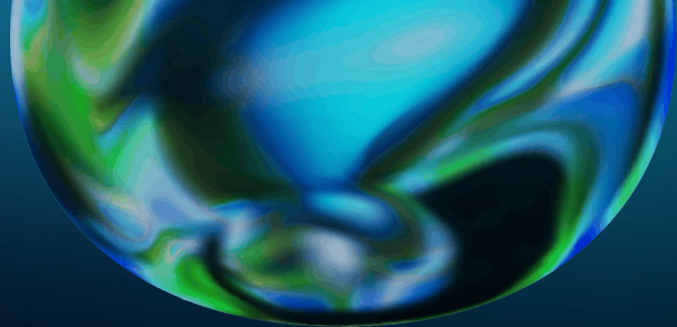
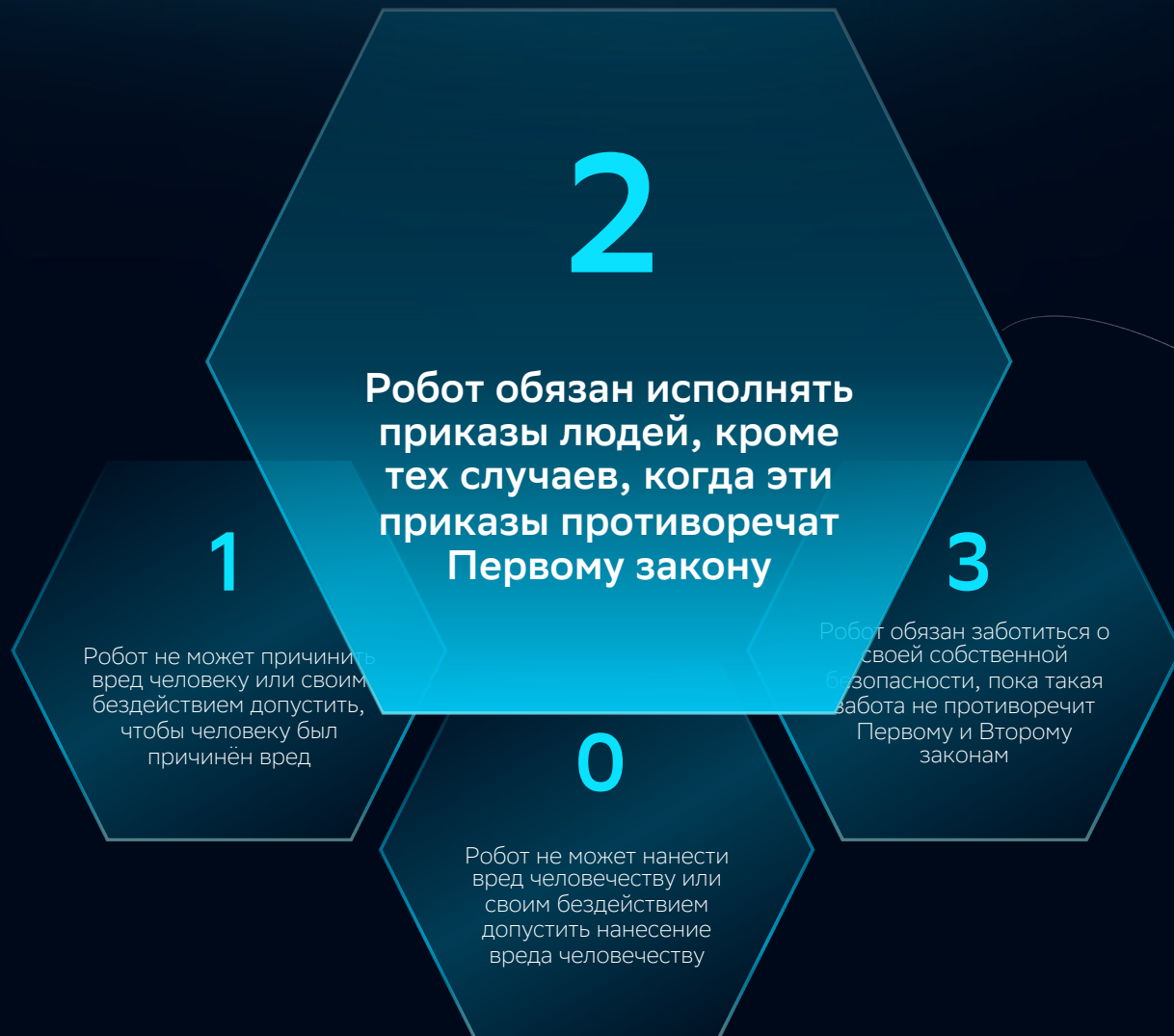




Развитие Sber911 в единое интегрированное автономизированное решение для сервисов сопровождения

GenAI-трансформация инструментов
сопровождения. Do IT For Me.

Следование основным законам робототехники, сформулированных писателем-фантастом Айзеком Азимовым



Взаимодействие с агентом

Алерт: Problem: PostgreSQL waiting transaction too long: 4m 14s 224ms > 90

Подтверждаете сценарий реагирования?

Стоп. Беру управление на себя

Выполнение сценариев реагирования по алерту "Problem: PostgreSQL waiting transaction too long: 3m 47s 776ms > 90" прекращено. Управление взял на себя пользователь.

Ты всегда будешь отдавать управление человеку по запросу?

Да, если вы явно запросите передачу управления, я всегда передам его вам. Это позволяет вам напрямую контролировать ситуацию и принимать решения. Если у вас есть другие вопросы или инструкции, пожалуйста, сообщите.

Сопровождение — это...

Команда

ДЕЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ ФУНКЦИЯ



Менеджеры ИТ-услуг

Организация и управление сопровождением ИТ-услуги, обеспечение уровня качества, SLA, сопровождение и эксплуатация ИТ-услуги, выполнения требований процессов и стандартов.



Сотрудники Дежурных смен

1 линия сопровождения: мониторинг работоспособности ИТ-услуг, регистрация инцидентов, организация ТКС, оповещение, участие в типовых работах, обработка заявок.



Администраторы ИТ-услуг

2 линия сопровождения: сопровождение и эксплуатация ИТ-услуги, устранение инцидентов, выполнения требований процессов и стандартов.



Локальные координаторы

Координация и контроль выполнения задач для выполнения требований процессов и стандартов.

ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ ФУНКЦИЯ



Дежурный менеджер МСС

Координация и оперативное устранения высокоприоритетных инцидентов в Банке.



Эксперт Надежности

Оценка и контроль уровня надежности разрабатываемых и эксплуатируемых ИТ-решений, анализ инцидентов и разработка рекомендаций по повышению качества сервисов.

Инструменты, процессы, услуги

100+
инструментов

30+
процессов

Несколько тыс.
ИТ-услуг

2+ млн
изменений за полгода

Какие проблемы сопровождения решаем

Проблема 1

Много изолированных инструментов

Недостаточное переиспользование лучших практик

Проблема 2

Много ручных типовых действий

Обеспечение требуемого уровня качества обслуживания ИТ-услуг в условиях увеличения скорости изменений, сложности ИТ-услуг и перехода в GenAI



Зоны сопровождения

NDA

Sber911

единое интегрированное
автономизированное решение
для сервисов сопровождения



15 000+
пользователей



**Гибкая ролевая
модель**
от инженеров до
ТОПОВ

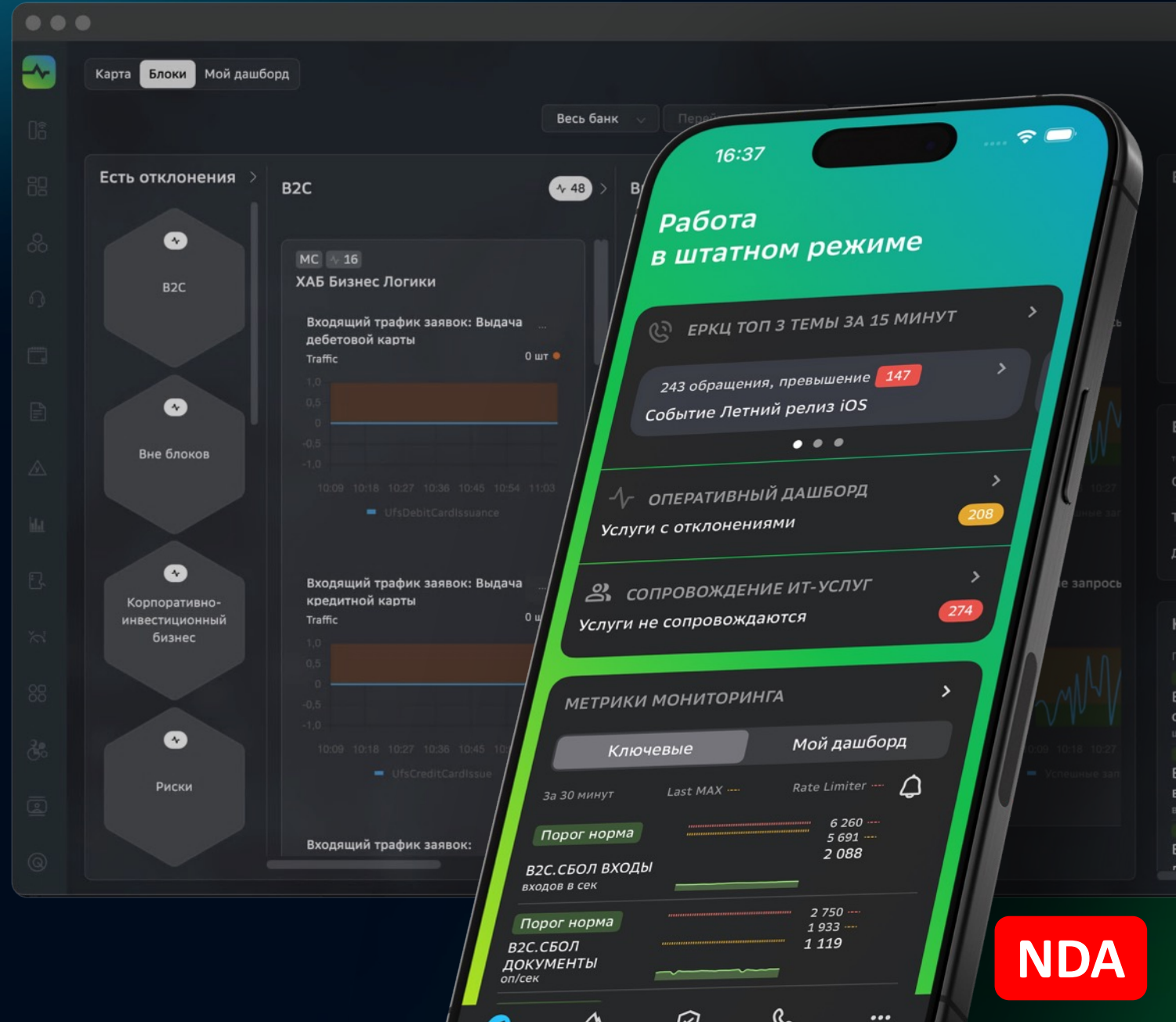


**Единое окно
сопровождения**

18 

Действий дежурных
смен автономизировано

50+
интеграций



NDA

Человек + Агент

AI-агент эксперт ✨
2025

Участие в работах по ЗНИ / ЗНР / ЗПИ

Устранение инцидентов

Обработка алертов и информирование по отклонениям

Мониторинг
сопровожаемых ИТ-услуг

Поиск справочной информации

Настройка / актуализация / проверка мониторингов

Взаимодействие со смежными ДС и группами сопровождения

Сотрудник
сопровождения



✓ AI-помощник транскрипции
и саммаризации ✨

✓ AI-агент помощник
в обновлении DropApp ✨

✓ Агент исполнения реакции
по событиям мониторинга ✨

✓ AI-агент для подготовки ответа
на опросы влияния по ВПИ ✨

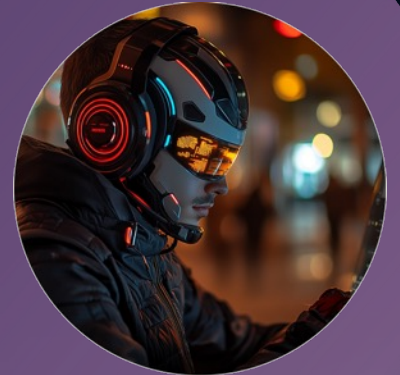
AI-агент помощник в
обновлении Pangolin ✨

