

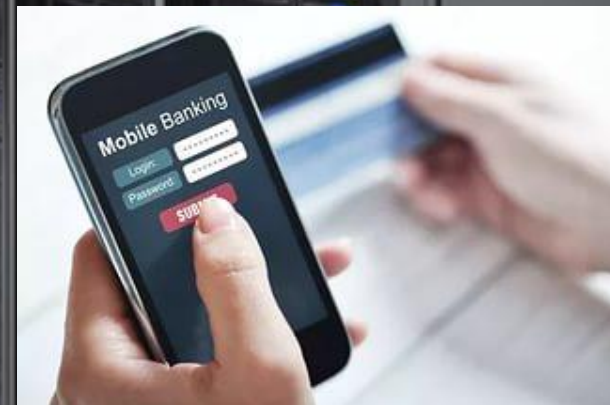
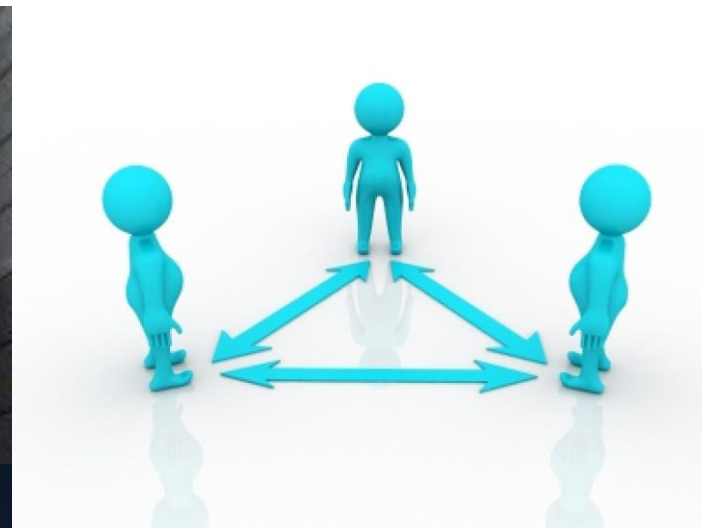


TOUCH BANK

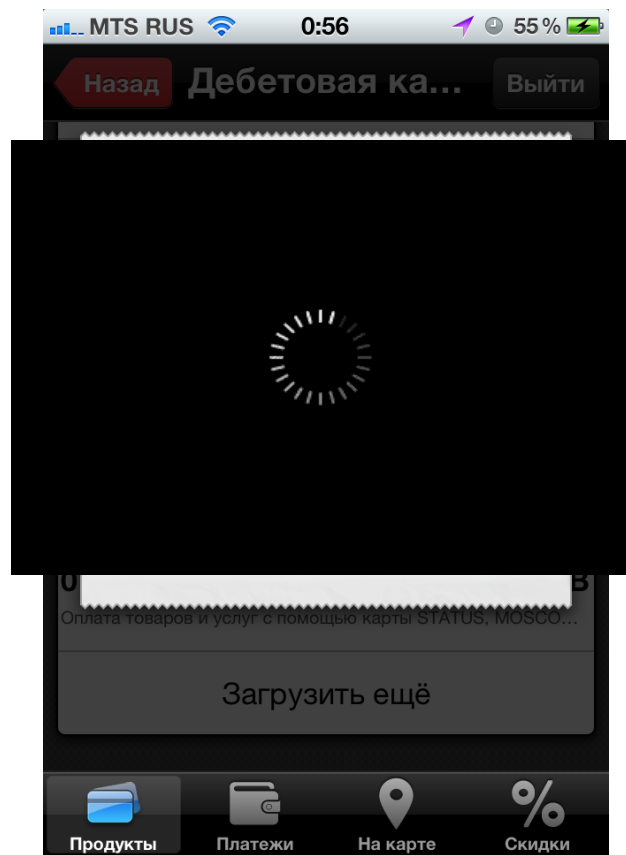
Опыт применения технологий управления
производительностью для ОНЛАЙН ИТ сервисов Банка



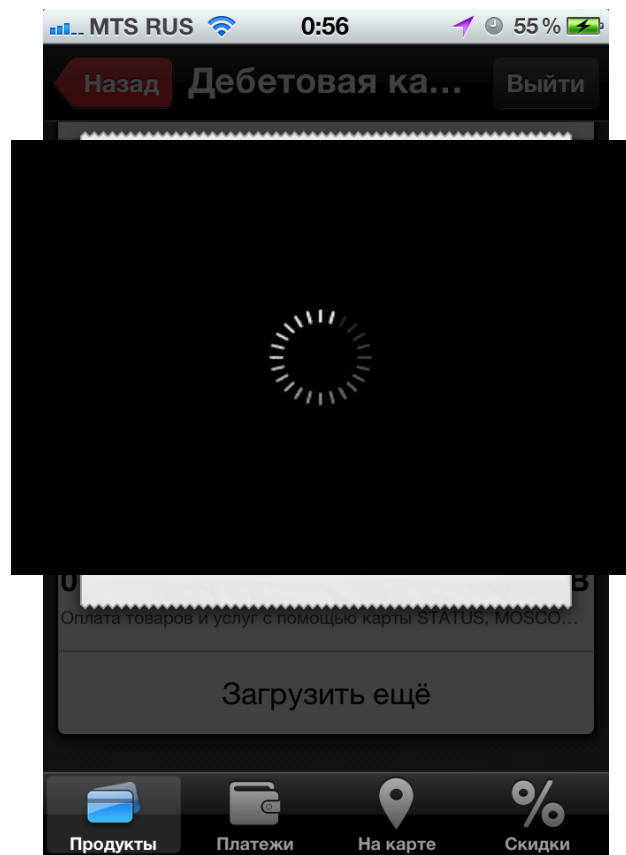
Интернет сервисы Банка сегодня



УПРАВЛЕНИЕ ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТЬЮ - ЧТО ЭТО ?



