

Verastream ayuda al Minnesota DVS a mejorar el servicio y recortar costos

La solución se implementó en solo cuatro semanas



Minnesota Driver and Vehicle Services tiene como clientes a los propietarios de autos, conductores y vendedores. Agencias policíacas y unidades de gobierno estatal, condados y ciudades. DVS busca proporcionar autoservicio para estos clientes y mejorar la eficiencia de su personal interno compuesto por 800 personas.

Tiempo de una afinación

Para admitir a los socios de negocio, DVS tiene que proporcionar una interfaz web para la renovación de placa vehicular. Esta aplicación depende de un estricto programa de sincronización con el mainframe, mediante descargas semanales y subir la información por las noches. El sistema rechaza los datos incorrectos que tienen que ser manejados de forma manual al siguiente día. Era un proceso ineficiente y engorroso.

Las transacciones rutinarias también eran muy lentas. Por ejemplo, podía tardar hasta 28 días el procesar una licencia, debido a la necesidad de coordinación entre los sistemas internos de procesamiento. Y el personal interno algunas veces esperaba hasta un mes para obtener reportes, porque eran generados por programadores en COBOL.

Estos problemas, combinados con un compromiso de DVS para incrementar la precisión de los datos y disminuir el uso del papel exigía la búsqueda de una solución moderna. "El gobierno estatal es a menudo visto como inflexible y anticuado," afirma Judith Franklin, gerente de soporte tecnológico empresarial para DVS en Saint Paul. "Basándome en experiencias pasadas con Attachmate, sabía que podríamos trabajar juntos para cambiar esa percepción."

Planeando una Estrategia Exitosa

Los sistemas internos de procesamiento en DVS representan grandes cantidades de datos y una acumulación de 25 años de lógica de negocios. Después de evaluar los impulsores de la empresa y las consideraciones tecnológicas, nos cuenta Franklin, DVS tomó una decisión fundamental de desarrollo: El nuevo sistema aprovecharía la valiosa lógica de negocios del sistema legacy, sin interrumpir las operaciones diarias.

Cientos de ciudadanos y socios de negocio pueden usar los servicios de DVS en cualquier momento. Por lo tanto, la agencia necesita la habilidad de proporcionar conexiones seguras en un entorno con uso intensivo de transacciones. El reto más grande fue hacer simple el acceso. Los usuarios necesitaban una forma fácil de ver información integrada en tiempo real, sin tener que buscar en varias pantallas de terminales legacy.

VISTA RÁPIDA

Problema

Difícil acceso a la información residente en mainframe tanto para usuarios internos como externos.

Solución

Verastream Host Integrator para permitir una web auto-soportada.

Resultados

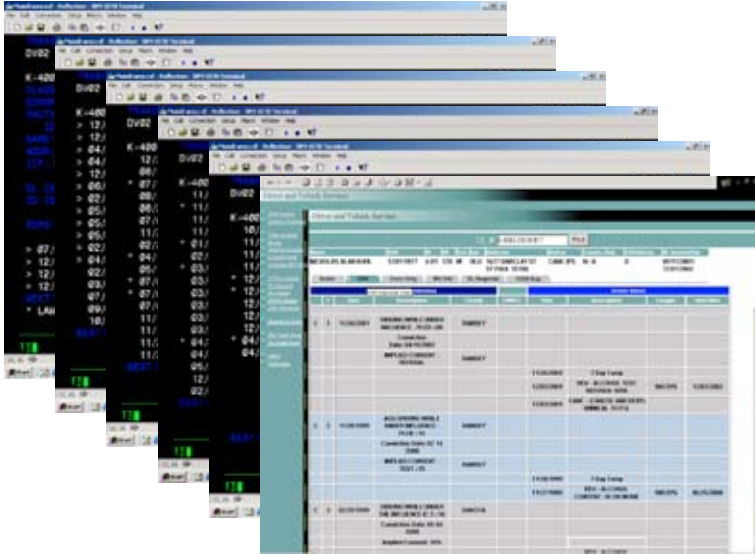
- Se ahorraron \$260,000 en programación y costos de almacenamiento legacy.
- El tiempo de procesamiento de licencias se recortó un 75 por ciento.
- Se mejoró la funcionalidad en cuatro semanas.

Por esa razón DVS eligió Verastream Host Integrator, una solución que encapsula datos y lógica mainframe por medio de la interfaz de pantalla. Funciona al presentar procesos de negocio como servicios web, XML, Java, o componentes .NET que pueden ser combinados, adaptados y reutilizados para crear aplicaciones compuestas con una nueva interfaz. Usando esta avanzada tecnología, los desarrolladores de DVS hicieron rápidamente que el código existente de la aplicación mainframe estuviera disponible para la creación de sus nuevas interfaces web.

Una herramienta de Integración de "alto kilometraje"

Con Verastream Host Integrator, los desarrolladores IT no necesitan saber acerca de la web, y los desarrolladores web no necesitan saber acerca del mainframe. La tabla de capas de Verastream permite al desarrollador IT de DVS crear una abstracción de base de datos para la aplicación mainframe. Esto permite al programador web de DVS trabajar en su entorno de desarrollo preferido, usando una interfaz de base de datos para recuperar y actualizar la información en la aplicación legacy.

