

# ING

## Nationale-Nederlanden

mejora la seguridad,  
optimiza las operaciones  
y controla sus servicios de negocio

Con una compleja infraestructura, un negocio en aumento, exigentes auditorías y múltiples servicios que controlar, necesitaban una solución de monitorización más eficiente. Sepa cómo ING consiguió ser proactiva, incrementar la disponibilidad y mejorar la imagen del departamento de IT en muy pocas semanas

1

infraestructura

2

seguridad

3

aplicaciones y servicios de negocio

El Grupo ING es una de las principales corporaciones financieras del mundo, y ofrece servicios de banca, seguros y gestión de activos a más de un millón de clientes en todo el mundo. ING Nationale-Nederlanden opera en España desde 1978, proporcionando a personas y familias las mejores soluciones de ahorro e inversión. ING Nationale-Nederlanden está representada en España por su red de oficinas propias y más de 2.500 agencias de seguros e inversiones franquiciadas.

### Problemas comunes en las operaciones diarias

En 2007, Jordi Bueno Molpeceres, Gerente de Sistemas de la filial española de ING Nationale-Nederlanden, se encontró con un problema muy común hoy en día. Aunque tenía varias herramientas de monitorización, ninguna era lo suficientemente heterogénea, multiplataforma, proactiva y potente para controlar los servicios de negocio de ING desde una perspectiva global. Eran herramientas aisladas y no ofrecían una imagen completa.

### Aplicaciones críticas que deben ser monitorizadas

Muchas de las herramientas utilizadas por ING Nationale-Nederlanden eran de bajo coste o de código abierto (como Nagios) o desarrolladas internamente, por lo que ninguna de ellas podía asegurar la calidad de servicio demandada por ING.

*“Las herramientas no satisfacían las necesidades reales del departamento de IT. No estaban orientadas a monitorizar servicios de negocio sino componentes técnicos aislados”, comenta Jordi Bueno. “Necesitábamos agilidad, enterarnos de cualquier problema antes que lo hiciera el usuario”.*

La disponibilidad de servicios tales como el CRM o las aplicaciones web es crucial en cualquier empresa moderna, e ING Nationale-Nederlanden no es una excepción. *“Un incidente que afecte a la calidad de nuestro servicio tiene un alto coste en pérdida de negocio, deterioro de nuestra imagen, reducción de la productividad de nuestra red comercial, o*

implica retrasos en el reporting corporativo”, señala Bueno.

### La búsqueda de una solución potente pero fácil de usar

ING se embarcó en la búsqueda de una solución que permitiera controlar y optimizar realmente los servicios de negocio de la empresa e implementar nuevos controles de seguridad.

Durante un periodo de dos meses, se evaluaron diferentes alternativas, incluyendo antiguos frameworks de monitorización como HP, CA o IBM.

Visitaron incluso clientes que utilizaban estas soluciones para verlas en acción en directo.

### Infraestructura, BSM, SLM y Seguridad en una misma solución

¿Cuáles fueron las razones para escoger Tango/04 en lugar de marcas de renombre mundial? Fueron varias las razones, según Bueno: *“Tango/04 es fácil de usar, tiene tiempos de implantación increíblemente cortos, es más económica y al finalizar el proyecto de implantación, el “know-how” se queda en ING”.*

Este último factor es vital al seleccionar una solución de monitorización. Los frameworks de monitorización tradicionales son tan complejos que es muy difícil llegar al nivel de confianza necesario para ser autónomo, incluso después de meses de implantación y formación. Ésta es también una de las razones por las cuales la mayoría de proyectos

de monitorización fracasan. Con Tango/04 esto no sucede: *“Nosotros somos perfectamente capaces de mantener y mejorar la solución”*, dice Bueno.

*“Tango/04 cumplía todos nuestros requisitos, e incluso añade un módulo de Gestión de Niveles de Servicio (SLM) para gestionar SLAs por cada servicio monitorizado. Además, la solución incorpora cientos de reportes.”*

### Monitorización orientada a servicios: un gran salto cualitativo

¿Y cuáles fueron los resultados? *“La implantación fue un éxito y se realizó en el tiempo estimado, sin ningún problema”*, dice Bueno.