УПРАВЛЕНИЕ ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТЬЮ - ЧТО ЭТО ?



УПРАВЛЕНИЕ ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТЬЮ - ЧТО ЭТО ?



Разработка

Соглашение об уровне обслуживания



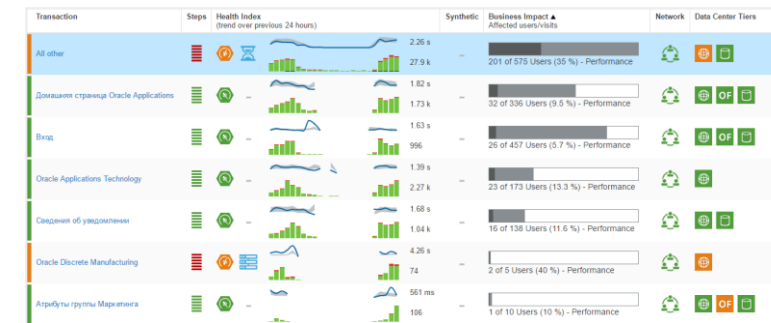
Support

Соглашение об уровне обслуживания



Клиенты

Соглашение об уровне обслуживания



ОТ МОНИТОРИНГА РАБОТЫ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ К АНАЛИТИКЕ



Клиенты





www.touchbank.com

СОВРЕМЕННАЯ ПЛАТФОРМА РОЗНИЧНОГО ОНЛАЙН-БАНКИНГА

- Одна карта для всех банковских услуг. Новый формат продукта и программ лояльности. Услуга Карта-в-карте.
- Каналы: Мобильный и Интернет банки + Контакт Центр
- Коммерческий старт с 1 апреля 2015 года
- На дату выпущено 170,000+ карт.



Лучший онлайн-банк 2015
Премия «Национального
банковского журнала»



Продукт года 2015
Премия инноваций и достижений
финансовой отрасли «Банковская
сфера» за сервис «Карты в Карте»



Product Innovation
of the Year 2016
Международная премия
журнала Retail Banker
International



Most Innovative
Retail Bank Russia 2016
Международная премия
журнала International Finance
Magazine



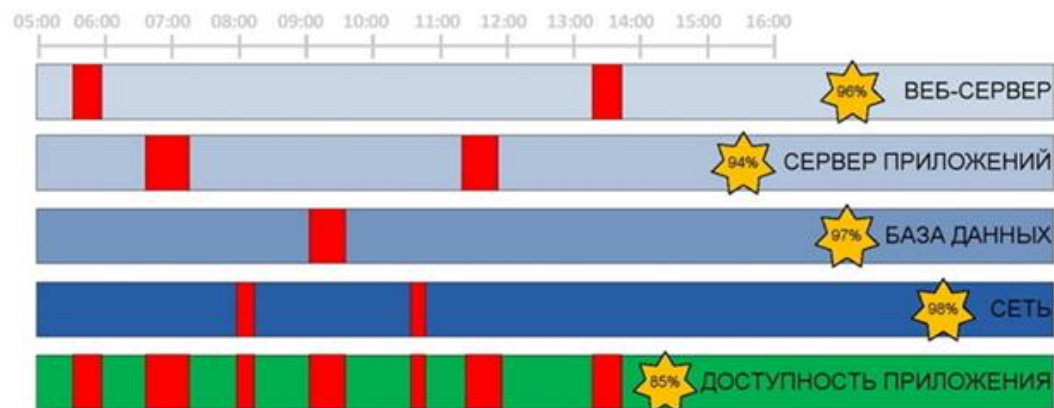
IT ЛИДЕР
НАЦИОНАЛЬНАЯ
ЕЖЕГОДНАЯ ПРЕМИЯ

История похода нашего ИТ за решением для мониторинга

У нас не было «эволюционного» периода развития.

За 8 месяцев банк был создан и запущен в коммерцию. При этом:

- Запуск продукта поддерживался только инфраструктурным мониторингом (Zabbix, PRTG, Oracle EM, Quest).
- Среди отложенных «на потом» задач разработки оказался транзакционный мониторинг, встроенный в единую шину и приложения
- «Потом» было перенесено на «после»
- **Стало ясно, что «Вжух, и мы видим цепочки транзакций!» отменяется...**
- **...и надо что-то срочно менять в концепции сопровождения и мониторинга.**
Существовавший подход никого не устраивал:



- ❗ Отсутствие реального «индекса здоровья» системы
- ❗ Опыт конечного пользователя учитывается мало
- ❗ Невозможность отслеживания SLA для бизнес-операций



"Довольный" пользователь

Решение нашлось в классе **Application Performance Monitoring**

Мы обратили внимание на новые продукты класса APM, и увидели в них шанс.

В ходе изучения существующих предложений на российском рынке выбор был остановлен на решении Dynatrace. Пилот вместе с представительством убедил нас в правильности пути.



