



Oracle Customer Spotlight



BANESCO

Caracas, Venezuela
www.banesco.com

INDUSTRIA:

Servicios Financieros

INGRESOS ANUALES:

US\$2.562 millones

EMPLEADOS:

13.521

PRODUCTOS & SERVICIOS

ORACLE:

Oracle Advanced Customer
Services
Oracle Solution Support Center

“El asesoramiento experto de Oracle Advanced Customer Services nos permite una administración robusta de la Plataforma de Base de Datos. Además, tenemos un enfoque proactivo dirigido a prevenir y evitar problemas técnicos e incidencias en el sistema, lo que nos ha permitido alcanzar un nivel de disponibilidad promedio de 99,98%”.

– Gladys Fernández, gerente de Gestión de Almacenamiento, Banesco

Banesco Mejora la Administración de TI y Logra Alta Disponibilidad de los Sistemas con el Servicio de Soporte al Cliente

Banesco es la institución líder del sistema bancario en Venezuela. Con base en Caracas, es la mayor emisora de tarjetas de crédito del país, cuenta con 462 puntos de atención a nivel nacional y atiende aproximadamente a 5,5 millones de clientes en todo el país.

Desafíos

- Maximizar los niveles de disponibilidad y desempeño de los servicios bancarios críticos como: ATM, Fideicomiso, Seguros y prevención de fraude, entre otros
- Proveer un enfoque proactivo y preventivo en el mantenimiento de las bases de datos, acorde con las exigencias y estándares de servicio de la organización
- Contar con soporte experto y personalizado que asegure la continuidad operativa y soluciones rápidamente incidentes que puedan afectar la disponibilidad de los servicios

Solución

- Trabajó con el equipo de ingenieros de *Advanced Customer Services* (ACS), mejorando la administración de la plataforma de TI y la disponibilidad de los servicios bancarios críticos como: ATM, Fideicomiso, Seguros y prevención de fraudes
- Creó revisiones periódicas y preventivas del desempeño de bases de datos, ejecutando un plan de entonación relacionado al desempeño de bases de datos críticas
- Desarrolló un plan de entonación proactivo de hardware, sistema operativo, bases de datos y aplicaciones, lo que aseguró la operatividad del sistema en épocas de mayor volumen transaccional de Banesco
- Logró la continuidad operativa, apoyándose en los servicios de Oracle *Solution Support Center*, lo que facilitó la rápida y efectiva solución a incidencias y problemas técnicos
- Alcanzó niveles de disponibilidad del sistema de un 99,98%
- Utilizó la modalidad de soporte *on site* del equipo de ACS para la implementación de nuevas tecnologías, acelerando los tiempos de desarrollo y lanzamiento de nuevos productos bancarios