



## КАК ПОВЫСИТЬ УРОВЕНЬ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ И БЕЗОПАСНОСТЬ БИЗНЕСА: ОПЫТ БАНКА ГРУЗИИ



საქართველოს ბანკი

**ЗАКАЗЧИК**  
БАНК ГРУЗИИ

**ВЕБ-САЙТ**  
[WWW.BANKOFGEORGIA.GE/EN](http://WWW.BANKOFGEORGIA.GE/EN)

**ОТРАСЛЬ**  
ФИНАНСОВЫЕ УСЛУГИ

**МЕСТО НАХОЖДЕНИЯ**  
ТБИЛИСИ, ГРУЗИЯ

### ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ И ВЫЗОВЫ

- Повысить эффективность работы филиалов и удовлетворенность клиентов
- Повысить уровень безопасности данных и сети
- Сократить долгосрочные затраты на ИТ и оборудование и централизовать управление

### РЕШЕНИЕ

Для повышения эффективности работы филиалов и удовлетворенности клиентов Банк Грузии приступил к масштабному внедрению инфраструктуры виртуального рабочего стола. Все филиалы перейдут от традиционных рабочих столов к решению VDI с использованием Horizon 7 Enterprise с NSX Advanced для Horizon, чтобы повысить уровень безопасности.

### ПРЕИМУЩЕСТВА ДЛЯ БИЗНЕСА

- Повышение производительности труда сотрудников и удовлетворенности клиентов
- Перераспределение инвестиций в сторону инноваций и создания новых услуг
- Повышение уровня безопасности филиалов и защита конечных устройств от атак

Банк Грузии — ведущий банк страны, который стремится увеличить свое присутствие на рынке. Сотрудники, работающие в 280 филиалах банка, сталкивались с простоями в работе десктопов и сети, что отрицательно влияло на обслуживание клиентов. Банк хотел решить эту проблему, чтобы предлагать клиентам более качественные услуги, в то же время обеспечивая полную безопасность данных и сети. Вместе с партнером IT Solutions банк переходит от традиционных настольных компьютеров к решению VDI с Horizon 7 Enterprise и NSX Advanced for Horizon. Это позволило решить проблемы ИТ и сократить простои, чтобы обслуживание клиентов стало более качественным и быстрым. В то же время банк смог повысить уровень безопасности филиалов, автоматизировать ИТ и направить освободившиеся ресурсы на развитие новых сервисов.

Банк Грузии — ведущий банк страны, на долю которого по показателю общей стоимости активов приходится более трети рынка (34,1%). Банк предлагает широкий спектр услуг для корпоративных и розничных клиентов, управление активами, брокерские и страховые услуги. Это банк с известным брендом, розничная сеть которого, по данным на 31 декабря 2016 года, насчитывает 273 филиала, 801 банкомат, 2 729 терминалов экспресс-оплаты и обслуживает 2,1 миллиона клиентов. В Банке Грузии работают 6 000 сотрудников, более 200 из которых заняты в ИТ-подразделении. Миссия ИТ — поддерживать клиентов, инвесторов и сотрудников банка благодаря экспертизе, преданности своему делу и инновациям.

### Задача

Цели Банка Грузии — следуя своим ценностям, внедрять инновации, получать положительные результаты от новых решений и превращать их в реальные бизнес-преимущества для делового сообщества и жителей Грузии в целом. Сегодня банк активно совершенствует сферу предоставления услуг розничным клиентам, отказавшись от продуктоориентированного подхода в пользу клиентоориентированного. Новый подход уже принес результаты — продажи в 24 пилотных филиалах выросли в три раза.

В каждом из 140 филиалов «Экспресс» работают 2-3 сотрудника, их задача — быстро и без очередей обслуживать клиентов, уменьшая

«Благодаря этому проекту мы стали более независимыми и получили возможность использовать тонкие клиенты — ПК, Apple, Linux и другие. Все это позволяет нам поддерживать ценности компании, которая заботится о сохранении окружающей среды».

ЛЕВАН ДЖИКИА  
ЗАМЕСТИТЕЛЬ ДИРЕКТОРА ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ  
ИТ-ОПЕРАЦИЙ И ИНФОРМАЦИОННЫХ  
ТЕХНОЛОГИЙ  
БАНКА ГРУЗИИ

#### ПРОДУКТЫ VMWARE

- VMware Horizon 7 Enterprise
- VMware NSX Advanced for Desktop
- VMware vCloud Suite Standard
  - VMware vSphere
  - VMware vCenter Server 6 Standard

#### ПАРТНЕР

- HT Solutions

нагрузку на другие филиалы. Филиалы типа «Стандарт» предлагают полноценный спектр услуг для потребителей, малого и среднего бизнеса и организаций. У банка также имеется 11 филиалов премиум-услуг «Соло».

Банк заинтересован в цифровизации услуг и модернизации своих технологий. Решения vSphere 6.5, vCloud Suite 7 standard, vCenter Server позволили на 90% виртуализировать банковский ЦОД, и сейчас в нем более 750 виртуальных машин. «VMware предлагает нам отличную поддержку и постоянно совершенствует свои продукты. Мы не планируем переходить на другую платформу виртуализации в обозримом будущем», — говорит Вахтанг Бобохидзе, ИТ-директор, Отдел информационных технологий, Банк Грузии.