 **dynatrace**

riverbed

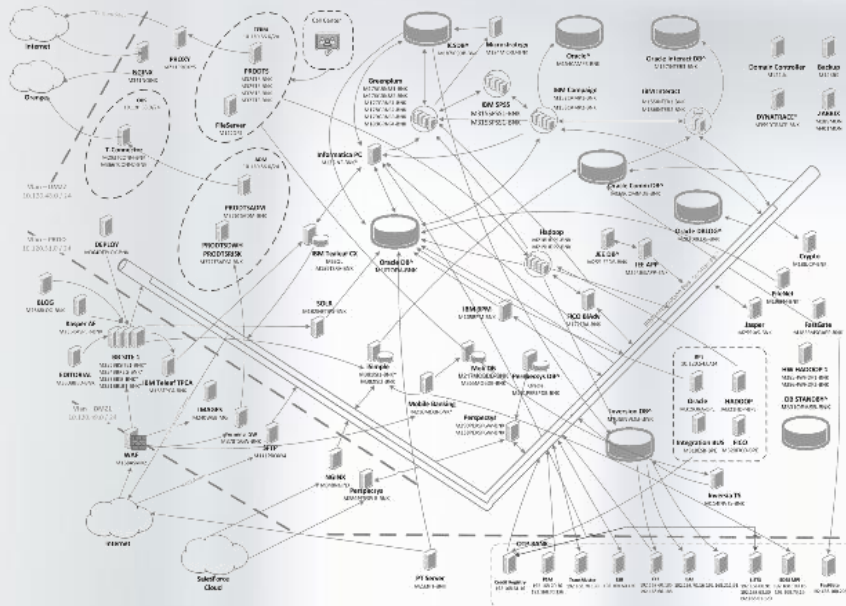

**Hewlett Packard
Enterprise**



- ⇒ У Dynatrace имелся специализированный агент для IBM Message Broker, в отличие от альтернатив
- ⇒ Плюсом стало то, что у Dynatrace есть дистанционный обучающий продукт и локальная поддержка

С чего мы начали свой APM

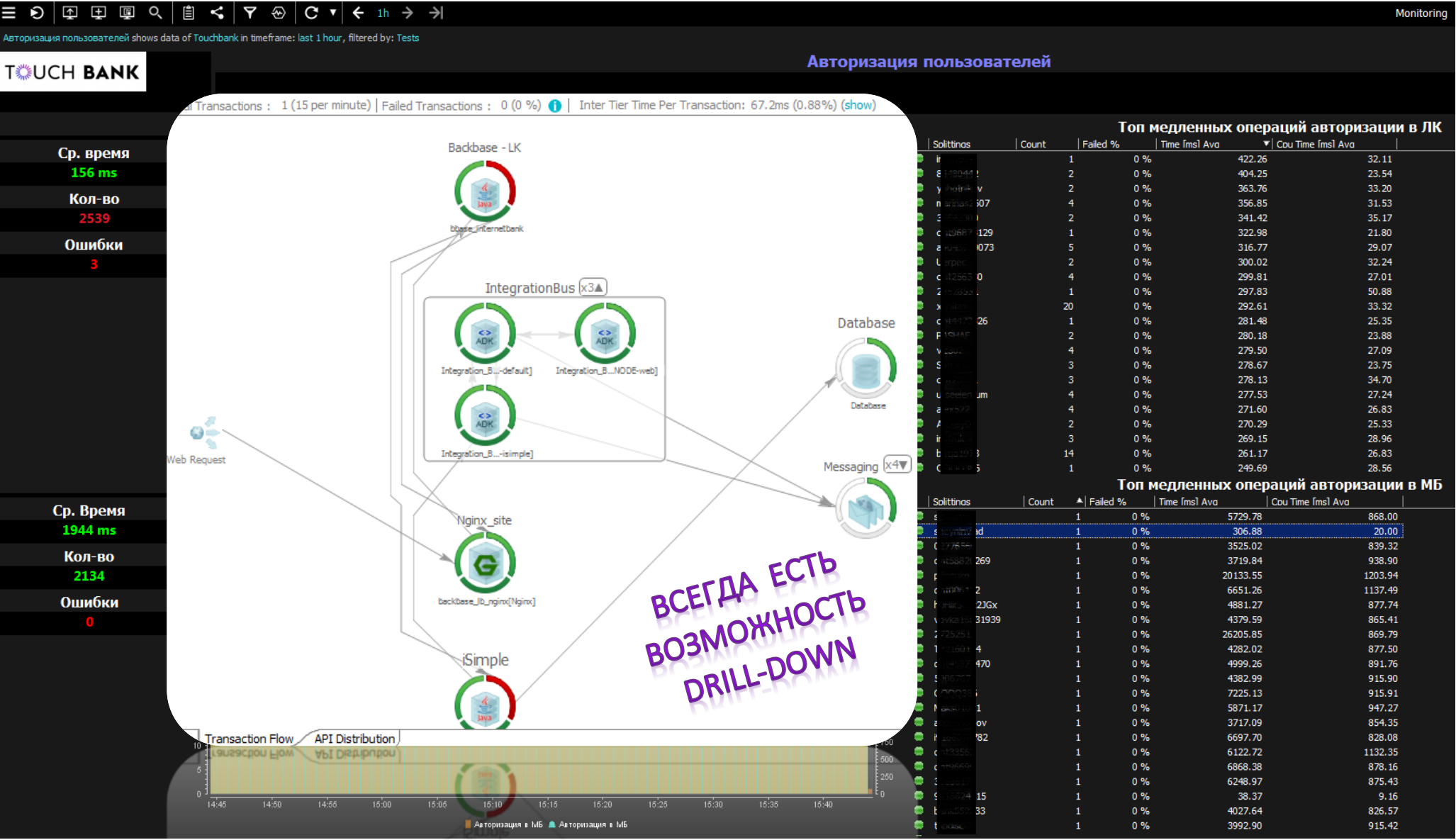
- Пилот с партнером: Апрель-Июнь
- Июль: куплен набор агентов для Java и PHP-серверов и услуги внедрения
- Сентябрь-Октябрь: мы видим рабочие экраны и dashboards
- Декабрь – тестируем User Experience Management (UEM)



