

Ключевые достижения по стратегическим программам в 2016 году

Сбербанк успешно выполняет стратегические инициативы, целью которых являются построение технологической платформы и трансформация в технологическую компанию к концу 2018 года.

Стратегическая программа «Надежность 99,99»

Сбербанк провел большую работу по обеспечению высокой надежности своих систем. Среди важных вех этой работы – организация георезервирования сервисов контактного центра Сбербанка; создание ядра новой высоконадежной локальной вычислительной сети; работа клиентских сервисов при совершении операций в интернет-магазинах, переводах, выдаче кредитов, обслуживании через удаленные каналы в режиме Stand-In 24 × 7 в период инцидентов и технологических работ. Простои критичных автоматизированных систем ЦОД «Южный порт» не превышают 1,6 часа в год. Данный ЦОД сертифицирован по программе Tier Certification Operational Sustainability, Uptime Institute, уровень GOLD.

Высококритичные сервисы транспортирования данных между автоматизированными системами Сбербанка переведены в режим функционирования 99,999 %, то есть простой системы составляет не более 5 минут в год. Это обеспечивает непрерывность предоставления основных услуг частным и корпоративным клиентам.

В системе «Сбербанк Онлайн» выделен пилотный блок для сотрудников, в котором происходит тестирование новых версий Сбербанк Онлайн до масштабного тиражирования, что минимизирует риски и сокращает сроки внедрения.

Программа «Трансформация ИТ-организации»

В Сбербанке внедрены сквозной производственный процесс и ресурсное планирование, благодаря чему усилился контроль за запуском и реализацией проектов, сократилась средняя длительность проектов с 30 до 18 месяцев. Новый процесс реализации проектных задач позволил сократить срок их внедрения в 1,9 раза. Выросла удовлетворенность внутренних клиентов, которая в области реализации ИТ-составляющей проектов выросла в 3,8 раза, в области реализации непроектных задач – в 3 раза. Сбербанк завершил трансформацию ИТ-организации. Создана платформа для технологической трансформации.

Программа «Технологическая трансформация»

В Сбербанке началась Agile-трансформация, которая заключается в переходе на метод гибкой разработки, получившей название Sbergile. Sbergile-команды обеспечены базовой автоматизацией, разработан процесс итеративной разработки сервисов.

В Сбербанке создан единый процесс управления операционным и ИТ-производством, инцидентами и технологическими стандартами.

На 13 % сокращена численность функции сопровождения клиентских операций. Трансформированы региональные центры сопровождения клиентских операций в г. Хабаровске и Воронеже. Сопровождение ИТ-операций обеспечено во всех часовых поясах.

Программа «Платформа поддержки развития бизнеса (18+)»

Платформа призвана стать универсальным конструктором для создания бизнес-приложений.

Практически подтверждена производительность и масштабируемость In-Memory Data Grid архитектуры, в частности достигнута высокая производительность в 35 тыс. транзакций в секунду. Создано единое информационное пространство, куда успешно загружены данные по 100 млн клиентов. Разработаны механизмы аудита, авторизации, доступа к данным и их пакетной обработки. Внедрены важнейшие сервисы для бизнеса: единый профиль клиента Розничного блока, единый каталог продуктов и тарифов в части вкладов и банковских карт, динамическое ценообразование. Запущены первые продуктовые фабрики: переводов P2P, торгового эквайринга, вкладов.

Команда Программы получила статус разработчиков open-source-сообщества Apache Software Foundation. Проекты Программы получили возможность развивать open-source-компоненты технологического стека платформ.

Программа «Единая фронтальная система»

Цель Программы – создать единый стандарт во всех каналах обслуживания клиентов.

Основной акцент Программы в 2016 году был сделан на росте активных продаж частным клиентам через контактный центр, повышении лояльности корпоративных клиентов за счет сервиса удаленного резервирования счета без визита в офис Сбербанка, снижении стоимости услуг внешних контактных центров корпоративных клиентов.

С технической стороны для этого была создана единая библиотека интерфейсных компонентов базовых системных сервисов, которые используются для создания пользовательского интерфейса. Использование библиотеки позволяет повысить на 30–35 % скорость разработки экранных форм и снизить стоимость их разработки на 15–20 %. Разработан ряд open-source-компонент, которые представлены для переиспользования в свободный доступ интернет-сообществу. Внедрен конвейер автоматической сборки приложений, и пилотируется технология автоматического развертывания системы на все среды. Использование технологии DevOps приведет к существенному снижению time-to-market и позволит в разы быстрее выводить продукты на рынок.

Функционал дистанционного открытия счетов, зарплатных проектов, корпоративных карт перенесен на новую цифровую корпоративную платформу. Это является первым шагом на пути к переходу на Единую фронтальную систему.

Создано мобильное рабочее место агента прямых продаж, что позволит планировать встречи и оптимизировать маршруты передвижения с учетом географического расположения клиентов.

Программа полностью реализуется по методу Agile. От идеи до открытия проходит восемь недель. По Программе работают более 90 Agile-команд. В 2016 году удалось сформировать лучшую команду ИТ-специалистов и бизнес-экспертов. Команда насчитывает более 1 тыс. сотрудников из бизнес-блоков Сбербанка и 17 центров компетенции «Сбербанк-Технологии». Для привлечения лучших специалистов Сбербанк провел день открытых дверей и Международный дизайн-хакатон.

Программа «Фабрика данных»

Цель Программы – обеспечить Группе условия для достижения конкурентной скорости вывода на рынок новых продуктов, монетизации данных, повышения скорости принятия управленческих решений, снижения стоимости владения данными. Программа объединила активности по созданию data-сервисов и развитию инфраструктуры с учетом актуальных тенденций в построении корпоративных хранилищ данных и аналитических платформ.

Ключевые проекты Программы:

- профиль клиента «4D» – повышает полноту информации и глубину истории о корпоративном клиенте;
- «Массовая персонализация» – повышает эффективность одноименных процессов розничного бизнеса за счет быстрого получения достоверных сведений о клиентах на основе данных;
- «Бутиковый конвейер» – увеличивает доход от клиентов CIB за счет сокращения сроков и повышения эффективности принятия решений в части информации о клиентах;
- проект «Геомаркетинг 2.0» – предоставляет внешним клиентам Сбербанка информацию об экономическом потенциале отдельных географических локаций.

В рамках Программы увеличена производительность аналитического хранилища данных. Создан новый важнейший элемент архитектуры – облако данных – это распределенное хранилище данных для последующей обработки, куда загружены первые данные крупнейших систем Сбербанка – Единая корпоративная система и Единый кредитный портфель. Запущена область экспериментов с данными и проверки гипотез моделей для бизнес-пользователей. Сбербанку удалось сократить до 10 дней время разовой поставки данных по запросам подразделений Сбербанка (ранее срок составлял более четырех месяцев).

Программа «Централизация 3.0»

Цель Программы – завершить централизацию ландшафта, существенно повысив экономическую эффективность ИТ-активов. В 2016 году в рамках Программы выведены из эксплуатации 682 нецелевые автоматизированные системы (при плане 410) и два ЦОД. В 2017 году планируется вывести еще 270 нецелевых систем и семь центров обработки данных и заменить ИТ-оборудование.