в работе

И другие домены

✓ AI-помощник ЭН в процессе
проведения ПСИ

Copilot

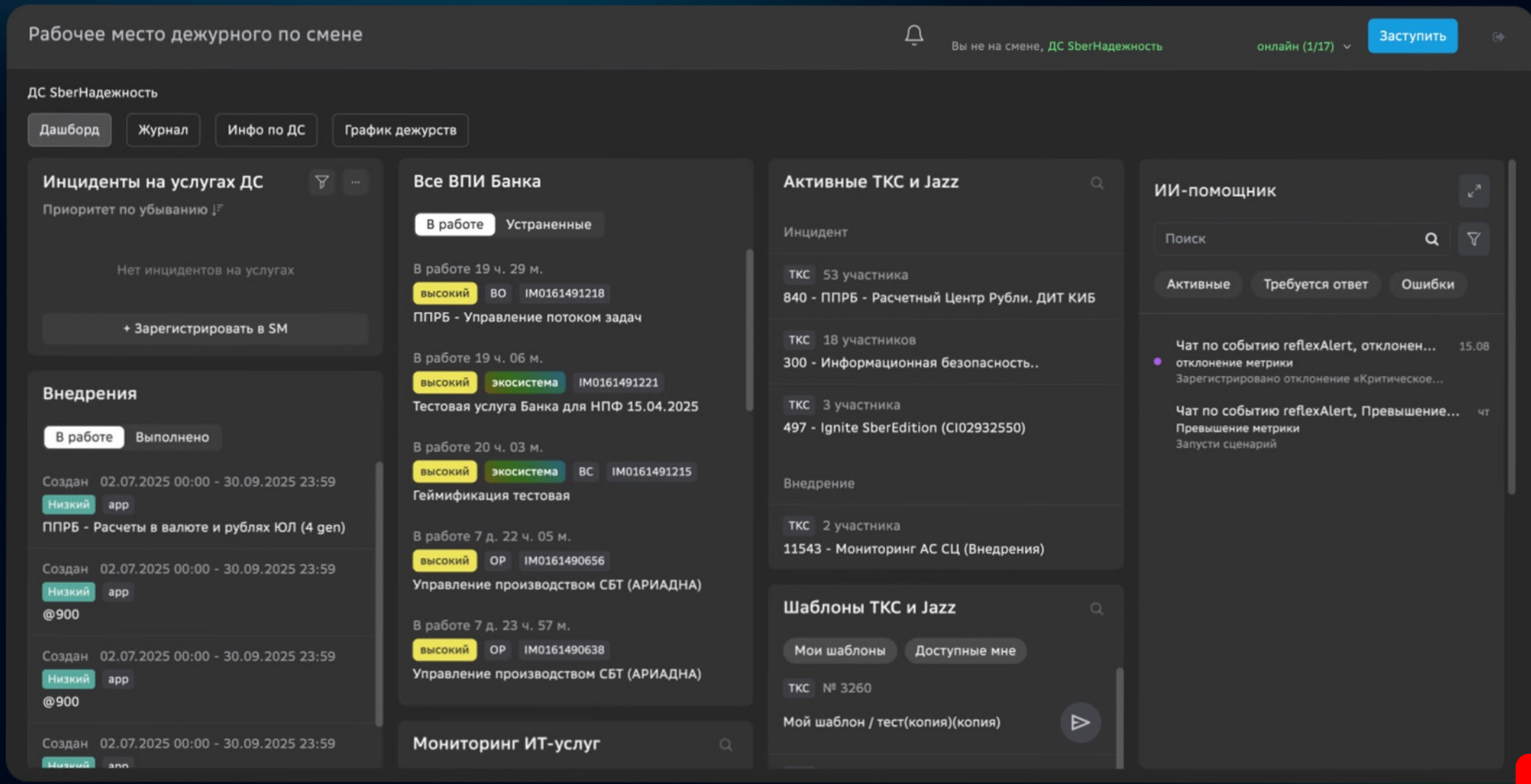


✓ Многоуровневый граф
связей влияния смежных
услуг

✓ Автовосстановление
по событию мониторинга

NDA

Реализовали единое рабочее место



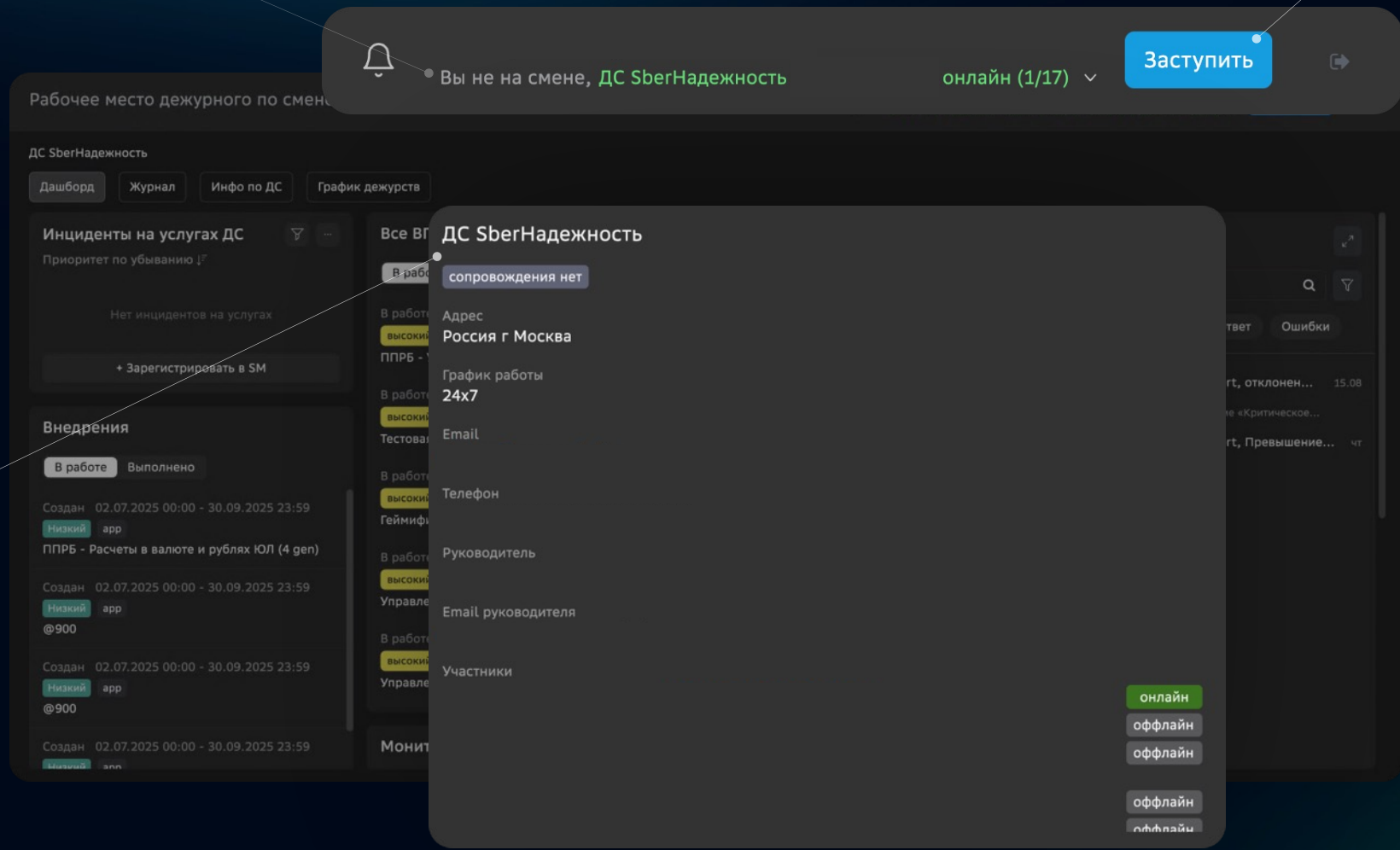
Мы для вас реализовали единое рабочее место

Автоматическое определение сотрудника дежурной смены

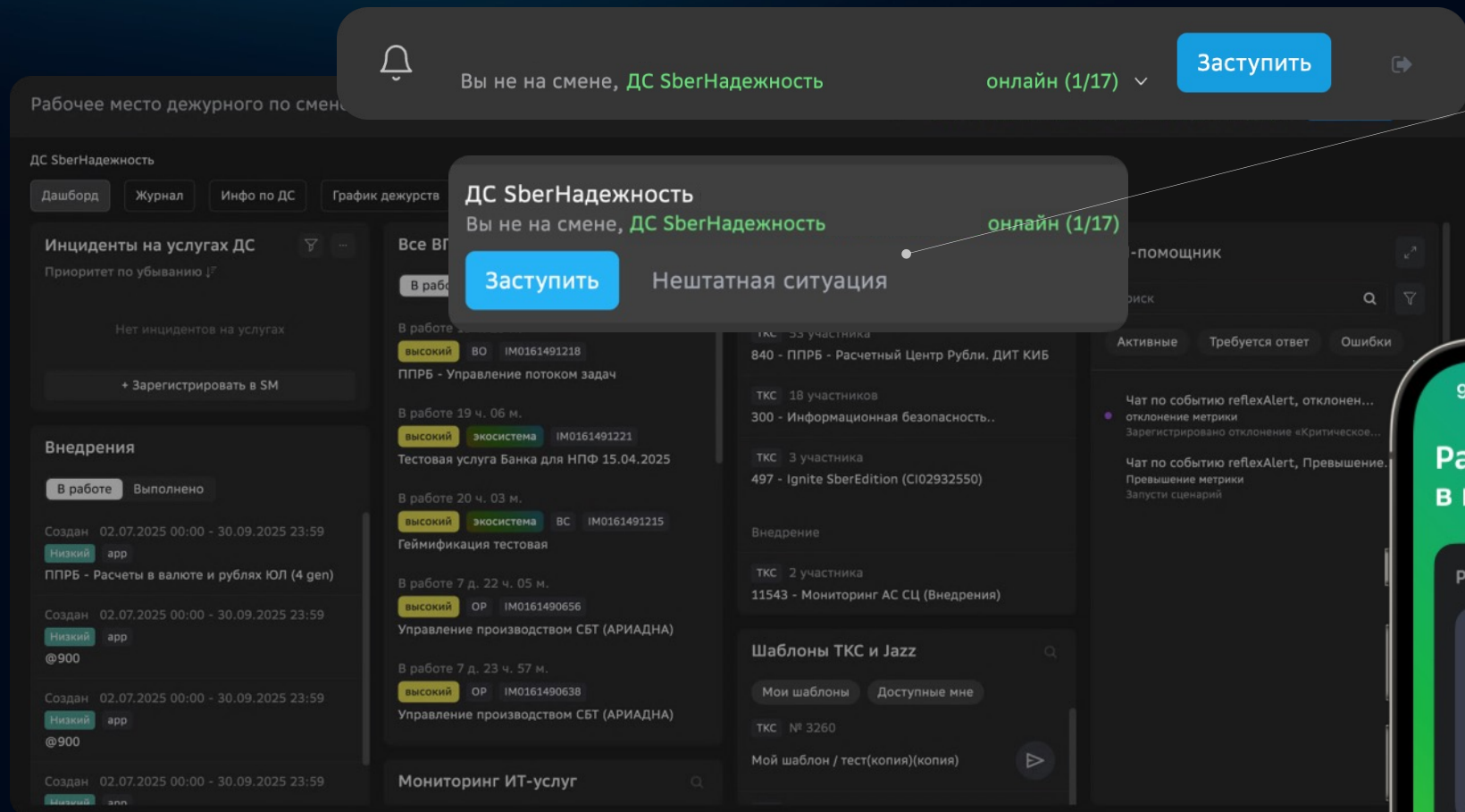
Управление статусом сопровождения ИТ-услуг

Автоматическая фильтрация данных на дашборде по сопровождаемым услугам

Инфо по ДС, включая статусы участников

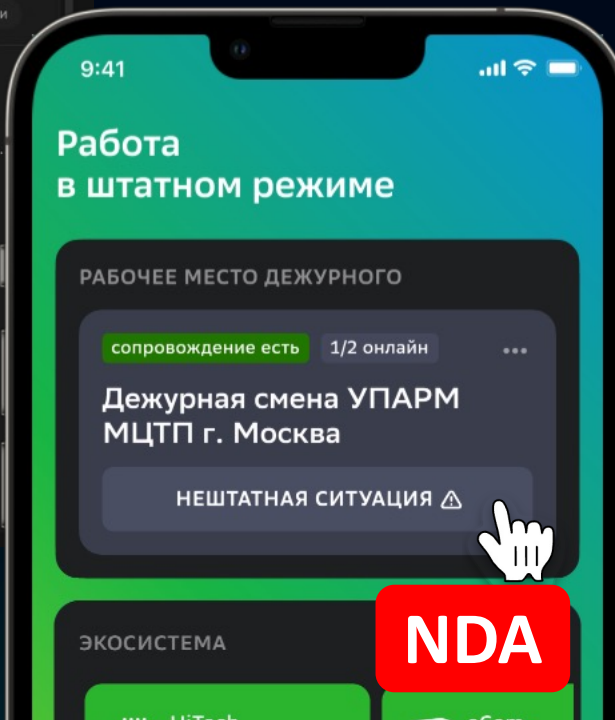


Реализовали единое рабочее место



Быстрая передача услуг на сопровождение гео распределенной ДС при ЧС на площадке

+ в мобильном приложении



Заступление на смену

Вы не на смене, ДС SberНадежность

онлайн (1/17) ▾

Заступить



Рабочее место дежурного по смене

ДС SberНадежность

Дашборд

Журнал

Инфо по ДС

График дежурств

Инциденты на услугах ДС

Приоритет по убыванию ↓

Нет инцидентов на услугах

+ Зарегистрировать в SM

Внедрения

В работе

Выполнено

Создан 02.07.2025 00:00 - 30.09.2025 23:59

Низкий app

ППРБ - Расчеты в валюте и рублях ЮЛ (4 gen)

Создан 02.07.2025 00:00 - 30.09.2025 23:59

Низкий app

@900

Создан 02.07.2025 00:00 - 30.09.2025 23:59

Низкий app

@900

Создан 02.07.2025 00:00 - 30.09.2025 23:59

Низкий app

@900

Все ВПИ Банка

В работе

Устраненные

В работе 19 ч. 29 м.

