

## Nos bastidores da Agência 30 Horas

No Unibanco, a Agência 30 Horas é mais do que um lance de marketing: é um compromisso. Para garantir que o cliente possa movimentar sua conta durante 30 horas por dia – seis na agência e 24 aonde quer que ele esteja – o banco precisa dispor, na retaguarda, de sistemas que funcionem ininterruptamente. Ao se dirigir a qualquer uma das mais de três mil ATMs (*Automated Teller Machines*) espalhadas pelo Brasil, aos caixas eletrônicos do Banco 24 Horas,

ou fazer consultas via Internet Banking, o cliente Unibanco conta com a confiabilidade da plataforma NonStop da Compaq.

Servidores Himalaya suportam todo este movimento, desde um saque ou depósito até uma verificação de saldo ou extrato. São aproximadamente 14 milhões de transações por mês, feitas pelos mais de três milhões de correntistas. A elas se somam as transações via Rede Shop, as de cheques eletrônicos, cartões de crédito associados e consultas por Internet.

### Ligação direta

A cada transação solicitada por um correntista, o servidor NonStop envia as informações para a ATM via a rede própria do Unibanco. Também são processados na plataforma NonStop os dados relativos ao monitoramento das ATMs, tanto no que se refere à verificação periódica dos sistemas de comunica-

ção quanto ao funcionamento das máquinas.

Checar o suprimento de número de cada ATM é uma das funções do monitoramento das condições físicas. Ao detectar que um equipamento está com pouco dinheiro, o sistema alerta automática e imediatamente, via pager, todos os interessados: o *help desk* do banco, o prestador de serviços encarregado da reposição de valores, o responsável da agência onde está instalado aquela ATM e a gerência de suporte.

Para assegurar ainda mais que o cliente sempre terá sucesso ao usar as ATMs ou fazer consultas por Internet, está em desenvolvimento um projeto-piloto no sentido de sincronizar as atualizações de dados nos mainframes e nos servidores Himalaya. Dessa forma, o cliente poderá movimentar sua conta corrente mesmo que, eventualmente, os mainframes fiquem fora do ar.



Regis Filho

**“Nosso objetivo é superar o índice de 99% de disponibilidade global”**

Élio Boccia,  
Diretor Executivo de  
Informática do Unibanco



divulgação Unibanco



divulgação Unibanco

Projeto desenvolvido em parceria com a Microsoft é implementado pela Compaq

# Comunicação via Internet



Photo Disc

## Tempo recorde

**A infra-estrutura do projeto – instalação de servidores e software, integração de ambientes e documentação – ficou pronta em apenas três meses. Um consultor da Microsoft, trabalhando com a equipe de NSIS (Network and Systems Integration Services) da Compaq, participou da implementação, num exemplo da aliança mundial entre as duas empresas, denominada Frontline Partnership.**

O Unibanco decidiu levar os benefícios da Internet também à comunidade interna. O objetivo? Aumentar a produtividade e, por extensão, atender cada vez melhor o cliente. A concepção lógica do projeto foi feita em parceria com a Microsoft. A Compaq foi escolhida para implementar as soluções completas de Intranet e de Mail & Messaging, além de fornecer os equipamentos.

A área de Education Services da Compaq treinou as equipes de suporte e operação do Unibanco nas ferramentas a serem utilizadas: o sistema operacional Windows NT e o software de Messaging & Collaboration Microsoft Exchange. Foi realizado também um trabalho de consultoria com a equipe de suporte do banco, de modo a capacitá-la para assumir a gestão técnica e operacional do novo ambiente.

Mais de 30 servidores ProLiant, alguns em *cluster*, estão distribuídos em seis unidades administrativas do grupo Unibanco, no Rio de Janeiro e em São Paulo. A solução atende toda a organização: o banco, a seguradora e as administradoras de cartão de crédito e de fundos de investimento. Para maior segurança, o acesso à Internet passa por um servidor *proxy*. O acesso remoto é realizado através de uma VPN (*Virtual Private Network*), possibilitando o uso do correio eletrônico por meio do Internet Explorer.

Com infra-estrutura pronta e equipes treinadas, será iniciada a implantação dos demais serviços que farão parte do projeto. O primeiro passo é disponibilizar o correio eletrônico para 6.500 funcionários da organização – que, com a integração do correio eletrônico com a Internet, terão o mesmo endereço de e-mail para usos interno e externo.

## Por que a Compaq?

A seleção da empresa responsável pela implementação do projeto demorou dois meses. Contaram pontos a proposta comercial (preços e prazos) e a qualificação técnica dos profissionais designados, inclusive com a apresentação de seus currículos. Participaram desse processo, além da Compaq, outros cinco fornecedores de grande porte.

“Para o Unibanco, seria vantajoso ter apenas uma empresa responsável por todo o projeto. Além disso, queríamos a garantia de um trabalho bem feito”, ressalta Élio Boccia. “Fizemos uma avaliação custo/competência muito criteriosa para a escolha do fornecedor, e preferimos a Compaq por todas as condições apresentadas.”