



Raiffeisen Bank crește calitatea serviciilor către clienții finali prin investiția în soluții software de management IT de la HP

Investiția în soluții IT a reprezentat mereu pentru Raiffeisen Bank Romania o cale principală de eficientizare a activității bancare și o modalitate principală de creștere a satisfacției clienților băncii și de îmbunătățire a portofoliului de produse bancare. Tocmai de aceea, la nivelul managementului IT al băncii s-a resimțit tot mai acut nevoia gestionării tuturor echipamentelor din rețea și a aplicațiilor prin integrarea lor ca servicii pe o platformă unică. Am avut nevoie, din acest punct de vedere, de o soluție cu structură flexibilă și modulară, cu raport optim performanțe/preț, soluție pe care am regăsit-o în suita HP Software, prin intermediul căreia am achiziționat exact ce ne-a trebuit, reușind în același timp să eficientizăm și costurile.

Călin Rangu, Director IT&C, Raiffeisen Bank Romania

Cliantul, pe scurt

Raiffeisen International reprezintă una din cele mai importante instituții financiare din Europa Centrală și de Est.

Raiffeisen Bank Romania a rezultat prin fuziunea, încheiată în iunie 2002, a două entități deținute de Raiffeisen Zentralbank Osterreich AG (RZB) în România - Raiffeisenbank (Romania), înființată în 1998 ca subsidiară a Grupului RZB și Banca Agricolă, achiziționată în 2001.

Rețeaua Raiffeisen Bank Romania oferă o gamă variată de produse și servicii prin multiple canale de distribuție: unități bancare (peste 270 în întreaga țară), rețele de ATM și EPOS, phone-banking (Raiffeisen Direct) și mobile banking (MyBanking).

Raiffeisen Bank Romania are peste 2,1 milioane de clienți persoane fizice, 130.000 firme mici și mijlocii și peste 5000 de clienți companii mari și medii.

Raiffeisen Bank Romania ocupa a treia poziție în clasa-

mentul băncilor din România la sfârșitul anului 2006, cu active de 13,8 miliarde lei (4.09 miliarde euro).

Provocări

Piața bancară din România se află în plin proces de maturizare, caracterizat de extinderea gamelor de produse oferite clienților, însoțită de creșterea continuă a calității acestora, dar și de intensificarea dramatică a competiției pentru atragerea de clienți noi și de menținere a celor deja existenți. Ca jucător de prim rang pe o asemenea piață, Raiffeisen Bank are nevoie să se conformeze evoluțiilor și chiar să le anticipeze.

De aceea, nevoia de integrare și eficientizare a proceselor de afaceri cu ajutorul IT a constituit în ultimii ani motorul principal de investiții în infrastructura băncii. Banca dispunea de un mediu de lucru eterogen, provenit parțial din sisteme legacy și o mare diversitate de aplicații și echipamente de rețea distribuite în întreaga țară.



Astfel a apărut nevoia definirii clare a serviciilor de business (cum ar fi MyBanking), care să consolideze toate informațiile importante aferente serviciilor IT de suport de la toate elementele de infrastructură IT.

Managementul IT al băncii a simțit tot mai acut nevoia de a avea o imagine de ansamblu a infrastructurii, de a observa în cel mai scurt timp posibil incidentele apărute, ajungându-se la prevenirea apariției potențialelor probleme.

Banca a dorit gestiunea tuturor echipamentelor din rețea (servere, stații, routere/switch-uri, concentratoare, ATM-uri etc.) și a aplicațiilor prin integrarea lor ca servicii pe o platformă unică. Implementarea unei console centralizate de management a reprezentat singura rezolvare viabilă pentru consolidarea evenimentelor apărute în mediul IT, a apelurilor către Help Desk din partea utilizatorilor și pentru analiza performanței tuturor resurselor, toate acestea

realizându-se prin procese bazate pe cele mai bune practici din industrie.

Departamentul IT a luat decizia strategică de a alinia operațiunile IT la recomandările IT Infrastructure Library (ITIL), astfel transformându-se din tradiționalul operator de tehnologie într-un furnizor de servicii pentru întreaga bancă.

„Având o organizare internă bazată pe procese și servicii, ne-am dorit utilizarea unei soluții software adecvate care să susțină activitățile operaționale și să eficientizeze munca responsabililor de servicii, a administratorilor de servere, aplicații sau baze de date”, declară Adrian Vlada, Group Coordinator Network Management, Raiffeisen Bank Romania.

Soluția

Așa cum spune Adrian Vlada, managementul băncii a analizat din punct de vedere tehnic și comercial mai multe soluții de gestionare a infrastructurii și

management IT orientate pe procese IT, bazate pe practici ITIL. La final, de departe cea mai eficientă soluție ca raport performanțe/preț a fost soluția de management IT de la HP.

„Unul din criteriile importante a fost structura modulară a soluției HP”, adaugă el. „Un alt criteriu a fost suportul ce se oferea în timpul implementării și pe parcursul utilizării.

Experiența echipei integratorului a fost un criteriu de alegere la fel de important precum performanța și costul soluției HP Software. În fine, un alt criteriu a fost posibilitatea de adaptare și personalizare a aplicațiilor

trarea rețelei de comunicații, inclusiv gestiunea a peste 600 de ATM-uri. Pentru exploatarea unor facilități de management proprietare ale echipamentelor de comunicații, s-au realizat conexiuni cu pachete specifice ale Cisco, Nortel și RAD.

