

PostFinance Moderniza la Interfaz de sus Sistemas con Reflection X

Mejóro la calidad del trabajo para los usuarios



Hace dos años, PostFinance, una subsidiaria de Swiss Post, buscaba la manera de mejorar la eficiencia de sus operaciones IT. “Queríamos responder de una forma más flexible a las demandas del mercado y mejorar los procesos de trabajo de nuestros 1,600 usuarios,” dijo Fauzia Candrian, Jefa de ZV IS GUI y Evaluaciones en PostFinance. Después de una detallada revisión de su panorama IT, la compañía decidió modernizar la GUI de los sistemas que interactúan con los usuarios por medio de Attachmate® Reflection® X.

Con base en Berna, Suiza, PostFinance es una completa institución de servicios financieros que atiende a 2.3 millones de clientes por medio de 2,500 oficinas y 28 centros de servicio. Todas las aplicaciones críticas de negocio de PostFinance, incluyendo las aplicaciones encargadas de las transacciones de pagos, residen en máquinas Hewlett-Packard que ejecutan OpenVMS. Estas importantes aplicaciones son accedidas por los usuarios desde varias áreas, como servicio al cliente, ventas y oficinas de operaciones internas.

En 1998, aproximadamente 800 plazas fueron equipadas con PCs corriendo Reflection X, nuestro software de servidor PC X, para permitir acceder a las principales aplicaciones de PostFinance para las transacciones de pago nacionales (ZV-IS). Reflection X permite acceder a los usuarios Windows® a las aplicaciones gráficas y basadas en caracteres que corren sobre entornos UNIX, Linux, y OpenVMS. Un servidor PC X, con soporte integrado para GLX y emulación de terminal, Reflection X es conocido por su velocidad y precisión superiores así como por sus eficientes herramientas de administración que ahorran tiempo.

Un proceso lento y propenso a errores

Los usuarios de PC equipados con Reflection X tienen acceso a sus aplicaciones Windows (Word y Excel), su correo electrónico, Internet, y las

VISTA RÁPIDA

Problema

El proceso para acceder a las aplicaciones era lento y proclive a errores, lo cual tenía un impacto negativo en el servicio al cliente.

Solución

Se implementó Reflection X en PCs nuevas, evitando actualizar las workstations con OpenVMS, para simplificar el acceso a la información.

Resultados

- Reducción del costo que implicaba el reemplazo a workstations nuevas.
- Reducción en los tiempos de espera de los clientes.
- Se simplificaron y eficientaron los procesos de trabajo.
- Se minimizaron los errores del usuario.
- Se mejoró el servicio al cliente.
- Se obtuvo soporte para los planes IT a largo plazo de la compañía.

aplicaciones críticas de la compañía. El servidor central transmite los datos al servidor Reflection X por medio de un protocolo en formato X-11. El servidor Reflection X usa estos datos para generar una GUI Windows emulada.

Sin embargo para alrededor de otros 700 usuarios, el trabajo diario fue mucho más laborioso. Además de tener una PC para acceder a sus aplicaciones Office, también usaban una workstation OpenVMS para acceder a las aplicaciones críticas. Una caja de cambios conectada a la workstation y la PC permitía a estos usuarios alternar entre las aplicaciones Windows y las aplicaciones críticas.

Esta solución híbrida probó ser lenta y propensa a errores. Por ejemplo, operaciones sencillas de cortar y pegar eran imposibles. Cuando los usuarios necesitaban importar el número de un cliente desde una aplicación crítica a un documento de Office, tenían que escribir los datos en una nota de papel para luego darle entrada de forma manual cuando la aplicación requerida estuviera activa. Al

final, la falta de integración entre aplicaciones tenía un impacto negativo en el servicio al cliente

La migración de la compañía de DEC Ada a GNAT Ada en 2005 impulsó aún más la necesidad por una modernización. Para garantizar el acceso continuo a los sistemas críticos, PostFinance tenía que realizar ya fuera una actualización de memoria en casi

700 workstations OpenVMS o reemplazarlas con nuevas máquinas, un proyecto muy costoso. La actualización de memoria por sí sola costaría alrededor de 1,000 francos suizos por workstation. Debido a que 170 de las workstations eran obsoletas; reemplazarlas era la opción lógica. Pero sería necesario gastar por cada sistema la cuantiosa cantidad de 5,000 a 6,000 francos, solo para mantener viva a la actual solución con la caja de cambios.

