

KONFIGURAČNÍ DATABÁZE KONKURENČNÍ VÝHODOU KOMERČNÍ BANKY

KOMERČNÍ BANKA je jednou z nejefektivnějších univerzálních bank ve střední Evropě. Poskytuje klientům komplexní služby v oblasti drobného, podnikového a investičního bankovnictví. Celkem 8 803 zaměstnanců skupiny Komerční banky obsluhuje 2,6 milionu klientů, kteří mohou využít rozsáhlé sítě 398 obchodních míst v celé České republice. KB nyní provozuje 699 bankomatů. Jeden z kanálů přímého bankovnictví využívá 1,1 milionu klientů. KB je součástí skupiny Société Générale.

MANAŽERSKÉ SHRNUТИ

Situace

Komerční banka je vyspělou bankou ve smyslu IT řízení. V průběhu let bylo nasazeno mnoho systémů, ze kterých klienti banky profitovali a byl tak umožněn významný růst banky. Vzhledem k různorodosti všech systémů a platform i náročnosti jejich řízení bylo rozhodnuto, že dalším krokem rozvoje řízení IT je získání absolutního přehledu o všech IT komponentách se silným zaměřením na propojení business služeb a technologické infrastruktury.

Řešení

KB ve spolupráci s firmou Devoteam připravila plán implementace systému správy konfigurací (CMS/CMDB) za účasti týmu zahraničních i českých expertů, kteří si podobnou a rozsáhlou implementaci již prošli. Vzhledem k dlouhodobé architektonické vizi a v souladu s technologickými standardy Société Générale bylo vybráno řešení HP UCMDB, které posloužilo jako technologická platforma pro implementaci CMS a současně umožnilo automatizované sledování infrastruktury včetně vazeb. Společný implementační tým integroval HP UCMDB do stávajícího systému řízení, včetně systému Service Desk. V současné době se jedná o jedinou implementaci HP UCMDB obdobného rozsahu v ČR (přibližně 1,5 mil. konfiguračních položek a 2 mil. vazeb).

Benefity

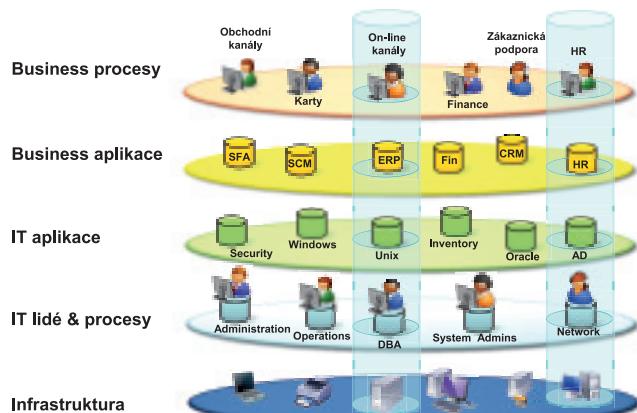
Nově implementovaná konfigurační databáze umožňuje dokonalý přehled o stavu IT infrastruktury včetně jejich vazeb na aplikační vrstvu a business služby. Slouží k rychlejší identifikaci příčin výpadků a tím i zkrácení doby jejich trvání. Snižuje časové nároky na přípravu nasazení nových systémů a služeb, především díky přehlednému mapování dopadů změn na stávající systémy a služby. Významně snižuje i rizika nepřepokládaných výpadků při plánovaných změnách.

"Poskytnutí nových služeb zákazníkům v co nejkratším čase a odpovídající kvalitě je dnes klíčovou konkurenční výhodou. Většina IT útvarů v organizacích přímo podporuje primární cíle organizace.", říká Radek Bělina, ESM Sales&Delivery manager, který ve společnosti Devoteam odpovídá za oblast řízení IT (Enterprise Service Management) a doplňuje: "Kvalitní řízení změn a konfigurační management jsou prostředkem pro urychlení implementace nových změn, které business potřebuje, nástrojem pro omezení výpadků způsobených těmito změnami i metodou snižování rizik případného nesouladu s regulativy, které jsou zejména v bankovním sektoru velice přísné."

Velký třesk, nasazení všeho najednou

Zbyněk Hanuška, KB Solution Architect:

"Z architektonického hlediska bylo nutné vystavět řešení, které bude svým rozsahem a možnostmi jedinečné. Cíle projektu, vysoká vyspělost našich procesů a tím pádem i vysoká očekávání, neumožňovaly pouze částečnou implementaci metodou step-by-step obvyklou v projektech tohoto typu. V souladu s technologickou vizí pro ITSM doménu jsme navrhli a postavili celofrémovní řešení, které je připraveno sloužit jako IT datový a informační sklad a zároveň je schopno zastávat roli celofrémovního IT slovníku. Vybudovali jsme řešení postavené na technologicky vyspělé platformě s otevřenou technologickou i logickou architekturou, vyspělým metamodelem a funkčními procesy. Toto řešení nám nyní bude sloužit jako základní kámen pro implementaci a zvyšování vyspělosti IT procesů a řízení IT jako celku."



Obr.1 Ukázka vazeb Business procesů na aplikace, procesy a infrastrukturu.