*“Ahora tenemos una tremenda visibilidad tanto de nuestros servicios como de nuestra infraestructura. Podemos gestionar cualquier incidente de manera proactiva, así como manejar la gestión de eventos y disponibilidad como nunca antes. Además, tenemos reportes excepcionales para gestión de capacidad, servicio continuo y análisis forense.”*

*“Hemos dado un gran salto cualitativo. Hemos encontrado una solución que permite una gestión de IT de alto valor y nos permite alinearnos con frameworks de mejores prácticas como ITIL”,* concluye Bueno.

*“Tango/04 es una solución de la mayor calidad, fiable e innovadora, con un gran servicio de soporte post-venta. Me gustaría darle a Tango/04 un Sobresaliente.”*

*“Con Tango/04, hemos dado un gran salto cualitativo aumentando la calidad de nuestros servicios de negocio.”*



*“Es fácil de usar, tiene tiempos de implantación increíblemente cortos, es más económica y el know-how se queda en ING.”*

## Perfil de un líder



Jordi Bueno Molpeceres es el Gerente de Sistemas IT de ING Nationale-Nederlanden (España). Nació en Barcelona y pasó su juventud en Valencia. Se graduó en Informática en la Universidad de Valencia y tiene un Master en Gestión de Proyectos por la Escuela de Negocios La Salle. Su visión estratégica le permitió ejecutar un proyecto de monitorización orientada a negocio con enorme éxito. Sus aficiones incluyen viajar (ha vivido en cuatro países) y la tecnología.

## Razones clave para escoger Tango/04

- Funcionalidad completa (multiplataforma, cobertura 1-2-3)
- Corto tiempo de implantación
- Autonomía: su facilidad de uso permite al personal de ING mantener la solución por sí mismos
- Más rápido Retorno de la Inversión (ROI)
- Alta Calidad del producto (estable e innovador)

## Retorno de la Inversión: Lo que obtuvo ING

- Aumento de la disponibilidad y la calidad del servicio
- Detección inmediata de incidentes de seguridad
- Reportes para mejora continua (problemas más frecuentes, etc.)
- Mejor gestión de capacidad (tendencias y previsiones de rendimiento, etc.)
- Visualización del impacto de negocio de todos los eventos de IT (incluyendo seguridad)

### Beneficios indirectos:

- Incremento del trabajo en equipo de IT
- Incremento de la transferencia de conocimiento gracias a una consola única
- Incremento de la visibilidad y credibilidad del departamento de IT



## Servicios monitorizados en cuestión de días

El proyecto se completó en menos de 40 días (formación incluida), y cubrió más de 80 servidores y más de 200 dispositivos de red. Se monitorizaron varios servicios Web (Web pública, Intranet, software de cotizaciones, Scoring, etc.), CRM (Siebel), Call Center (Genesys) y PBX, Reporting Corporativo (Business Objects), procesos del Data Warehouse, Bloomberg, Office Automation, VPN, servicios de correo electrónico, intercambio de archivos, y otras aplicaciones críticas. Y toda la infraestructura técnica que los soporta: Windows, AIX, servidores IBM (System i), Oracle, Exchange, Lotus Notes, servicios de mensajería (WebSphere MQ y EDITRAN), directorio (LDAP), gestión de almacenamiento y backup (BRMS, TSM), comunicaciones y redes, etc. Además se realizó el proyecto de Seguridad completo en paralelo.

## Seguridad ágil: reglas personalizadas de detección de intrusiones

El proyecto incluyó toda la seguridad de los sistemas Windows, AIX e IBM System i, incluyendo control de políticas de seguridad y cambios de auditoría, gestión de usuarios, grupos y privilegios, eventos importantes, acceso a datos sensibles, control de superusuarios, etc. Se incluyeron también controles para Firewalls corporativos, software antivirus, sistemas de detección de intrusiones (IDS), etc. También se crearon reglas avanzadas personalizadas, como chequeos cruzados entre el

sistema de Seguimiento de Asistencia de Empleados y Active Directory para comprobar si el usuario que intenta iniciar una sesión está realmente en la oficina. *“Es muy sencillo introducir nuevas políticas de seguridad, con lo que se controlan automáticamente”*, explica Bueno. Todo esto proporciona un eficaz cumplimiento de los estándares internos e internacionales, leyes y regulaciones (como Sarbanes-Oxley o ISO 27001).

*“La implantación fue exitosa. Se realizó en el tiempo estimado, sin ningún problema.”*