

International Card Services

controla sus procesos críticos
desde una única consola

ICS monitoriza sus procesos de negocio para mostrar a sus clientes internos, en tiempo real, el estado de sus operaciones críticas.

La filial de Fortis, International Card Services (ICS), es una de las más importantes especialistas en tarjetas de crédito en el mundo y líder del mercado en Holanda. La empresa ha emitido tarjetas de crédito para VISA y MasterCard durante más de 15 años. Además, ICS gestiona promociones, administración y procesamiento de transacciones de tarjetas de crédito. En total ICS tiene más de 2,4 millones de poseedores de sus tarjetas de crédito, aproximadamente 300 empleados y – además de sus oficinas centrales en Diemen – tiene oficinas en Bélgica y en Alemania (Düsseldorf).

Procesos de negocio en una mirada

Pieter Smits es Jefe de Gestión Técnica en International Card Services y es responsable de la gestión de estaciones de trabajo individuales, de la red de IT, soporte a usuarios, gestión de cambios y gestión de servicios. En colaboración con Dick de Graaf, Director de Abastecimiento de IT en ICS, buscaban un método para monitorizar procesos de negocio en ICS.

“La red de IT de ICS está distribuida en diferentes sitios, como el Fortis Computer Center en Woerden. Ellos gestionan las operaciones técnicas de los sistemas” dice Smits. “En cualquier caso, el hecho de que sus sistemas estén funcionando no significa necesariamente que nuestros procesos de negocio se estén ejecutando como es debido. Es por ello que buscábamos una manera de clarificar nuestros procesos de negocio. El modelo que nos imaginábamos contenía componentes de IT, procesos de negocio y aplicaciones. Estos tres elementos debían mostrarse en un solo modelo en forma transparente.” Tras una exitosa prueba de concepto, Internacional Card Services decidió adquirir la solución de gestión y monitorización VISUAL Message Center de Barcelona/04.

“Lo que nos sorprendió desde el inicio de VISUAL Message Center fue lo fácil de utilizar que era el producto. Otros paquetes son mucho más engorrosos para trabajar con ellos, ya que ofrecen funcionalidad extra integrada que no es necesaria.

La razón es que esos productos no están diseñados para monitorizar procesos de negocio sino para monitorizar incidencias técnicas. Estos otros paquetes que investigamos eran demasiado complicados," dice Smits.

Proceso de solicitud de tarjetas

Al implementar VISUAL Message Center en producción, ICS empezó monitorizando unos pocos pero importantes procesos. "Uno de estos procesos fue el de solicitud de tarjetas," explica Smits. "Este proceso incluye todos los pasos desde el momento que un cliente solicita una tarjeta hasta su producción."

Para procesar la solicitud de una tarjeta de crédito se comprueban varios procesos: el sistema de solicitud debe estar disponible, los tiempos de respuesta deben ser satisfactorios, se debe ejecutar una comprobación del crédito del cliente, etc. Para utilizar

la tarjeta de crédito se comprueban otros procesos y deben estar disponibles sin interrupción. "Hicimos que todos estos procesos fueran transparentes," continua Smits. "Tras completar rápida y exitosamente el proceso de solicitud, continuamos añadiendo todos nuestros procesos de negocio a VISUAL Message Center, uno a uno y paso a paso."

Una solución visible

VISUAL Message Center puede monitorizar simultáneamente la salud operativa de múltiples servidores de rango medio IBM y Windows de ICS, mostrando el estado de éstos en una consola gráfica central.

"Para nosotros el aspecto visual era particularmente importante," dice Smits. "Un diseño claro de la consola

de gestión hace más fácil y sencillo el reconocimiento de problemas por parte de los usuarios." Por ello, las

consolas visuales de gestión de ICS ofrecen una visión clara y en tiempo real de los procesos de negocio: muestran cualquier problema, sus causas y su impacto en los procesos de negocio. VISUAL Message

Center ofrece a ICS una gestión proactiva y en tiempo real de la empresa. Un problema puede detectarse a tiempo y, si es necesario, resolverse antes de que

empeore.

Pulso

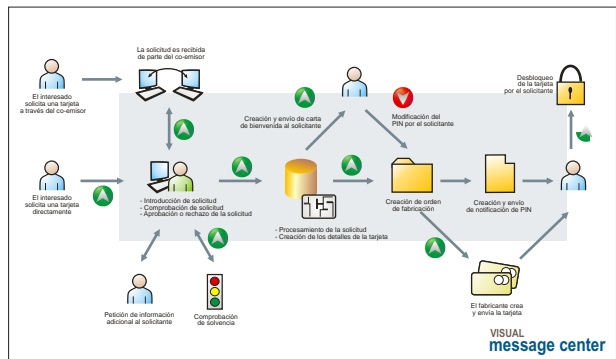
"Nuestros procesos son las arterias de International Card Services," finaliza Smits. "A la vez que nuestra empresa crece, nuestros procesos se

convierten en más complejos y muchos de nuestros procesos de negocio necesitan una disponibilidad continua, por lo que es cada vez más importante tener

una visión uniforme de nuestro negocio. Para nosotros VISUAL Message Center es la solución ideal para monitorizar nuestros procesos de negocio y alertarnos cuando es necesario. Nos permite trabajar de una manera más proactiva, sin necesidad de añadir recursos,

y en la mayoría de los casos sin un soporte "on-site" continuo."

Barcelona/04 no sólo monitoriza servidores: permite controlar procesos de negocio



"Monitorizamos desde la solicitud inicial de la tarjeta de crédito hasta la entrega del producto final, los procesos internos y las terceras partes involucradas. Sin VISUAL Message Center perderíamos la visión general de estos complejos procesos."