

Transformacja centrum danych Customer Solution Case Study



Chmura Microsoft automatyzuje i przyspiesza dostarczanie usług przez ING Services Polska

Kraj lub region: Polska, Europa
Branża: Usługi IT

Profil klienta

ING Services Polska dostarcza usługi IT na rzecz ponad 70 podmiotów Grupy ING działających w 15 krajach na całym świecie.

Wyzwanie biznesowe

ING Services Polska w ramach swojej działalności oferuje swoim klientom trzy główne typy usług do których należą:

- hosting zasobów systemowych
- zdalne zarządzanie zasobami informatycznymi klienta
- usługi związane z bezpieczeństwem IT.

Szybki rozwój firmy spowodował konieczność wdrożenia rozwiązania automatyzującego procesy tworzenia i zarządzania wirtualnymi maszynami, które są dostarczane klientom w ramach usługi hostingu zasobów systemowych.

Rozwiązanie

Wdrożenie rozwiązania chmury prywatnej opartej o komponenty pakietu oprogramowania Microsoft System Center 2012, obsługującego cały cykl życia wirtualnych maszyn.

Korzyści

- Wyjście naprzeciw potrzebom biznesowym klientów poprzez elastyczne dostarczanie dopasowanych usług
- Stworzenie infrastruktury chmury prywatnej pozwalającej na świadczenie usług udostępniania mocy obliczeniowej

„Chmura prywatna oparta na bazie Microsoft System Center 2012 pomogła nam ustandaryzować obowiązujące procesy oraz zautomatyzować sposób dostarczania serwerów wirtualnych klasy x86, czego wymiernym efektem jest skrócenie czasu uruchamiania nowych serwerów z 12 dni do maksymalnie 3 godzin. Obniżyliśmy też koszty eksploatacyjne o ok. 20%.”

Jarosław Ostapiuk, Program Manager, ING Services Polska

ING Services Polska (ISP) jest dostawcą usług IT na rzecz podmiotów Grupy ING działających na całym świecie. W zakres usług dostarczanych przez ISP wchodzi hosting zasobów systemowych, zdalne zarządzanie zasobami informatycznymi oraz usługi związane z bezpieczeństwem IT. Centrum zatrudnia niemal 500 pracowników i obsługuje ponad 70 klientów w 15 krajach.





- Skrócenie czasu oczekiwania klientów na uruchomienie nowej usługi
- Wprowadzenie zarządzania cyklem życia wirtualnych maszyn
- Optymalizacja procesów zarządzania infrastrukturą IT, pozwalająca na dodatkowe oszczędności
- Uzyskanie przewagi konkurencyjnej i zwiększenie kompetencji pracowników



„Zespół Microsoft Services przedstawił spójną wizję rozwiązania realizującego nasze cele biznesowe, a nie tylko odpowiadającego na doraźne, pojedyncze potrzeby”

Krzysztof Furmaniak, Lead PaaS .Net Architect w ING Services Polska

ISP rocznie dostarcza swoim klientom około 250 wirtualnych serwerów klasy x86 z systemami operacyjnymi Windows oraz Linux Red Hat. Szybki rozwój posiadanej infrastruktury spowodował konieczność podjęcia decyzji o budowie chmury prywatnej, która miałaby ułatwić świadczenie usług elastycznego udostępniania mocy obliczeniowej klientom oraz skrócenie czasu uruchomienia nowych wirtualnych serwerów. Dla ISP ważna była też standaryzacja procesów, uproszczenie i automatyzacja stosowanych rozwiązań, a także usystematyzowanie rozliczania kosztów.