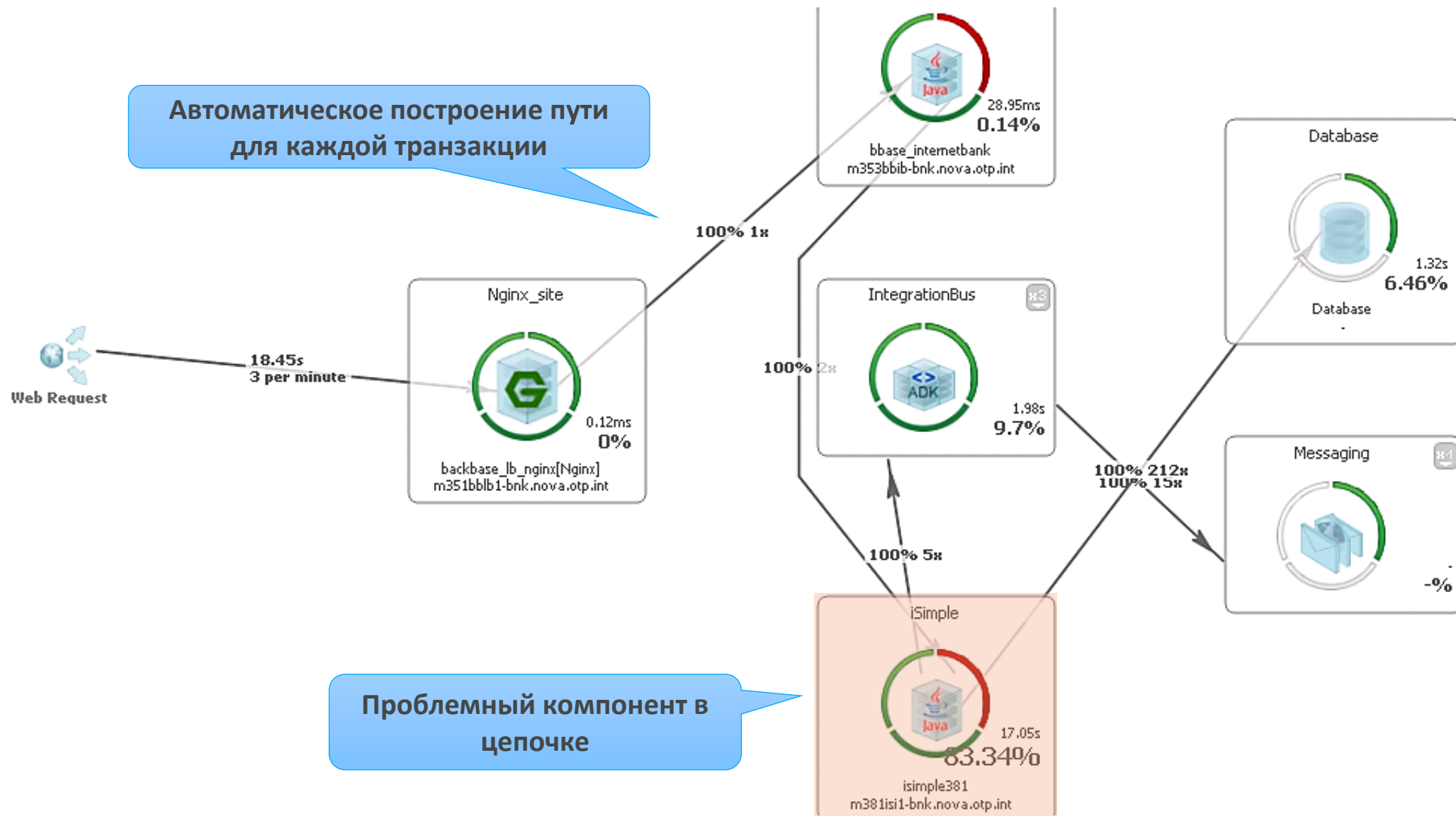
- Ландшафт: ЦОД находится в Public Cloud (IaaS/PaaS)
 - V-серверов (KVM) в продуктивной среде: 158, порядка 550 CPU
 - Интегрированных единой шиной систем: 30+
 - Сервисов на шине: 200+
 - Объём данных: свыше 55 TB



