллов в различных критериях.

«Один проект, но целых пять новых систем, которые в совокупности формируют то, что мы называем новой экосистемой управления ИТ, - пояснила Лариса Иншакова. - Именно эти системы закладывают фундамент для достижения целевых показателей эффективности программы трансформации ИТ. С их помощью мы добиваемся высокой скорости дискаверинга инцидентов, реализуем обслуживание внутренних клиентов через единую точку контакта - службу поддержки пользователей, обеспечиваем высокий уровень надежности аппаратно-программного комплекса, на базе которого работают бизнес-процессы Газпромбанка».

Платформа управления ИТ-инфраструктурой включает в себя системы:

- управления поддержкой (платформа ITSM и единая точка регистрации обращений);
- управления ИТ-активами (единая база данных и автоматизация процессов ITAM);
- комплексного мониторинга (оперативная информация для устранения инцидентов и своевременной реакции на события в ИТ);

- дискаверинга (сбор и хранение информации об актуальном состоянии ИТ-инфраструктуры);
- отчетности платформы управления ИТ (сбор, хранение и визуализация данных для принятия оперативных и стратегических решений).

Взаимодействие этих систем обеспечивает реализацию процессного подхода, на котором базируется управление ИТ в банке. В свою очередь, в основу процессной архитектуры положена референсная модель IT4IT - та ее часть, которая относится к сопровождению ИТ. «Я являюсь активным приверженцем этой модели и стараюсь продвигать среди коллег заложенные в ней идеи, - рассказала Лариса. - при этом созданная процессная архитектура имеет свои особенности, отражающие специфику банка».

Процессная архитектура охватывает все канонические процессы поддержки ITSM. Подавляющее большинство из них уже функционируют на полную мощность, а оставшиеся совершенствуются в рамках развития программы трансформации ИТ.

Реализация этой архитектуры шла поэтапно. В первую очередь была трансформирована единая служба поддержки пользователей и процесс управления инцидентами на базе Micro Focus Service Manager, затем усилия были сконцентрированы на оптимизации процессов управления запросами на обслуживание, проблемами, конфигурациями и изменениями в ИТ-инфраструктуре. Внедрение на следующем этапе систем комплексного мониторинга (Micro Focus Operations Bridge) и обнаружения (Micro Focus Universal Discovery) позволило наполнить конфигурационную базу данных, реализовать визуализацию для поддержки принятия решений по инцидентам и событиям в ИТ, повысить качество процессов управления ИТ-активами, конфигурациями и изменениями.

Завершающим шагом стало появление процесса управления Каталогом ИТ-сервисов и SLA, которые обеспечивают прозрачность предоставления ИТ-сервисов для бизнеса.

Портал - единая точка входа для решения инцидентов и запроса ИТ-ресурсов

На базе новой процессной архитектуры ИТ в Газпромбанке реализуется несколько важных практик, оказывающих непосредственное влияние на эффективность ИТ-поддержки.

Внедрение единой системы управления поддержкой позволило перейти от разрозненных способов подачи обращений к единой точке контакта с которой пользователи могут взаимодействовать по телефону и электронной почте. Но основной точкой входа стал портал - через него поступают 73% обращений.

Портал имеет очень понятный интерфейс и предлагает широчайший спектр тем, по которым пользователи могут обращаться в службу поддержки. При этом, список тем постоянно пополняется. «Мы продолжаем наполнять портал шаблонами для регистрации обращений, чтобы охватить практически все случаи, которые могут потребовать ИТ-поддержки», - отметила Лариса Иншакова. Эргономика портала тоже совершенствуется, хотя уже сейчас он очень удобен для пользователей, скрывая «под капотом» все тонкости обработки обращений. «Каждый блок на портале, будь то управление активами, ИТ-инфраструктура, предоставление доступа к системам и др., - это отдельный микропроект внутри проекта по внедрению Service Manager», - пояснила Лариса.

Например, только через портал может быть обработан запрос на доступ к ИТ-ресурсам, и теперь этот процесс в значительном числе случаев выполняется намного быстрее, чем раньше. Если ИТ-система, к которой запрашивается доступ, интегрирована с системой управления учетными записями, то решение обращения занимает от двух до пяти минут. «Это колоссальный результат, по достоинству оцененный пользователями» - отметила Лариса Иншакова.

«Большой проект перехода к сервисной организации подразумевает, что единая методология поддержки на базе Service Manager и единого сервисного портала станет для сотрудника банка основным местом решения любого вопроса, обеспечивающего возможность выполнения его бизнес-функций».

