



La importancia de las redes LAN

En lugar de desaparecer entre la gran multitud de canales de distribución, las sucursales han conservado un papel fundamental en el suministro de productos y servicios financieros cada más vez más complejos. La tecnología que preste soporte a las operaciones de una sucursal debe tener en cuenta la gran variedad de relaciones que el banco tiene con sus clientes.

La gestión de la información a través de varios canales y un servicio rápido y eficaz de atención al cliente se consideran requisitos imprescindibles para los bancos que se desenvuelven en un sector tan competitivo como el de los servicios financieros de hoy día. La calidad de servicio se está convirtiendo en un factor decisivo de diferenciación para el sector bancario en un momento en el que los canales de e-business están reestructurando la cadena de valor y transformando los antiguos productos de primera clase en bienes de consumo.

Sin embargo, el nuevo consumidor, orientado por los precios y el valor añadido, está demostrando ser una presa difícil para las entidades bancarias tradicionales, muchas de las cuales se ven desbordadas por la gran cantidad de

antiguos y conflictivos sistemas de tecnología de la información (IT, Information Technology) y la diversidad de bases de datos de clientes. Como se desprende de una reciente investigación llevada a cabo por Tower Group sobre las infraestructuras del comercio minorista, “esta multiplicidad de interfaces crea numerosos y serios problemas para los bancos. La arquitectura es muy compleja y no tiene porqué serlo: aumenta tanto el coste de los servicios como el coste del cambio, alarga los plazos de comercialización, reduce la calidad, disminuye la flexibilidad de todo el sistema de suministro de productos y servicios, y dificulta el hecho de añadir nuevos productos y servicios, de hacer evolucionar los ya existentes y de acomodar las nuevas tecnologías”.

La lista de problemas y defectos es interminable. El informe concluye: “las complejas interfaces independientes de los sistemas centrales y la redundancia de productos, servicios y lógicas empresariales dentro del canal constituyen el origen de muchos de los problemas del sector bancario minorista”.

A pesar de la proliferación de los canales remotos para el consumidor, la sucursal bancaria sigue conservando un papel fundamental en la entrega de productos, las ventas, el marketing y la mejora de la imagen. Mientras que las transacciones diarias han pasado a plataformas automatizadas de bajo coste, la sucursal ha ido evolucionando hacia desempeñar amplias funciones en la venta de productos financieros cada vez más complejos. El personal que trabaja de cara al público también está cambiando, pues



de los meros empleados rodeados de papeles se ha ido dando paso a los representantes de ventas y servicios al cliente con grandes conocimientos. Para cumplir las expectativas y contar con unos servicios mejorados de primera línea y ofrecer el asesoramiento adecuado, es necesario que el personal de la sucursal pueda acceder a unos sistemas avanzados de información sobre los clientes.

LANDP* de IBM se ha diseñado específicamente para prestar un servicio superior de atención al cliente en el entorno de las sucursales bancarias y se ha desarrollado a partir de los servicios del sistema de sucursales financieras de IBM (IBM Financial Branch System Services). Actualmente se utiliza en numerosos bancos de todo el mundo que tienen instalaciones con decenas de miles de licencias en sus redes de sucursales.

A medida que la sucursal bancaria ha ido evolucionando con los tiempos, LANDP ha seguido de cerca su progreso y ofrecido más funciones para el soporte automático, preservando al mismo tiempo las inversiones existentes en hardware y software. Como tal, ofrece a los usuarios un producto excepcional: un entorno técnico en el que las aplicaciones y los equipos se pueden mejorar y actualizar continua y gradualmente para satisfacer nuevas demandas empresariales, sin necesidad de utilizar programas de actualización ni de sustituir equipos, que tan costosos resultan. Para ello, el producto utiliza una infraestructura de procesamiento de transacciones y una

Interfaz de programación de aplicaciones (API) común para conectar entre sí distintos dispositivos, aplicaciones y bases de datos en un entorno distribuido de servidores cliente. LANDP admite redes de varias plataformas, ejecuta una combinación de Windows 2000**, Windows NT**, OS/2* y DOS y facilita la migración entre éstos.

LANDP ofrece la automatización de sucursales al permitir

- que las estaciones de trabajo de las sucursales se comuniquen entre sí y con los equipos centrales;
- la integración de aplicaciones que utilicen distintas tecnologías;
- compartir la información incluida en las bases de datos y recursos tales como impresoras en una red de área local;
- utilizar dispositivos dedicados o compartidos, como los lectores de cinta magnética (Magnetic Stripe Readers, MSRs) y números de identificación personal.