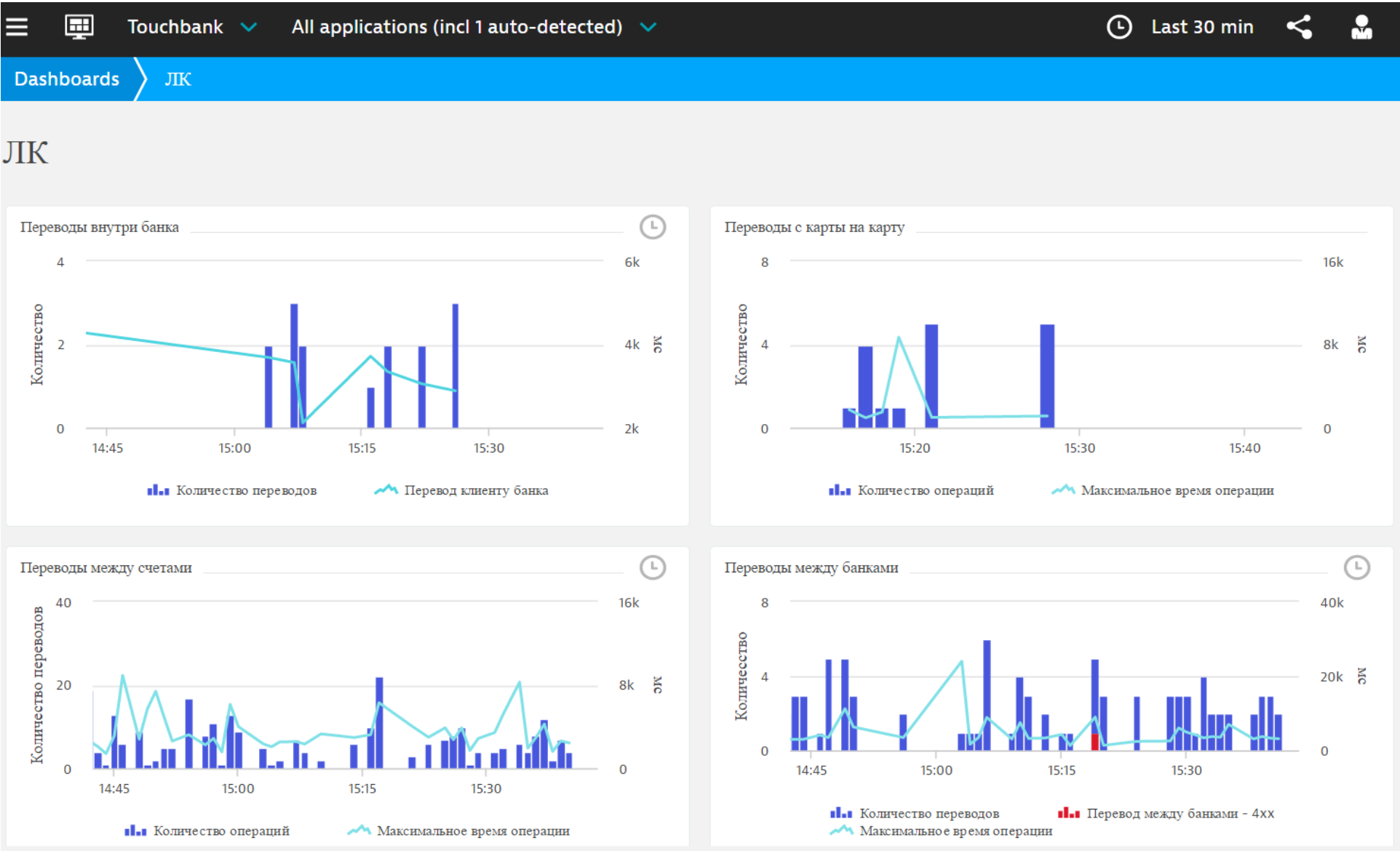
Пример мониторинга композитной авторизации пользователей



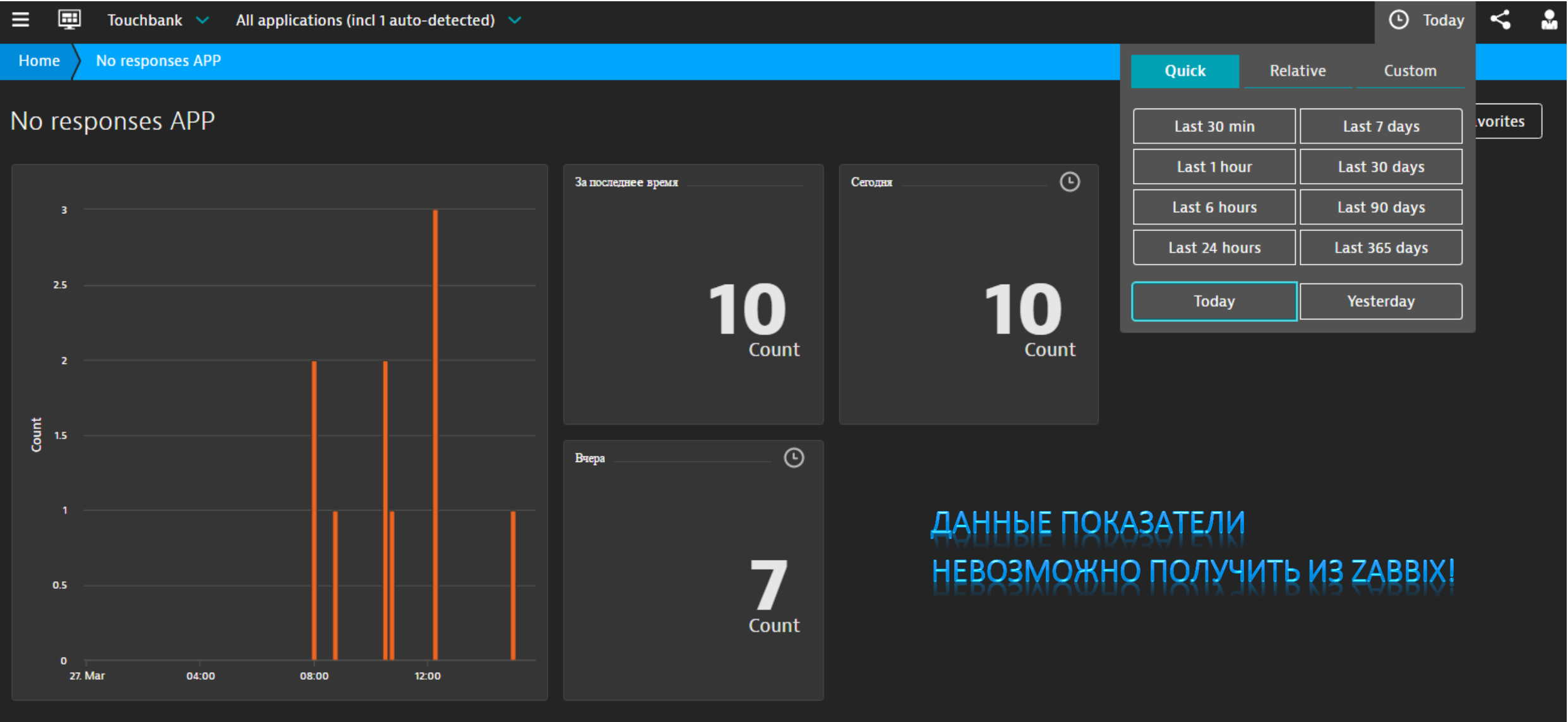
Пример визуализации сложной транзакции в dynatrace



