

### Necesidades del negocio

- Organización dirigida a servicios
- Metodología rigurosa de IT
- Estabilidad y seguridad
- Asistencia necesaria para probar y dar soporte a la solución 24 horas, 7 días a la semana
- Garantizar la entrega de transacciones urgentes
- Visibilidad de los costes de implantación y operativos
- Gestión centralizada

### Problemas

- El gran crecimiento de la empresa requiere una rápida implementación de los nuevos intercambios
- Mantenimiento costoso y mejoras para soluciones anteriores
- Procedimientos obsoletos
- Infraestructura heterogénea que necesita una solución para múltiples sistemas operativos
- Falta de parámetros para medir la calidad del servicio
- Falta de gestión cuando se producen incidentes

### Soluciones

- Transferencia de conocimiento de las mejores prácticas en tecnologías de la información para servicios bancarios
- Gestión de entornos seguros
- Gestión, servicio y soporte on site de Axway las 24h del día y 7 días a la semana
- Precio cerrado, proyecto con un programa establecido
- Solución centralizada "end to end"

### Beneficios

- Gestión de transferencia de archivos estructurada
- Mejora del servicio, transparente y medible
- Estabilidad y seguridad de la solución (sin tiempos de inactividad)
- Componentes y solución estándar para la industria
- Consecución de los objetivos de reducción de costes
- Cumplimiento de criterios y políticas de calidad de IT bancario
- Transacciones A2A + B2B gestionadas para Bélgica y los Países Bajos

### Mejores prácticas para la gestión de transferencias de archivos end-to-end

ING es una compañía global de servicios financieros que proporciona servicios de banca, inversiones, seguros de vida y jubilación. ING ofrece sus servicios a más de 85 millones de clientes en Europa, Estados Unidos, Canadá, Latinoamérica, Asia y Australia. ING se encuentra en el puesto 19 de la clasificación de las instituciones financieras más importantes del mundo en términos de capitalización bursátil.

El departamento de Operaciones y Tecnologías de la Información (OIB) para servicios bancarios de ING, está constituido por casi 13.000 empleados y en todo el mundo cuenta con un número de empleados superior a los 130.000, por lo que ING es una gran organización con una infraestructura impresionante. Como cualquier otra institución financiera tiene que transferir diariamente un gran número de archivos. La tecnología utilizada para ello es, por lo tanto, una parte estructural importante de su arquitectura informática.

### Problemas

En los últimos años, al crecer el volumen de negocio de ING y su número de transferencias de archivos, su entorno de servicios financieros se ha vuelto más complejo, por lo que se necesita una gestión de servicios más estructurados. ING se puso en contacto con Axway debido a su probada experiencia y su saber-hacer en tecnologías de la información para servicios bancarios. "Era necesario poner en marcha un tipo de gestión e implantación de proyectos adecuado para garantizar el control centralizado de la transferencia de archivos a través de un gran número de plataformas. Axway aportó su amplio conocimiento en tecnologías de la información para servicios bancarios, gracias a su larga experiencia en el sector financiero", afirmó Fred van den Hoek, Manager de Servicios, conectividad y OIB en ING.

### Soluciones

Los equipos de ING de Bélgica y de los Países Bajos han colaborado estrechamente con los servicios profesionales de Axway para compartir sus respectivas experiencias en tecnologías de la información para servicios bancarios. Dicha colaboración e intercambio de conocimientos entre ambas empresas ha permitido a ING implantar las más actualizadas mejores prácticas de la industria.

ING y Axway trabajaron juntas para definir un diseño de arquitectura lógico y físico (LPAD) en el que implantar la solución de Axway de transferencia gestionada de ficheros (MFT). Todo ello se llevó a cabo teniendo en consideración posibles incidentes, la resolución de problemas y la gestión de la escalabilidad.





Como un servicio de gestión continuo, Axway diseña y realiza ensayos con nuevos flujos financieros para ING. Igualmente, Axway proporciona parte de la gestión on-site, soporte y ejecución de la solución. *“Cualquier problema que surge se trata de una forma muy profesional, positiva y proactiva. Las operaciones se desarrollan sin complicaciones, y tanto las relaciones como la comunicación con Axway son excelentes”*, comentaba el Sr. van den Hoek.

La solución se ha convertido en la plataforma estándar para la gestión administrada de transferencia de archivos en los Países Bajos y en Bélgica. ING está pensando en implantar la solución de Axway en todos los centros ING de Europa.

### Seguridad y estabilidad continua

Esta demostrado que la seguridad y la estabilidad son las mayores prioridades para cualquier gran institución financiera. *“ Los productos de Axway han demostrado ser fiables, estables y seguros. No podemos tolerar ningún riesgo de inestabilidad o inseguridad”*, comentaba el Sr. van den Hoek.