La Alternativa de Reflection

Para cumplir con sus objetivos de flujo de trabajo y al mismo tiempo mantener bajos los costos, PostFinance decidió reemplazar las 700 workstations OpenVMS con PCs nuevas y más poderosas que corrieran Reflection X. Debido a que el equipo IT ya estaba familiarizado con el producto, muy pocos servicios externos de consultoría fueron contratados. Ese hecho, combinado con nuestra estabilidad y solidez financiera, reforzaron la decisión.

Candrian y su equipo de 14 personas realizaron el proyecto en varias etapas. La primera fue establecer contacto con los usuarios para ver cómo trabajaban con el sistema en base a su uso diario. Para facilitar la transición a los usuarios, las características preferidas del viejo híbrido fueron implementadas en el nuevo entorno. Por ejemplo, los antiguos teclados Digital tienen veinte teclas de función, mientras que en un teclado para PC tiene solo doce, así que el equipo reprogramó las teclas Control y Shift para mantener un entorno familiar para el teclado.

La fase de implementación inició con una instalación piloto en las oficinas matriz de Berna y un centro de operaciones secundario en St. Gallen. Cerca de 20 usuarios estuvieron involucrados, y la experiencia inicial ganada ahí probó ser muy útil para la subsecuente implementación. Antes de que todos los usuarios del ZV-IS-GUI empezaran a trabajar en las PCs con Reflection, la obsoleta aplicación de los servidores tenía que ser reemplazada. Nuevos y poderosos servidores se instalaron en cada uno de los centros de operación en el transcurso de varias semanas. "Nuestra gente probó el sistema un sábado y resolvieron problemas y detalles inmediatamente," dijo Candrian. Este proceso garantizó "hacer negocios como siempre" el lunes por la mañana.

Los lugares de trabajo también fueron preparados. El equipo necesitaba actualizar memoria de PCs, reemplazar las PCs antiguas y todos los monitores más pequeños de 18 pulgadas, instalar teclados para PC, y el software Reflection.

El paso final fue el entrenamiento del usuario. En el día de la presentación los jefes de proyecto estaban en las instalaciones junto con los desarrolladores para asegurarse de que los usuarios recibieran soporte de forma inmediata en caso de algún problema. Usando esta forma de hacer las cosas por etapas, un centro de operaciones por mes fue renovado con la nueva tecnología.

¿Qué puedes hacer con Reflection X?

- Conectar a usuarios Windows a las aplicaciones gráficas y basadas en caracteres en hosts UNIX, Linux, y OpenVMS.
- Aprovechar los beneficios de nuevas plataformas de sistemas de escritorio, como Microsoft Windows XP x64 Edition (nativo).
- Trabajar en varias pantallas X para usar una sola instancia de servidor.
- Cumplir con los rigurosos requerimientos de seguridad FIPS 140-2 y DOD-PKI.
- Proteger información crítica usando los clientes totalmente integrados SSH y Kerberos de Reflection.
- Proporcionar acceso seguro y rápido a varios hosts con un inicio de sesión simplificado.
- Usar certificados para autenticarse ante las aplicaciones host.
- Simplificar el uso de certificados con Reflection Certificate Manager.

El duro trabajo y la planeación cuidadosa tuvieron resultados. "nuestros usuarios ahora tienen acceso uniforme a sus sistemas, y el potencial de expansión que hemos ganado se adapta bien a nuestro concepto de arquitectura IT," dijo Candrian. Además, los usuarios ya no necesitan estar cambiando entre sistemas ahorrándole tiempo a los usuarios, simplificando el flujo de trabajo y mejorando en general el servicio al cliente. La tasa de errores también se ha reducido desde que la función de copiar permite pegar datos dentro de otras aplicaciones.

"Estamos complacidos de que los departamentos de operación estén tan satisfechos con la nueva solución y estén reportando mejoras significativas en sus procesos," comenta Candrian. Además, una sencilla comparación de las dos opciones—la compra de nuevas workstations contra Reflection—muestra que la nueva solución se pagará rápidamente por sí misma.



Sede Central
1500 Dexter Avenue North
Seattle, Washington 98109
TEL +1 206 217 7500
FAX +1 206 217 7515

Oficina Central Para América Latina
México
TEL +52 55 9178 4970
FAX +52 55 5540 4886

Oficina Central Para EMEA
Países Bajos
TEL +31 71 368 1100
FAX +31 71 368 1181

Oficina Central Para España
Madrid
TEL +34 911517111
TEL +34 911517120

WEB www.attachmate.com.mx
EMAIL marketingmex@attachmate.com

Para información de oficinas regionales, visite www.attachmate.com.