Firma ING Services Polska wybrała pakiet System Center 2012 - oferowane przez Microsoft rozwiązanie umożliwiające stworzenie chmury prywatnej. Wpływ na tę decyzję miało kilka czynników: „Zespół Microsoft Services przedstawił spójną wizję całościowego rozwiązania realizującego nasze cele biznesowe, a nie tylko odpowiadającego na doraźne, pojedyncze potrzeby” - mówi Krzysztof Furmaniak, Lead PaaS .Net Architect w ING Services Polska. – „Korzystna była też zaproponowana cena, a wdrożenie zostało poprzedzone przeprowadzoną z sukcesem fazą pilotażową, podczas której przekonał się, że spełniona zostanie zdecydowana większość naszych wymagań względem tego rozwiązania. Samo wdrożenie przeprowadzono w dość krótkim czasie, bo zaledwie w 7 miesięcy, co również było czynnikiem decydującym. Wpływ na tak szybką implementację miał fakt, iż rozwiązanie było budowane na już istniejącej infrastrukturze. Nie było potrzeby tworzenia wszystkiego od początku jak to zazwyczaj bywa w takich przypadkach. Dodatkowo warto wspomnieć, że rozwiązanie nie jest wydzieloną wyspą, a integralną częścią istniejącego środowiska. Powoduje to, że

możemy obsługiwać poprzez portal istniejące już systemy, a nie tylko nowo kreowane. Rozwiązanie jest skalowalne i daje nam możliwości rozwoju wewnętrznymi zasobami.”

Jak to działa?

Podstawowym celem wdrożenia nowych rozwiązań Microsoft było jak największe zautomatyzowanie procesu dostarczania nowych serwerów, skrócenie czasu uruchamiania nowych usług oraz umożliwienie wykonywania wielu operacji bezpośrednio przez użytkowników.

„Z narzędzi Microsoft ułatwiających zarządzanie środowiskiem IT korzystamy już od wielu lat” - podkreśla Jarosław Ostapiuk, Program Manager, ING Services Polska – „Dlatego wdrożenie prywatnej chmury Microsoft było dla nas bardziej ewolucją, niż rewolucją. Niemniej, łatwo jest zauważyć bardzo szybki rozwój tych systemów i możliwość dostosowywania ich do, często dość specyficznych potrzeb klientów, narzucanych m.in. przez obowiązujące prawo i regulacje. Także my mieliśmy specyficzne wymagania, a Microsoft spełnił je wzorowo. Dzięki temu, prywatna chmura ISP to profesjonalna platforma.”

Wdrożone rozwiązanie obsługuje dwie fizyczne lokalizacje (dwa centra danych) i daje możliwość rozszerzenia na inne lokalizacje w skali globalnej. Architektura rozwiązania zbudowana jest z podstawowych „warstw”. Poniższa tabela prezentuje poszczególne „warstwy” rozwiązania wraz z odpowiednimi komponentami wykorzystanymi w każdej z nich.



„Mieliśmy specyficzne wymagania, a Microsoft spełnił je wzorowo. Dzięki temu, prywatna chmura ING Services Polska to profesjonalna platforma.”

Jarosław Ostapiuk, Program Manager
ING Services Polska

Warstwa architektury	Komponent
Service Portal Layer	<ul style="list-style-type: none"> System Center 2012 Service Manager
Service Management Layer	<ul style="list-style-type: none"> System Center - Configuration Manager System Center- Operations Manager System Center – Orchestrator System Center - Service Manager System Center - Virtual Machine Manager
Database Layer	<ul style="list-style-type: none"> Microsoft SQL Server
Infrastructure Layer	<ul style="list-style-type: none"> Active Directory (AD DS) service Certificate Services SMI-S Provider for VMM
Hypervisor Layer	<ul style="list-style-type: none"> VMware

Architektura rozwiązania pozwala na jego dalszą rozbudowę i szybkie reagowanie na potrzeby biznesowe. Koszty wdrożenia zwrócić się już po 1,5 roku od momentu uruchomienia rozwiązania (zakładając przyrost na poziomie 250 serwerów rocznie). Wprowadzono także pełne zarządzanie cyklem życia tworzonych wirtualnych maszyn - od momentu zaakceptowania kosztów i oddania maszyny do eksploatacji, poprzez jej utrzymanie, aż do zamknięcia.

