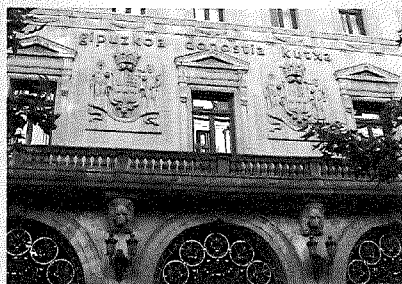




Casos Prácticos

La Kutxa ha desarrollado a lo largo de los últimos años su Plan Hamar, que le ha exigido habilitar las infraestructuras de comunicaciones necesarias para hacer frente a su creciente expansión. Sólo este año prevé abrir 50 nuevas oficinasp 16





Kutxa, crecimiento inteligente

Sólo cuando se aplican con inteligencia, la proactividad y la personalización reportan los resultados esperados. La carrera en el mercado financiero de Kutxa, en línea con su Plan Hamar 2005-2010, constituye un ejemplo paradigmático de este axioma

Lola Sánchez

● La Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Guipúzcoa y San Sebastián, Kutxa, ha mantenido en los últimos años una línea de crecimiento constante hasta cerrar 2006 con un beneficio neto de 194,2 millones. El logro está en línea con el Plan Hamar 2005-2010 de la caja, que fija 10 objetivos con el año 2010 como horizonte; entre ellos: elevar las ganancias hasta 250 millones en 2010.

En la capilaridad que supone su expansión, especialmente fuera del País Vasco, radica buena parte del éxito de Kutxa, que prevé abrir 40 nuevas oficinas en 2007 concluyendo el año con 200 sucursales fuera de Guipúzcoa, donde contaba 160 de las 294 que componían su red a diciembre de 2006. Asimismo, la caja suma hoy cerca de 2.700 empleados y contempla superar los 3.000 antes de 2010.

Las comunicaciones, basadas en equipamiento router de Cisco -Cisco 7507 en Servicios Centrales (SSCC) y Cisco 172X y 1841 en las oficinas-, resultan claves en ese escenario. Actualmente, la red de oficinas y los SSCC de Kutxa están unidos por una WAN que se conecta al CPD a través de líneas ADSL/FrameRelay y líneas punto a punto o FrameRelay con protocolo TCP/IP. Asimismo los edificios singulares de Kutxa, en los que se ubican sus SSCC están conectados a través de VPLS bajo el servicio avanzado Connect-Lan de Euskaltel y, en la carpeta de proyectos para 2007, se incluye "la migración a una arquitectura de comunicaciones VoIP compatible y con funcionalidades MPLS", adelanta Fernando Martínez-Jorcano, director del Área Técnica en Kutxa.

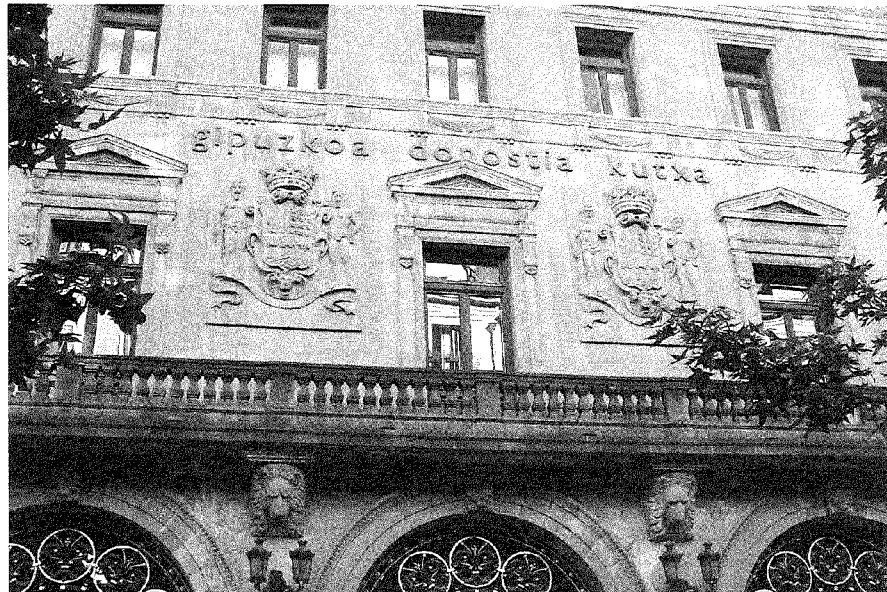
La conexión a Internet se basa, por su parte, en cuatro enlaces de dos proveedores distintos, que aportan un ancho de banda de 12 Mb con acceso escalable hasta 100 Mb. Para garantizar la seguridad, el acceso a Internet des-

