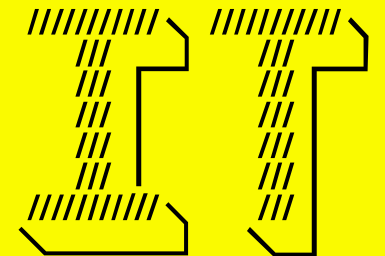


# От Франкенштейна к единорогам

DevOps-трансформация процессинга

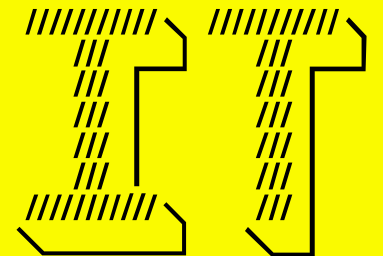
Борис Кайзер

Райффайзен



**DevOps это не только DEV  
но ещё и OPS!**

**Райффайзен**



# С чего мы стартовали?



## Структура

- Отдельные команды
- Вертикальная иерархия
- Чрезмерная бюрократия

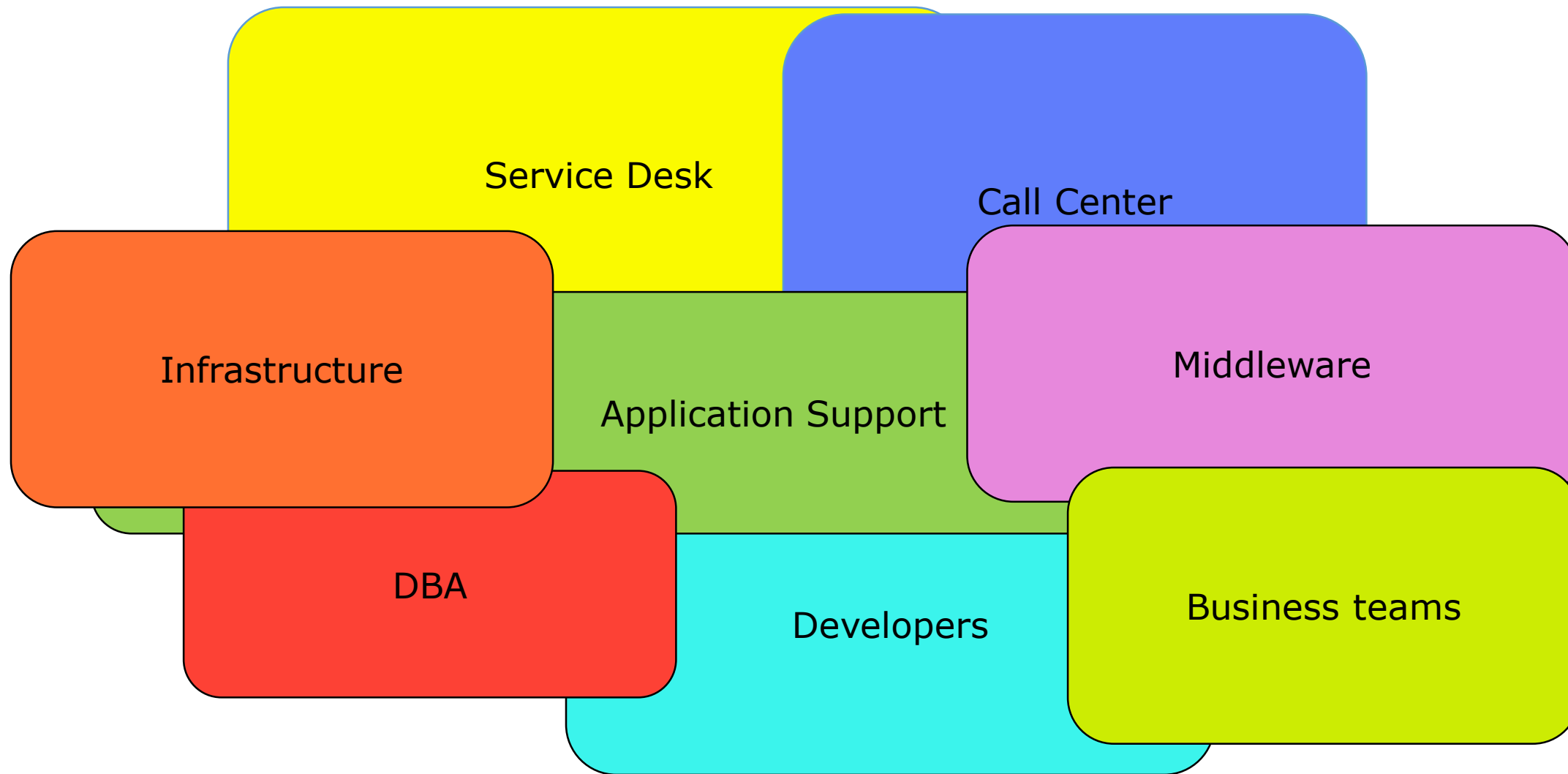
## Культура

- Слабые горизонтальные связи
- Фрагментарная ответственность
- Заборостроительство