La rândul lor, componentele HP Operation Software și HP Performance Software ale soluției implementate au permis gestiunea centralizată a întregului mediu IT, servere, aplicații, elemente de rețea. „Noutatea a constat în tratarea operațiilor curente din perspectiva serviciilor pe care departamentul IT să

Rezultate

Astăzi, în urma implementării soluției HP, nu mai există întreprinderi neprogramate și se poate interveni proactiv pentru rezolvarea posibilelor probleme. Timpul de intervenție pentru identificarea unei probleme, în momentul apariției unui defect, s-a micșorat cu peste 50%, fapt care duce la o disponibilitate crescută a serviciilor IT.

Toate solicitările de natură IT sunt adresate HelpDesk-ului intern, care folosește ca aplicație de bază HP ServiceDesk Software. Prin asimilarea practicilor ITIL și prin automatizarea fluxurilor de lucru

manentă creștere, fără a necesita alocarea de resurse adiționale.

Aceste rezultate au condus la îmbunătățirea relației dintre Direcția IT și utilizatorii finali, precum și la creșterea gradului de satisfacție a acestora.

În urma implementării soluției de management operațional, banca a obținut o vizibilitate sporită și în timp real asupra stării infrastructurii IT, ceea ce a condus, pe baza datelor disponibile, la un timp de reacție îmbunătățit la apariția incidentelor, o abordare proactivă de preîntâmpinarea posibilelor incidente, precum

Provocări	Soluția	Rezultate
<ul style="list-style-type: none"> ▶ gestiunea centralizată a întregii infrastructuri IT (rețea, servere și aplicații) prin modelarea lor ca servicii pe o platformă unică; ▶ intervenția rapidă în caz de apariție a unor incidente, ajungându-se până la prevenirea apariției potențialelor probleme; ▶ transformarea Direcției IT a băncii din tradiționalul operator de tehnologie într-un furnizor de servicii pentru întreaga bancă 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ prin HP NNM Software s-a realizat administrarea rețelei de comunicații, inclusiv gestiunea a peste 600 de ATM-uri; ▶ prin intermediul HP Operation Software și HP Performance Software s-a ajuns la gestiunea centralizată a întregului mediu IT (servere, aplicații, elemente de rețea); ▶ prin HP Service Desk Software s-a implementat managementul IT axat pe procese și pe practici IT Infrastructure Library (ITIL). 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ reducerea cu peste 50% a timpului de intervenție pentru identificarea unei probleme în momentul apariției unui defect; ▶ îmbunătățirea relației dintre Direcția IT și utilizatorii finali, precum și creșterea gradului de satisfacție a acestora; ▶ obținerea unei vizibilități sporite și în timp real asupra stării infrastructurii IT; ▶ creșterea calității serviciilor existente și diversificarea gamei de produse și servicii oferite de bancă în România

precum și diversitatea echipamentelor de infrastructură ce puteau fi monitorizate cu soluția propusă, știut fiind faptul că în rețele mari, precum cea a Raiffeisen Bank, eterogenitatea este un element inevitabil”.

Pentru acoperirea nevoilor software ale băncii, HP România a lucrat împreună cu unul dintre partenerii săi, NetConsulting, integrator de sisteme IT și prim contractor în cazul implementării de la Raiffeisen Bank Romania.

Soluția software HP implementată este compusă din: HP Network Node Management Software pentru managementul rețelei, HP Operations Software pentru managementul serverelor și aplicațiilor, HP Performance Software pentru analiza și planificarea capacității de utilizare a serverelor și aplicațiilor și HP Service Desk Software ca instrument suport pentru automatizarea proceselor IT.

Cu ajutorul HP NNM Software s-a realizat adminis-

le ofere clienților interni și externi”, spune Alexandru Bruckner, Consultant Tehnic, HP EEM Software. „Această abordare permite analize complexe de tip cauză și impact, foarte utile în vederea îmbunătățirii vitezei de reacție și de soluționare a potențialelor probleme cu servicii asociate proceselor critice ale băncii”, a adăugat Alexandru Bruckner.

Nu în ultimul rând, cu ajutorul HP Service Desk Software s-a implementat conceptul managementului IT axat pe procese și pe metodologii IT Infrastructure Library (ITIL).

Elementele esențiale ale implementării de succes din Raiffeisen Bank Romania au constat în colaborarea eficientă între părțile implicate în proiect, serviciile de calitate furnizate de către partenerul de implementare și suportul HP.

„Pe tot parcursul proiectului a existat o colaborare optimă Raiffeisen Bank - HP - NetConsulting”, afirmă Vlada.

în Service Desk, folosind soluțiile HP Software, banca a obținut o eficientizare a activității în Direcția IT, ceea ce a condus atât la reducerea timpului de răspuns pentru rezolvarea cererilor utilizatorilor serviciilor IT, cât și la gestionarea eficace a unui volum de cereri în per-

și planificarea din timp a extinderii capacității de calcul necesare.

Rezultatele de mai sus au ca efect creșterea calității serviciilor deja existente, dar și diversificarea gamei de produse bancare oferite de bancă în România.