



Resumen

La necesidad

Al crecer la demanda de información en tiempo real por parte de los clientes y aumentar la complejidad de los requisitos de los informes, Scotiabank descubrió que su arquitectura ya no proporcionaba informes e información con la rapidez necesaria.

La solución

En colaboración con IBM, Scotiabank creó un modelo de datos independiente dedicado enteramente a la generación de informes. IBM InfoSphere Change Data Capture facilita la sincronización en tiempo real entre el OLTP de Scotiabank y los sistemas bancarios centrales y su nueva base de datos OLAP.

Scotiabank

Satisface la demanda de sus clientes de capacidades de generación de informes en tiempo real

Además de ser una de las principales instituciones financieras de Norteamérica, Scotiabank es también el banco más internacional de Canadá. Fundado en 1832, Scotiabank continúa ampliando su presencia global para ofrecer una variada gama de productos y servicios, incluyendo banca personal, comercial, corporativa y de inversión, a 18,6 millones de clientes en 50 países de todo el mundo. A través de Global Transaction Banking Scotiabank proporciona soluciones financieras que abarcan gestión de efectivo, financiación de comercio y correspondencia bancaria a clientes comerciales, corporativos e institucionales de todo el planeta.

El canal de banca electrónica en línea *ScotiaConnect*® pone al alcance de los clientes corporativos, comerciales y PYME de Scotiabank una visión centralizada y segura de su información bancaria. Los clientes confían en *ScotiaConnect*® para gestionar su efectivo y sus inversiones, enviar y recibir pagos y cobros y acceder a informes detallados sobre cuentas, balances y transacciones. Sin embargo, al crecer la demanda de acceso a información en tiempo real por parte de los clientes y aumentar la complejidad de los requisitos de los informes, Scotiabank descubrió que su arquitectura ya no satisfacía sus necesidades empresariales.

Las encuestas anuales de satisfacción del cliente de los últimos años indicaban que los clientes requerían la posibilidad de acceder a petición en tiempo real y en múltiples formatos a los datos de sus balances y transacciones. Se determinó que depender de una sola base de datos operativa para la tramitación de los pagos en línea y de los informes era un factor que limitaba la prestación de este servicio al cliente final, lo cual sirvió como justificación principal para el argumento a favor de Reporting Re-engineering.



Beneficios empresariales

- La mejora del rendimiento online tuvo como resultado un tiempo de respuesta medio inferior al segundo y redujo el tiempo total de entrega de los informes en más de un 100%
 - Proporciona un ahorro anual de 1 millón de dólares canadienses en costes de impresión de estados financieros
 - Posiciona al banco para ofrecer nuevos servicios de generación de informes, como los servicios de inteligencia empresarial online
-

“El espectacular aumento del uso de los informes que hemos observado desde el despliegue de la solución confirma el valor que dan nuestros clientes a un acceso cómodo a información exacta y oportuna sobre sus empresas”.

—Alice Eastman, Senior Vice President de Cash Management and Payment Services, Global Transaction Banking, de Scotiabank

Los tres factores principales para el éxito del proyecto consistían en los siguientes criterios:

- Proporcionar informes en línea multilingües en varias divisas en tiempo real y a petición, en el formato deseado por el cliente
- Reducir significativamente el rendimiento del sistema de informes con el fin de reducir el tiempo de espera para los usuarios finales
- Eliminar las restricciones de tamaño de los informes y de almacenamiento de datos para los usuarios para acomodar los requisitos de los clientes y las pautas de uso que imponen los informes de grandes volúmenes

“Escuchamos constantemente a nuestros clientes y respondemos a sus necesidades a la hora de planificar nuevos servicios de inversión”, explica Alice Eastman, Senior Vice President de Cash Management and Payment Services, Global Transaction Banking, de Scotiabank. “Nuestros clientes expresaron la necesidad de acceder a petición y en tiempo real a la información en los formatos que requieren y esto fue el principal impulsor del argumento a favor de Reporting Re-engineering. El espectacular aumento del uso de los informes que hemos observado desde el despliegue de la solución confirma el valor que dan nuestros clientes a un acceso cómodo a información exacta y oportuna sobre sus empresas”.

A esto añade Gene Kosmyna, Vice President de Online Banking Technology de Scotiabank: “La posibilidad de integrar los datos de los sistemas internos de distintos países nos permitirá ofrecer funciones exclusivas, como una ‘Vista de cuentas globales’, a nuestros clientes multinacionales”.

ScotiaConnect Reporting Re-engineering: un proyecto de transformación con éxito

Según el *Business Process Management Journal*, aproximadamente el 70% de todos los proyectos de reingeniería fracasan¹. Existen múltiples causas para este elevado porcentaje de fracasos y la incapacidad para vincular las necesidades empresariales con las tecnologías de la información que sustentan la función empresarial en cuestión es un punto de inflexión clave en el proceso de transformación:

“La reingeniería es un replanteamiento y transformación fundamentales de un conjunto integrado de procesos empresariales... no sólo requiere rediseñar los procesos empresariales sino también examinar y rediseñar simultáneamente las tecnologías de la información que los sustentan” (*Business Process Management Journal*, Vol. 8, n.º 4, 2002, 352).