Однако источником проблем в филиалах Банка были 3 000 настольных компьютеров: слишком плотный сетевой трафик, аварии и простои, дополнительные трудозатраты со стороны службы поддержки. В итоге в филиалах не хватало сотрудников для обслуживания клиентов, из-за чего возникали длинные очереди и недовольство. Кроме того, необходимо было улучшить уровень защиты конфиденциальных данных клиентов и самого Банка.

#### Решение

Чтобы улучшить операции в филиалах и поднять уровень удовлетворенности клиентов, Банк Грузии начал разворачивать инфраструктуру виртуальных рабочих станций. Все филиалы должны перейти с традиционных настольных ПК на VDI-решения на основе VMware Horizon 7 Enterprise с NSX Advanced for Horizon. Проект проходит при поддержке HT Solutions, ведущей компании-консультанта в области ИТ в Грузии.

Банк Грузии выбрал это решение, чтобы создать цифровое рабочее пространство и одновременно повысить уровень безопасности данных. Другие важные задачи, которые предстоит решить, — сокращение затрат на ИТ и оборудование в долгосрочной перспективе, централизация управления, резервного копирования и аварийного восстановления. С точки зрения конечного пользователя главные преимущества такого преобразования — мобильность сотрудников: пользователь может получить доступ к рабочим станциям где угодно, в результате используется меньший объем пропускной способности сети. «Благодаря этому проекту мы стали более независимыми и получили возможность использовать тонкие клиенты — ПК, Apple, Linux и другие. Все это позволяет нам поддерживать ценности компании, которая заботится о сохранении окружающей среды», — отмечает Леван Джикия (Levan Jikia).

#### Бизнес-результаты и преимущества

Внедрение VDI-решения оказалось успешным и позволило решить многие проблемы Банка. Благодаря виртуализации рабочих станций значительно снизилась нагрузка на сеть. Сотрудники получили эффективный и защищенный доступ к данным и приложениям не только с ПК, но и с любых других устройств. Срок эксплуатации устройств увеличился на 2-3 года по сравнению с обычными настольными ПК, а их обслуживание обходится намного дешевле. Переход на новое оборудование также позволил уменьшить уровень потребления электроэнергии в 10 раз (со 100 до 10 Вт, по данным проверки 500

«Сегодня бизнес не задается вопросом, смогут ли ИТ-специалисты банка обеспечить внедрение новых сервисов. Например, недавно мы запустили новую услугу для наших клиентов – «Обслужим за пять минут», с помощью которой филиалы действительно могут оказать клиентам все необходимые услуги за пять минут, тем самым повышая их лояльность к Банку. Без VDI-решения это было бы невозможно».

ЛЕВАН ДЖИКИА  
ЗАМЕСТИТЕЛЬ ДИРЕКТОРА ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ  
ИТ-ОПЕРАЦИЙ И ИНФОРМАЦИОННЫХ  
ТЕХНОЛОГИЙ  
БАНКА ГРУЗИИ

пользователей). Благодаря новой инфраструктуре рабочего пространства число нештатных ситуаций и аварий снизилось на 35%.

VMware NSX for Horizon помог улучшить защиту данных во всех филиалах, в том числе обезопасить конечные устройства от хакерских атак за счет микросегментации. ИТ-специалисты могут легко и быстро создавать политики безопасности и применять их к виртуальным десктопам, а при перемещении виртуального рабочего стола с одного устройства на другое или через ЦОД назначенная политика автоматически переходит вслед за ним.

Виртуализация настольных ПК позволила Банку перераспределить имеющиеся ресурсы на инновационные задачи и новые проекты. «Сегодня бизнес не задается вопросом, смогут ли ИТ-специалисты банка обеспечить внедрение новых сервисов. Например, недавно мы запустили новую услугу для наших клиентов – «Обслужим за пять минут», с помощью которой филиалы действительно могут оказать клиентам все необходимые услуги за пять минут, тем самым повышая их лояльность к Банку. Без VDI-решения это было бы невозможно», — прокомментировал Леван Джикия (Levan Jikia).

Команда HT Solutions ставила перед собой задачу помочь Банку Грузии реализовать план перехода на новый уровень обслуживания рабочих мест, как с точки зрения планирования и выбора оптимального решения, так и с точки зрения последующего выполнения технических работ.

«Благодаря слаженным действиям команды HT Solutions и открытости к инновациям Банка Грузии, Банк принял решение внедрить систему виртуализации рабочих мест, что позволило ему оптимально управлять рабочими местами сотрудников, тем самым улучшить предоставляемый сервис. Главным показателем успешности проекта для нас стало то, что Банк Грузии планирует удвоить количество виртуальных мест», — отмечает Малхаз Схиртладзе (Malkhaz Skhirtladze), генеральный директор компании HT Solutions.

### Дальнейшие планы

Команда Банка Грузии планирует расширять проект VDI до 3000 рабочих мест, а также масштабировать микросегментацию сети на всю серверную инфраструктуру. Это поможет добиться еще более высокого уровня защиты от угроз.

