

PostFinance Moderniza Sistemas Front-End com Reflection X

Melhora a qualidade do trabalho dos usuários



Há dois anos, a PostFinance, subsidiária da Swiss Post, começou a procurar alguma forma para melhorar a eficiência das operações de TI. “Nós queríamos responder com mais flexibilidade às demandas do mercado e melhorar os processos de trabalho dos nossos 1.600 usuários”, disse Fauzia Candrian, responsável pelas avaliações e interface de usuário dos sistemas ZV-IS na PostFinance. Após uma análise detalhada do cenário interno de TI, a empresa decidiu modernizar a interface de usuário dos sistemas front-end com a solução Attachmate® Reflection® X.

Com sede em Berna, na Suíça, a PostFinance é uma instituição financeira de serviços que atende 2,3 milhões de clientes por intermédio de 2.500 agências postais e 28 centrais de serviço. Todas as aplicações críticas da PostFinance, inclusive as aplicações de transações de pagamento, estão armazenadas em máquinas Hewlett-Packard com OpenVMS. Essas aplicações tão importantes são acessadas por usuários de diversas áreas como atendimento ao cliente, back office e vendas.

Em 1998, aproximadamente 800 posições foram equipadas com PCs com Reflection X, o software para servidor PC X da Attachmate, de forma a viabilizar o acesso às aplicações críticas da PostFinance de transações de pagamento (ZV-IS). O Reflection X permite que usuários Windows® tenham acesso a aplicações gráficas e de linha de comando em ambientes UNIX, Linux e OpenVMS. O servidor PC X, Reflection X, com suporte integrado a GLX e emulação de terminal, é conhecido por sua incrível rapidez, precisão e também por suas práticas ferramentas de gerenciamento.

Um Processo Demorado e Sujeito a Erros

Os usuários dos PCs com Reflection X acessam as aplicações em ambiente Windows (Word e Excel), e-mail, Internet e as aplicações críticas da companhia. O servidor central transmitia os dados para o servidor Reflection X no formato do protocolo X-11. O servidor Reflection X usava esses dados para gerar uma interface gráfica de usuário Windows.

VISÃO RÁPIDA

Problema

O processo de acesso às aplicações era demorado e sujeito a erro, prejudicando o atendimento ao cliente.

Solução

Implantação do Reflection X nos PCs novos e posterior atualização das estações de trabalho OpenVMS para agilizar o acesso às informações.

Resultados

- Economia com o custo de substituição das novas estações de trabalho.
- Redução no tempo de espera do cliente.
- Processos simplificados e mais ágeis.
- Redução do número de erros cometidos pelos usuários.
- Melhor atendimento ao cliente.
- Alinhamento com os planos de TI a longo prazo da empresa.

Mas para aproximadamente 700 outros usuários, o trabalho diário era muito trabalhoso. Além de um PC para acesso às aplicações Office, eles ainda usavam uma estação de trabalho OpenVMS para acessar as aplicações críticas. Um conversor (switch box) conectada à estação de trabalho e ao PC permitia que o usuário alternasse entre o ambiente Windows e OpenVMS.

Essa solução híbrida era muito demorada e susceptível a erros. Por exemplo, uma simples operação de recortar e colar era algo inviável. Quando o usuário precisava importar o número de um cliente de uma aplicação crítica para um documento do Office, ele anotava a informação em um pedaço de papel e a inseria manualmente —isso quando a aplicação necessária estava ativa. E para agravar o processo, a falta de integração entre as aplicações ainda prejudicava o atendimento ao cliente

A migração de DEC Ada para GNAT Ada em 2005 reforçou a necessidade de modernização. Para garantir o acesso ininterrupto aos sistemas críticos, a PostFinance precisava fazer um upgrade de memória em cerca de 700 estações de

trabalho OpenVMS ou substituir as máquinas — algo bastante dispendioso. Só o upgrade de memória custaria aos cofres da PostFinance em torno de mil francos suíços por estação. Mas como 170 das estações estavam obsoletas, o caminho mais lógico seria a substituição, um gasto de cinco a seis mil francos suíços por sistema, isso mantendo a solução do conversor operacional.