LANDP no sólo admite de serie dispositivos exclusivos de IBM, sino que además ofrece soluciones que incorporan equipos especializados de numerosos proveedores.

La última entrega de LANDP, la versión 5.0, presentada en marzo de 2000, continúa la tradición de proporcionar una protección excelente de las inversiones

del cliente en IT. La versión 5.0 ofrece nuevas funciones y un fácil método de migración hacia las futuras tecnologías en e-business.

Así, por ejemplo, una función expandida de Java** facilita el acceso remoto del cliente a los servicios LANDP mediante la tecnología Internet, mientras que las extensiones LANDP de Java para los Financial Services (Java FXS) de los acomodadores de la plataforma Java ofrecen soporte para los periféricos y dispositivos de entrada/salida antiguos.

A continuación se indican otras tecnologías estratégicas que incluye la nueva versión: clientes gestionados por servidor, como WorkSpace On-Demand y Windows** Terminal Server, un desarrollo rápido de aplicaciones a través de la familia VisualAge* de herramientas de desarrollo y Open Database Connectivity para el acceso común a una amplia gama de bases de datos relacionales.

En la capa de transporte, la versión 5.0 ofrece una integración muy sencilla con las redes MQSeries* a través de extensiones a la API común de LANDP, lo que proporciona un sólido núcleo de comunicaciones para la conectividad entre los grupos de trabajo remotos y entre éstos y un sistema central. La nueva versión también facilita la migración desde las redes SNA hacia TCP/IP, sin que sea necesario cambiar las aplicaciones LANDP SNA existentes.

“LANDP ha recortado de forma significativa los costes y el tiempo necesarios para desarrollar y distribuir nuevas aplicaciones muy valiosas a través de nuestro sistema de IT, lo que supone para el banco una importante ventaja competitiva”.

Anton Hainig, Director de IT, Raiffeisenlandesbank Kärnten

“Puesto que los datos se pueden guardar localmente con LANDP, las comunicaciones son más rápidas y no es necesario que el banco lleve a cabo tantas transacciones en línea. Como resultado de ello, LANDP ha ayudado al banco a reducir sus costes significativamente y a procesar los negocios de los clientes de forma más eficaz”.

Anton Hainig, Director de IT, Raiffeisenlandesbank Kärnten

La tecnología está siendo utilizada por los bancos que desean proteger sus inversiones en las plataformas fundamentales existentes y tener en cuenta al mismo tiempo la necesidad de reestructurar sus operaciones, con el fin de proporcionar al cliente una interfaz flexible, experimentada y fácil de utilizar.

En Raiffeisenlandesbank Kärnten, LANDP se instaló para desarrollar un sistema cliente servidor descentralizado para mover de forma más eficaz la información de los clientes en toda la red de sucursales. “Gracias a LANDP, los usuarios de las sucursales pueden acceder a los datos de forma mucho más rápida que nunca”, afirma Anton Hainig, Director de IT y responsable de LANDP en el departamento de software del banco. “Puesto que los datos se pueden guardar localmente con LANDP, las comunicaciones son más rápidas y no es necesario que el banco lleve a cabo tantas transacciones en línea. Como resultado de ello, LANDP ha ayudado al banco a reducir sus costes significativamente y a procesar los negocios de los clientes de forma más eficaz”.

La interfaz de programación de aplicaciones comunes de LANDP ha permitido al banco desarrollar aplicaciones portátiles en un entorno de sistemas operativos combinados. Gracias a LANDP, las aplicaciones nuevas y mejoradas se pueden desarrollar ahora de forma rápida y rentable para responder a los cambios de las diferentes situaciones empresariales. Dichas aplicaciones pueden entonces distribuirse por las plataformas de IT del banco sin necesidad de modificar significativamente las

tecnologías existentes. “LANDP ha recortado de forma significativa los costes y el tiempo necesarios para desarrollar y distribuir nuevas aplicaciones muy valiosas a través de nuestro sistema de IT”, afirma Hainig. “y esto supone para el banco una importante ventaja competitiva”.

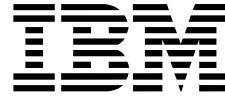
En el sur de Europa, LANDP se instaló para transformar la red autónoma de un banco, formada por 34 sucursales, en distintos grupos de trabajo lógicos. El banco deseaba contar con un sistema que proporcionara la base para su perspectiva internacional centrada en el cliente. Deseaba asimismo adoptar un enfoque de desarrollo rápido de aplicaciones respecto a la introducción de servicios nuevos e innovadores para los clientes. Para mantener un carácter competitivo, el banco comprendió que debía ser flexible en cuanto a los servicios introducidos.