La solución MFT de Axway tiene mejoras continuas y las nuevas versiones son probadas minuciosamente y gestionadas por Axway. La solución se revisa, con frecuencia, desde el punto de vista de la seguridad y de la arquitectura de forma que cumpla con las políticas de ING. Axway produce y entrega nuevas versiones para la mejora de los sistemas operativos heterogéneos de ING que funcionan a través de servidores y mainframes.

ING utiliza los mejores componentes que pone a su alcance el MFT de Axway para la encriptación, auditoría, parámetros de rendimiento, gestión de la transparencia y el seguimiento de las transferencias de un punto a otro. El tamaño de los archivos y las transacciones varían enormemente, desde pequeñas a otras muy grandes, y con un número infinito de tipos de archivos que pueden implementarse para muchas aplicaciones diferentes.

*“Axway proporciona una solución estable, fiable y segura para las mejores prácticas de gestión de transferencias de ficheros”*, afirmaba el Sr. van den Hoek.

Axway ha establecido y cumplido con los estándares para los niveles de servicio (SLA) y los Indicadores clave de rendimiento (KPIs) para todos los servicios proporcionados a ING.

### Tecnologías de la Información orientadas a servicios

La solución MFT de Axway posibilita operaciones con un mayor nivel de control, transparencia y gestión de los servicios de transferencia de ficheros. La mejora de la estructura refuerza la calidad del servicio que se ofrece dentro de la organización. ING es una organización orientada a la prestación de servicios tanto a clientes como a proveedores, y de forma interna entre sus empleados.

Asimismo, ING externaliza parcialmente con Axway, la gestión, soporte y ejecución de la solución MFT on site. Estos servicios están basados en los niveles de servicio (SLA) y los Indicadores clave de rendimiento (KPI) de Axway, y están documentados para conseguir mayor transparencia y mejor medición. Con la externalización de los servicios de IT a Axway, ING ha obtenido una reducción de costes, gracias al aumento de la flexibilidad y la optimización del uso de los recursos, así como una mayor eficacia de IT. Contar con la ayuda de Axway también reducirá a largo plazo los costes de ING ya que la organización cambia y se orienta hacia nuevos procesos y la estructura de Axway apoya la nueva estructura de servicio de ING.

ING utiliza la metodología ITIL. ING confía plenamente en las tecnologías de la información para ofrecer un gran conjunto de servicios y así responder a las exigencias de los clientes y de sus propios requisitos internos. *“Los servicios de Axway encajan en la implantación de ITIL 3 en ING y nuestra organización de ITSM”*, mantiene el Sr. van den Hoek. *“ Axway añade valor a cualquier organización que trabaje con tecnologías de la información orientadas a servicios ”*.

“ Los productos de Axway han demostrado ser fiables, estables y seguros. No podemos tolerar ningún riesgo de inestabilidad o inseguridad. ”

-Fred van den Hoek,  
Manager de Servicios,  
conectividad y OIB en ING.

business. in motion.

### Acerca de Axway

SS-ING-060309-A4

Axway se fusionó recientemente con Tumbleweed Communications, para convertirse en el principal proveedor global de soluciones e infraestructuras multiempresa, que presta servicios a 11 000 entidades en más de 100 países. Axway hace que las interacciones de negocios, tanto dentro como fuera de la empresa, sean más rápidas y seguras, optimizando la forma en que la información se mueve, se gestiona y se protege. Mediante la tecnología Synchrony™ - una estructura multiempresa y orientada a servicios - los clientes de Axway pueden “empezar en cualquier lugar y usar cualquier cosa” para complementar sus infraestructuras actuales. La amplia oferta de Axway incluye: integración entre empresas, transmisión de archivos gestionada, correos electrónicos seguros, monitorización de actividades comerciales, integración de aplicaciones de empresas, arquitectura orientada a servicios, gestión de procesos comerciales, rastreo (track & trace) y soluciones de validación de identidad. Axway proporciona servicios profesionales y gestionados, así como cloud computing y software como servicio (SaaS). La oficina principal de Axway se encuentra en Phoenix, Arizona, y la empresa está presente en 20 países.

Copyright © Axway, 2009 Todos los derechos reservados



#### AXWAY IBERIA

C/.Corazón de  
María 80-82  
28002 Madrid  
P: +34 91 510 99 99  
F: +34 91 510 99 98

#### AXWAY EUROPE

26, Rue des Pavillons  
92807 Puteaux Cedex  
France  
P: +33 (0) 1.47.17.24.24  
F: +33 (0) 1.47.17.22.23

[www.axway.es](http://www.axway.es)