## Качество

- Технические сбои
- Накопление техдолга
- Скорость в ущерб качеству

# С чего мы стартовали?



# Что есть Dev и Ops?



## DEV

- Developers
- Analytics
- QA

## OPS

- Application Support
- Infrastructure
- DBA, Middleware

# Первые шаги

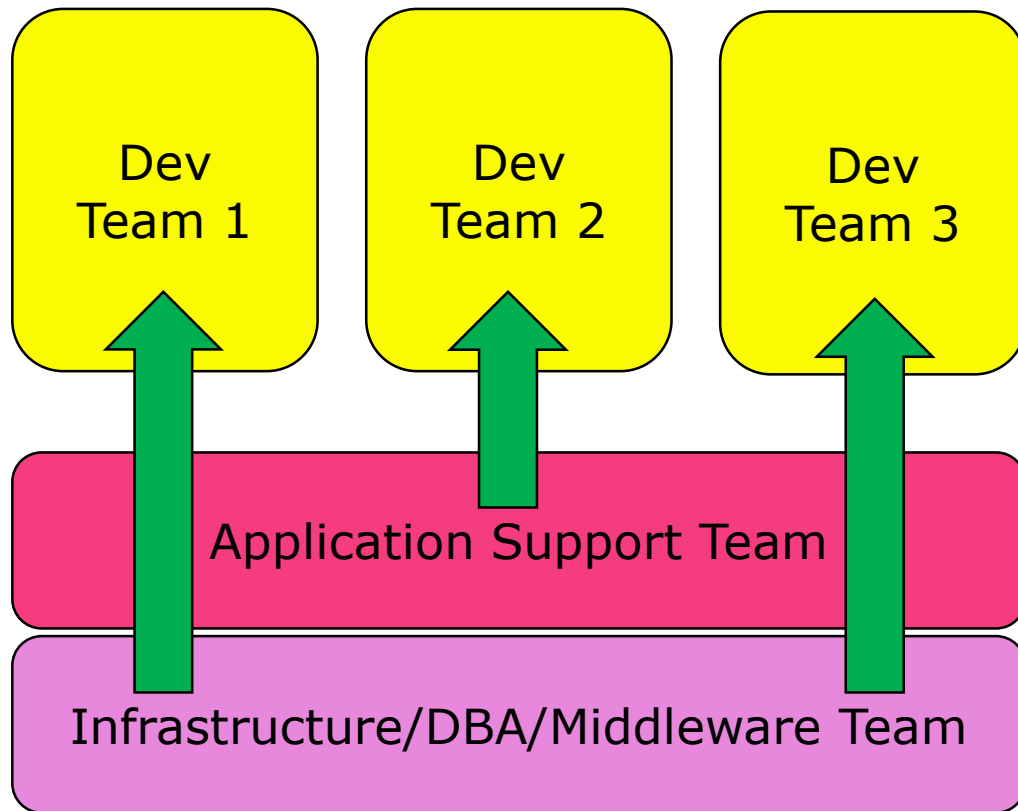
2016

## Две модели

Проработаны два варианта  
Построения команд

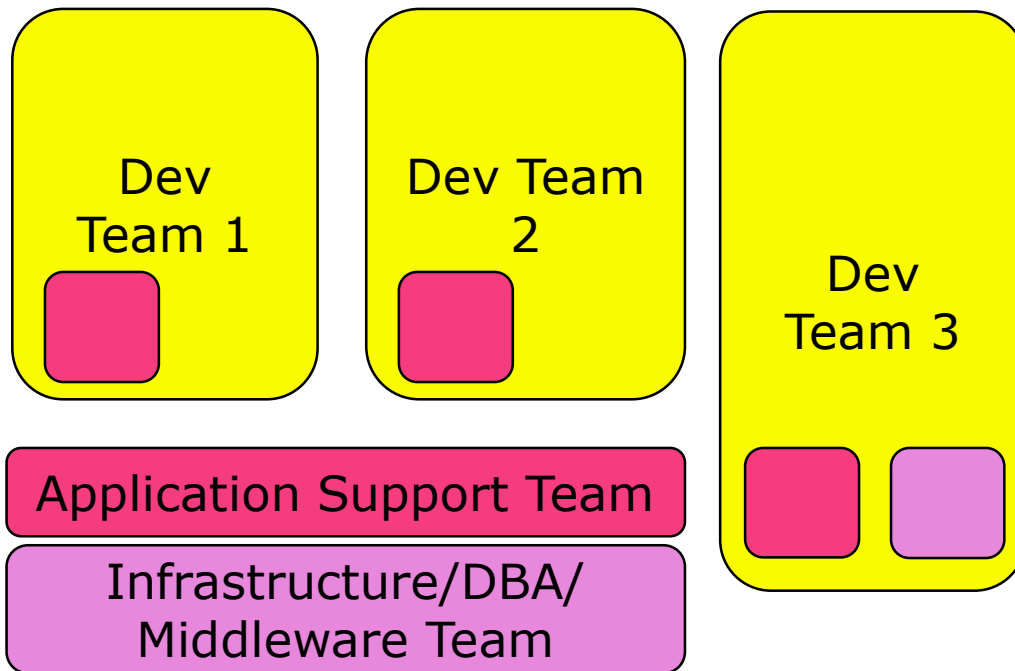


# Модель 1



- Функция поддержки = выделенная структурная команда
- Команды Ops – сервис для команд разработки
- Информация про развитие продукта, передается в команды Ops через выделенных сотрудников
- Техдолг вне планов развития продукта/системы

# Модель 2



- Функция поддержки ≠ выделенная структурная команда
- Команда разработки полностью отвечает за Ops
- Полнота обеспечения Ops регулируется командой
- За техдолг отвечает команда



# Немного о процессинге



Монолит внешней разработки

Пять команд разработки

Конкуренция за ресурсы

Явные и не очень интеграции

«Особенности» архитектуры

**Dream-team**

# Начинаем трансформацию



## Успехи

- DBA в поддержке
- Разделение на продукты
- Сотрудники Ops в командах
- Собственный мониторинг
- Мегавовлеченность

## Вызовы

- Стабильность
- Скорость разработки
- Полнота QA
- Принятие техдолга владельцами
- Взаимодействие с вендором

2018

## Модель 2 - целевая

- Упрощает взаимодействие
