

Raiffeisen Bank investește în soluții software de management de la HP

RĂZVAN ȘERBU

Nevoia de integrare și eficientizare a proceselor de afaceri cu ajutorul IT a constituit în ultimii ani motorul principal de investiții în infrastructura Raiffeisen Bank România. Având aproximativ 2,1 milioane de clienți persoane fizice, 130.000 firme mici și mijlocii și peste 5.000 de clienți companii mari și medii, fiind pe a treia poziție în clasamentul băncilor din România, 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.

"Investiția în soluții IT a reprezentat mereu pentru Raiffeisen Bank România 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 performanță/preț, soluție pe care am regăsit-o în suita HP Software, prin intermediul căreia am achiziționat exact ce ne-

trebuit, reușind în același timp să eficientizăm și costurile", a declarat Călin Rangu, director IT&C, Raiffeisen Bank România.

Implementarea unei console centralizate de management a reprezentat singura rezolvare viabilă pentru consolidarea evenimentelor apărute în mediul IT al apelurilor către Help Desk din partea utilizatorilor și pentru analiza performanței tuturor resurselor.

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.

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, cea mai eficientă soluție ca raport performanță/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 precum și diversitatea echipamentelor de infrastructură ce puteau fi monitorizate cu soluția propusă”.

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 România.

„Noutatea a constat în tratarea operațiilor curente din perspectiva serviciilor pe care departamentul IT să le ofere clienților interni și externi”, spune Alexandru Bruckner, consultant

tehnic, HP EEM Software. „Abordarea noastră 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.

În urma implementării soluției HP nu mai există întreruperi neprogramate iar, impul de intervenție pentru identificarea unei probleme s-a micșorat cu peste 50%.

Toate solicitările de natură IT sunt adresate HelpDesk-ului intern, care folosește ca aplicație de bază HP ServiceDesk Software. Astfel, banca a obținut o reducere a timpului de răspuns pentru rezolvarea cererilor utilizatorilor serviciilor IT, cât și la gestionarea eficace a unui volum de cereri în permanentă 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 și o abordare proactivă de preîntâmpinare la posibile incidente, precum și planificarea din timp a extinderii capacității de calcul necesare.