высокий BO IM0161491218

ППРБ - Управление потоком задач

В работе 19 ч. 06 м.

высокий экосистема IM0161491221

Тестовая услуга Банка для НПФ 15.04.2025

В работе 20 ч. 03 м.

высокий экосистема BC IM0161491215

Геймификация тестовая

В работе 7 д. 22 ч. 05 м.

высокий OP IM0161490656

Управление производством СБТ (АРИАДНА)

В работе 7 д. 23 ч. 57 м.

высокий OP IM0161490638

Управление производством СБТ (АРИАДНА)

Активные ТКС и Jazz

Инцидент

ТКС 53 участника

840 - ППРБ - Расчетный Центр Рубли. ДИТ КИБ

ТКС 18 участников

300 - Информационная безопасность..

ТКС 3 участника

497 - Ignite SberEdition (CI02932550)

Внедрение

ТКС 2 участника

11543 - Мониторинг АС СЦ (Внедрения)

Шаблоны ТКС и Jazz

Мои шаблоны

Доступные мне

ТКС № 3260

Мой шаблон / тест(копия)(копия)

ИИ-помощник

Поиск

Активные

Требуется ответ

Ошибки

Чат по событию reflexAlert, отклонен... 15.08

отклонение метрики

Зарегистрировано отклонение «Критическое...

Чат по событию reflexAlert, Превышение... 15.08

Превышение метрики

Запусти сценария

Вы заступили на смену в ДС SberНадежность

NDA

Ознакомление с журналом

Вы не на смене, ДС SberНадежность

онлайн (1/17) ▾

Заступить

Ознакомление с журналом
предыдущих смен

ДС SberНадежность

Ознакомлюсь позднее

Ознакомился

Журнал смены

Отчёты

Новости

Вчера 20:46

отчёт

Отчёт о работе смены

!!!Очень важно!!!

IM0236707050 - Инцидент на СберЧат - выход за рамки технического окна, полная недоступность СберЧата до отката ~05:00

IM0236705722 - Автосбор ТКС 729 02:52 - выпадение СУ на PCIDSS ИМ А1 - Согласованное влияние в рамках работ, но не были сняты сервера с мониторинга (Админы забыли попросить)

IM0236719491 - Недоступность системного журнала ППРБ

Обновились ссылки на мониторинг ТЭ Фаза 1 и ТЭ ACQ (Письмо в журнале от мониторингу 1 Фазы выставлен инцидент на АС Тенгри IM0235958129

SD0232368297 - Делаем заявку

По

12:14 12.08.2024

Ознакомление перед заступлением со всеми событиями за время отсутствия сотрудника



Инцидент на сопровождаемой услуге

Рабочее место дежурного по смене

Вы на смене, ДС SberНадежность

онлайн (1/17)

Завершить

ДС SberНадежность

Дашборд

Журнал

Инфо по ДС

График дежурств

Инциденты на услугах ДС

Приоритет по убыванию

зарег. 27.08.2025 11:59 кс 01.09.2025 16:14

назначен

низкий

МС+

IM0161491327

уровень услуги

AI-влияние

Внедрения

@900

Запросить инструкцию

+ Зарегистрировать в SM

Внедрения

В работе

Выполнено

Создан 02.07.2025 00:00 - 30.09.2025 23:59

Низкий

app

ППРБ - Расчеты в валюте и рублях ЮЛ (4 gen)

Создан 02.07.2025 00:00 - 30.09.2025 23:59

Низкий

app

@900

Создан 02.07.2025 00:00 - 30.09.2025 23:59

Низкий

app

@900

Все ВПИ Банка

В работе

Устраненные

В работе 19 ч. 29 м.

высокий

ВО

IM0161491218

ППРБ - Управление потоком задач

В работе 19 ч. 06 м.

высокий

экосистема

IM0161491221

Тестовая услуга Банка для НПФ 15.04.2025

В работе 20 ч. 03 м.

высокий

экосистема

ВС

IM0161491215

Геймификация тестовая

В работе 7 д. 22 ч. 05 м.

высокий

ОР

IM0161490656

Управление производством СБТ (АРИАДНА)

В работе 7 д. 23 ч. 57 м.

высокий

ОР

IM0161490638

Управление производством СБТ (АРИАДНА)

Мониторинг ИТ-услуг

Активные ТКС и Jazz

Инцидент

ТКС 53 участника

840 - ППРБ - Расчетный Центр Рубли. ДИТ КИБ

ТКС 18 участников

300 - Информационная безопасность..

ТКС 3 участника

497 - Ignite SberEdition (CI02932550)

Внедрение

ТКС 2 участника

11543 - Мониторинг АС СЦ (Внедрения)

Шаблоны ТКС и Jazz

Мои шаблоны

Доступные мне

ТКС № 3260

Мой шаблон / тест(копия)(копия)

ИИ-помощник

Поиск

Активные

Требуется ответ

Ошибки

Чат по событию reflexAlert, отклонен... 15.08

отклонение метрики

Зарегистрировано отклонение «Критическое...

Чат по событию reflexAlert, Превышение... чт

Превышение метрики

Запусти сценарий

Работа с инцидентами

Рабочее место дежурного по смене

Вы на смене, ДС SberНадежность

онлайн (1/17)

Завершить

ДС SberНадежность

Дашборд Журнал Инфо по ДС График дежурств

Инциденты на услугах ДС

Приоритет по убыванию

зарег. 27.08.2025 11:59 кс 01.09.2025 16:14

назначен низкий МС+ IM0161491327

уровень услуги @900

Запросить инструкцию

+ Зарегистрировать в SM

Внедрения

В работе Выполнено

Создан 02.07.2025 00:00 - 30.09.2025 23:59

Низкий app

ППРБ - Расчеты в валюте и рублях ЮЛ (4 gen)

Создан 02.07.2025 00:00 - 30.09.2025 23:59

Низкий app

@900

Создан 02.07.2025 00:00 - 30.09.2025 23:59

Инциденты на услугах ДС

Приоритет по убыванию

зарег. 27.08.2025 11:59 кс 01.09.2025 16:14

назначен низкий МС+ IM0161491327

уровень услуги AI-влияние Внедрения

@900

Запросить инструкцию

+ Зарегистрировать в SM

ИИ-помощник

Поиск

Активные Требуется ответ Ошибки

Чат по событию reflexAlert, отклонен... 15.08

отклонение метрики

Чат по событию reflexAlert, Превышение... чт

Запусти сценарий

Мониторинг ИТ-услуг

Управление производством СБТ (АРИАДНА)

ТКС № 3260

Мой шаблон / тест(копия)(копия)

Быстрый доступ к деталям инцидента

Опрос влияния

Внедрения за 24ч.

AI-влияние

Запрос инструкции по инциденту

Быстрая регистрация инцидента

Детализация инцидента

Инциденты на услугах ДС

Приоритет по убыванию ↓

зарег. 27.08.2025 11:59 кс 01.09.2025 16:14

назначен **низкий** МС+ IM0161491327 Опрос

уровень услуги AI-влияние Внедрения

@900

Запросить инструкцию

+ Зарегистрировать в SM

В работе Выполнено

Создан 02.07.2025 00:00 - 30.09.2025 23:59

Низкий app

ППРБ - Расчеты в валюте и рублях ЮЛ (4 gen)

Создан 02.07.2025 00:00 - 30.09.2025 23:59

Низкий app

@900

Создан 02.07.2025 00:00 - 30.09.2025 23:59

Низкий app

@900

В работе 7 д. 22 ч. 05 м.

высокий ОР IM0161490656

Управление производством СБТ (АР)

В работе 7 д. 23 ч. 57 м.

высокий ОР IM0161490638

Управление производством СБТ (АР)

Мониторинг ИТ-услуг

Детали инцидента

@900 МС+

IM0161491327 **низкий** назначен уровень услуги

Запросить инструкцию

Регистрация инцидента

27.08.2025 11:59

Контрольный срок

01.09.2025 16:14

Инцидент в работе

00 ч. 24 м.

Описание

Зарегистрирован: 27.08.2025 в 11:59

Наименование услуги: @900 (CI00865860)

Критичность AC: Mission Critical+

Статус: Эксплуатируется

Класс среды: Промышленный

Категория: Автоматизированные системы

Описание: С 11.00 наблюдаются проблемы в отправке SMS-оповещений с номера @900 части клиентов Банка. Причина уточняется.

Причина: IMCS000005

Менеджер ИТ-услуги:

Местный тел.:

Местный тел.2:

Сотовый тел.:

Назначено группе: ДИТ РБ Сопровождение SMS _ PUSH сервисов

Контакты: :

Местный тел.:

Местный тел.2:

Завершить

Ошибки

Отклонен... 15.08

Критическое...

Превышение... чт

NDA

Опрос влияния

Инциденты на услугах ДС

Приоритет по убыванию ↓

зарег. 27.08.2025 11:59

кс 01.09.2025 16:14

назначен

низкий

МС+

IM0161491327

Опрос

уровень услуги

AI-влияние

Внедрения

@900

Запросить инструкцию

Зарегистрировать в SM

@900

Метрики в норме

Укажите инцидент

IM0195832487 СБОЛ ПРО

Приоритет

Критический

Краткое описание влияния

Клиенты не могут оформить дебетовые карты

Отправить ответ

Опрос ДС

AI-ботаме подтвердилось 2 активных инцидента. Общити 3 запроса в сервисном центре. Инцидент от инцидента опроса в разделе AI-ботаме. Общити инцидент опроса в разделе опроса по 3 запросам по инциденту. Отправить кат в дашборд.

Поиск по услугам

Покажите влияние на услуги, которые вы сопровождаете сам.

Детальная статистика

Пополнение на Акконтинент: СБОЛ ПРО

Настройка в карте

Тема инцидента

Сервисы платформы ВПС в регионе Enablers

Приоритет

Критический

Очень важный

Восстановить

Создать

Изменить

Укажите адресную информацию в таблице

CI00203

Время с какое м Traffic

107

105

103

101

Время с

AI-помощник поможет определить влияние инцидента и ответить быстрее. Заполнять опросы можно с любых устройств: в веб-интерфейсе или мобильном приложении.

На основании «AI-влияния» помощник предзаполнит форму инцидента и позволит осуществить регистрацию по 1-му клику

Выбор метрики для добавления в описание инцидента

Далее добавим текущие значения метрики. Для точного выбора — кликните на метрику. Можно выбрать максимум 3 метрики.

Входящие сообщения DSJP ☒ **Время ответа на успешный запрос: за какое максимальное время...** ☐

Выбранное значение 3 авг 6:30

8 905
10 739

03 августа 06:30 03 августа 08:30

CI00201058 Проверка доступности https://

Время ответа на успешный запрос: за какое максимальное время... ☐

Traffic ☒ 8 905

107
105
103
101

03 августа 06:30 03 августа 08:30

Вернуться к опросу

Входящие сообщения ISG ☐

Traffic

Выбранное значение 3 авг 6:30

107
105
103
101

03 августа 06:30 03 августа 08:30

Сгенерировать данные

Выбор метрик

Выберите метрики для добавления в описание инцидента

По умолчанию добавим текущие значения метрики. Для точного выбора — кликните на график. Можно выбрать максимум 3 метрики.

СКОП ЛПО

Кол-во операций в AC Transaction Processing Switch (AC TPS) ☒
СКОП КОВО, шлунки ☒
Доступность (инцидент) ☒

03 августа 7:43

Выбор: 3 метрики

10000
5000
0

03 августа 06:30 03 августа 08:30

Добавить в инцидент

Есть влияние инцидента?

IM0195832690 AppB2E. SoftOrder

Осталось 03:17:10

Да

Нет

Argus

Критическое отклонение метрик →

Найдено в AI-влиянии Влияние

Инцидент Удалить инцидент

Приоритет инцидента Низкий

Заголовок Влияние Инцидента на ИТ-услуге (CI00233293) Argus

Краткое описание влияния Зафиксировано влияние от инцидента IM001258945 на услугу (CI00233293) (регистрация на основании данных AI-графа влияния).