Пример мониторинга комплексных транзакций – от ЛК до АБС



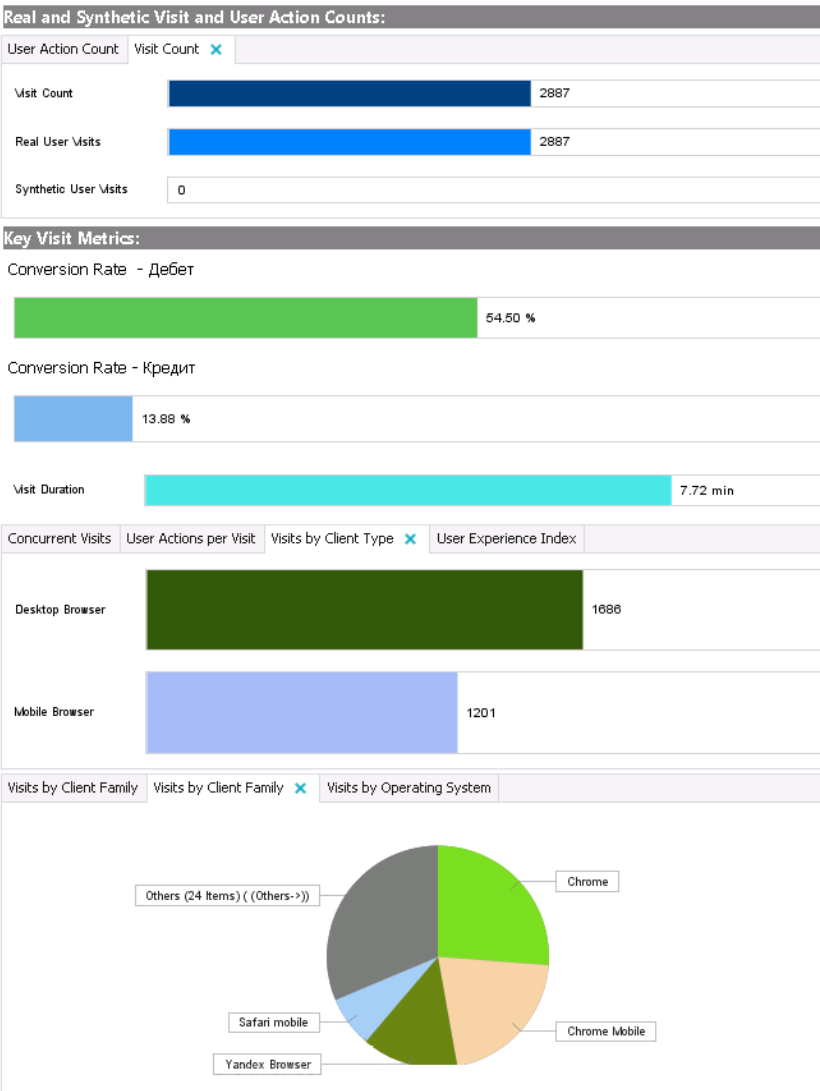