Korzyści

Wdrożenie w ING Services Polska chmury prywatnej bazującej na System Center 2012 pozwoliło na skrócenie czasu dostarczenia pojedynczego serwera (z rolą serwera aplikacyjnego lub bazodanowego) skonfigurowanego zgodnie z globalnymi wymogami bezpieczeństwa w Grupie ING z 12 dni roboczych do maksymalnie 3 godzin. Dodatkowo, pakiet MS DCS 2.0 (Datacenter Services Solution) pozwolił na stworzenie spójnej platformy zarządzającej całym środowiskiem (m.in dashboardem, system raportowania, system rozliczeń usług). Wdrożenie to miało także bardzo pozytywny wpływ na finanse. Koszt uruchomienia jednego serwera klasy x86 został całkowicie zredukowany. Dzięki nowemu poziomowi

serwisu udało się obniżyć koszty eksploatacji systemów dostarczanych w chmurze o około 20% względem standardowych kosztów eksploatacji.

„Wdrożenie w ING Services Polska jest jednym z najlepszych przykładów zastosowań chmury w technologii Microsoft.” – komentuje Wojciech Zaremba, Dyrektor działu Enterprise Services, w polskim oddziale Microsoft – „Co najważniejsze, korzyści z wykorzystania tego rozwiązania są widoczne od razu – zarówno w warstwie operacyjnej jak i kosztowej. Wdrożenie chmury prywatnej na bazie System Center 2012 dało również możliwość dokładnej, jednoznacznej wyceny oferowanych zasobów, co ma niebagatelne znaczenie biznesowe. Użytkownicy mogą samodzielnie wybierać z portalu interesujące ich usługi oraz rozliczać się za nie, weryfikując na bieżąco poprawność ich działania.”

„Współpraca z firmą Microsoft przebiegała wyjątkowo gładko” - podsumowuje Jarosław Ostapiuk. – „Już wcześniej korzystaliśmy z innych narzędzi tego producenta i wiedzieliśmy, czego



„Współpraca z firmą Microsoft przebiegała wyjątkowo gładko. Zawsze możemy liczyć na wsparcie i wiedzę inżynierów polskiego oddziału Microsoft Services, co dowodzi profesjonalizmu obsługi klienta.”

Jarosław Ostapiuk, Program Manager,
ING Services Polska

Więcej informacji na temat innych studiów przypadku jest dostępnych na stronie: www.microsoft.com/casestudies

możemy się spodziewać. Nie mieliśmy też problemów ze zintegrowaniem ich z nowym rozwiązaniem. Zawsze możemy liczyć na wsparcie i wiedzę inżynierów

polskiego oddziału Microsoft Services, co dowodzi profesjonalizmu obsługi klienta.”

Podsumowanie

Skrócenie czasu dostarczenia maszyny wirtualnej (w roli serwera aplikacyjnego lub bazodanowego)

z 12 dni do 3 godzin

Obniżenie kosztów eksploatacji serwerów dostarczanych przy pomocy rozwiązania ISP Private Cloud

około 20%

Zwrot z inwestycji

1,5 roku

Czas wdrożenia

7 miesięcy

Automatyzacja procesów



Oprogramowanie i usługi Microsoft System Center

- **Configuration Manager** - inwentaryzacja i wsparcie procesów kreowania maszyn
- **Operations Manager** - monitoring zbudowanego rozwiązania oraz obsługiwanych maszyn wirtualnych
- **Orchestrator** - automatyzacja przepływów procesów
- **Service Manager** - obsługa bazy CMDB rozwiązania oraz zgłoszeń dot. maszyn wirtualnych
- **Virtual Machine Manager** - zarządzanie warstwą wirtualizatora
- **Microsoft DCS 2.0** - portal użytkownika końcowego bazujący na Microsoft Sharepoint