El banco había estado utilizando antiguos procesadores autónomos de IBM en cada una de sus sucursales para gestionar sus servicios bancarios y financieros. Pero la creciente demanda de los clientes de unos servicios mejores y más personalizados, implicaba que el banco había crecido por encima de las posibilidades de los sistemas actuales, que no podían prestar los servicios necesarios ni ofrecer una plataforma adecuada para desarrollar rápidamente las nuevas aplicaciones.

La solución incluía LANDP para OS/2, que gestiona todo el hardware especializado del banco, como por ejemplo, lectores de tarjetas, de cheques e impresoras de cajeros. El mismo producto

también proporciona conectividad con el equipo central IBM 9672, así como la posibilidad de compartir recursos sofisticados a través de las estaciones de trabajo de la LAN.

Una de las características más importantes de LANDP era que admitía un gran número de dispositivos básicos del banco. Una vez instalado LANDP, el banco pudo seleccionar y desarrollar el hardware y el software de aplicaciones y sistemas más adecuados para cubrir sus necesidades empresariales, con la seguridad de que todo se instalaría en la misma LAN y funcionaría en perfecta combinación.



Notas

- A pesar de la proliferación de los canales remotos para el consumidor, la sucursal bancaria sigue conservando un papel fundamental en la entrega de productos, las ventas, el marketing y la mejora de la imagen.
- LANDP, la solución de IBM para las sucursales bancarias, ha cambiado en respuesta a unas sucursales cuya función cambia continuamente. Añade más funciones para el soporte de cajeros y conserva al mismo tiempo las inversiones anteriores en hardware y software.
- LANDP permite a las estaciones de trabajo de las sucursales comunicarse entre sí y con los equipos centrales, integra aplicaciones que utilizan distintas tecnologías y permite compartir la información de las diferentes bases de datos a través de la red.
- La última versión del producto, la versión 5, incluye una función Java expandida para que los clientes puedan acceder de forma remota a los servicios LANDP mediante la tecnología Internet.
- El banco austriaco Raiffeisenlandesbank Kärnten instaló LANDP para desarrollar un sistema cliente servidor descentralizado con el fin de mover de forma más eficaz la información de los clientes en toda la red de sucursales.
- La interfaz de programación de aplicaciones comunes de LANDP permite al banco desarrollar aplicaciones portátiles en un entorno de sistemas operativos combinados.
- Un banco del sur de Europa instaló LANDP para aplicar su perspectiva internacional centrada en el cliente y su enfoque de desarrollo rápido de aplicaciones en los servicios nuevos para el cliente.

IBM United Kingdom Limited

Hursley Park
Winchester
Hampshire
SO21 2JN
Reino Unido

La página de presentación de IBM se encuentra en la dirección de Internet: **ibm.com**

Registro de toda la compañía en el Reino Unido, con ISO9001.

Número de certificado FM12587.

IBM es una marca registrada de International Business Machines Corporation.

- * LANDP, OS/2, MQSeries y VisualAge son marcas comerciales registradas de International Business Machines Corporation.
- ** Windows 2000, Windows NT y Windows son marcas de Microsoft Corporation.
- ** Java y todas las marcas basadas en Java son marcas comerciales de Sun Microsystems, Inc. en los Estados Unidos y otros países.

Otros nombres de compañías, productos y servicios pueden ser marcas comerciales o de servicio de terceros.

Las referencias en esta publicación a productos, programas o servicios de IBM no implican que IBM tenga la intención de comercializarlos en todos los países en los que opera. Cualquier referencia a un producto, programa o servicio de IBM no pretende implicar que sólo pueda utilizarse ese producto, programa o servicio. En su lugar, se puede utilizar cualquier otro producto, programa o servicio con funciones equivalentes.

Los productos de hardware de IBM se fabrican con piezas nuevas o combinando piezas nuevas y usadas. Puede que en algunos casos, el producto de hardware no sea nuevo o haya sido instalado previamente. Sea como fuere, se aplicarán los términos de la garantía de IBM.

Esta publicación sólo es para orientación general. Las fotografías pueden mostrar modelos de prototipos.

© Copyright IBM Corporation 2000.

Dirección del sitio Web de LANDP:
ibm.com/software/ts/landp