

Eficientizare de sistem IT

de Bogdan Marchidanu

Raiffeisen Bank România a încheiat cu succes implementarea proiectului de eficientizare a managementului IT al băncii prin intermediul soluțiilor software. Având ca furnizor de soluție compania HP România și ca manager de proiect firma NetConsulting, proiectul a însemnat un exemplu de colaborare trilaterală pentru întreaga piață românească.

„Investiția în soluții IT a reprezentat mereu pentru Raiffeisen Bank România o cale principală de îmbunătățire 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 modulară și cu raport bun performanțe/preț, soluție pe care am regăsit-o în HP Software, prin intermediul căreia am achiziționat exact ce ne-a trebuit, reușind în același timp să eficientizăm și costurile”, declară Călin Rangu, Director IT&C, Raiffeisen Bank România

„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 România.

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.

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.

„În momentul de față, soluția este funcțională, beneficiind de asistența HP România și Net Consulting”, declară Dragoș Teodorescu, managerul de proiect din partea NetConsulting. „Pentru a beneficia de îmbu-

nătățile continue ale aplicațiilor, instalăm versiuni noi de software și oferim suport atât pentru corectarea problemelor apărute în mediul clientului cât și pentru modificări cerute de schimbări ale configurațiilor sau strategiilor de gestiune a infrastructurii”.



Călin Rangu, Director IT&C,
Raiffeisen Bank România

Soluția 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 prognoza utilizării serverelor și aplicațiilor, și HP ServiceDesk Software pentru automatizarea proceselor IT.

Cu ajutorul HP NNM Software s-a realizat administrarea 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 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 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 realizat managementul IT axat pe procese și pe metodologii IT Infrastructure Library (ITIL).

Astăzi, în urma implementării soluției, nu mai există intreruperi 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 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 eficientă 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, ceea ce a condus, pe baza datelor disponibile, la un timp de reacție la apariția incidentelor mult redus, o abordare proactivă pentru a preîntâmpina posibile incidente, precum și planificarea din timp a extinderii capacității de calcul necesare. Rezultatele de mai sus au ca efect creșterea calității serviciilor deja existente (My Banking), dar și diversificarea gamei de produse bancare oferite de bancă în România. #