- Повышает независимость
- Полнота ответственности
- Единые правила



# Поддержка процессинга



- Если сломалось – поднять
- Пользовательские запросы
- Обращения клиентов
- Устранение уязвимостей
- Установка обновлений
- Мониторинг
- Планирование мощностей
- Подготовка отчетности
- Контроль целостности данных
- Взаимодействие с вендором
- Контроль поставок
- Некоммерческие среды
- Взаимодействие с аудиторами
- Ad-hock выгрузки
- Поиск ошибок в сверках

# Решили! Побежали?



- Ответственность
- Профили доступов
- Обучение
- Схема маршрутизации задач
- Режимы поддержки
- Внешние коммуникации

# Про ответственность



- Стабильность систем
- Обработка обращений
- Взаимодействие с аудиторами
- Управление инфраструктурой
- PCI DSS

# Метрики стабильности



- Бюджет ошибок
- Влияние на NPS
- Рост техдолга

# А что на это всё скажет ИБ?



- Выполнение групповых директив безопасности
- Соответствие требованиям PCI DSS
- Соответствие требованиям 152-ФЗ



Не хватает сотрудников!!!



# T-SHAPE

Дополнительные  
вакансии

# В чем ценность для продукта?



- Прозрачная связь «стабильность-качество»
- Выше скорость обратной связи от клиента
- Мотивация к применению инструментов автоматизации
- Ресурсная независимость

Спасибо  
за внимание!

[info@raiffeisen.ru](mailto:info@raiffeisen.ru)  
[raiffeisen.ru](http://raiffeisen.ru)

**Райффайзен**

