



Con el Soporte de las Soluciones de Computer Associates Banesco Profundiza Optimización en Manejo de Centros de Datos para Mejorar Atención a sus Clientes

La implementación de de Gerencia de Servicios de TI basadas en ITIL (Information Technology Infrastructure Library) facilita a los administradores de sistemas de la institución financiera venezolana la gestión eficiente de los servicios y activos de la infraestructura de Tecnología de Información (TI) alineados con los objetivos estratégicos del negocio

Caracas, 29 de junio de 2005.- En el marco del Primer Encuentro de Gerencia de Servicios en TI 2005, organizado por Computer Associates (CA) y Banesco Banco Universal, la institución financiera dio a conocer los logros alcanzados en los últimos tres años y los planes a futuro relacionados con la implementación de Gerencia de Servicios de TI basado en las mejores prácticas de ITIL en la institución bancaria. Recientemente, Banesco seleccionó a Computer Associates (CA), una de las más grandes compañías de software en el mundo, para acompañarlo en la habilitación tecnológica de varios de los procesos de Gerencia de Servicios de TI.

La introducción de estas prácticas para la administración de los servicios ofrecidos por el área de Tecnología le ha permitido a la organización financiera optimizar el retorno de la inversión en TI, reducir el costo total de propiedad y satisfacer las necesidades y exigencias del negocio. Todo lo anterior, apoyado en las soluciones de tecnología Unicenter Service Plus de CA.

ITIL o Information Technology Infrastructure Library, tiene su origen en un conjunto de mejores prácticas y procesos utilizados por el gobierno del Reino Unido para optimizar la administración de los departamentos de TI (Tecnología de Información) y, actualmente, ha sido aceptado también en el ámbito mundial como el estándar de industria para manejar de forma eficiente los entornos de TI de las empresas. ITIL sirve como una guía para que las empresas puedan diseñar procesos de administración o gestión de sus entornos de TI que les permitan incrementar la eficacia general, reducir costos y alinear su estructura de TI con los objetivos del negocio.

El conjunto de mejores prácticas que se enmarcan en ITIL pueden ayudar a las empresas, sin importar su tamaño, a mejorar la calidad de su negocio y la administración de sus departamentos de TI en los niveles de gestión de servicios, soporte de servicios, distribución de servicios y gestión de la seguridad para la infraestructura IT. Para hacer que esto suceda, es importante contar con soluciones que soporten la automatización de todos los procesos que son definidos por la empresa.

James Perdomo, vicepresidente ejecutivo de Banca Electrónica y Soporte Tecnológico de Banesco, apuntó que “tenemos alrededor de tres años trabajando en el rediseño de los procesos relacionados con la Gerencia de Servicios de TI. En principio, esto lo hemos realizado con herramientas que ya existían en Banesco con muy buenos resultados, pero algunos de los procesos han madurado y demandan una habilitación tecnológica más especializada para su optimización y aplicación masiva en la organización”.

Perdomo indicó que en 2004 se realizó un completo proceso de investigación de mercado sobre las herramientas disponibles para la habilitación tecnológica de procesos relacionados con ITIL, que concluyó con la selección de la Suite de CA Unicenter Service Plus Service Desk (USPSD) para la automatización de varios de los procesos de Gerencia de Servicios de TI de Banesco. “En este momento nos encontramos en etapa de implementación de las herramientas y esperamos tener los primeros pilotos instalados para el segundo semestre de 2005”, dijo.

La implantación de Unicenter Service Plus Service Desk, traerá como beneficios, a juicio de Perdomo: la automatización de los procesos; que un mayor número de personas se pueda involucrar en las tareas con menor porcentaje de error; disponibilidad de indicadores de gestión que permitirán establecer procesos de mejora continuos; y, finalmente, compatibilidad de las herramientas con la infraestructura tecnológica de hardware y software existente en Banesco. “Nuestro objetivo es poder ofrecer a nuestros clientes una mayor calidad en los servicios bancarios que son soportados o habilitados a través de tecnología. Estamos enfocados en que estos servicios tengan altos niveles de

disponibilidad, mayor calidad y que las inversiones destinadas a estos activos de TI sean optimizadas”, concluyó Perdomo.

Computer Associates provee las soluciones que permiten a las empresas implementar las mejores prácticas basadas en ITIL en sus negocios y automatizar sus procesos, particularmente en las áreas de administración de servicios y seguridad de entornos TI. Durante varios años CA ha ofrecido soluciones que se alinean con los requerimientos de ITIL y, actualmente, tienen miles de clientes en el mundo que utilizan sus herramientas de software para alcanzar la meta de implementar este concepto en sus organizaciones.

Los productos de CA están diseñados para interactuar entre sí y funcionar de forma integrada, potenciando los servicios comunes y desarrollando una base de datos central para la administración de los entornos de tecnología, brindando una visión unificada de todos los aspectos de la empresa y cómo cada uno de ellos se relaciona con las actividades y necesidades del negocio. De esta forma las empresas pueden comprender completamente cómo los recursos de TI son utilizados en la organización y cómo ofrecer servicios de forma óptima. Al optimizar los servicios de TI, los ejecutivos de la empresa pueden tener un feedback acerca de los gastos exactos. Todo esto permite que los administradores puedan tomar mejores decisiones en torno a cómo dirigir las actividades y los activos empresariales.