



ИСТОРИЯ УСПЕХА



## ОБЕСПЕЧЕНИЕ ВЫСОКОГО КАЧЕСТВА ИТ-УСЛУГ ВНЕШЭКОНОМБАНКА



ВНЕШЭКОНОМБАНК

ГОСУДАРСТВЕННАЯ КОРПОРАЦИЯ  
«БАНК РАЗВИТИЯ И ВНЕШНЕЭКОНОМИЧЕСКОЙ  
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ (ВНЕШЭКОНОМБАНК)»

### ИТ во Внешэкономбанке

Стратегической целью ИТ-деятельности Банка является своевременное предоставление и поддержание на должном качественном уровне ИТ-услуг, необходимых для эффективного выполнения банковских бизнес-процессов, которые обеспечивают устойчивую работу Внешэкономбанка. ИТ-услуги должны быть сбалансированы по качеству, стоимости, безопасности и бизнес-результатам.

Созданная во Внешэкономбанке система управления ИТ-деятельностью является одним из мощных инструментов решения стратегических задач корпорации. Внешэкономбанк реализует на плановой основе организационные и технические мероприятия и проекты по поддержке и развитию системы управления ИТ-деятельностью, в том числе обучение специалистов ИТ-службы современным методикам управления ИТ-услугами. В 2012 году на конкурсе «ITSM-проект года» Внешэкономбанк был признан лидером в номинации «Комплексная система управления ИТ», что говорит о высоком уровне зрелости созданной в Банке системы управления ИТ-деятельностью и всей ИТ-службы в целом.

**Развитие системы управления ИТ-деятельностью является стратегической задачей информационно-технологического обеспечения деятельности Банка. В условиях постоянного роста количества ИТ-услуг большое значение приобретает дальнейшая автоматизация процессов и функций управления ИТ. Одной из актуальных областей, требующей автоматизации, является деятельность по раннему обнаружению и выявлению причин сбоев предоставления ИТ-услуг.**

### О БАНКЕ

Государственная корпорация «Банк развития и внешнеэкономической деятельности (Внешэкономбанк)» действует для обеспечения повышения конкурентоспособности экономики России, ее диверсификации, стимулирования инвестиционной деятельности. Внешэкономбанк реализует инвестиционную, внешнеэкономическую, страховую, консультационную поддержку проектов в России и за рубежом, направленных на развитие инфраструктуры, инноваций, особых экономических зон, защите окружающей среды, на поддержку экспорта российских товаров, работ и услуг, а также на поддержку малого и среднего предпринимательства. С момента основания органы управления Внешэкономбанка одобрили участие в финансировании 289 проектов на общую сумму 3,9 трлн. рублей, размер участия Внешэкономбанка – 2,4 трлн. рублей.

Банк действует на основании Федерального закона от 17 мая 2007 года № 82-ФЗ «О банке развития». Основные направления и показатели его деятельности определены Меморандумом о финансовой политике.

[www.inlinegroup.ru](http://www.inlinegroup.ru)





«СФЛС нацелена на раннее обнаружение и локализацию сбоев, поэтому одна из основных ее задач – работа с событиями, способными повлиять на функционирование бизнес-процесса. Создаваемые правила, представленные в виде матрицы решений, основываются на опыте Банка по эксплуатации бизнес-критичных систем, а также на лучших практиках.

В идеологию системы закладывался принцип постоянного совершенствования правил обнаружения и локализации причин потери доступности ИТ-услуг, контролируемых СФЛС. СФЛС реализует указанный принцип путем постоянного сопоставления результатов работы системы и информации, получаемой от системы управления инцидентами. В итоге выявляются случаи необнаружения или ложного обнаружения сбоев. Полученная информация используется для совершенствования матрицы решений, а СФЛС активно участвует в процессе улучшения качества ИТ-услуг», - считает руководитель проекта внедрения Сергей Катышев.

## ПОСТАНОВКА ЗАДАЧИ

В настоящее время во Внешэкономбанке сформирован каталог ИТ-услуг на основе более чем 200 ИТ-систем, предназначенных для поддержки корпоративных бизнес-процессов.