Na základě zkušeností z úspěšných projektů víme, že lidé a procesy jsou primární. Technologie musí být dobrá, ale je až sekundárním faktorem úspěchu.

Glen Kjaerulff, Solution Architect, Devoteam



Implementace CMDB

Jan Drašnar, KB Project Manager:

„Pro dosažení stanovených cílů projektu bylo nutné efektivně propojit jak procesní, tak technologické oblasti celého IT. I z tohoto důvodu byl projekt tak složitý, jako je samo IT. Klíčovým faktorem úspěchu projektu bylo správně a realisticky nastavit očekávané výsledky a po celou dobu realizace aktivně komunikovat s klíčovými zákazníky projektu.“

Glen Kjaerulff, UCMDB architekt, doplňuje: „Osobně mám jedno takové pravidlo, které se snažím vysvětlovat svým zákazníkům: Pro každou nově založenou položku konfigurační databáze musí existovat reálný způsob využití, jinak je tam zbytečně. V KB jsme našli společnou řeč snadno a úspěšně dokončili projekt.“

„Ke konfigurační databázi je možné přistupovat dvěma různými způsoby,“ říká Radek Bělina. „První je čistě technologický a v uvažování IT manažerů zatím převažuje. CMDB bývá nasazována jako podpora nástroje typu Service Desk a umožňuje operátorům a specialistům přístup k potřebným informacím o zařízeních, které uživatel nebo zákazník využívá.“

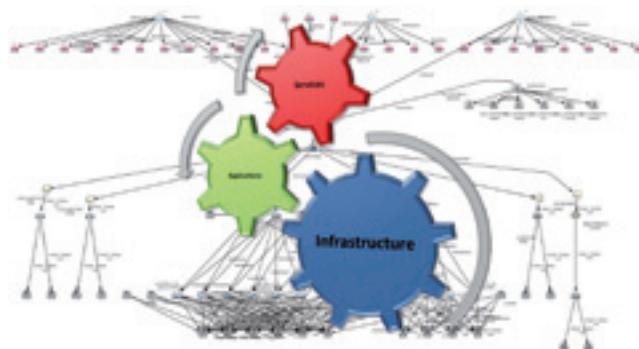
„V druhém případě, když je IT ve společnosti již vysoce rozvinuté, jako je tomu v případě Komerční banky a chce řídit své služby na základě požadavků businessu, využije právě konfigurační databáze pro propojení IT a businessu. Konfigurační databáze umožňuje evidovat a řídit vazby mezi technologickými komponentami a IT službami. Ukazuje, jak spolu jednotlivé služby souvisí, jak jsou provázány na business aktivity společnosti. Tyto informace mohou dobře sloužit například i pro plánování rozvoje i IT rozpočtu.“

Stručně o technologií

Pro řízení a správu procesu konfiguračního managementu (CMS — Configuration Management System a CMDB — Configuration Management Database) byla zvolena technologie HP UCMDB verze 9.5.314. UCMDB byla doplněná modulem Configuration Manager pro zpracování rozdílových stavů mezi autorizovaným a „AS-IS“ (aktuálním) stavem. Primárním zdrojem dat jsou automatizované „Discovery“ sondy, které pravidelně zjišťují aktuální stav a přítomnost všech komponent IT infrastruktury (hardware, software, vazby) v bance. V rámci konfigurační databáze jsou komponenty přes definované vazby („dependency trees“) automatizovaně vázány ke službám a vyhodnocovány.

Petr Čoban, Devoteam Project Manager:

„Pro úspěch projektu bylo klíčové zapojení mezinárodních expertů, kteří měli s UCMDB technologií dlouhodobé zkušenosti a jasnou vizi. Byli jsme tak schopni převést požadavky KB do reality a naplnit očekávání. Stejně důležitým faktorem byla i stabilita týmu na obou stranách po celou dobu trvání projektu, což umožnilo dosáhnout výsledků v kvalitě definované na počátku projektu.“



Obr. 2 Vazby v konfigurační databázi

O DEVOTEAMU

Nadnárodní skupina Devoteam působí ve 25 zemích Evropy, Afriky a Blízkého východu a zaměstnává téměř 5000 pracovníků. Za rok 2011 vykázala skupina obrat přes 0,5 miliardy EUR. Společnost je od roku 1999 kotařena na burze Euronext.

V České republice působí Devoteam od roku 2005. Jeho cílem je pomáhat klientům v soukromém i veřejném sektoru při propojování businessu a IT technologií. Společnost Devoteam se oblastí IT Service Managementu (ITSM) zabývá téměř od svého založení. Devoteam pokrývá oblast nezávislých konzultací v oblasti implementace procesů (ITIL, Cobit, ISMS), implementace nástrojů pro řízení IT procesů (HP, CA, BMC, ServiceNow, IBM a další) i akreditovaná školení procesů i technologií.

Mezi zákazníky v České republice a na Slovensku patří například: AVG, AXA, Česká pojišťovna, Česká spořitelna, DHL, Komerční banka, Ministerstvo financí, Ministerstvo vnitra, Správa základních registrů, Telefónica O2, Telefónica Slovakia, Raiffeisenbank, RWE IT, Škoda Auto, T-Mobile a další.