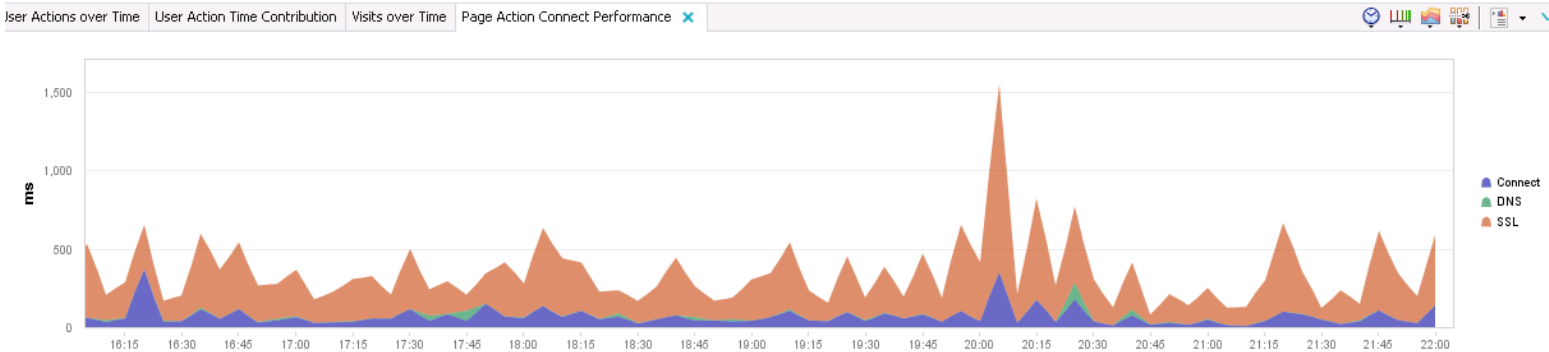
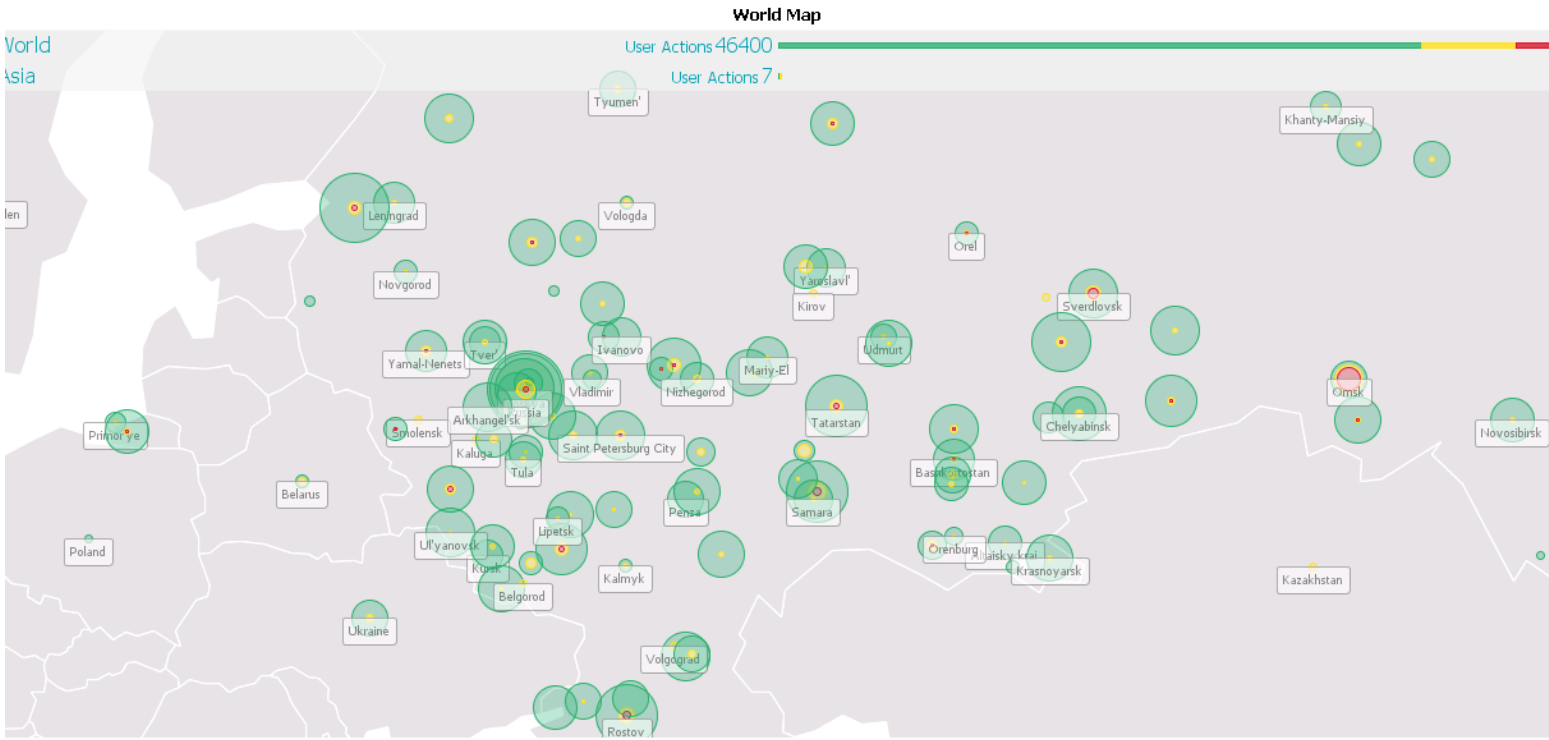
Пример мониторинга задержек отклика фронтальных систем