Предоставление этих услуг обеспечивает сложная и интенсивно развивающаяся ИТ-система Банка, включающая прикладное программное обеспечение и технологическую платформу, контроль работоспособности которых – необходимое условие обеспечения доступности ИТ-услуг для конечных пользователей.

Банк обладает инструментами мониторинга, которые предоставляют администраторам и дежурной смене детальные данные о состоянии ИТ-инфраструктуры. Существующий инструментарий обеспечивает:

- мониторинг сетевого активного оборудования с использованием ПО HP Network Node Manager и CiscoWorks;
- мониторинг приложений и работоспособности ИТ-ресурсов с использованием ПО HP Operations Manager, средств операционных систем, средств VMware и средств СУБД Oracle, охватывающих ограниченное количество ИТ-ресурсов для дежурной смены отдела автоматизации информационных систем (ОАИС).

Однако имеющиеся системы мониторинга предоставляют информацию об элементах, но не обеспечивают всю полноту информации о доступности ИТ-услуг и не решают задачу локализации возникающих сбоев, способных повлиять на доступность ИТ-услуг. Поэтому в Банке назрела необходимость создания комплексной системы функциональной локализации сбоев, нацеленной на автоматизированную локализацию и предотвращение сбоев ИТ-услуг.

Было принято решение о создании Системы функциональной локализации сбоев ИТ-услуг Внешэкономбанка (СФЛС). СФЛС предназначена для контроля доступности ИТ-услуг Банка, раннего обнаружения, локализации причины сбоя, анализа степени влияния на доступность ИТ-услуг и оповещения о сбоях в работе ИТ-услуг и их компонентов.

**«В ВЭБ, как и в других организациях, существуют крайне важные бизнес-процессы, для которых время восстановления ИТ-услуг является критическим фактором. Сокращение времени на обнаружение и локализацию сбоев - это то, без чего ИТ обойтись не может», - убежден Валерий Николаевич Чашкин, руководитель ДОББ Внешэкономбанка.**

## СИСТЕМА ФУНКЦИОНАЛЬНОЙ ЛОКАЛИЗАЦИИ СБОЕВ

В целях создания СФЛС для каждой контролируемой ИТ-услуги проводился структурный анализ с точки зрения влияния составляющих ее компонентов на доступность услуги. Анализ делался с использованием ресурсно-сервисной модели ИТ-услуги, по которой же определялись элементы и способы их контроля, разрабатывалась матрица локализации неисправностей и определялись группы ответственных по типам событий.

Система функциональной локализации сбоев контролирует доступность ИТ-услуг методом эмуляции работы пользователей в бизнес-системах. При необходимости проводится локализация с использованием информации, полученной от системы мониторинга, о состоянии объектов ИТ-инфраструктуры, участвующих в предоставлении ИТ-услуг, включая прикладное программное обеспечение, СУБД, операционные системы, серверное, сетевое оборудование и рабочие места.

## РЕШЕНИЕ HP BUSINESS SERVICE MANAGEMENT

Для реализации СФЛС специалистами ИНЛАЙН ГРУП было предложено решение на базе программного обеспечения HP BSM (Business Service Management), которое было выбрано как наиболее полно отвечающее требованиям к системе и позволяющее создать единое информационное пространство управления всей ИТ-инфраструктурой Внешэкономбанка.

«Важнейшей особенностью СФЛС, основанной на HP BSM, является ее способность органичного объединения множества «взглядов» на объект управления (ИТ-услугу), предоставляющая всестороннее представление о «здоровье» ИТ-услуги. В частности, объединение взгляда «изнутри» (мониторинг параметров сети передачи данных, серверов, операционных систем и приложений) и взгляда «снаружи» (эмуляция действий пользователей, контроль времени отклика) в СФЛС позволяют уже при обнаружении сбоя определить его влияние на доступность ИТ-услуги», - считает Сергей Новиков, руководитель отдела систем управления ИТ-инфраструктурой компании ИНЛАЙН ГРУП.

**Ключевыми компонентами HP BSM в СФЛС являются:**

**Operations Manager i** – ядро СФЛС. Осуществляет сбор, обработку данных от собственных агентов и внешних систем, обеспечивает привязку всех объектов к единой топологии в специализированной CMDB (RTSM), обеспечивает передачу сообщений и синхронизацию статусов между всеми компонентами.