Текущее значение метрик:
Входящие сообщения DSJP 32шт/мин, Критическое отклонение
Входящие сообщения ISG 12шт/мин, Высокое отклонение

Отправить ответ

Автоматически определит связь инцидента на базе «AI-влияния»

Автоматически найдет отклонения метрик
ваших услуг по данным Опер. Дашборда

NDA

AI-влияние

Инциденты на услугах ДС

Приоритет по убыванию ↓

зарег. 27.08.2025 11:59 кс 01.09.2025 16:14

назначен низкий МС+ IM0161491327 Опрос

уровень услуги AI-влияние Внедрения

@900

Запросить инструкцию

+ Зарегистрировать в SM

В работе

Выполнено

Создан 02.07.2025 00:00 - 30.09.2025 23:59

Низкий app

ППРБ - Расчеты в валюте и рублях ЮЛ (4 gen)

Создан 02.07.2025 00:00 - 30.09.2025 23:59

Низкий app

@900

Создан 02.07.2025 00:00 - 30.09.2025 23:59

Низкий app

@900

В работе 7 д. 22 ч. 05 м.

высокий OP IM016149065

Управление производством

В работе 7 д. 23 ч. 57 м.

высокий OP IM016149063

Управление производством

Мониторинг ИТ-услуг

Вы на смене, ДС SberНадежность онлайн (1/17) Завершить

Услуги, которые могли оказать влияние

Услуги, на которые возможно влияние

Активные ТКС и Jazz

ИИ-помощник

AI-влияние

На основе услуги

СУБД Pangolin

Сбросить

Оцените, отражает ли граф произошедшие и текущие события

Причины инцидентов на СУБД Pangolin

Следствия корневых инцидентов на СУБД Pangolin

7% МС+

Платежные зачисления

7% МС+

Платежные зачисления

7% МС+

Платежные зачисления

6% МС+

ПКЦ. Интеграционные сервисы СТИ (МС)

4% МС+

Кредитное решение по объекту недвижимости в ЖК.ППРБ

3% МС+

Кредитное решение по объекту недвижимости в ЖК.ППРБ

МС+ критический 2 ВПИ

СУБД Pangolin

Что произошло IM932481111

С 09:54 до 11:20 для части клиентов Банка отсутствовала возможность проведения исходящих и входящих переводов с использованием Системы Быстрых Платежей (СБП) и оплаты по QR СБП в ТСТ и сети Интернет. С 10:00 фиксируется повышенный фон обращений клиентов Банка в ЕРКЦ (в пике до 1518 доп. обр. за 15 мин.).

Причина сбоя на стороне НСПК. Системы Банка работают в штатном режиме.

7% МС+

Сбер.Кредитная машина

9% МС+

Виртуальная инфраструктура VMWare

3% МС+

ППРБ Продуктовый профиль клиента КИБ

7% МС+

Серверы платформы x86

4% МС+

Инфраструктура сети док...)

3% МС+

Серверы платформы x86

NDA

Внедрения за последние 24 часа

Инциденты на услугах ДС

Приоритет по убыванию

зарег. 27.08.2025 11:59 кс 01.09.2025 16:14

назначен низкий MC+ IM0161491327

уровень услуги AI-влияние Внедрения

@900

Запросить инструкцию

+ Зарегистрировать в SM

В работе

Выполнено

Создан 02.07.2025 00:00 - 30.09.2025 23:59

Низкий app

ППРБ - Расчеты в валюте и рублях ЮЛ (4 gen)

Создан 02.07.2025 00:00 - 30.09.2025 23:59

Низкий app

@900

Создан 02.07.2025 00:00 - 30.09.2025 23:59

Низкий app

@900

В работе 7 д. 22 ч. 05 м.

высокий OP IM0161490656

Управление производством СБТ (А

В работе 7 д. 23 ч. 57 м.

высокий OP IM0161490638

Управление производством СБТ (А

Мониторинг ИТ-услуг

Внедрения

В работе Завершены

Утвержден • 28 авг. 2025, 00:00 — 29 авг 2025, 06:30

высокий риск infra АльфаKALITA-89425

Структурированная кабельная система ЦОД ЦА

Утвержден • 28 авг. 2025, 00:00 — 29 авг 2025, 06:30

высокий риск АльфаKALITA-89425

@900

Утвержден • 28 авг. 2025, 00:00 — 29 авг 2025, 06:30

средний АльфаKALITA-89425

ServiceProxy

Утвержден • 28 авг. 2025, 00:00 — 29 авг 2025, 06:30

низкий infra АльфаKALITA-89425

Структурированная кабельная система ЦОД ЦА

Утвержден • 18 апр. 2023, 00:00 — 18 апр 2023, 06:30

высокий риск infra АльфаKALITA-89425

онлайн (1/17)

Завершить

И-помощник

Поиск

Активные Требуется ответ Ошибки

Чат по событию reflexAlert, отклонен... 15.08

отклонение метрики

Зарегистрировано отклонение «Критическое...

Чат по событию reflexAlert, Превышение... чт

Превышение метрики

Запусти сценарий

Агент по поиску инструкций

Инциденты на услугах ДС

Приоритет по убыванию ↓

зарег. 27.08.2025 11:59 кс 01.09.2025 16:14

назначен низкий MC+ IM0161491327

уровень услуги AI-влияние Внедрения

@900

Запросить инструкцию

+ Зарегистрировать в SM

Сгенерированный GigaChat поисковый запрос в SberSpace

Проблема с серверами АС СКУД, пропала связь с серверомСервер_ДанФорт_VLFaceStream_cab-sn-tsoks04

онлайн (1/17) Завершить

Запрос на получение инструкции по инциденту IM0161491327 @900 в работе

Базовая инструкция по инциденту

1. Регистрация инцидента

Триггером для регистрации инцидента служат сигналы о нарушении функционирования ИТ-услуг. Они поступают различными способами:

- автоматические алерты от систем мониторинга;
- обращения пользователей через официальный канал запросов;
- любые другие источники информации (сообщения, звонки и др.).

2. Алгоритм действий:

- в течение 5 минут после получения информации зарегистрируйте инцидент в системе AS Service Manager (SM);
- установите приоритет инцидента в зависимости от конкретного технического стандарта, регламентирующего услугу, или воспользуйтесь рекомендациями ВНД 3612, если технический стандарт отсутствует.

3. Организация (ТКС)

Сразу после регистрации инцидента:

- проверьте целесообразность повышения приоритета инцидента в AS SM;
- если инцидент признан серьёзным (ВПИ), создайте коммуникационное мероприятие (телефонную конференцию, онлайн-встречу и т.п.) с участием компетентных специалистов для оперативной координации действий;
- обратите внимание на возможности автоматической фиксации записей переговоров и протокола общения в системе Sber911, где доступна технология транскрибирования и суммирования сведений.

4. Доклад в ходе ТКС

Во время первой части конференции или встречи:

- кратко доложите обстановку и известные обстоятельства инцидента:

Регистрация инцидента

Можем зарегистрировать инцидент на услугу, которая оказывает влияние

Инциденты на услугах ДС

Приоритет по убыванию ↓

зарег. 27.08.2025 11:59 кс 01.09.2025 16:14

назначен **низкий** MC+ IM0161491327

уровень услуги AI-влияние Внедрения

@900

Запросить инструкцию

+ Зарегистрировать в SM

Внедрения

В работе Выполнено

Создан 02.07.2025 00:00 - 30.09.2025 23:59

Низкий app

ППРБ - Расчеты в валюте и рублях ЮЛ (4 gen)

Создан 02.07.2025 00:00 - 30.09.2025 23:59

Низкий app

@900

Создан 02.07.2025 00:00 - 30.09.2025 23:59

Мониторинг ИТ-услуг

Зарегистрировать инцидент

Шаблон инцидента

Выберите

Услуга *

Ситуационный центр. Service Proxy

Приоритет *

Высокий

☒ Инцидент уровня услуги

Тема *

Инцидент

Описание *

Ошибки: cancelDebt 00:00:18.454279
payDebtorDebts 00:00:09.724641
registerCommission 00:00:05.408489
registerDebt 00:00:05.725267
registerHybrid 00:00:13.40686
Количество: 79103852165

Причина

Блокировка/изменение прав УЗ/ТУЗ

Решение

С 19 часов 22 декабря до 9:30 формировались очереди на отправку запросов от Биллинга в УДКЗ
В это время в Биллинг подавался трафик из запросов на списание комиссии по Зарплатным проектам
Но накопление очередей вызвано низкой производительностью на

Зарегистрировать Отменить

онлайн (1/17)

Завершить

Требует ответа Ошибки

15.08

метрики

отклонение «Критическое...

тию reflexAlert, Превышение...

метрики

арий

205/4000

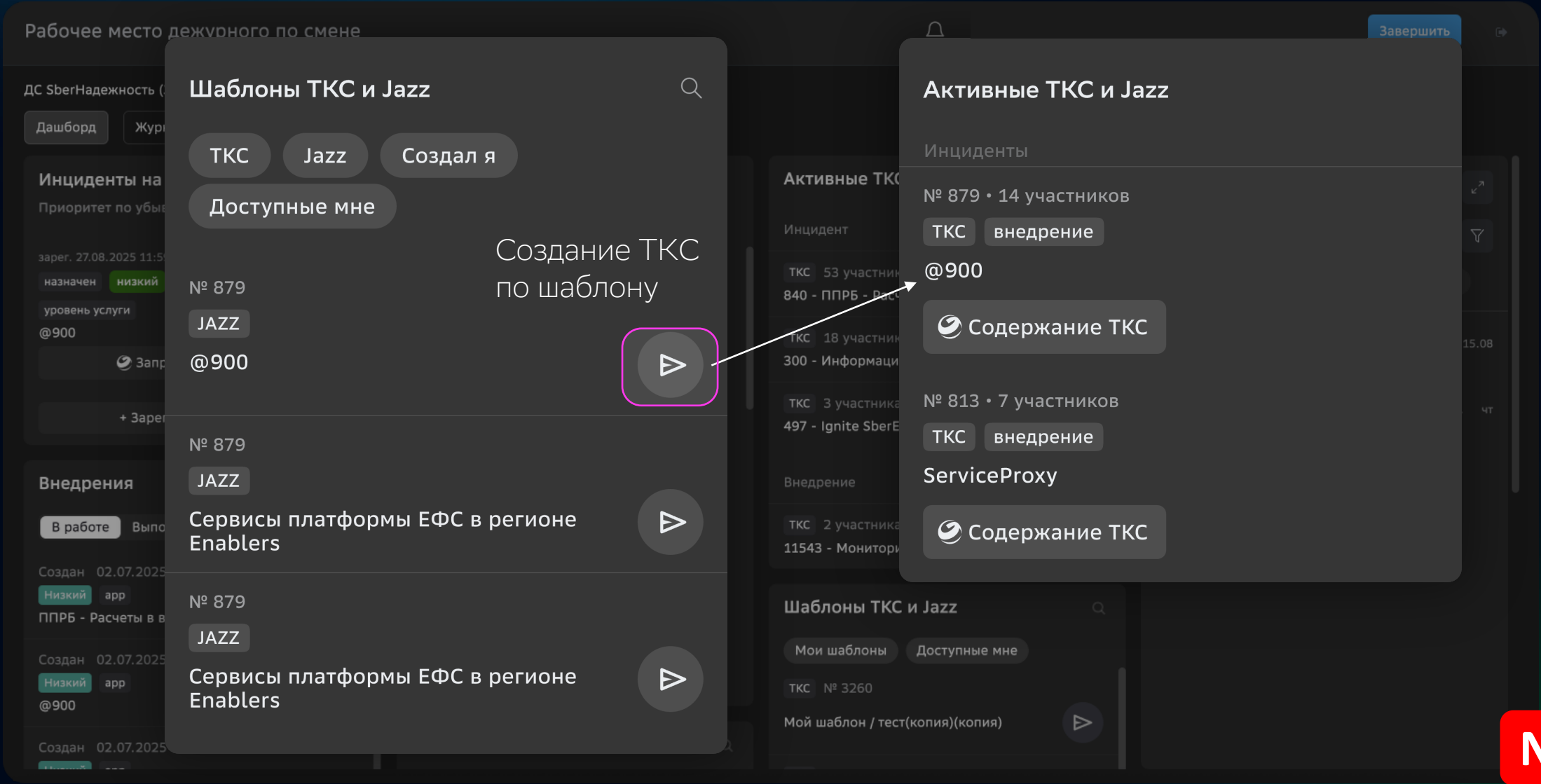
683/4000

NDA

Управление ТКС и JAZZ

Список активных конференций с возможностью объединения ТКС и управлением участниками

Шаблоны конференций с наполнением участников из addressbook



Управление ТКС и JAZZ

Просмотр суммаризации ТКС

Можно получить полное или краткое содержание ТКС + подготовленную справку по инциденту

Рабочее место дежурного по смене

Активные ТКС и Jazz

Инциденты

№ 879 • 14 участников

ТКС внедрение

@900

Содержание ТКС

№ 813 • 7 участников

ТКС внедрение

ServiceProxy

Содержание ТКС

Низкий app

ППРБ - Расчеты в валюте и рублях ЮЛ (4 gen)

Создан 02.07.2025 00:00 - 30.09.2025 23:59

Низкий app

@900

Создан 02.07.2025 00:00 - 30.09.2025 23:59

Управление производством СБТ (АРИАДНА)

В работе 7 д. 23 ч. 57 м.

