

Система комплексного мониторинга ИТ-сервисов ЗАО «Райффайзенбанк»

Максим Качелкин

Руководитель Группы централизованного контроля систем и сервисов Управления технологической инфраструктуры Дирекции информационных технологий ЗАО "Райффайзенбанк"



**Райффайзен
БАНК**



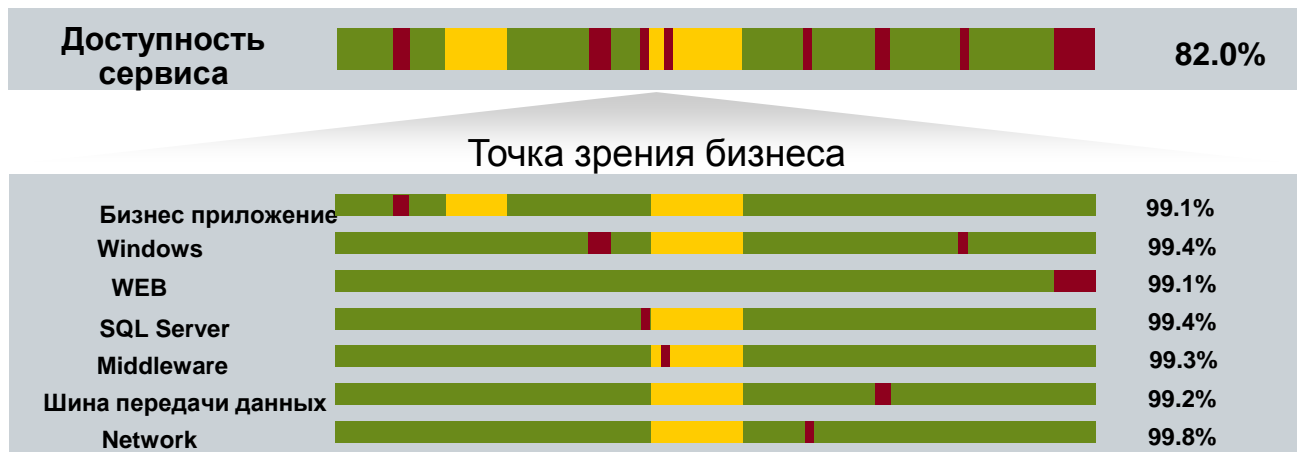
ЗАО «Райффайзенбанк»

- ✓ **Банк работает в России с 1996 года и оказывает полный спектр услуг частным и корпоративным клиентам**
- ✓ **2006 год – поглощение Импексбанка**
- ✓ **11-е место в России по размеру активов***
- ✓ **5-е место по объему средств частных лиц, 10-е место по объему кредитов частным лицам***

* - по результатам 1-го полугодия 2013 года («Интерфакс-ЦЭА»).

Предпосылки проекта

- *Централизованный мониторинг в банке существует более 6 лет – NNM, SCOM, Tivoli. Назрела потребность в «надстройке» (зонтике) для объединения разрозненных специализированных систем и обеспечения единой консоли событий*
- *Требуется оценка «здоровья» ИТ сервисов*
- *Требуется изменения в текущих схемах работы*



Выбор решения

- ✓ *Специализированные системы не подходят для мониторинга гетерогенных сред*

- ✓ *Заявленные возможности “Manager of Managers” специализированных систем недостаточны*

- ✓ *Критерии:*
 - ✓ *Решение, архитектурно предназначенное для интеграции со сторонними системами в роли “Manager of Managers”*