de la red interna se realiza a través del gateway Microsoft ISA Server 2004, al igual que la conexión a los servidores externos desde la extranet. Asimismo, el acceso a y desde el exterior a la

Koldo Etxeberria.

Un buen ejemplo de esa filosofía es el procedimiento comercial, que se apoya en el Sistema de Información Comercial (SIC), operativo desde finales de 2004 y

ofertas comerciales personalizadas y priorizadas en cada momento y en función de distintos criterios, también realimentamos con nuevos datos el sistema para elaborar futuras propuestas".



infraestructura (DMZ, red interna, etc.), está securizado con firewall StoneGate en el primer nivel y dispositivos Cisco-ASA 5500 como segunda barrera.

Disciplina procedimental

Con una red de 604 cajeros y 854.000 tarjetas gestionadas, Kutxa se sitúa en la décimo quinta posición, por número de clientes, en el último informe sobre las cajas españolas de Standard & Poor's; pero salta hasta la segunda plaza por recursos propios y ocupa la primera posición en productividad por oficina. "Una de las fuerzas más valiosas de la Kutxa es su eficiencia operativa, que se ayuda de un estricto control de costes y del soporte de sistemas operativos modernos y eficientes en base a procedimientos muy estructurados", señala el jefe de Desarrollo y Proyectos en Kutxa,

cada vez más crítico, teniendo en cuenta, además, que el 48,8 por ciento de las transacciones se ejecutan a través de Internet. "Cada vez que el cliente aparece por la oficina hay que aprovechar la oportunidad y anticiparse a sus necesidades", apunta Etxeberria.

Con ese objetivo, los comerciales de Kutxa, con 636.735 Unidades de Gestión Comercial, disponen de herramientas como Gaur Zer (Escrutinio del Gestor), que es mucho más que una agenda comercial y constituye un instrumento fundamental de práctica proactiva, tras el que existe mucha inteligencia comercial. "Los clientes se han segmentado en función de su valor y recorrido, y se definen estrategias ad-hoc en función de su valor actual y negocio potencial en base a modelos predictivos", explica Etxeberria, quien destaca que "de este modo no sólo creamos

Efectivamente, Kutxa es una caja pionera en la personalización y adaptación de propuestas en función del cliente, del mismo modo que fue pionera en la implantación de un data warehouse, que ha ido creciendo hasta albergar, a día de hoy, información sobre 1,4 millones de clientes en base a 180 atributos y alrededor de 1.200 tablas del modelo de datos.

Inteligencia en tiempo real

Detrás de toda esa inteligencia de negocio se encuentra la tecnología de Teradata, que "es un compañero muy importante en los procesos de negocio de la Kutxa y soporta sistema cada vez más críticos", afirma Etxeberria.

La caja ha recorrido un largo viaje hacia la inteligencia de negocio en tiempo real. "Inicialmente y sobre un host 9672-R46 de IBM, se estableció una parti-



● Detrás de la inteligencia de negocio de Kutxa se encuentra la tecnología de Teradata, por la que la caja apostó en 1999 migrando el entonces conocido como Centro de Información desde IBM DB2 a NCR-Teradata.

● El cambio a una nueva máquina NCR 5450 y la actualización a la versión Teradata Database V2R6.1 son los últimos grandes avances en el mundo Teradata de Kutxa, que ha trabajado en BI con NCR Daemonquest e Ibermatría; y más recientemente Mins.

● La caja, que emplea múltiples herramientas para explotar la información: el cliente DBM Analyzer, Clementine MicroStrategy... está creando sobre la tecnología de Mins distintos data marts a partir de la estructura global del data warehouse de Teradata.