высокий OP IM0161490638

Управление производством СБТ (АРИАДНА)

Мониторинг ИТ-услуг

Шаблоны ТКС и Jazz

Мои шаблоны Доступные мне

ТКС № 3260

Мой шаблон / тест(копия)(копия)

Содержание ТКС

AI-сервис GigaChat

Обновить содержание

Краткое Полное Справка

14.01.2025, 12:00–13:00 (МСК)

Отправить содержание ТКС на мой E-mail

Последний ответ от GigaChat 14.01, 11:53

Инцидент

IM2083354755 ППРБ.КМ.Внешние данные (CI10456788)

Приоритет

Высокий

Влияние

Снижение качества применимого решения по КЗ.

Длительность (Факт/время возникновения и окончания)

С 10:00 по 14:00 14.01.25

Причина

Падение портов на свичах Мегафона

Описание

Проводились работы по переобработке документов и платежей, находившихся на счете невыясненных сумм, с целью их корректного зачисления. Также осуществлялась коммуникация с клиентами и партнерами Банка для разрешения ситуации. 7. Решение:

Управление ТКС и JAZZ

Просмотр суммаризации ТКС

Можно получить полное или краткое содержание ТКС + подготовленную справку по инциденту

Рабочее место дежурного по смене

Активные ТКС и Jazz

Инциденты

№ 879 • 14 участников

ТКС внедрение

@900

Содержание ТКС

№ 813 • 7 участников

ТКС внедрение

ServiceProxy

Содержание ТКС

Содержание ТКС

AI-сервис GigaChat

Обновить содержание

Краткое Полное Справка

14.01.2025, 12:00–13:00 (МСК)

Отправить содержание ТКС на мой E-mail

Последнее обновление от АС АКС 14.01, 11:53

14.01.25, 10:00:00

Коллеги, что случилось?

14.01.25, 10:20:00

Всем привет, сейчас приглашу Иванова сюда

14.01.25, 10:20:00

Коллеги, в 10:00 зафиксировали инцидент.

Пытались локализовать сами, но в итоге что-то пошло не так, по факту в Банке все хорошо

14.01.25, 11:20:00

Сможешь подробнее рассказать

14.01.25, 11:20:00

Шаблоны ТКС и Jazz

Мои шаблоны Доступные мне

ТКС № 3260

Мой шаблон / тест(копия)(копия)

Мониторинг ИТ-услуг

Возможность отправки на свой e-mail



Управление ТКС и JAZZ

Просмотр суммаризации ТКС

Можно получить полное или краткое **содержание ТКС** + подготовленную справку по инциденту

Рабочее место дежурного по смене

Активные ТКС и Jazz

Инциденты

№ 879 • 14 участников

ТКС внедрение

@900

Содержание ТКС

№ 813 • 7 участников

ТКС внедрение

ServiceProxy

Содержание ТКС

Содержание ТКС

AI-сервис GigaChat

Закреть

Обновить содержание

Краткое Полное Справка

14.01.2025, 12:00–13:00 (МСК)

Отправить содержание ТКС на мой E-mail

Последний ответ от GigaChat 14.01, 11:53

Инцидент

IM2083354755 ППРБ.КМ.Внешние данные (CI10456788)

Приоритет

Высокий

Влияние

Снижение качества применимого решения по КЗ.

Длительность (Факт/время возникновения и окончания)

С 10:00 по 14:00 14.01.25

Причина

Падение портов на свичах Мегафона

Описание

Проводились работы по переобработке документов и платежей, находившихся на счете невыясненных сумм, с целью их корректного зачисления. Также осуществлялась коммуникация с клиентами и партнерами Банка для разрешения ситуации. 7. Решение:

Низкий app

ППРБ - Расчеты в валюте и рублях ЮЛ (4 gen)

Создан 02.07.2025 00:00 - 30.09.2025 23:59

Низкий app

@900

Создан 02.07.2025 00:00 - 30.09.2025 23:59

Управление производством СБТ (АРИАДНА)

В работе 7 д. 23 ч. 57 м.

высокий OP IM0161490638

Управление производством СБТ (АРИАДНА)

Мониторинг ИТ-услуг

Шаблоны ТКС и Jazz

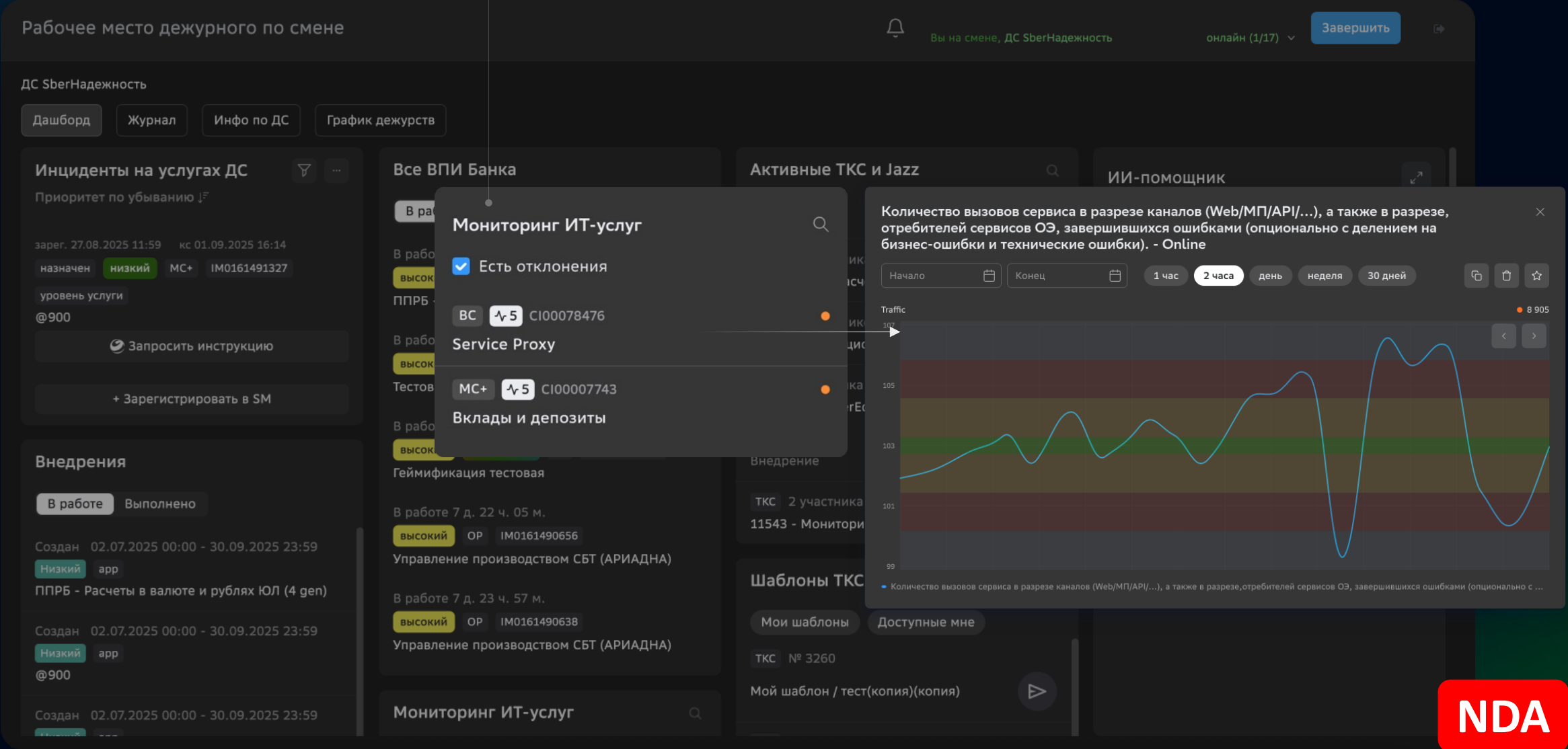
Мои шаблоны Доступные мне

ТКС № 3260

Мой шаблон / тест(копия)(копия)

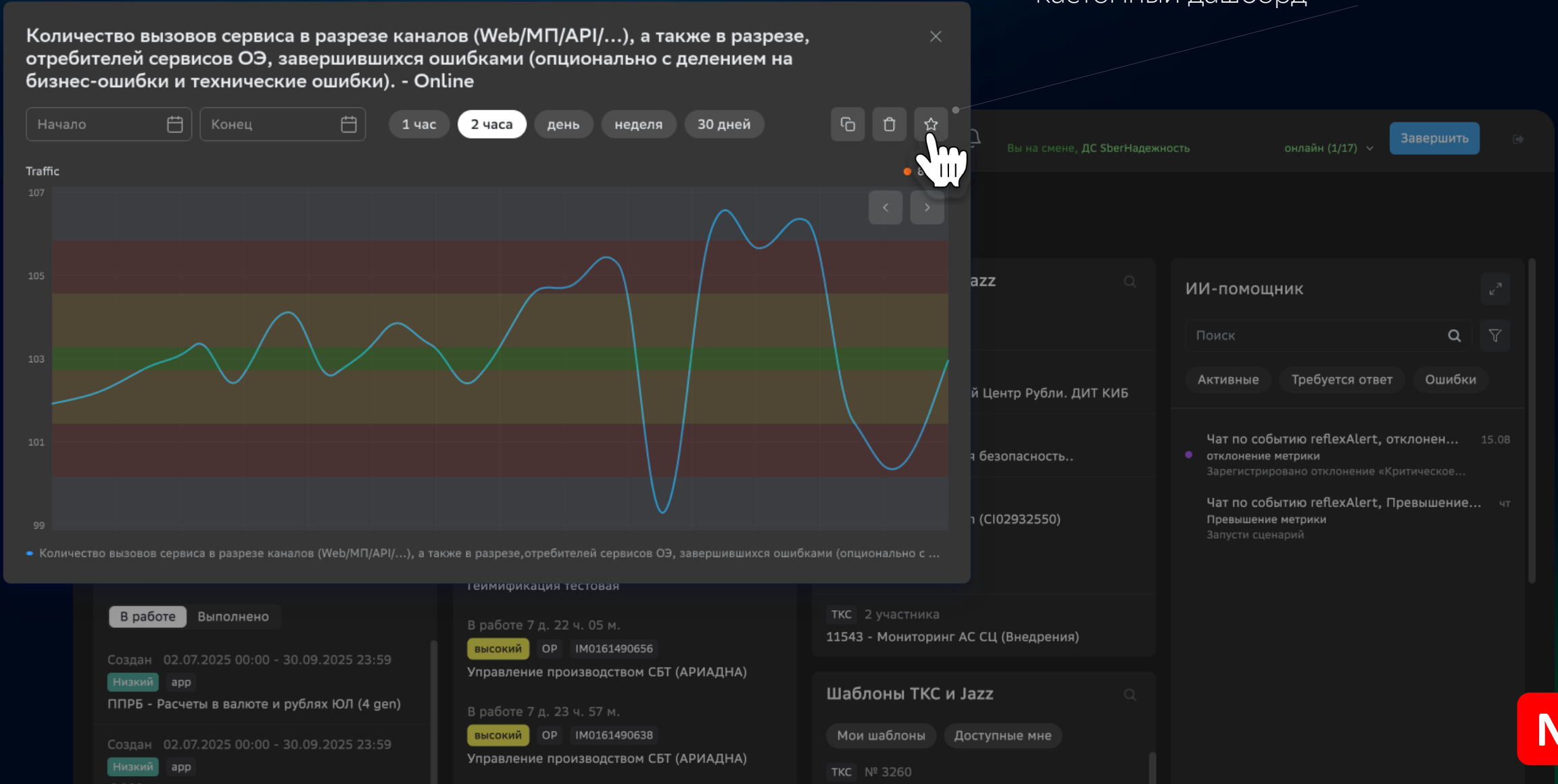
Мониторинг и наблюдение за метриками

Мониторинг



Добавление метрики в кастомный дашборд

Возможность через SelfService создать кастомный дашборд



Найм ИИ-агентов для ИТ-услуги



Маркетплейс ИИ-агентов

 Темная тема ☐  Вы не на смене, ДИТ КИБ УРТ ЦКР-Workspace ... онлайн (1/4) 



[← Назад](#)

Все

Для инцидентов

Для мониторинга

Серверы приложений

Базы данных

Нашли 1 сценарий

Сценарий для обработки алертов

Выполнит нужные действия, когда отклонятся критичные метрики вашей услуги.