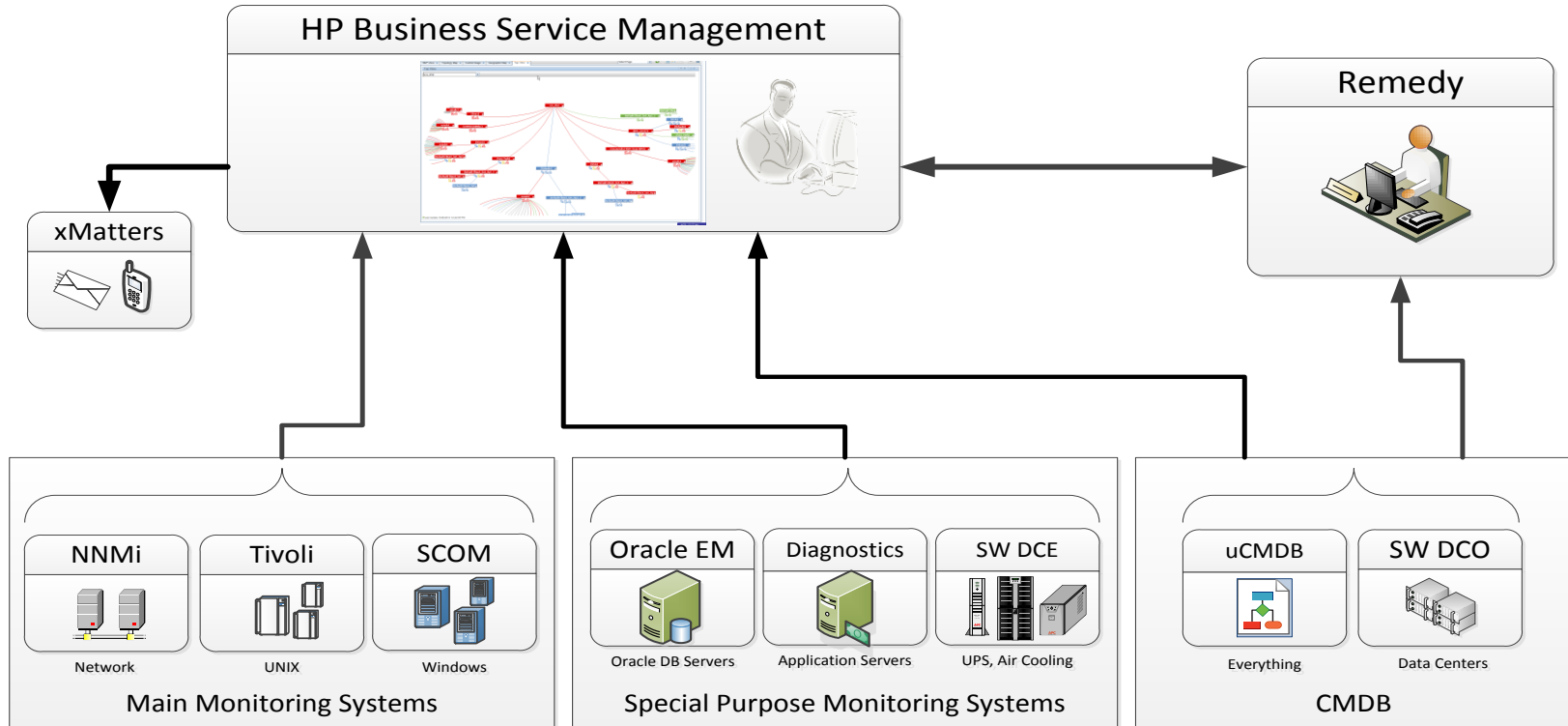
 - ✓ *Развитые механизмы обработки и корреляции событий*

 - ✓ *Мониторинг на основе CPM в CMDB*

Масштаб проекта

- ***Более 3000 хостов в мониторинге, тысячи экземпляров приложений, десятки тысяч проверок***
- ***Большое количество интегрируемых систем управления, комплексность решения***
- ***Построение процесса управления мониторингом ИТ сервисов, интегрированного с остальными процессами ITSM***
- ***Два пилотных сервиса, охватывающих до 80% типов объектов ИТ инфраструктуры***

Архитектура СКМ ИТ сервисов



HP, IBM, Microsoft, Oracle, Schneider Electric (APC), xMatters, BMC

Пример консоли СКМ ИТ-сервисов

HP Business Service Management (running on mybsm.raiffeisen.ru) - Windows Internet Explorer