A Alternativa do Reflection

Para atender aos objetivos do fluxo de trabalho e não encarecer o processo, a PostFinance optou por substituir as 700 estações de trabalho OpenVMS por PCs novos e mais poderosos com Reflection X. Como a equipe de TI já estava familiarizada com o produto, praticamente não houve necessidade de serviço externo de consultoria. Esse fato, combinado com a estabilidade e segurança financeira da Attachmate, reforçaram a decisão.

Candrian e sua equipe composta por 14 pessoas executaram o projeto em várias etapas. A primeira delas foi entrar em contato com os usuários para saber como eles trabalhavam com o sistema diariamente. Em seguida, para facilitar a transição, as funcionalidades favoritas dos usuários foram implantadas no novo ambiente. Por exemplo, os antigos teclados da Digital possuíam 20 teclas de função, contra as 12 do teclado de um PC, por isso a equipe de TI configurou algumas combinações com as teclas Control e Shift para preservar o ambiente familiar do teclado.

A fase de realização teve início com a instalação de um piloto na sede em Berna e de um segundo centro de operações em St. Gallen. O processo envolveu cerca de 20 usuários e a experiência inicial validou a continuação do processo de implantação. Mas para todos os usuários de ZV-IS pudessem usar os PCs com Reflection, era necessário substituir os servidores de aplicação obsoletos. Nas semanas seguintes foram instalados poderosos servidores em cada um dos centros de operação. “O pessoal testou o sistema no sábado e todos os problemas e questões foram solucionados prontamente”, disse Candrian. O processo garantiu um ambiente “como o de sempre” na segunda-feira pela manhã.

Era necessário preparar também os locais de trabalho. A equipe precisava fazer o upgrade de memória, substituir os PCs antigos e todos os monitores menores que 18 polegadas, instalar os teclados dos PCs e o Reflection.

O treinamento finalizou o processo. No dia da apresentação, os gerentes de projeto estavam presentes com os desenvolvedores para garantir suporte imediato na eventualidade de qualquer problema. Adotando esse enfoque modular um centro de operações por mês mudou para a nova tecnologia.

O trabalho duro e o planejamento detalhado valeram a pena. “Nossos usuários têm acesso uniforme aos sistemas e nosso potencial de expansão agora atende perfeitamente à arquitetura de TI”, disse Candrian. E mais, os usuários não precisam mais alternar entre os sistemas — economizando

O que é possível fazer com o Reflection X

- Conectar usuários Windows a aplicações gráficas ou de linha de comando em sistemas legados UNIX, Linux e OpenVMS.
- Aproveitar os benefícios de novas plataformas de desktop como Microsoft Windows XP x64 Edition (nativo).
- Operar em várias telas X em uma única instância de servidor.
- Atender aos exigentes requisitos de segurança FIPS 140-2 e DOD-PKI.
- Proteger dados críticos usando clientes SSH e Kerberos totalmente integrados do Reflection.
- Oferecer acesso rápido e seguro a vários sistemas legados com sign-on simplificado.
- Usar certificados para autenticação a aplicações no legado.
- Simplificar o uso de certificados com o Reflection Certificate Manager.

tempo, agilizando o fluxo de trabalho e melhorando o atendimento ao cliente em geral. A taxa de erros também caiu pois agora é possível colar os dados nas aplicações desejadas.

“Estamos alegres que os departamentos operacionais estejam tão satisfeitos com a nova solução e reportando melhoria substancial nos processos”, disse Candrian. Além disso, uma comparação simples das duas opções — a compra de novas estações de trabalho versus o Reflection — mostra que o retorno sobre o investimento com a nova solução será bem mais rápido.



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

Para obter informações sobre os escritórios regionais, visite www.attachmate.com.br.

Copyright © 2007 Attachmate Corporation. Todos os Direitos Reservados. Attachmate, o logotipo da Attachmate e Reflection são marcas comerciais ou marcas comerciais registradas da Attachmate Corporation nos Estados Unidos e demais países. Todas as outras marcas comerciais, nomes comerciais ou nomes de empresa aqui mencionados são utilizados apenas como informação e pertencem às suas respectivas empresas. 07-0019P.0407