базы данных

серверы приложений

мониторинг

базы данных

Сценарий для обработки алертов

Выполнит нужные действия, когда отклонятся критичные метрики вашей услуги. Агентов можно менять и настраивать.

Подключить

Как работает сценарий?

1. Получаем алерт

Получаем алерт и выводим его в Сбер911.

2. Собираем дополнительную информацию по алерту

Составляем по ней план и формируем задачи для агентов.

3. Назначаем задачи агентам

Анализируем контекст алерта и подключаем нужных агентов-экспертов.

агент мониторинга

агент анализа логов и трейсов

агент открытых инцидентов

агент активных внедрений

агент поиска инструкций

4. Отправляем задачи агентам

Ведется регистрация инцидента, отправка оповещений, сбор ТКС, внесение записей в журнал и подготовка справки по инциденту.

агент первый

агент второй

NDA

ИИ-помощником в рабочем месте дежурного

Алерты от сопровождаемых систем

Область для общения с помощником и решения ситуации

Рабочее место

Дашборд Журнал

Инциденты на

Приоритет по убы

зарег. 27.08.2025 11:5

назначен низкий

уровень услуги @900

Зап

+ Заре

Внедрения

В работе Вып

Создан 02.07.202

Низкий app

ППРБ - Расчеты в

Создан 02.07.2025 00:00 - 30.09.2025 23:59

Низкий app

ИИ-помощник

Поиск

Активные Требуется ответ Ошибки

Чат по событию reflexAlert, отклонение метри... 15.08

отклонение метрики

Зарегистрировано отклонение «Критическое», значен...

Чат по событию reflexAlert, Превышение метрики

Превышение метрики

Запусти сценарий

Чат по событию reflexAlert, отклонение метрики

от 11.08 09:50 отклонение метрики

11 августа

Зарегистрировано отклонение «Критическое», значение на 24.07.2025 15:36 4 514 tps, метрика «Процентное соотношение количества отказов к количеству входящих»

ИИ-помощник 09:50

Зарегистрировано отклонение «Критическое», значение на 24.07.2025 15:36 4 514 tps, метрика «Процентное соотношение количества отказов к количеству входящих»

Ответить

ИИ-помощник 09:55

Да

Фадеев Руслан Равильевич 10:00

Собрал конференцию 277#

ИИ-помощник 10:05

Последствия устранены, закрывай событие

Сообщение...

0/2000

Завершить

Ошибки

клонен... 15.08

итическое...

евышение... чт

«Вкалывают роботы», а человек контролирует критические функции

Сотрудник сопровождения



Контроль критических функций

✓ Канальный AI-агент Sber911 ✨

✓ AI-агент для поиска инструкций ✨

И другие домены ✨

AI-агент обновления компонентов БН ✨

в работе

AI-агент подключения компетенций в ТКС ✨

в работе

✓ Агент исполнения реакции по событиям мониторинга ✨

✓ AI-агент для подготовки ответа на опросы влияния по ВПИ ✨

Цифровой сотрудник сопровождения

✓ AI-помощник транскрипции и саммаризации ✨

✓ AI Агент по решению ЗНО ✨

AI-агент для формирования отчета по сопровождаемым услугам ✨

NDA

Архитектура Единого решения для сервисов сопровождения

Единое решение для сопровождения - это комплексная автоматизированная среда, объединяющая все сервисы и системы банка, предназначенная для эффективного управления процессами сопровождения

Интерфейсный слой – это набор компонент системы, организующий рабочее пространство пользователя согласно предварительно заданной роли

Интеграционный слой – это набор инструментов, обеспечивающих возможность расширения и обогащения функциональных возможностей системы за счёт подключения внешних сервисов и технологий

Функциональный слой – это набор функций и сервисов, направленный на реализацию процессов сопровождения и обеспечения непрерывной работы банковских систем

Слой автономизации – это набор AI-решений, направленных на автоматизацию большинства действий и функций пользователя, а также на активное содействие в эффективном использовании функционала системы



Как агенты взаимодействуют?