Business Service Management - My BSM

MyBSM Applications Admin Help Site Map

Capstone HPL for IT Head x Capstone HPL for IT specialists x

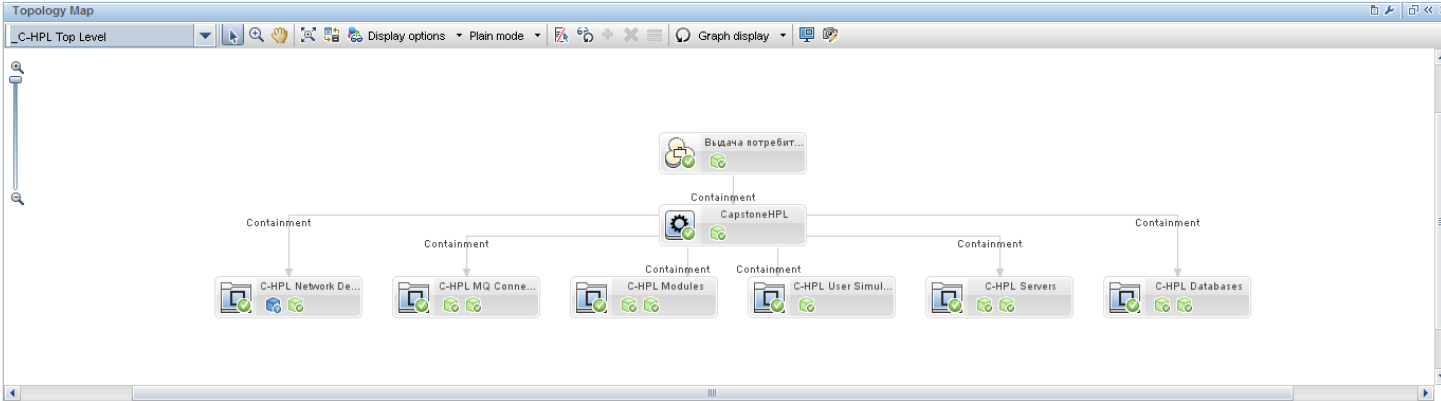
Select Page

Topology Map

_C-HPL Top Level

Display options Plain mode


Graph display



Last Update: 9/3/2013 06:36:13 PM

Current Status Snapshot

Comparison tracking period: Month



Day ✓
Week ✓
Month ✓
Quarter ✓
Year ✓
SLA period ✓
Forecast ✓

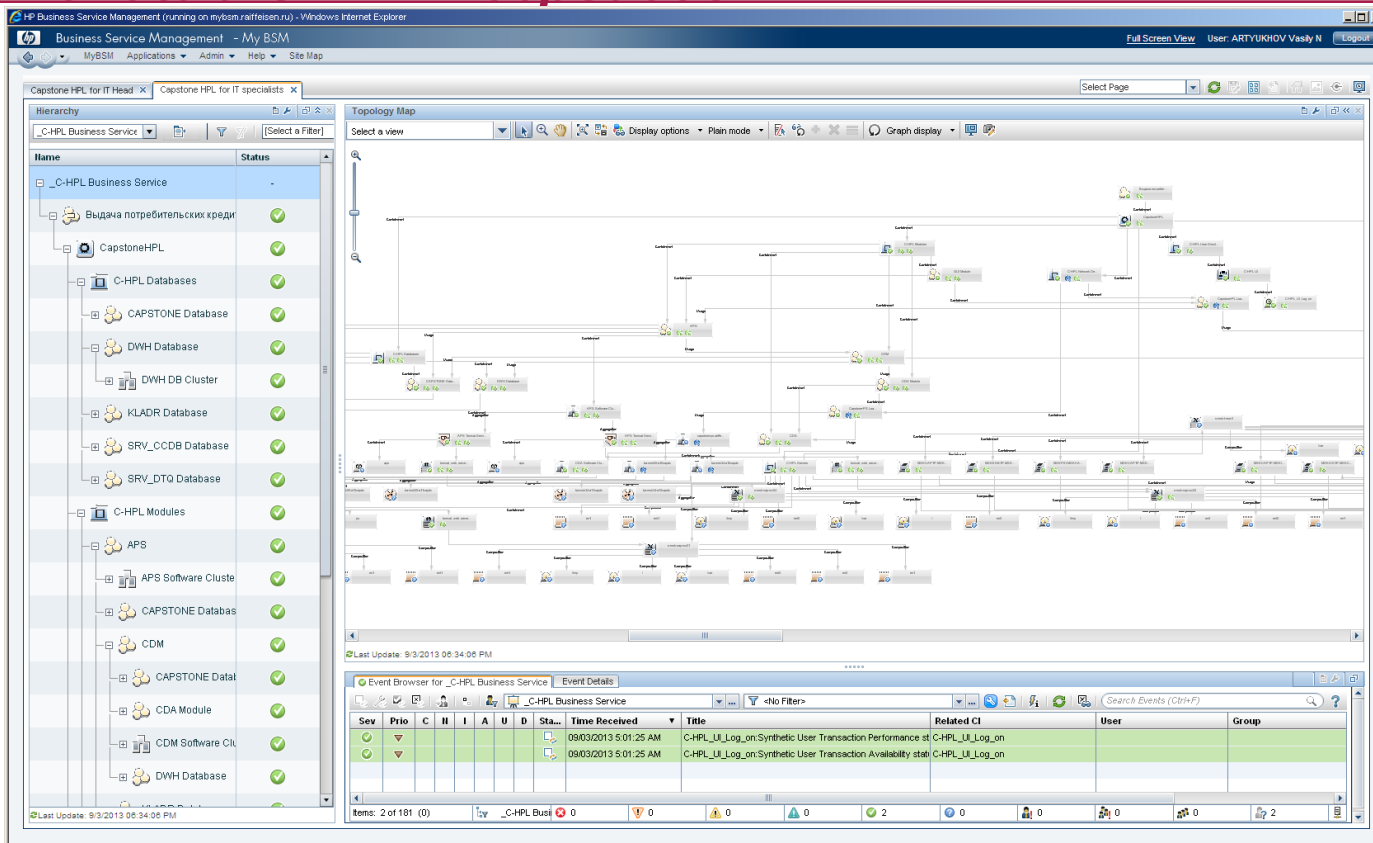
Last Update: 9/3/2013 06:30:02 PM

KPIs Over Time Report

Configuration Item	KPI	Status
Выдача потребительских кредитов	CapstoneHPL KPI (RBRU)	
CapstoneHPL	CapstoneHPL KPI (RBRU)	
C-HPL User Simulation	C-HPL User Simulation KPI (RBRU)	
C-HPL Servers	C-HPL Servers KPI (RBRU)	
C-HPL Network Devices	C-HPL Network Devices KPI (RBRU)	
C-HPL MQ Connections	C-HPL MQ Connections KPI (RBRU)	
C-HPL Modules	C-HPL Modules KPI (RBRU)	
C-HPL Databases	C-HPL Databases KPI (RBRU)	

Last Update: 9/3/2013 06:30:03 PM

Пример консоли СКМ ИТ-сервисов



The screenshot displays the HP Business Service Management (BSM) console. The interface is divided into several sections:

- Hierarchy:** A tree view on the left showing the structure of services. The root is 'C-HPL Business Service', which includes 'Выдача потребительского креди...', 'CapstoneHPL', 'C-HPL Databases', 'C-HPL Modules', and 'C-HPL Software Cluste...'. Each item has a status indicator (green checkmark).
- Topology Map:** A large central area showing a complex network of service components and their interdependencies. Nodes are represented by icons and connected by lines.
- Event Browser:** A table at the bottom showing recent events for the selected service.

Sev	Prio	C	I	I	A	U	D	Sta...	Time Received	Title	Related CI	User	Group
✓	▼								09/03/2013 5:01:25 AM	C-HPL_UI_Log_on.Synthetic User Transaction Performance st...	C-HPL_UI_Log_on		
✓	▼								09/03/2013 5:01:25 AM	C-HPL_UI_Log_on.Synthetic User Transaction Availability stat...	C-HPL_UI_Log_on		

