

БИЗНЕС-КЕЙС БАНКА

Описание текущей ситуации

В настоящее время в банке работает 400 человек, из которых более трёхсот являются пользователями ИТ-услуг. Около 250 пользователей работают в головном офисе банка, остальные – в дополнительных офисах, расположенных в разных частях крупного российского мегаполиса. Головной офис банка располагается в центральной, исторической части города, в старинном здании постройки начала XX века. Здание не является собственностью банка, банк является арендатором помещений у собственников здания.

Банк ориентирован на работу с крупными организациями и частными лицами, имеющими доходы выше средних.

Отдел ИТ банка выделен в самостоятельную организационную единицу. Руководитель ИТ-отдела подчиняется руководству банка. Отдел ИТ состоит из группы поддержки и четырёх групп специалистов (группы администрирования, сопровождения ПО, телекоммуникаций, закупки и учёта оборудования), в отделе работает 26 человек. Отдел ИТ осуществляет поддержку услуг, которые предоставляются сотрудникам банка, а также организациям и частным лицам – клиентам банка. Обеспечение высокого уровня удовлетворённости клиентов банка предоставляемым обслуживанием – один из основных принципов работы банка. При необходимости пользователи и клиенты банка обращаются в службу поддержки ИТ по вопросам, связанным с информационными технологиями.

Компьютерные сети основного и дополнительных офисов связаны выделенными высокоскоростными каналами, что обеспечивает сотрудникам дополнительных офисов возможность работы с ресурсами ИТ-инфраструктуры головного офиса; все серверы банка расположены на территории головного офиса. Сопровождение серверов и установленного на них ПО выполняют сторонние организации и/или поставщики ПО. Самостоятельно отдел ИТ сопровождает и поддерживает только ПО собственной разработки.

Исторически сложилось так, что ИТ-отдел размещён в полуподвальном этаже здания, в нескольких помещениях. ЦОД имеет отдельное помещение, архивы данных хранятся в соседнем с ЦОД помещении в несгораемых шкафах.

Руководство банка считает, что вопросы доступности и непрерывности предоставления ИТ-услуг, а также вопросы сохранения информации – исключительно зона ответственности ИТ, поэтому совместного с бизнесом анализа рисков непрерывности не проводится. Основным риском непрерывности считается возможность возникновения пожара в здании, поэтому ЦОД оборудован средствами пожарной сигнализации.

Перспективы развития

Работа с физическими лицами

Банк активно работает с физическими лицами. Развитие сети банкоматов, расширение спектра услуг, открытие в течение ближайшего года пяти отделений банка и дополнительных офисов в других городах – такие задачи по работе с физическими лицами были определены руководством банка. При этом часть услуг, адресованных физическим лицам, должны быть доступны им ежедневно и круглосуточно.

Тенденции развития ИТ-инфраструктуры

1. **Консолидация вычислительных ресурсов.** Это выражается, во-первых, в замене большого количества относительно слабых вычислительных устройств малым числом мощных вычислительных устройств; а, во-вторых, итогом консолидации должна стать однородность структуры оборудования и приложений, значительно более лёгкая в управлении и модерни-

зации, и, как следствие, приводящая к быстрому росту внедрения новых вычислительных ресурсов.

2. **Интеграция уже существующих приложений** – создание общего слоя данных разных бизнес-приложений для упрощения обмена этими данными и их последующей централизованной обработки.

3. **Всё большее привлечение внешних подрядчиков**, в частности, в качестве первоочередного рассматриваются вопросы передачи на аутсорсинг обслуживания сети банкоматов и предоставления ИТ-услуг в дополнительных офисах.

По логике руководства банка, всё это должно привести, с одной стороны, к увеличению мощности ИТ-инфраструктуры банка и обеспечению большего количества услуг, а с другой стороны, повысить надёжность, производительность и масштабируемость ИТ-систем.

Внедрение ИСУБД «Афина Плюс»

Для повышения рентабельности деятельности банка и обеспечения ИТ-поддержки бизнес-функций команда ИТ-службы банка планирует внедрение информационной системы управления банковской деятельностью (ИСУБД) «Афина Плюс», которая представляет собой набор функциональных модулей, работающих с единой логической базой данных и объединённых вокруг единого ядра. «Афина Плюс» обеспечивает:

- ведение операций в реальном масштабе времени;
- организацию работы удалённых отделений в режиме online;
- оперативное обеспечение интенсивного развития бизнеса при введении новых банковских продуктов за счёт интегрированности системы;
- надёжную и эффективную обработку большого объёма документооборота;
- своевременную адаптацию при изменении требований законодательства, инструкций Банка России, других государственных органов, внешнего и внутреннего аудита;
- обеспечивает подключение необходимого количества банкоматов и POS-терминалов различных производителей с использованием выбранных заказчиком протоколов;
- управление взаимоотношениями с клиентами (CRM).

Система будет реализована в архитектуре «клиент-сервер» в соответствии с промышленными стандартами на операционные системы и СУБД. Все бизнес-процедуры системы будут выполняться на сервере. В качестве сервера баз данных «Афина Плюс» будет использоваться СУБД одного из известных вендоров ПО.

Внедрение системы AssistMe

Устойчивую и безопасную работу банкоматов в режимах обслуживания клиента, технического обслуживания, инкассации, а также реализацию интерфейса и стандартных печатных форм (чеков) на любом из национальных языков (русском и др.) обеспечит система AssistMe. Сеть банкоматов – довольно уязвимый объект инфраструктуры, поскольку располагается вне территории банка, и поэтому от эффективного контроля его работы зависит качество обслуживания клиентов банка. Внедрение системы AssistMe предполагает поэтапную замену разнородного парка банкоматов, каждый из которых поддерживает только либо магнитные, либо микропроцессорные карты, на многофункциональные банкоматы, аппаратное и программное обеспечение которых может быть гибко сконфигурировано в соответствии с требованиями заказчика.

Внедрение системы управления корпоративной сетью на операционном уровне

Кроме того, внедряется система, предназначенная для управления корпоративной сетью, обеспечивающая мониторинг и возможность оперативного реагирования на сбои, а также система, решающая задачи распространения и инвентаризации ПО. Внедрение этих инструментов управления инфраструктурой позволит банку обеспечивать круглосуточную поддержку клиентов и расширить спектр предлагаемых банком услуг.