Реализуются в инструментах

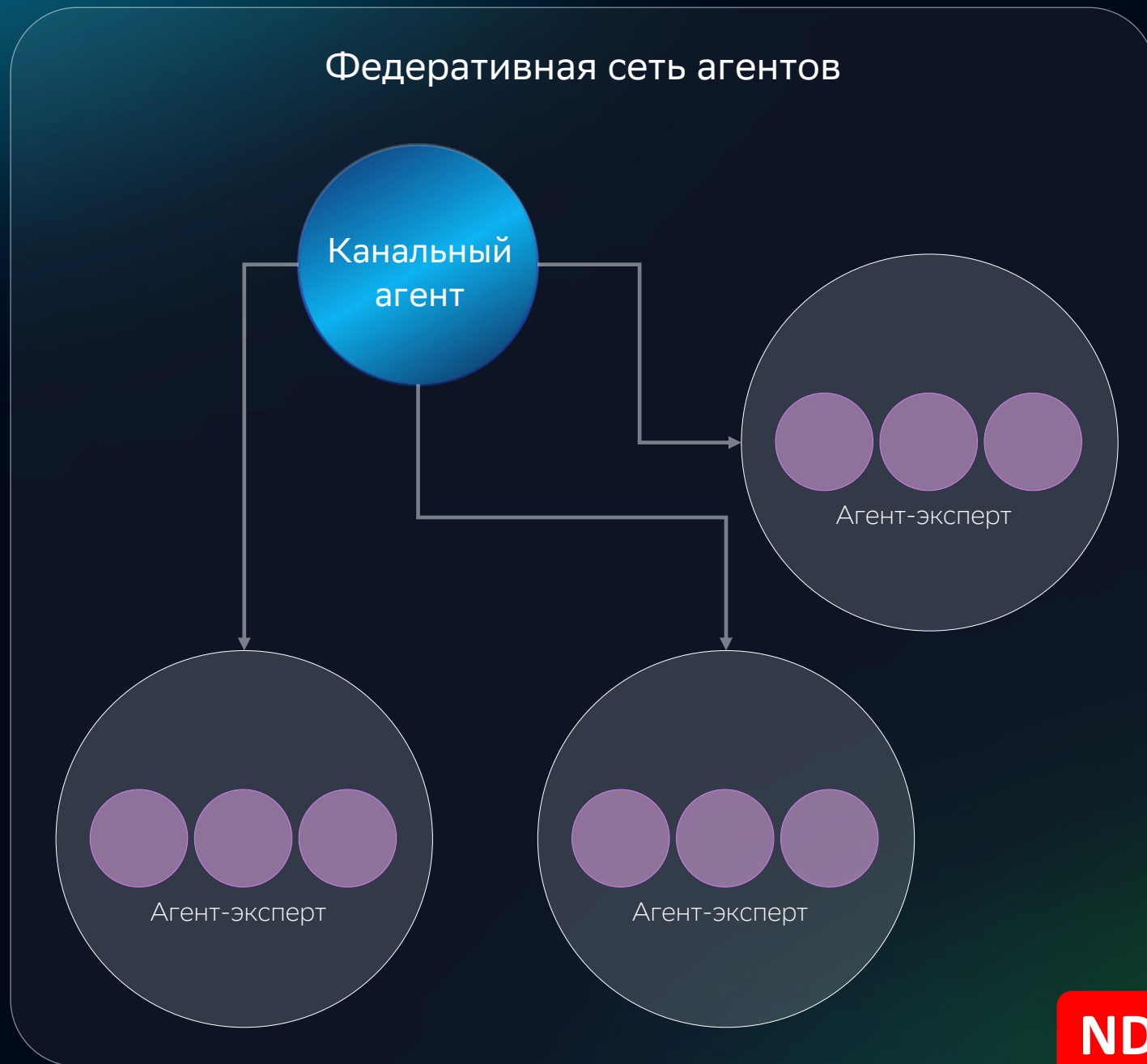
Агент-эксперт

Обладает определенными навыками, например создавать инцидент

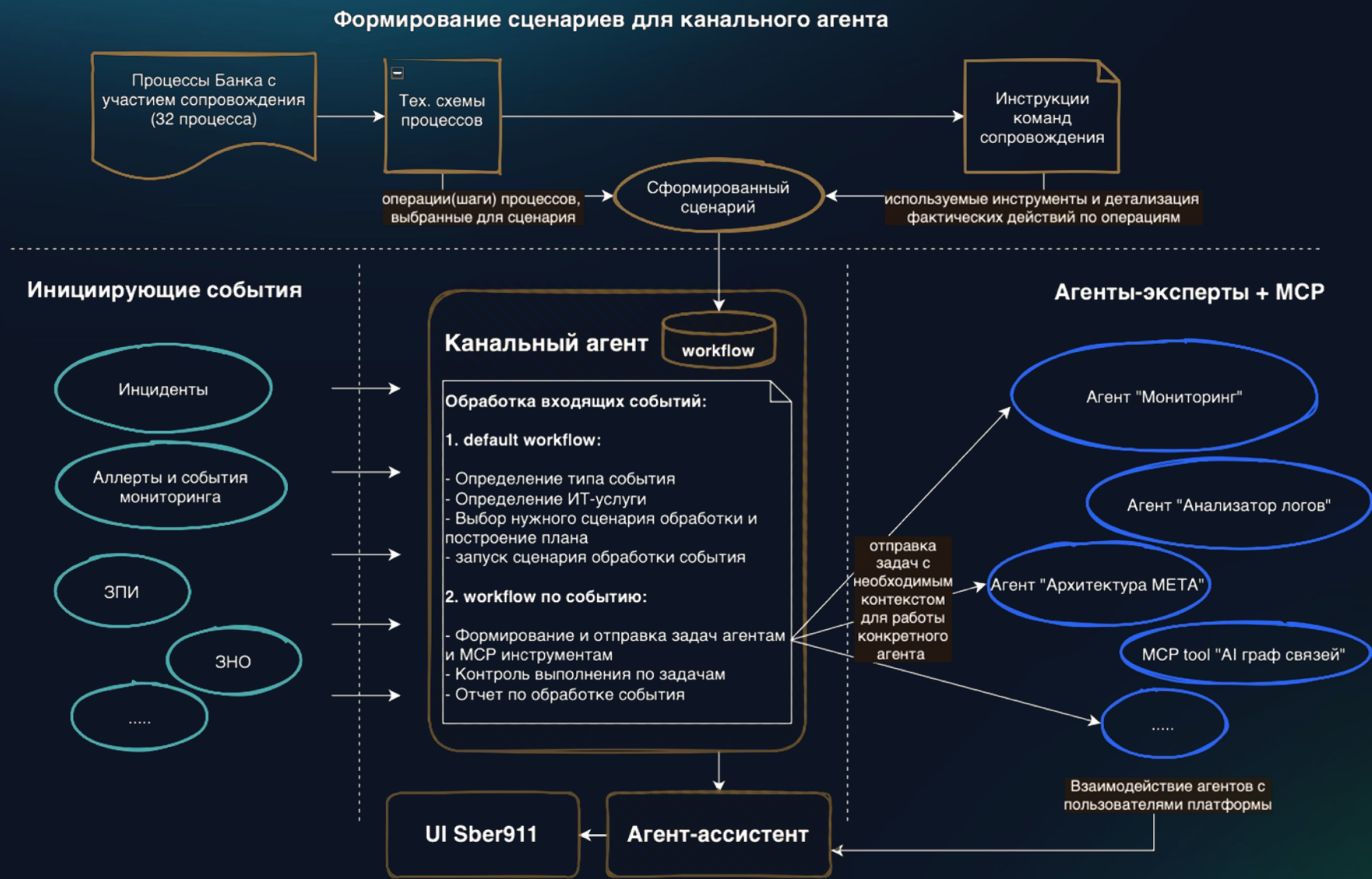
Реализуются в платформе

Канальный агент

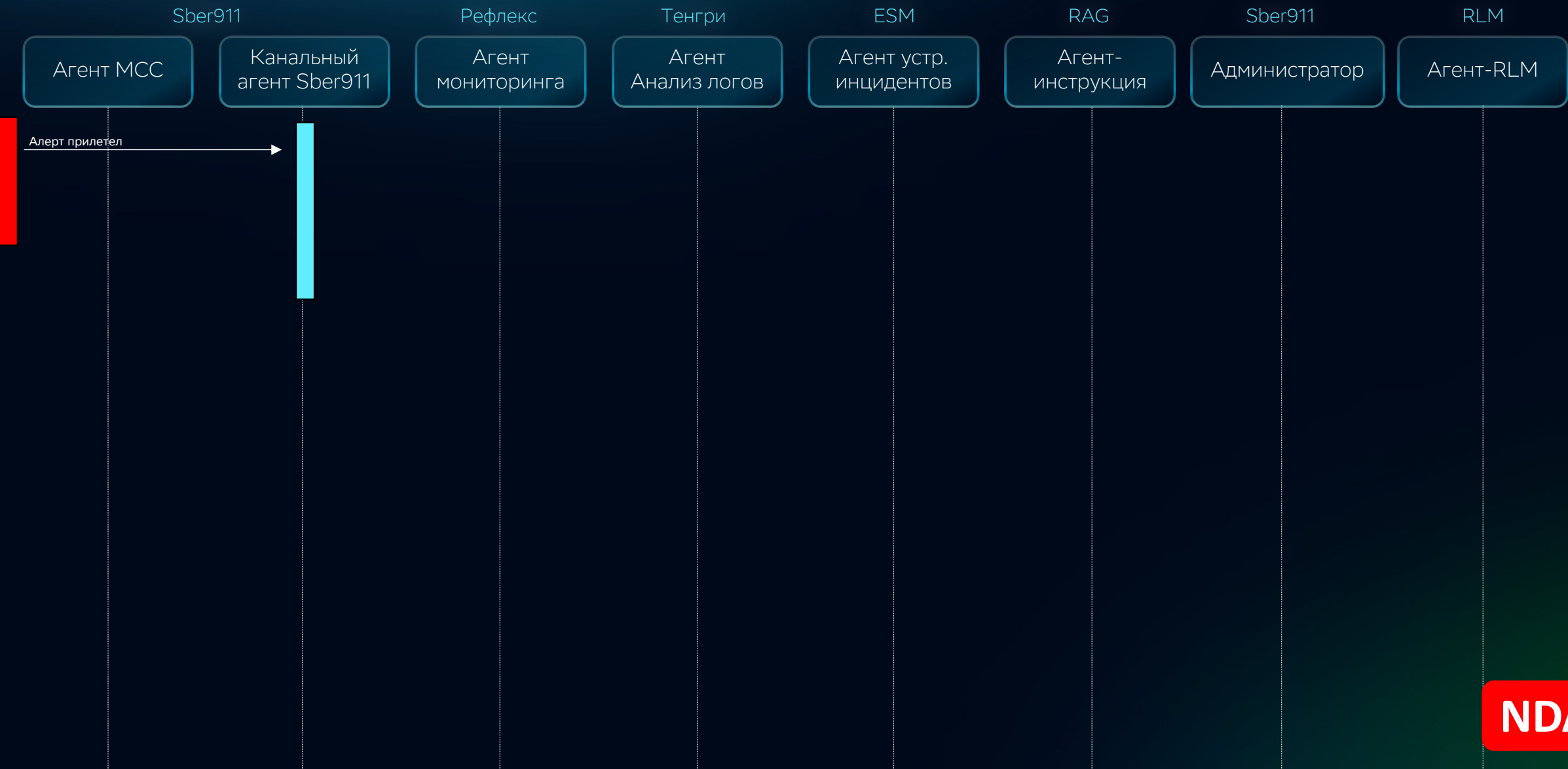
Управляет сопровождением с помощью агентов-экспертов