Debido a que Verastream te permite seleccionar combinaciones a partir de componentes de la funcionalidad mainframe, DVS puede adaptar de forma estrecha las nuevas aplicaciones a las necesidades de sus usuarios. Esto no solo mejora la experiencia del usuario, sino que también garantiza que los usuarios tengan acceso solo a la información y funciones apropiadas en los sistemas de DVS. Hoy, los conductores de Minnesota pueden manejar transacciones seguras en cualquier lugar con acceso a Internet.



Verastream ayudó a DVS a consolidarse de manera rápida múltiples pantallas de mainframe en una aplicación web fácil de usar, con el fin de acelerar y facilitar el acceso a los registros de licencia de los conductores.

La respuesta del cliente ha sido consistentemente positiva. “Su sitio es increíblemente fácil de usar,” le dijo recientemente un conductor a Franklin. Incluso usuarios con poca experiencia pueden verificar el estado de su licencia, cambiar su domicilio, obtener información de impuestos, y reportar la venta de vehículos, todo ello en línea—24x7—sin tomar en cuenta las horas de oficina de DVS.

La vieja interfaz de la empresa para los socios ha sido reemplazada por una aplicación web que interactúa directamente con los sistemas internos de procesamiento de DVS. Por primera vez, los socios de negocios pueden hacer actualizaciones en tiempo real en el mainframe mientras un conductor está en las instalaciones del socio. Por ejemplo, en las oficinas de registro se pueden procesar las renovaciones de placa sin tardanza, sin esperar a que el correo las entregue y sin sufrir retrasos en la entrada de datos.

La solución también ha dado al contact center de DVS un incremento en la capacidad para manejar consultas telefónicas, comenta Franklin. Nos explicó que los conductores utilizan el sitio web para obtener respuestas a sus preguntas más comunes. Llaman por teléfono solo para asuntos más complicados. Al personal de DVS también le agrada la solución. En lugar de esperar un mes a que lleguen los reportes generados en COBOL, pueden tener su información de forma inmediata, directamente desde la web. Y han eliminado 21 días de su anterior tiempo para el procesamiento de licencias; ahora se ha reducido a tan solo siete días.

Lo que viene en camino

Se espera que la iniciativa de DVS tenga resultados constantes y de largo alcance, gracias a la reutilización de los servicios generados por Verastream. El personal de soporte empresarial de DVS ha estado extendiendo sus recursos mainframe a una amplia audiencia al habilitar como servicios aquellas funciones originalmente enfocadas a un conjunto específico de usuarios. Las nuevas aplicaciones emplean la misma lógica y datos mainframe; solo han sido reacomodados para llevar a cabo algo diferente.

Pese a que los ahorros actuales son difíciles de calcular en un entorno tan dinámico como el de DVS, ellos estiman ahorros inmediatos de \$260,000 en costos de programación y almacenamiento legacy solo para el primer módulo. Aquí está el desglose:

ENTORNO IT EN DVS

Con Verastream Host Integrator, las organizaciones pueden implementar una solución en tres niveles para la habilitación web. El entorno del Minnesota DVS incluye lo siguiente:

Nivel de Datos

- IBM S/390, CICS
- Bases de datos Oracle, Cincom/SUPRA
- Servidor SQL
- Verastream Host Integrator

Nivel de Lógica

- Microsoft Visual Studio
- VB Script

Nivel de Presentación

- Visual Interdev, Java Script
- Microsoft IIS corriendo Active Server Pages

- Personal y consultores para reconstruir la lógica de negocios del mainframe— \$125,000
- Programación para codificar la lógica— de \$50,000 a \$100,000
- Almacenamiento redundante de la información legacy del mainframe— \$35,000

Además, las viejas tecnologías de integración hubieran requerido un tiempo de implementación de seis meses, supone Franklin. Usando Verastream, la primera aplicación tomó solo un mes de implementación y no requirió hacer cambios al código de su mainframe.

Conduciendo hacia la Excelencia

Las innovaciones hechas por DVS con Verastream han recibido también reconocimiento de fuentes insospechadas. La solución, que DVS nombró como Esupport Web, ha sido galardonada con un Digital Government Award, al haber mejorado el servicio a los electores y disminuido el uso de papel. Pero Franklin está completamente segura de que Esupport Web se volverá un modelo para otros departamentos de estado, concluyendo, “los ciudadanos son los verdaderos ganadores.”

Véalo en Acción

Visite <http://www.mndriveinfo.org/> para ver cómo Verastream Host Integrator hizo posible que las funciones de autoservicio hicieran interfaz con los sistemas internos de procesamiento de DVS.



Corporate Headquarters
1500 Dexter Avenue North
Seattle, Washington 98109
TEL 206 217 7500
800 872 2829
FAX 206 217 7515

EMEA Headquarters
The Netherlands
TEL +31 71 368 1100
FAX +31 71 368 1181

Asia Pacific Headquarters
Australia
TEL +61 3 9825 2300
FAX +61 3 9825 2399

Latin America Headquarters
Mexico
TEL +52 55 9178 4970
FAX +52 55 5540 4886
WEB attachmate.com
E-MAIL info@attachmate.com

For regional office information, visit www.attachmate.com.

Proporcionado solo con fines informativos; puede ser modificado en cualquier momento sin previo aviso.
Copyright © 2007 Attachmate Corporation. Todos los derechos reservados. Attachmate, el logo Attachmate y Verastream son nombres o marcas registradas de Attachmate Corporation en EU y otros países. Todas las otras marcas o nombres de compañías hechas referencia aquí solo son usadas con fines de identificación y son propiedad de sus respectivos dueños. Patentes pendientes. 07-0025S.0407