

Barcelona/04
acompaña el crecimiento de

Banco de La Pampa

La implementación de una solución de monitorización de servicios íntegramente orientada a negocio es el más reciente paso en el camino que desde hace más de 10 años la entidad bancaria recorre junto a Barcelona/04

Banco de **La Pampa** Banco de La Pampa es un banco argentino comercial minorista de cobertura regional, que provee servicios financieros innovadores y de alta calidad. Fundado en 1954 por Ley Provincial con el objetivo de impulsar el progreso de la economía regional, en 1995 habilita 23 nuevas filiales y extiende su accionar a las provincias de Buenos Aires, Río Negro, Neuquén y Córdoba, consolidándose de esta manera como instrumento de enlace entre los sectores productivos de La Pampa y otras provincias.

Un largo camino juntos: de Tecnología a Negocio

Banco de La Pampa es cliente de Barcelona/04 desde mediados de la década de los noventa, cuando por primera vez incorporó productos de operación automática para IBM AS/400. Posteriormente instaló productos de alta disponibilidad para el espejado de datos entre el equipo de producción y el de contingencia; y más adelante incorporó el producto VISUAL Message Center para el área de Seguridad Informática.

En 2008, nuevas necesidades de la Gerencia de Tecnología hicieron necesario recurrir a una solución integral para llevar a cabo la monitorización de diversos servicios de negocio. Horacio Porras, Gerente de Tecnología del banco, explica: *“Básicamente buscábamos mejorar el servicio y para ello era necesario saber cómo lo estábamos brindando.*

Necesitábamos mayor claridad, saber qué estaba ocurriendo en cada instante”.

Tras ver el exitoso funcionamiento de la solución de Barcelona/04 en el área de Seguridad, el Departamento de Tecnología también optó por VISUAL Message Center. Esta herramienta les permite llevar a cabo la monitorización y el control en tiempo real del rendimiento y la disponibilidad de los componentes de infraestructura, y de las aplicaciones que conforman el servicio de Internet Banking; así como también, la identificación de los componentes que producen interrupciones, correlación de eventos y la emisión de reportes de disponibilidad del servicio.

Para nuevas demandas, nuevas soluciones

La solución está íntegramente orientada a objetivos de negocio, y tiene como finalidad principal lograr la supervisión en tiempo real y emitir informes de disponibilidad (SLA) para el servicio de Internet Banking.

La implementación de controles en VISUAL Message Center permitió a Banco de La Pampa obtener información proactiva de la infraestructura, realizar acciones preventivas sobre todos aquellos eventos que indiquen incremento de riesgo, registrar información de los eventos, implementar vistas corporativas que permitan rápidamente conocer la salud operativa de la plataforma y lograr reducir al máximo los tiempos ociosos.

“La primera Enterprise View (vista de negocio) que se montó en el sistema fue sobre el proceso de Banca Electrónica y registraba eventos de todos los componentes tecnológicos que daban soporte a estos

canales (Atención Red Link, POS, Tarjeta de débito, DATANET / Interbanking y Call Center). Posteriormente, se integró el monitoreo de los servidores de producción de la plataforma Intel, todos los nodos de comunicaciones que conforman la red WAN, y el conjunto de switches que forman la red LAN de la Casa Central”, indica Porras.

“Vender” el proyecto internamente: SLAs y vistas para usuarios

“También se implementaron vistas de negocio en áreas usuarias, como Call Center, Atención de eBanking, Mesa de ayuda, Gerencia de Operaciones y Operadores Centro de Cómputos”, dice Porras. “Al contar con información precisa acerca del estado de los elementos más importantes que constituyen nuestra infraestructura tecnológica, logramos trabajar con mayor previsibilidad y más eficiencia.”

Esta gerencia, responsable de brindar los servicios tecnológicos de soporte al negocio, utiliza la solución para:

- Controlar el servicio provisto por el proveedor de comunicaciones
- Generar informes gerenciales
- Medir el uptime de servicios de banca electrónica
- Controlar las aplicaciones y los servidores críticos de la instalación

“Antes nos enterábamos de un problema por el llamado de los usuarios advirtiendo que un determinado servicio no funcionaba. La solución se demoraba porque se debía hacer el control de todos los elementos que conformaban el servicio con problemas en forma manual. Al mismo tiempo, desde la gestión se carecía de métricas y de una visión integral de los servicios”, indica Porras.

“Ahora la situación cambió. Las alarmas permiten trabajar en forma proactiva y evitar que algunos problemas incipientes se conviertan en pérdidas de servicio. Además, estamos midiendo el uptime de toda nuestra red WAN, comparándolo con el SLA establecido en el contrato de nuestro proveedor de comunicaciones y generando indicadores tecnológicos para un tablero de mando gerencial”.

“Conocer el estado de los servicios esenciales da seguridad en la gestión, permite mejorar la asignación de recursos y lograr el reconocimiento de las áreas usuarias.”



“Se implementaron vistas de negocio en áreas usuarias como el Call Center, Atención de eBanking, Mesa de ayuda, Gerencia de Operaciones y Operadores Centro de Cómputos”, dice Porras.

Por otra parte, los informes de disponibilidad (Service Level Agreement - SLA) para el Servicio de Internet Banking resultaron de gran utilidad. ¿De qué manera? “Para ‘vender’ el producto, para establecer un indicador de disponibilidad del servicio y para mostrar a los clientes y la organización que la infraestructura de este servicio es estable y confiable”, explica Porras.

Control, anticipación, tableros de mando gerencial

La implementación del proyecto en Banco de La Pampa estuvo a cargo de la Gerencia de Tecnología del Banco.

La confianza es la base de toda relación comercial duradera, y ésta no es la excepción. Tras más de una década de utilizar las soluciones de Barcelona/04, Banco de La Pampa continúa revalidando su elección y planea seguir el largo camino recorrido juntos. Así lo expresa Porras: “Estamos pensando en utilizar mensajes SMS para controlar y administrar los eventos fuera del horario de oficina, estableciendo tareas y respuestas de mensaje automáticas”.

Como se muestra en este caso, Barcelona/04 continúa creando soluciones que no sólo optimizan la gestión del área de tecnología, sino que también aumentan el grado de cumplimiento de regulaciones mientras que reducen riesgos y promueven enfáticamente la alineación con el negocio.