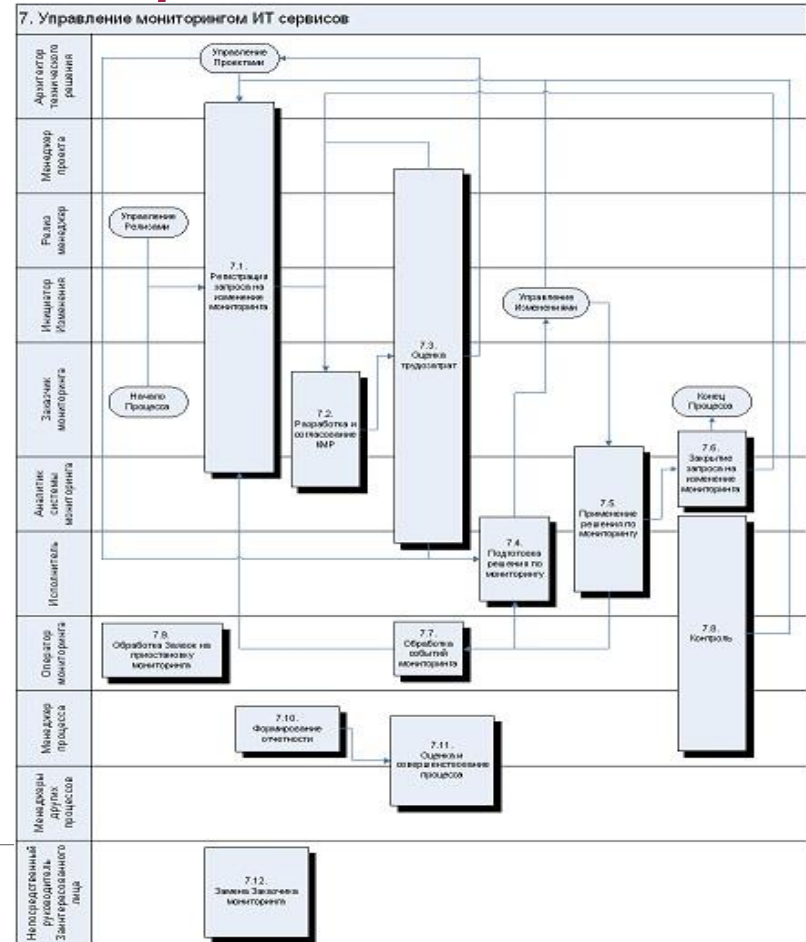
Items: 2 of 181 (0) | Typ: C-HPL Busi | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2

Подходы, уроки

- ✓ *Задача выполнима*
- ✓ *«Правильная» интеграция не всегда реализуема стандартными средствами*
- ✓ *Не все специализированные системы работают с событиями, представляя данные только о текущем статусе*
- ✓ *Много изыскательской работы*
- ✓ *Продукты обязательно должны быть на поддержке*

Процесс управления мониторингом ИТ сервисов

- ✓ Улучшение отношения с пользователями ИТ сервисов
- ✓ Повышение степени управляемости ИТ за счёт:
 - ✓ Чёткая формализованная процедура внесения изменений в СКМ ИТ сервисов обеспечивает адекватность последней при любых изменениях ИТ инфраструктуры;
 - ✓ В рамках построения СКМ появляются сервисно-ресурсные модели ИТ сервисов, позволяющие проводить what-if анализ в обе стороны.
- ✓ Улучшение отношения между бизнес и ИТ руководством вследствие повышения степени управляемости ИТ
- ✓ Повышение эффективности использования ИТ ресурсов и способствование долговременному сокращению затрат:
 - ✓ Применение изменений в продуктивной среде одновременно с соответствующим изменением мониторинга;
 - ✓ Использование шаблонов для мониторинга однотипного оборудования и ПО.



Результаты, перспективы

- ✓ **Создана платформа СКМ ИТ сервисов**
- ✓ **Разработан процесс управления мониторингом ИТ сервисов**
- ✓ **Актуальная CMDB**
- ✓ **Построены сервисно-ресурсные модели пилотных ИТ сервисов**
- ✓ **Единая консоль событий мониторинга**
- ✓ **Определение «здоровья» ИТ сервисов на основе состояния всех составляющих их объектов ИТ инфраструктуры**
- ✓ **Автоматизированная регистрация инцидентов на группы ответственности**
- ✓ **Начата опытная эксплуатация СКМ ИТ сервисов**

- ✓ **Следующие шаги:**
 - ✓ **Постановка на мониторинг новых ИТ сервисов**
 - ✓ **Интеграция с новыми источниками данных**



Спасибо за внимание!



**Райффайзен
БАНК**

www.raiffeisen.ru