ЛАРИСА ИНШАКОВА

Начальник управления сопровождения ИТ-сервисов
Газпромбанка

Контактная информация:
www.microfocus.com

Вам понравился материал?
Поделитесь им.



Также оперативно через портал реализуются запросы на ресурсы частного облака, исполнение которых автоматизировано благодаря интеграции с системами Micro Focus Hybrid Cloud Management и Operations Orchestration.

Взаимодействие систем Micro Focus Service Manager, Asset Manager, Configuration Management System поддерживает полный жизненный цикл аппаратных компонентов ИТ-инфраструктуры банка - от планирования потребностей до вывода из эксплуатации. И здесь портал выступает единой точкой входа для запросов на оборудование, которое сотрудники выбирают из каталога и получают в свое распоряжение в случае успешного согласования. При этом соответствующая информация заносится в CMDB, а ответственный пользователь видит информацию об оборудовании на портале в разделе своих ИТ-активов. В случае поломки или истечения срока использования, в системе управления активами запускаются действия по выводу оборудования из эксплуатации.

Аналитика - инструмент принятия управленческих решений

«Возможность собрать исчерпывающую информацию о работе ИТ-инфраструктуры, проанализировать ее, сделать правильные выводы и применить необходимые управленческие воздействия для улучшения ситуации в проблемных областях - вот ради чего, собственно, и затевается внедрение системы управления ИТ», - подчеркнула Лариса Иншакова.

Аналитическая отчетность на базе хранилища Micro Focus Vertica и средств визуализации Service Manager и Tableau предоставляет данные для SLA, помогает прогнозировать потребности в ресурсах частного облака, предоставляет информацию, востребованную различными процессами управления

ИТ. С помощью портала визуализации руководители ИТ в реальном времени получают наглядную картину состояния дел: статистику по обработке обращений, оценки качества предоставления ИТ-сервисов и выполнения SLA, данные по статусу проводимых изменений, решения проблем, имеющих высокий уровень критичности для бизнеса, и др.

Интеграция отчетности с другими ИТ-инструментами обогащает данные для аналитики и дает возможность оперативнее принимать правильные решения. Интеграция Service Manager с системой Jira позволяет специалистам второй линии поддержки быстро передавать информацию разработчикам банковских систем, что значительно ускоряет исправление программных ошибок.

От службы ИТ-поддержки - к сервисной организации

Платформа управления ИТ-инфраструктурой на базе продуктов Micro Focus введена в эксплуатацию в ноябре 2018 года. В Газпромбанке констатируют, что внедрение платформы позволило успешно достичь поставленных целей по централизации службы поддержки и сокращению времени на дискаверинг и решение критичных инцидентов. За два года в системе Service Manager обработано 1,25 млн. обращений по более чем 300 автоматизированным системам банка (на данный момент около 70 тыс. обращений в месяц), обеспечена тотальная регистрация и классификация значительных инцидентов и изменений в ИТ-инфраструктуре и прикладных системах. Анализ информации в реальном времени гарантирует быстрое решение инцидентов, а регулярная работа комиссий по инцидентам, изменениям и проблемам обеспечивает постоянную деятельность по повышению надежности и совершенствованию ИТ-сервисов.

«Внедрение платформы на базе линейки Micro Focus не только поддерживает успешное решение задач трансформации ИТ, но и закладывает гибкую, эффективную и надежную основу для будущих изменений экосистемы управления ИТ», - подчеркнула Лариса Иншакова. В планах - интеграция платформы с решениями Micro Focus по автоматизации тестирования для совершенствования процесса управления релизами, осуществление управления внешними поставщиками по SLA, расширение функций управления ИТ-активами.

Но наиболее масштабный и амбициозный план, воплощение в жизнь которого уже началось, - это внедрение единой методологии поддержки для всех направлений, которые обеспечивают деятельность банка. «Проект перехода к сервисной организации подразумевает, что единая методология поддержки на базе Service Manager и единого сервисного портала станет для сотрудника банка основным местом решения любого вопроса, обеспечивающего возможность выполнения его бизнес-функций», - рассказала Лариса Иншакова. - Сервисный портал будет концентрировать обработку всех запросов в отношении ИТ, бухгалтерии, кадровой службы, логистики, АХО и других направлений. Такое расширение задач поддержки сопровождается созданием новой версии портала, улучшением его эргономики и функциональности».