Пример мониторинга и аналитики клиентской активности (UEM)

TOUCH BANK

User Experience Management – Key Analytic Metrics
View important User Experience key metrics, to analyze the traffic caused by end users on your website.



TOUCH BANK

Пример отчетности – работа модуля UEM – “АВ-тестирование» Анкет, воронки

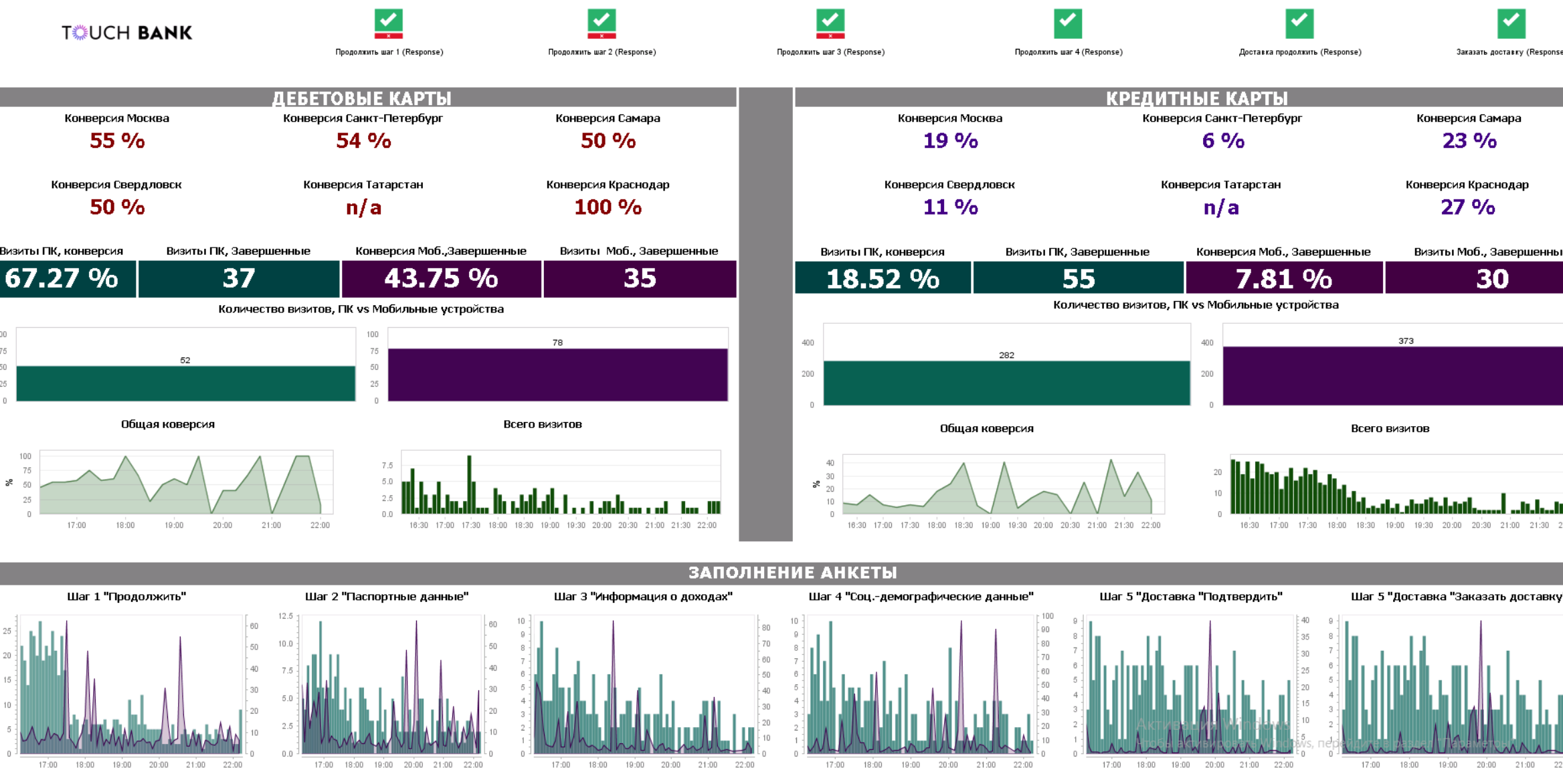
Дебетовые Анкеты

Новая анкета				
Конверсия общая		Кол-во Анкет		
39.65 %		113		
Статус 70		Статус 81		Статус 82
0.00 %		3.86 %		0.00 %
Desktop Browsers		Mobile browsers		
Business Transaction	today		Business Transaction	today
Name	Count	Conversi...	Name	Count
Анкета - Статик...	130	53.08 %	Анкета - Стат...	155
Chrome	63	61.9 %	Android browse	4
Chromium	1	100 %	Chrome Mobile	98
Chromodo	1	0 %	Edge mobile	2
Edge	3	66.67 %	Firefox mobile	1
Firefox	10	50 %	Google App	1
IE	7	57.14 %	Mobile Samsun	5
Opera	11	45.45 %	Opera Mini	1
Yandex.Browser	34	38.24 %	Opera Mobile	

Старая анкета				
Конверсия общая		Кол-во Анкет		
62.96 %		17		
Статус 70		Статус 81		Статус 82
0.00 %		3.70 %		0.00 %
Desktop Browsers		Mobile browsers		
Business Transaction	today		Business Transaction	today
Name	Count	Conversi...	Name	Count
Анкета - Registration...	24	70.83 %	Анкета - Registration_Д	3
Chrome	17	76.47 %	Chrome Mobile	3
Firefox	1	100 %		
Opera	2	100 %		
Yandex.Browser	4	25 %		



Пример отчетности – работа модуля UEM – пошаговый анализ работы Анкет

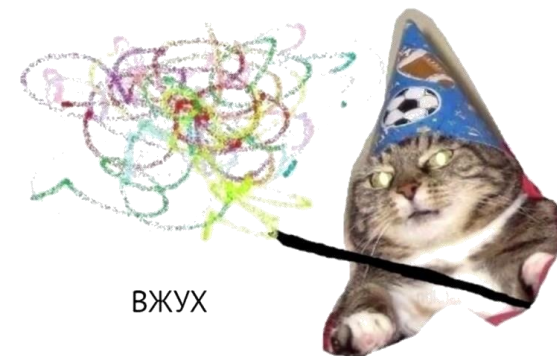


- Решение Dynatrace позволило сократить время поиска глубинных проблем
- Появился инструмент для глубокой диагностики автоматизации процессов и end-to-end транзакций
- Стал доступен мониторинг операций на различных уровнях сервисов

Планы на дальнейшее развитие и использование системы

- Расширение покрытия - постановка новых сервисов на мониторинг
- Привлечение разработчиков к использованию инструмента
- Настройка dashboards бизнес-уровня для различных департаментов
- Применение для замера и прогноза мощностей под рост продукта
- Расширение UEM

По срокам от выбора до результата – практически случился тот самый **Вжух! ...И всё работает!**





www.dynatrace.com