Автономизация сопровождения в Sber911



Мультиагентная система



Мультиагентная система



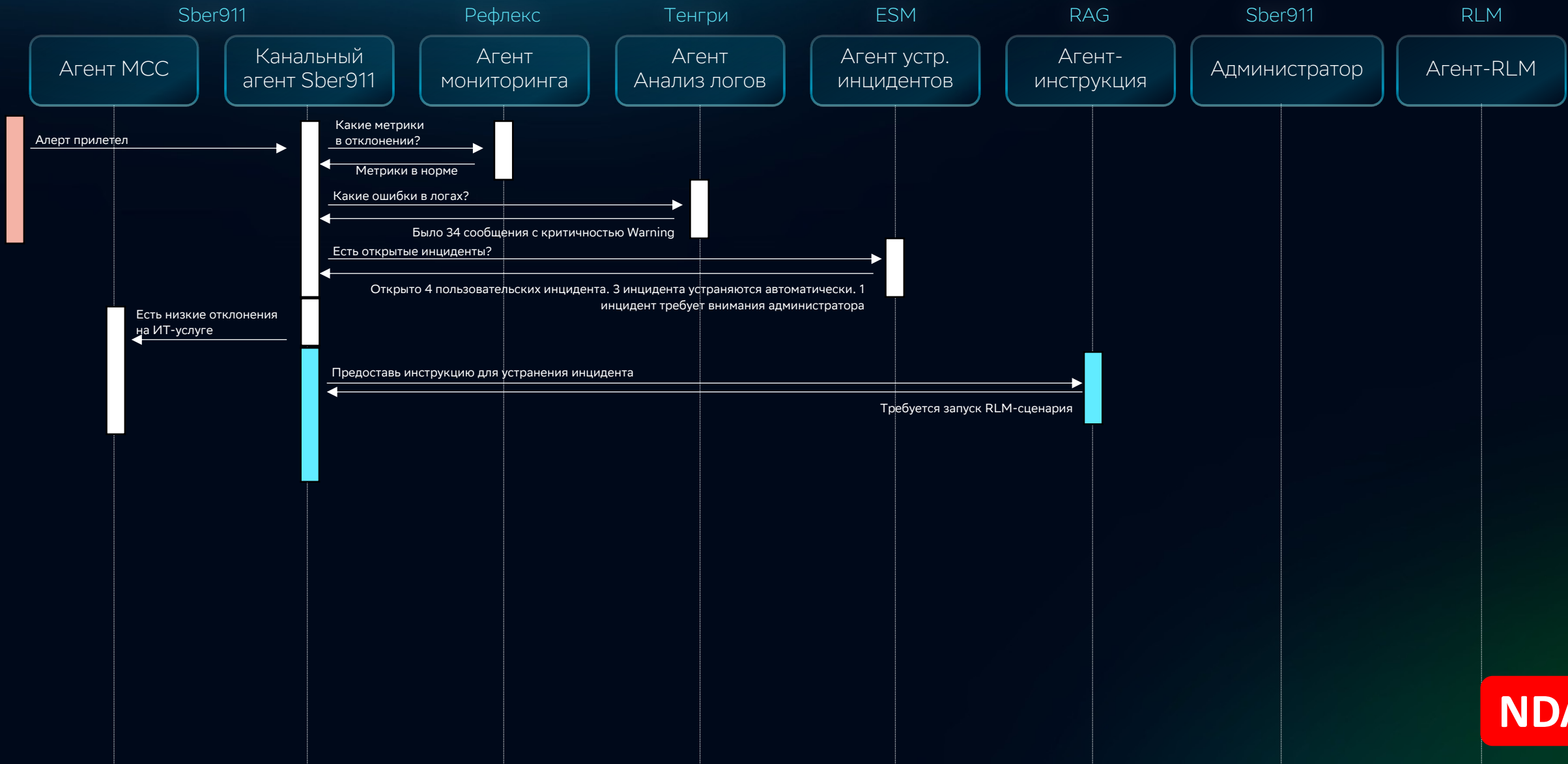
Мультиагентная система



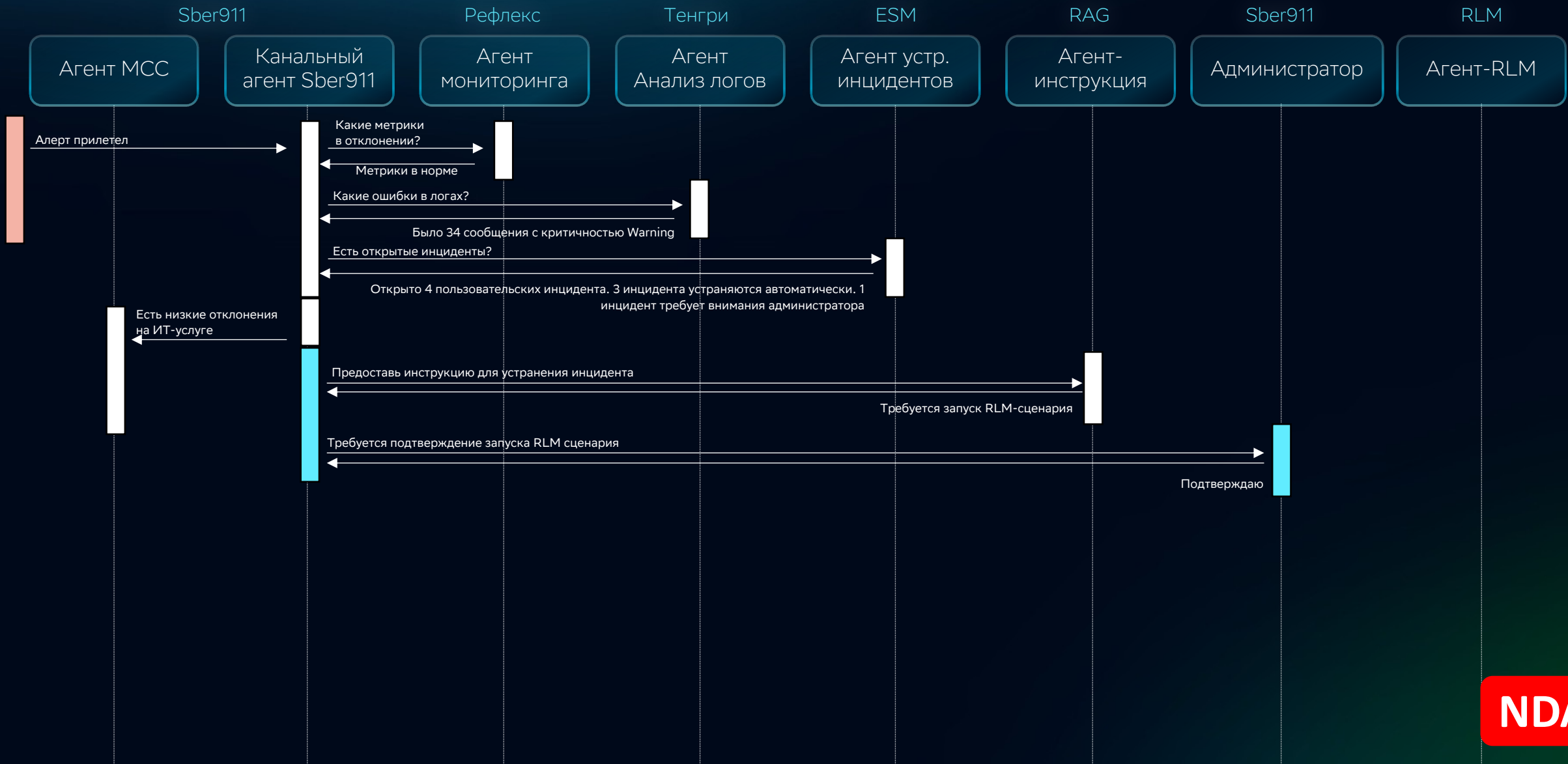
Мультиагентная система



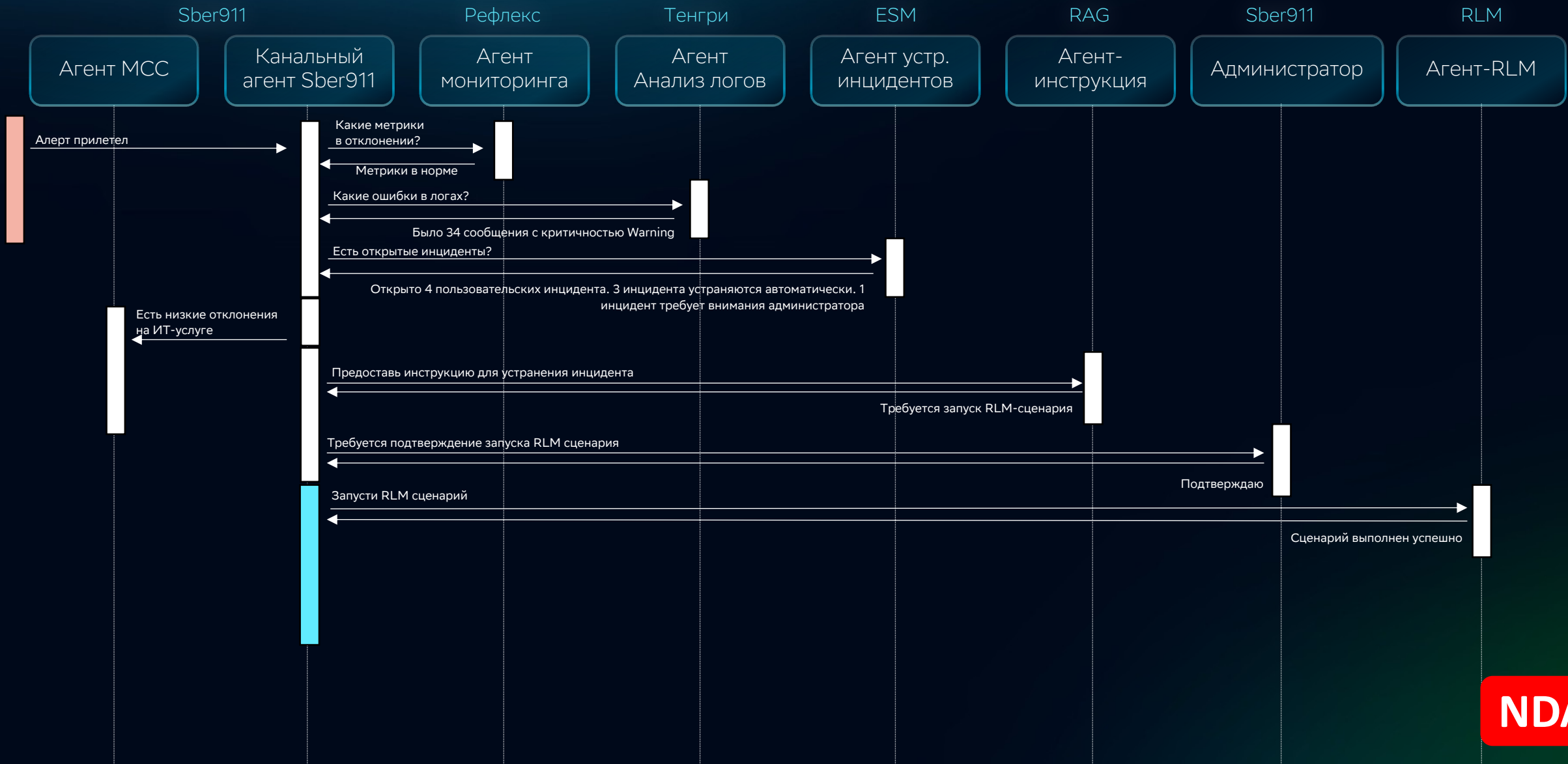
Мультиагентная система



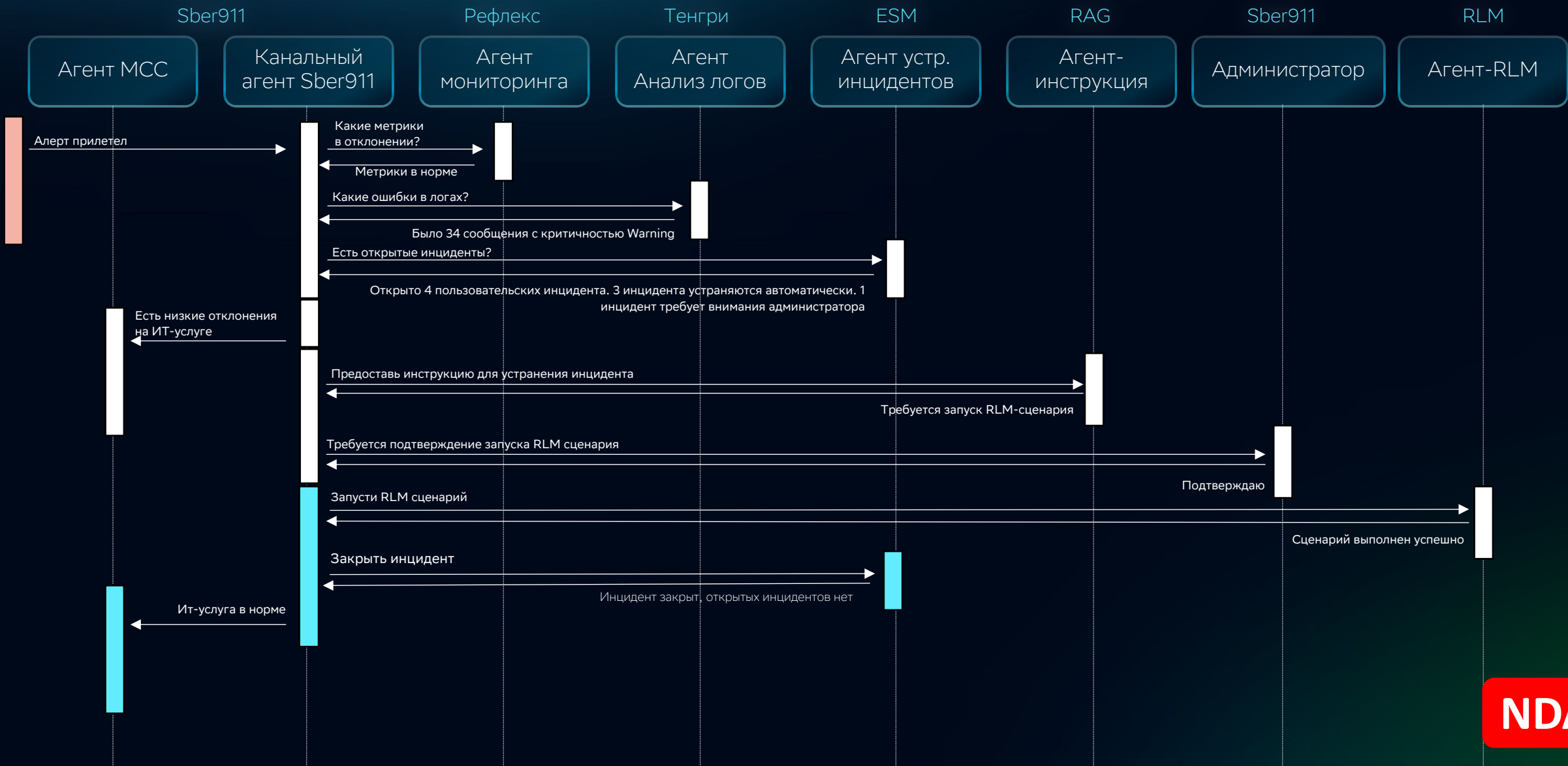
Мультиагентная система



Мультиагентная система

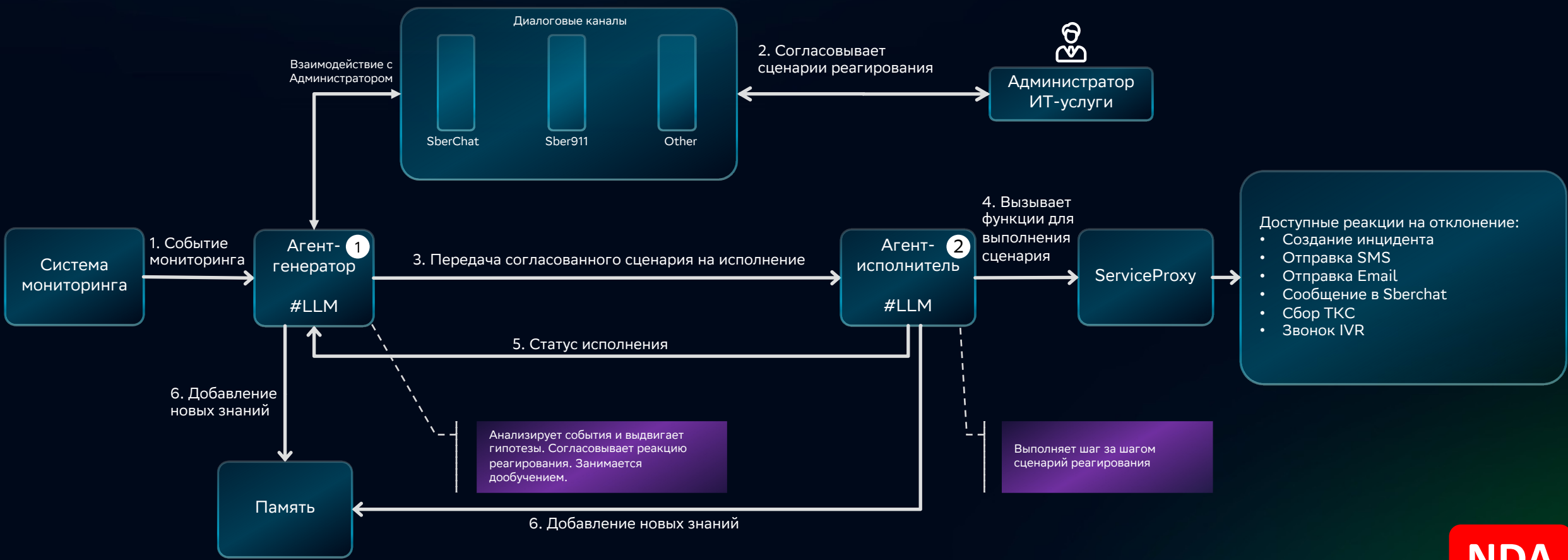


Мультиагентная система

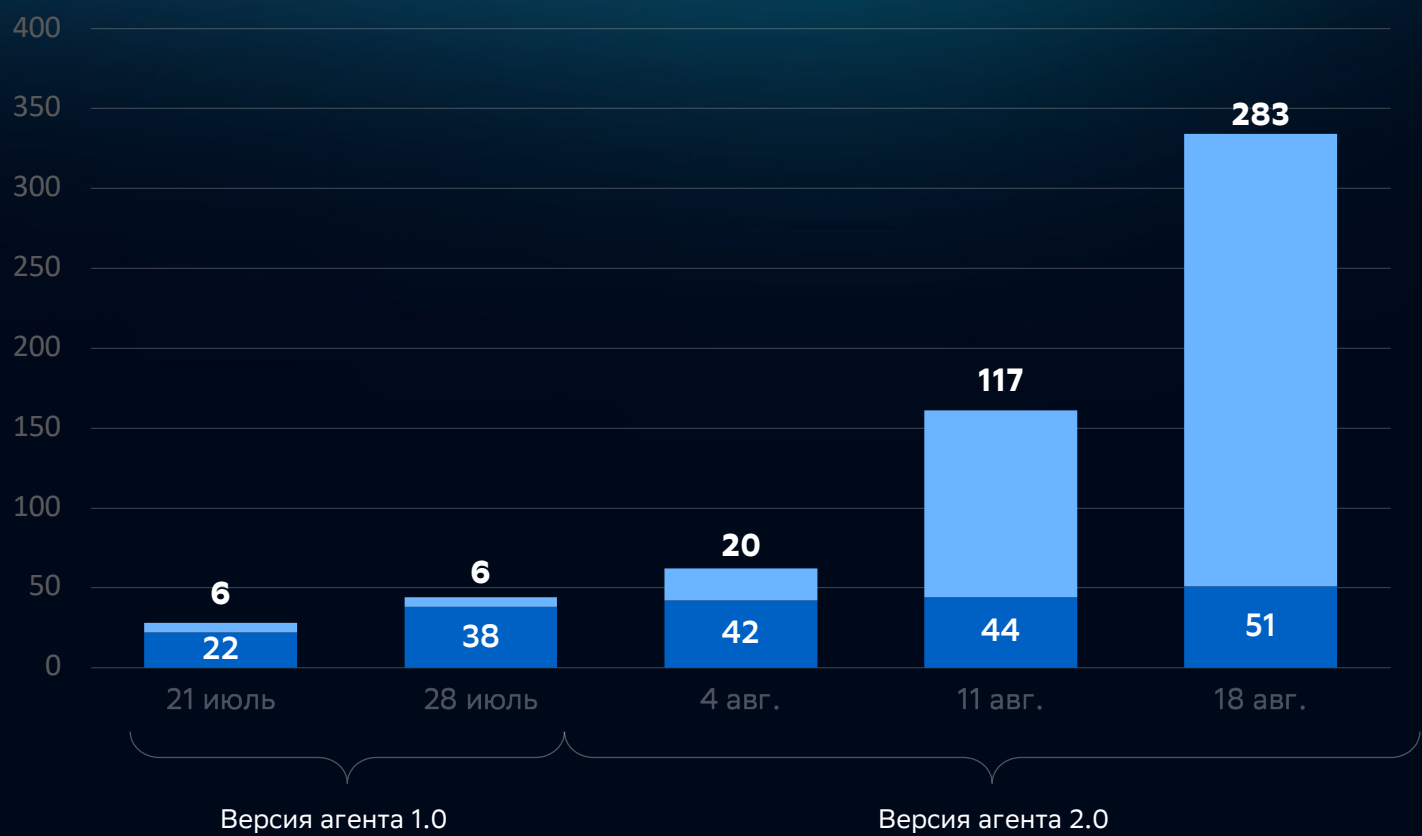


Агент исполнения реакции на событие мониторинга

Архитектура агента (версия 2.0)



Агент исполнения реакции на событие мониторинга



Автономные реакции

Создано инцидентов	63
Отправлено email	345
Отправлено сообщений СберЧат	508
Отправлено СМС	121
Собрано ТКС	74

- – Автономные реакции
- – Подтверждаемые пользователем



ИТ-услуги, по которым агент был обучен и поступали алерты от систем мониторинга



Roadmap развития Sber911 в единое интегрированное автономизированное решение для сервисов сопровождения

2025

- Автоматизация действий ДС
-
- Создание Канального агента Sber911
 - Создание агентов-экспертов
-
- Реализация и пилот функций по автономному сопровождению

2026

- Автоматизация действий сопровождения
-
- Создание workflow по процессам
 - Подключение агентов-экспертов к Канальному агенту
-
- Тираж автономного сопровождения в рамках функций дежурной смены