**Business Process Monitor** – система мониторинга, выполняющая эмуляцию действий реального пользователя и предоставляющая информацию о доступности и производительности ИТ-услуг с точки зрения конечного пользователя.

**RTSM** – (Real Time Service Model) оперативная конфигурационная база данных, хранящая объекты и модели ИТ-услуг для целей мониторинга.

**Topology Correlation** – система корреляции событий для определения степени влияния ИТ-услуг и поиска корневой причины сбоя.

«Решение HP BSM давно зарекомендовало себя на рынке и успешно эксплуатируется многими заказчиками как в России, так и за рубежом, - говорит Андрей Кутуков, Директор HP Software в России. - Благодаря синтезу технологий HP и опыта ИТ-службы Внешэкономбанка удалось создать систему поддержки принятия решений, которая эффективна не только для ИТ-подразделения, но и для бизнеса».





## РЕЗУЛЬТАТЫ

«Внедрение СФЛС, безусловно, снизило риски, связанные с критичными ИТ-услугами за счет предупреждения и локализации возможных сбоев. Однако это не все ее преимущества. В ходе внедрения системы и постановки на мониторинг критичных ИТ-услуг мы на практике получили более четкое понимание влияния компонентов на доступность ИТ-услуг. Это позволяет выполнять их эффективное обслуживание и избегать ошибочных действий сотрудников и автоматизированных систем при разрешении сбоев», - считает Валерий Николаевич Чашкин.

На данный момент в Банке создана СФЛС, в область охвата которой включен ряд бизнес-критичных ИТ-услуг. Идет плановое подключение ИТ-услуг к СФЛС в зависимости от их критичности и количества ранее зафиксированных сбоев.

Ключевым принципом работы СФЛС является совершенствование матрицы принятия решений по назначению групп ответственных по тем или иным типам событий.

В результате реализации проекта Внешэкономбанк получил результаты по основным целям:

- Поддержка и развитие существующих процессов управления ИТ. Создание Системы направлено на поддержку существующих процессов ИТ-управления Внешэкономбанка в части управления доступностью и качеством ИТ-услуг, а также в части поддержки ИТ-услуг, включая управление инцидентами, проблемами и управление операциями ИТ-услуг.
- Управляемость. Предоставление дополнительной информации о доступности ИТ-услуг позволяет сотрудникам службы поддержки пользователей принимать своевременные, взвешенные и обоснованные решения.
- Повышение качества. Уменьшение рисков снижения качества ИТ-услуг, контролируемых СФЛС

СФЛС зарекомендовала себя как эффективный инструмент службы поддержки пользователей, являющейся важным элементом системы управления ИТ-деятельностью.



### ЗАО «ИНЛАЙН ГРУП»

123007, г. Москва  
Хорошевское ш., д. 38, корп. 1  
Тел.: +7 (495) 787-5940  
Факс: +7 (495) 787-5935  
E-mail: [info@inlinegroup.ru](mailto:info@inlinegroup.ru)  
[www.inlinegroup.ru](http://www.inlinegroup.ru)

### ЗАО «ИНЛАЙН ГРУП ЦЕНТР»

394007, г. Воронеж,  
Спортивная наб., д. 4-В  
Тел.: +7 (473) 247-4694  
Факс: +7 (473) 247-4685  
E-mail: [contacts@inlinegroup-c.ru](mailto:contacts@inlinegroup-c.ru)  
[www.inlinegroup-c.ru](http://www.inlinegroup-c.ru)

### ЗАО «ИНЛАЙН ГРУП СПб»

197341, г. Санкт-Петербург,  
Коломяжский проспект 27,  
БЦ "Содружество", 6 этаж  
Тел.: +7 (812) 340-0121  
E-mail: [spb\\_info@inlinegroup.ru](mailto:spb_info@inlinegroup.ru)  
[www.inline-group.spb.ru](http://www.inline-group.spb.ru)

### ООО «ИНЛАЙН ГРУП ЗАПАД»

04071, г. Киев,  
ул. Ярославская, 56-А  
Тел./факс: + 38 (044) 496-3366  
E-mail: [office@inlinegroup.ua](mailto:office@inlinegroup.ua)  
[www.inlinegroup.com.ua](http://www.inlinegroup.com.ua)