¹ Namchul Shin, Donald F. Jemella, “Business Process Reengineering and Performance Improvement,” *Business Process Management Journal*, Vol. 8, n.º 4 (2002): 351-363.

Componentes de la solución:

Software

- IBM® DB2® 9.1 para Linux, UNIX y Windows
- IBM InfoSphere® Change Data Capture
- IBM AIX®

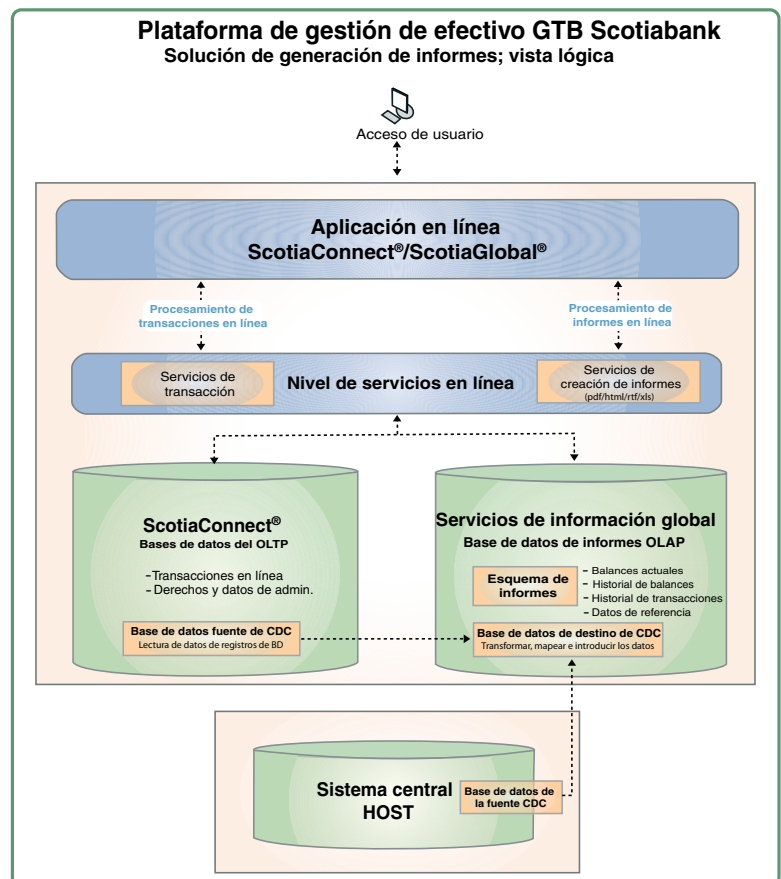
Servicios

- IBM Professional Services
-

Generar una sensación de urgencia en relación con las necesidades del cliente es un paso crítico para asegurar que el proceso de transformación tenga éxito en última instancia. Conectar el diseño y despliegue de una solución tecnológica moderna con esta necesidad empresarial concreta fue un hito clave para establecer el impulso necesario para ejecutar el proyecto de transformación Reporting Re-engineering.

Una nueva estrategia en informes

En 2010, la Scotiabank Technology Solutions Division actualizó su tecnología e infraestructura de generación de informes en línea para los clientes corporativos y comerciales de la firma en Canadá. Se llevó a cabo una minuciosa evaluación de los diseños de despliegue de producción en colaboración con IBM® Professional Services y el equipo técnico del proyecto recomendó implementar un modelo de datos independiente dedicado enteramente a la generación de informes. Esta solución ofrecía múltiples ventajas, incluyendo un mejor rendimiento de la generación de informes en línea y aislar el procesamiento de transacciones en línea (OLTP) de la creación de informes.



“La posibilidad de integrar los datos de los sistemas internos de distintos países nos permitirá ofrecer funciones exclusivas, como una ‘Vista de cuentas globales’, a nuestros clientes multinacionales”.

—Gene Kosmyna, Vice President de
Online Banking Technology de Scotiabank

El software IBM InfoSphere® Change Data Capture (CDC) facilita la sincronización en tiempo real entre el OLTP de Scotiabank y las bases de datos centrales y su base de datos de procesamiento analítico en línea (OLAP), que se ejecuta en IBM DB2® para Linux, UNIX y Windows. Debido a que los modelos de datos de las bases de datos para el OLTP y las bases de datos OLAP están estructurados y ajustados de manera diferente, InfoSphere Change Data Capture debe realizar no sólo la réplica, sino también la transformación de los datos. El software detecta cambios en el sistema fuente (en este caso, el OLTP y las bases de datos del sistema central) y filtra y transforma los datos de acuerdo con las normas empresariales y a continuación actualice el sistema de destino (la base de datos de informes) con la nueva información.