● Para el reporting, Kutxa utiliza Focus Desktop 4.3.6 en Servicios Centrales para realizar informes ad-hoc; y Web Focus (iWay 5.1.2) para el reporting corporativo, en forma de Cuadros de Mando para toda la red.

● La arquitectura SOA propietaria de Kutxa permite a la caja obtener datos procedentes de diferentes repositorios: SQL Server, host y Teradata, de una manera uniforme.

ción lógica (LPAR) de desarrollo de una BBDD propia para las Tablas del entonces conocido como Centro de Información", recuerda Martínez-Jorcano.

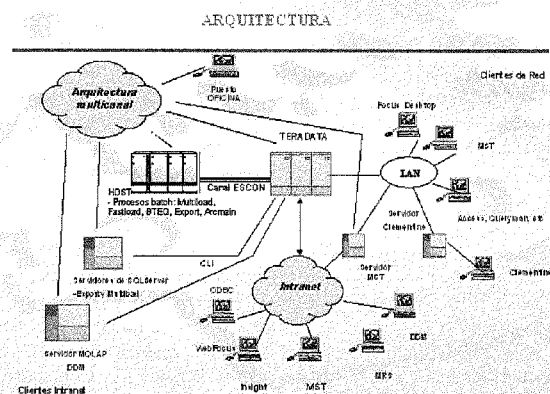
En ese momento eran pocos los usuarios que atacaban esa BBDD y reducido el número de tablas, pero "el crecimiento del número de usuarios del Centro de Información, así como del número de tablas, dio lugar a un progresivo deterioro del tiempo de respuesta", señala el técnico.

Así las cosas, Kutxa apostó por la propuesta de NCR-Teradata y en 1999 migró el Centro de Información de IBM DB2 a Teradata que, según Martínez-Jorcano, "es un sistema muy potente, sencillo en su administración y, sobre todo, muy fiable".

Sobre una máquina independiente de soporte al Centro de Información, Kutxa intentó en un primer momento adaptar un CRM analítico sobre el data warehouse corporativo, pero "terminamos desarrollándolo internamente partiendo del modelo de datos de NCR", explica el técnico, quien añade que "en paralelo a la definición de contenidos, fuimos evolucionando la tecnología para tenerla on line, hasta la conexión directa con el host operacional vía Escon en 2003".

El cambio a una nueva máquina NCR 5450 y la actualización a la versión V2R6.1 el pasado verano son los últimos grandes avances en el mundo Teradata de Kutxa, que en materia de tecnología BI ha trabajado tanto con NCR, como con Daemonquest e

ciones OLAP, entre otros. La caja también emplea la tecnología de Mins para desarrollar soluciones corporativas basadas en análisis y procesado de información con presentación de Cuadros de Mando muy elaborados, pero de fácil utilización para el usuario final.



bermática; y actualmente colabora con la empresa Mins.

Apoyándose en la tecnología Mins, basada en un servidor de datos analíticos, Kutxa crea data marts a partir de la estructura global del data warehouse de Teradata para su explotación a nivel departamental mediante el cliente DDM Analyzer, con consultas incrementales ad-hoc y representa-

A ese respecto, Etxeberria indica que "se ha elaborado un data mart para el Departamento de Auditoría utilizando como fuente de datos el modelo corporativo de Teradata y, alrededor de éste, se ha construido una aplicación de seguimiento y control".

Por su parte, el departamento de Investigación de Marketing utiliza Clementine, de SPSS, co-

mo herramienta de análisis estadístico para sus proyectos de investigación y modelización. "Con Clementine atacan tanto el data mart estadístico construido para sus necesidades, así como cualquier tabla existente en el modelo corporativo que se ajuste a sus requerimientos", señala Etxeberria.

También se ha construido un data mart contable, que se explota con la herramienta MicroStrategy 7.1.2. "Se trata de una aplicación analítica alrededor del mundo contable, con alta complejidad de métricas e indicadores, y un gran volumen de informes", detalla Etxeberria.

La multitud de herramientas que utiliza Kutxa para atacar el data warehouse se debe a que "todavía no hemos conseguido encontrar la herramienta", subraya Etxeberria; y esa misma heterogeneidad caracteriza el reporting. "En Servicios Centrales se utiliza Focus Desktop 4.3.6 para realizar informes ad-hoc; y para el reporting corporativo, en forma de Cuadros de Mando para toda la red, empleamos Web Focus (iWay 5.1.2)", indica Etxeberria.

