

Verastream Ajuda DVS de Minnesota a Melhorar Serviços e Reduzir Custos

Solução implementada em apenas quatro semanas



Entre os usuários dos serviços oferecidos pelo Departamento de Trânsito (DVS) de Minnesota estão proprietários de veículos, motoristas, revendas de veículos e órgãos de segurança e de trânsito municipais e estaduais. O DVS queria prestar um serviço melhor aos usuários e melhorar a eficiência da sua equipe interna composta por 800 funcionários.

Chegou a Hora

Para atender os parceiros de negócios, o DVS desenvolveu uma interface web para renovação do emplacamento. Mas a aplicação estava vinculada a um cronograma bastante restrito de sincronização com o mainframe, limitado a downloads semanais e uploads noturnos. Qualquer correção tinha que ser feita manualmente no dia seguinte. Era um processo bastante ineficiente e trabalhoso.

As transações de rotina também eram demoradas. Por exemplo, o processamento de um emplacamento podia demorar até 28 dias, devido a necessidade de coordenação com os sistemas back-end. E a equipe interna as vezes aguardava meses pelos relatórios, porque eles eram gerados pelos programadores em COBOL.

Esses problemas, aliados ao compromisso do DVS de melhorar a precisão dos dados e diminuir o uso de papel, demandaram uma solução mais moderna. “Os órgãos do governo são sempre vistos como inflexíveis ou antiquados”, comentou Judith Franklin, gerente de suporte à tecnologia do DVS de Saint Paul. “Devido a uma experiência anterior com a Attachmate, sabia que podíamos trabalhar juntos novamente para mudar essa opinião.”

Montando uma Estratégia Bem-Sucedida

Os sistemas back-end do DVS armazenam um grande volume de dados e 25 anos de lógica corporativa. Depois de avaliar as necessidades corporativas e a tecnologia, Franklin disse que o DVS tomou uma decisão importantíssima com relação ao desenvolvimento: Era preciso que o novo sistema aproveitasse a valiosa lógica do legado e não causasse interrupções nas tarefas diárias.

A qualquer momento, milhares de cidadãos e parceiros de negócios utilizam os serviços do DVS. Por isso a agência precisava ter a capacidade de oferecer conexão segura em um ambiente com tantas transações ocorrendo. Mas o maior desafio era simplificar esse acesso. Os usuários precisavam de uma forma fácil para visualizar as informações em tempo real, e de forma integrada, sem a necessidade de percorrer várias telas do legado.

Por isso o DVS escolheu o Verastream Host Integrator, uma solução que

VISÃO RÁPIDA

Problema

Os usuários internos e externos encontravam dificuldade para acessar as informações armazenadas no mainframe.

Solução

Verastream Host Integrator para viabilizar o auto-atendimento via web

Resultados

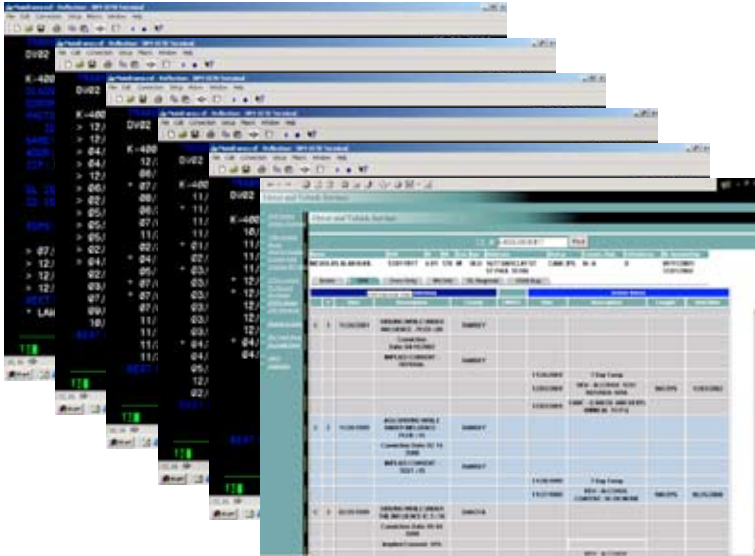
- Economia de US\$260 mil em programação e armazenamento no legado.
- Redução de 75% no tempo de processamento das licenças de trânsito
- Melhoria na funcionalidade em apenas quatro semanas.

apresenta a lógica e os dados armazenados no mainframe em uma prática interface. A solução apresenta os processos corporativos como web services, componentes XML, Java ou .NET que podem ser combinados e reaproveitados para a criação de aplicações compostas com uma nova aparência e ambientação. Usando essa avançada tecnologia, os desenvolvedores do DVS rapidamente disponibilizaram o código das aplicações no mainframe para a criação de novas interfaces web.

Uma Ferramenta de Integração de Longo Alcance

Com o Verastream Host Integrator, os desenvolvedores de TI não precisam ter conhecimento de ambiente web e nem os desenvolvedores web precisam conhecer mainframe. A funcionalidade das tabelas do Verastream permite que os desenvolvedores do DVS criem uma abstração do banco de dados da aplicação no mainframe para que o programador web do DVS trabalhe no ambiente da sua preferência usando uma interface de banco de dados para recuperar e atualizar as informações na aplicação no legado.