“Las estimaciones demuestran que hasta un 70% de los proyectos de transformación fracasan”, señala Rob Matys, Director de Global Transaction Banking Technology Solutions de Scotiabank. “Por el contrario, nuestro proyecto de transformación cumplió o superó todos los criterios de éxito relacionados con el proyecto. InfoSphere Change Data Capture (CDC) desempeñó un papel fundamental a la hora de lograr este éxito, ya que facilitó la reingeniería del sistema de informes en paralelo con la solución de producción en línea actual. Esto proporcionó dos ventajas clave: la capacidad de desplegar incrementalmente la solución de cara a los clientes finales (en vez de un gran despliegue masivo inmediato) y de regresar a la solución anterior rápidamente a nivel de clientes en caso de que los usuarios finales observen problemas. Este proyecto ha sido el equivalente a cambiar las ruedas de un coche que circula a 100 km/h por una autovía sin reducir la velocidad ni, por supuesto, detenerse”.

Nuevos servicios y ahorro anual de 1 millón de dólares canadienses

La nueva plataforma de informes proporciona a los usuarios finales informes en tiempo real a petición en el formato e idioma que elijan (como PDF, Excel, BAI2, etc.). El tiempo transcurrido durante la ejecución del informe ha sido reducido a un tiempo de respuesta medio inferior al segundo. Además, debido a que todos los datos históricos se almacenan en la base de datos de informes, basada en DB2, se reduce la sobrecarga del sistema OLTP, aumentando la eficiencia del rendimiento de las transacciones.

Mejorar la disponibilidad de los informes y los estados en línea ha incrementado significativamente el uso de los servicios en línea y refuerza la iniciativa Paperless Statements de la organización, obteniendo un ahorro anual de 1 millón de dólares canadienses en costes de impresión de estados financieros.

“Este proyecto ha sido el equivalente a cambiar las ruedas de un coche que circula a 100 km/h por una autovía sin reducir la velocidad ni, por supuesto, detenerse”.

—Rob Matys, Director de Global Transaction
Banking Technology Solutions de Scotiabank

IBM InfoSphere Change Data Capture también se utilizó para rediseñar la lógica empresarial integrada en la capa de procesamiento por lotes heredada que pobló la base de datos del OLTP durante la primera generación de la plataforma *ScotiaConnect®*. El proceso de reingeniería de la capa de lógica empresarial ha simplificado en gran medida el diseño general del sistema y ha aportado otros beneficios inherentes a las tecnologías orientadas a objetos modernas, como el encapsulado, la transparencia, la reutilización y la reducción del coste total de propiedad desde el punto de vista del mantenimiento y el soporte.

Con IBM InfoSphere Change Data Capture el banco puede, además, integrar los datos en tiempo real provenientes de cualquiera de sus sistemas internos regionales. Un ejemplo reciente de uso de esta nueva capacidad fue la integración de un segundo sistema bancario central que ofrezca cuentas en divisas extranjeras a los clientes empresariales. Esta capacidad de agregación en tiempo real continuará capacitando a la organización para prestar nuevos servicios, como ofrecer vistas de cuentas globales en tiempo real a corporaciones multinacionales, así como nuevos servicios de generación de informes para inteligencia empresarial.

Información adicional

Para obtener más información acerca de las soluciones de integración de información de IBM, póngase en contacto con su representante de ventas IBM o IBM Business Partner, o visite el siguiente sitio web:

ibm.com/software/data/infosphere

Para incrementar el valor del software IBM InfoSphere para su empresa, participe en una comunidad en línea. Conozca las oportunidades existentes al respecto en: ibm.com/software/data/infosphere/community

Para obtener más información acerca de Scotiabank, visite:

www.scotiabank.com



© Copyright IBM Corporation 2011

IBM Corporation
Software Group
Route 100
Somers, NY 10589
EE.UU.

Producido en los Estados Unidos de América
Noviembre de 2011
Reservados todos los derechos

IBM, el logotipo de IBM, ibm.com, DB2 e InfoSphere son marcas registradas de International Business Machines Corporation, registradas en muchas jurisdicciones de todo el mundo. Si estos u otros términos de marcas registradas de IBM están marcados la primera vez que aparecen en esta información con un símbolo de marca registrada (® o ™), significa que se trata de marcas registradas o bajo derecho común en EE.UU. propiedad de IBM en el momento de publicar esta información. Estas marcas registradas pueden estar también registradas en otros países. Encontrará una lista actualizada de marcas registradas de IBM en la web en el apartado sobre información de Copyright y marcas registradas en ibm.com/legal/copytrade.shtml

Linux es una marca registrada de Linus Torvalds en los Estados Unidos, otros países o ambos.

Microsoft es una marca registrada de Microsoft Corporation en los Estados Unidos, otros países o ambos.

UNIX es una marca registrada de The Open Group en los Estados Unidos y en otros países.

Otros nombres de empresas, productos y servicios pueden ser marcas registradas o marcas de servicio de otros.

Las referencias en este documento a productos o servicios de IBM no implican que IBM tenga previsto comercializarlos en todos los países en los que opera.



Recicle este documento
