**Украинский банк значительно сокращает время незапланированных простоев**

Райффайзен Банк Аваль, четвертый по величине банк Украины, предоставляет широкий выбор банковских услуг для более чем 3 миллионов клиентов с помощью общенациональной сети, состоящей из 825 отделений. Банк предлагает кассовые, платежные и карточные услуги, корпоративным и частным клиентам.

Такой универсальный бизнес-подход требует максимальной эффективности. Для этого большинство процессов внутри банка были автоматизированы и сейчас зависят от IT. В задачу Департамента IT-поддержки входят технологическое обслуживание банковских процессов, систем и комплексов, а это означает поддержку и развитие более 150 связанных между собой IT-систем на различных платформах в распределенной инфраструктуре.

Согласно внутренним стандартам банка, около 20% всех IT-систем являются критически важными для бизнеса, что означает недопустимость даже минимальной внеплановой остановки. Несмотря на это, в определенные периоды, уровень незапланированного простоя достигал 5%, что серьезно отражалось на имиджевых и финансовых показателях банка. Основной проблемой являлась неспособность IT-персонала оперативно реагировать на возникающие инциденты. IT-подразделения использовали разрозненные системы мониторинга, которые предоставляли информацию о состоянии отдельных элементов инфраструктуры, но не давали консолидированного обзора всех IT-систем банка. Вследствие этого, возникла необходимость в инструменте, который позволил бы контролировать не только «здоровье» инфраструктуры, но и оценивать состояние сервисов в целом, с точки зрения впечатлений пользователей и бизнес -транзакций.

«IT -владельцу системы необходимо было видеть картину в целом и, при необходимости, углубляться в отдельные участки IT -сервиса, – рассказала Ирина Сметаненко, директор департамента IT -поддержки программного обеспечения. – Мы хотели отойти от практики ликвидации последствий проблем. Нам нужен был про-активный подход, а не “тушение пожаров”».

Для выполнения этих задач было принято решение построить комплексную систему мониторинга на базе продукта Foglight от Dell Software. В качестве пилотного проекта была выбрана система IBANK – онлайн-банкинг для физических лиц. Эта система, позволяющая банку взаимодействовать с клиентами без их физического присутствия в отделении. Департаменту IT-поддержки нужно было понимать, где останавливаются продажи или перестают выполняться операции, к примеру, блокирование карты. В тоже время, бизнес хотел видеть, какие продукты или операции в IBANK наиболее востребованы среди пользователей.

С помощью решения Fоglight был построен высокоуровневый дашборд, который консолидировал в себе информацию в различных разрезах: состояние IT -инфраструктуры, процессов и приложений. Также, был поставлен на мониторинг анализ наиболее важного для бизнеса показателя – впечатления пользователей от использования IT -сервисов.

Пилотный проект показал все преимущества использования Dell Foglight в качестве решения по мониторингу. Монолитность архитектуры продукта позволила внедрить его в запланированные сроки. Кроме этого, значительную роль сыграла гибкость и мульти-платформенность решения – это позволило банку в дальнейшем быстро масштабировать мониторинг и на другие критичные системы: АБС, IBM MessageBroker, внутренний портал и прочие.

В свою очередь, IT-руководство банка высоко оценило возможность мониторинга впечатлений пользователей. «Контроль впечатлений пользователей дает возможность IT и бизнесу говорить на одном языке – языке дашбордов Foglight – прокомментировала Ирина Сметаненко. – Это позволяет нашему департаменту реализовать про-активный подход к решению проблем и перейти к партнерским отношениям для более эффективного взаимодействия и развития продуктов банка».

Результаты проекта

Результаты проекта стали подтверждением того, что банк в своей стратегии контроля уровня сервиса движется в правильном направлении. С помощью системы Foglight, простой критичных систем снизился в 10 раз – до 0,5% в год. Решение дало возможность значительно быстрее реагировать на возникающие инциденты или тренды в поведении систем, контролировать тенденции и гарантировать доступность сервисов при пиковых нагрузках. IT-руководство, совместно с бизнесом, получило единый консолидированный инструмент мониторинга платежных потоков и опыта взаимодействия пользователей с системами в реальном времени.

«Foglight позволил нам вывести контроль SLA на новый уровень. Этот контроль основан на объективных данных мониторинга, а не на результатах жалоб пользователей, как раньше», – подытожила Ирина Сметаненко.

С помощью решения Dell Foglight, банк смог получить максимальную отдачу от существующих инвестиций в мониторинг IT. «Мы были приятно удивлены тем, насколько легко было интегрировать в Foglight наши существующие решения по мониторингу, – добавила Ирина Сметаненко. –Теперь наши дашборды по мониторингу сервисов отображают консолидированную информацию, которая поступает напрямую из Foglight, а также других систем, к примеру, Zabbix. Благодаря этому, мы построили зонтичную систему мониторинга в кратчайшие сроки».

Детальнее ознакомиться с информацией по решению Dell Foglight Вы можете по ссылке: <http://software.dell.com/products/foglight-application-performance-monitoring/>

Оставить заявку на консультацию специалиста или тестирование решения Dell Foglight:

<http://bakotech.ua/service/receive_consultation/>