Como o Verastream permite que você selecione combinações discretas de funcionalidades do mainframe, o DVS consegue mapear detalhadamente as novas aplicações de acordo com as necessidades dos usuários. Isso não apenas melhora a experiência do usuário como também garante que eles tenham acesso apenas as informações e funções necessárias nos sistemas do DVS. Hoje os usuários conseguem realizar transações seguras onde quer que haja uma conexão de Internet.



O Verastream permitiu que o DVS rapidamente consolidasse várias telas do mainframe em uma aplicação web prática para acesso às informações sobre emplacamento e licenças.

A resposta dos usuários tem sido muito positiva. “O site é bastante fácil de ser utilizado”, comentou recentemente um usuário com Franklin. Até mesmo usuários inexperientes conseguem conferir a situação do emplacamento, comunicar mudança de endereço, obter informações para o pagamento de impostos e informar a venda do veículo, tudo isso ininterruptamente, sem limitação ao horário de funcionamento do DVS.

A antiga interface foi substituída por uma aplicação web que interage diretamente com os sistemas back-end do DVS. Pela primeira vez, os parceiros de negócios conseguem fazer atualizações em tempo real no mainframe, com o usuário em seu local trabalho. Por exemplo, um agente de registro consegue processar a renovação de placas e licenças rapidamente, sem necessidade de utilização de correio e sem atrasos.

A solução ainda permitiu que a central de atendimento do DVS conseguisse solucionar mais dúvidas por telefone, comentou Franklin. Ela explicou que os motoristas estão usando o site para solucionar dúvidas mais comuns e só ligam para a central para esclarecer questões mais complexas. A equipe do DVS também está bastante satisfeita com a solução. Eles não precisam mais esperar um mês pelos relatórios em COBOL; eles mesmos obtêm as informações necessárias via web. E com isso conseguiram reduzir em até 21 dias o tempo de processamento para emplacamento, que hoje é de sete dias.

E Tem Mais Pela Frente

A iniciativa do DVS ainda vai render mais frutos graças a capacidade de reaproveitamento dos serviços gerados pela solução Verastream. A equipe de suporte do DVS está ampliando o alcance dos ativos do mainframe para um público maior, oferecendo como serviços funções originalmente destinadas a um grupo restrito de usuários. As novas aplicações empregam todas a mesma lógica e dados do mainframe; elas só precisam ser dispostas de forma diferente para atender outras necessidades.

Embora seja difícil avaliar a economia real de custos em um ambiente tão dinâmico como o do DVS, estima-se uma economia imediata de aproximadamente US\$260 mil em programação e armazenamento do legado apenas no primeiro módulo, mais especificamente:

Ambiente de TI do DVS

Com o Verastream Host Integrator, as empresas conseguem implementar uma solução em três camadas de apresentação em ambiente web. O ambiente do DVS de Minnesota compreende:

Camada de Dados

- IBM S/390, CICS
- Bancos de dados Oracle, Cincom/SUPRA
- SQL Server
- Verastream Host Integrator

Camada da Lógica

- Microsoft Visual Studio
- VB Script

Camada de Apresentação

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

- Tempo de consultoria e da equipe dedicado à reconstrução da lógica – US\$125.000
- Tempo de programação para codificar a lógica – De US\$50.000 a US\$100.000
- Informações redundantes armazenadas no mainframe – US\$35.000

Além disso as antigas tecnologias de integração demandariam cerca de seis meses de implementação, calculou Franklin. Com o Verastream, a primeira aplicação demorou um mês para entrar em operação, sem qualquer mudança no código do mainframe.

Caminho de Excelência

As inovações feitas no DVS com o Verastream foram reconhecidas por outros também. A solução que o DVS chamou de Esupport Web, foi premiada com o Digital Government Award, pela melhoria nos serviços oferecidos aos usuários e redução no volume de papel. Mas Franklin, que espera que o Esupport Web torne-se um modelo para os outros órgãos, conclui dizendo que os “grandes beneficiários foram os cidadãos.”

A Solução em Ação

Acesse <http://www.mndriveinfo.org/> e veja como o Verastream Host Integrator oferece auto-atendimento como interface dos sistemas back-end do DVS.



Sede Corporativa
1500 Dexter Avenue North
Seattle, Washington 98109
TEL 206 217 7500
FAX 206 217 7515

**Sede para a Europa,
Oriente Médio e África**
Holanda
TEL +31 71 368 1100
FAX +31 71 368 1181

**Sede para a América
Latina**
México
TEL +52 55 9178 4970
FAX +52 55 5540 4886

Attachmate Brasil
São Paulo - SP
TEL +55 11 3085 0303
FAX +55 11 3085 5617

WEB www.attachmate.com.br
EMAIL Fale_conosco@atm.com.br