El técnico explica que "toda la entidad utiliza estos Cuadros de Mando para analizar la evolución y realizar el seguimiento del negocio, con el valor añadido de su personalización y adaptación a las diferentes visiones comerciales en función del rol del usuario que los ejecute".

Respecto a la representación web de los Cuadros de Mando específicos, la explotación se ofrece con Microsoft Reporting Services y los gráficos de Dundas Software, incluyendo Gauges y GeoMap.

Para respaldar a MS Reporting Services, "se han desarrollado extensiones a la tecnología DDM para su integración con la seguridad de Kutxa, los componentes que se ocupan de la presentación corporativa, y la gestión multi-idioma y multi-entidad", explica Martínez-Jorcano, quien destaca que "mediante el uso de DDM y su integración con MS Reporting Services, potenciado con la solución gráfica Dundas, la nueva herramienta nos permite una representación gráfica y visual enfocada a ofrecer sencillez al usuario, y una presentación de los reports con alta calidad gráfica e informativa".



» Koldo Etxeberria

La ventaja SOA

El hecho de disponer de una arquitectura SOA propietaria supone una importante ventaja para Kutxa a la hora de explotar la información. "La arquitectura SOA nos permite, entre otras funciones, obtener datos procedentes de diferentes repositorios SQL Server, host y Teradata de una manera uniforme", afirma Martínez-Jorcano, quien explica que "con este sistema, que utiliza para la mensajería documentos XML con formato propietario, las aplicaciones clientes solo hacen llamadas a los servicios de esta arquitectura para obtener los datos que desean".

Aunque el desarrollo de esta arquitectura lo vienen realizando equipos de trabajo especializados utilizando normas y estándares de Kutxa, Martínez-Jorcano avanza que "actualmente está en estudio su evolución hacia una posible integración con herramientas de mercado".

Esta orientación a los servicios se han impuesto en una arquitectura de tres capas multinodal: presentación, proceso y datos. En la capa de presentación, el terminal financiero dispone de una solución de desarrollo propio de Kutxa basada en cliente ligero bajo navegador estándar. En ese entorno "próximamente comenzará el despliegue de Web/APP en los puestos de la red comercial, tanto de las oficinas como de Servicios Centrales", apunta Martínez-Jorcano, que añade que "para Banca Electrónica se utiliza un servidor de aplicaciones desarrollado en Tomcat".

La capa de proceso en la Kutxa está implantada en dos arquitecturas distintas complementarias. "Por un lado, los servidores de proceso, en arquitectura Intel; y, por otro, como segunda capa, el host corporativo, que actualmente reside en un zSeries/990-303 con arquitectura z/390", detalla Martínez-Jorcano.

Los servicios residentes en plataforma distribuida en Kutxa forman una granja de servidores de arquitectura Intel, donde los principales elementos software son: Windows 2000/2003 Server, IIS, Exchange 2003 y SQL Server 2000, con VMware/ESX para virtualización, y Java y Visual Basic para los desarrollos. En la vertiente hardware, este parque se compone mayoritariamente de servidores IBM xSeries 330 complementados con Dell PowerEdge en sus series 2550 y 2650.

La periferia de almacenamiento en esta plataforma reside en cabinas EVA 6000 y EVA 4000 de HP replicadas de forma asincrónica, junto a una Clarion CX300 de EMC, en tanto que la robótica des cansa en sistemas IBM y Dell.

A su vez, el almacenamiento de la plataforma host zSeries, formada por un servidor z990-303 con una capacidad de hasta 1.245 MBPS con particionamiento lógico gestionado con PRSM, lo conforma una unidad Shark de disco ESS800 y otra StorageTek SVA9500, junto a dos servidores de cintas virtuales VTS (B20 y B18) implantados sobre un robot IBM 3494 con drives 3590.

La capa de datos consta, por su parte, de tres implantaciones. "Una parte reside en BBDD SQL Server, la mayoría de datos corporativos y de negocio se ubican en la plataforma host zSeries bajo DB2, mientras que los datos analíticos se encuentran en Teradata", indica Martínez-Jorcano.