

Serviços sob medida

para o Citibank



***“Mais do que a
compreensão da situação
atual, o projeto forneceu
ao Citibank um guia das
melhores diretrizes a
serem adotadas para um
crescimento consistente
do ambiente de Tecnologia
da Informação”***

***João Laércio Villela Areias,
responsável pela Arquitetura de
Sistemas do Citibank no Brasil***

O Citibank contratou a Compaq Brasil para realizar uma minuciosa análise de performance dos sistemas diretamente relacionados ao processamento de produtos financeiros, com o objetivo de identificar se o seu ambiente tecnológico estava preparado para acompanhar o crescimento dos negócios.

“O projeto desenvolvido com a área de Customer Services da Compaq Brasil buscou identificar o limite de nossos sistemas e avaliar até que ponto eles suportariam um crescimento produtivo”, explica João Laércio Villela Areias, responsável pela Arquitetura de Sistemas do Citibank no Brasil.

O trabalho em uma empresa do porte do Citibank, com ambientes extremamente complexos, não foi uma tarefa fácil. Menos ainda em razão da época em que foi feito – as medições e verificações dos sistemas precisaram ser executadas entre setembro e dezembro de 1999, exatamente no momento em que as equipes do banco estavam concentradas nas ações de contingência contra o bug do milênio.

Sintonia

Em um primeiro momento, mais que definir formas de trabalho e cronogramas, as equipes do projeto, tanto do banco quanto da Compaq, tiveram como tarefa principal identificar os objetivos do trabalho a ser executado e a melhor maneira de concretizá-lo.

Estabelecidas as diretrizes e demarcadas as análises prioritárias, partiu-se para a ação. O plano elaborado previa uma série de atividades que deveriam ser executadas dentro do menor prazo possível.

Numa primeira fase, foram efetuados levantamentos com vistas à análise completa da performance dos sistemas sob as condições daquela época. Isso incluiu, entre outras atividades, a coleta de estatísticas de performance do banco de dados Oracle; o rastreamento dos comandos das aplicações nesse banco de dados; o recolhimento de informações e estatísticas originadas diretamente do sistema operacional; a análise dos parâmetros do BD Oracle; e o levantamento das estatísticas

Diretrizes

Ao final do trabalho, executado em três meses de estreito relacionamento entre as equipes de Customer Services da Compaq e as de tecnologia do Citibank, foi elaborado um detalhado relatório. Com ele é possível se ter uma visão global das aplicações de cada um dos recursos de processamento dos sistemas avaliados, como CPU, memória e I/O. O relatório indicou ainda os pontos que podem ser trabalhados para se obter melhoria de performance com o ambiente atual de TI, de modo a reduzir custos e aumentar o prazo de aquisição de novos recursos computacionais.

O primeiro passo depois da apresentação do relatório já foi dado. O Citibank já está buscando a parceria da Compaq para implementar as sugestões propostas. “Gostaria de ressaltar o extremo profissionalismo da equipe da Compaq e dos profissionais do Citibank que nos ajudaram a executar o projeto dentro do prazo e custo estabelecidos”, diz João Laércio Villela Areias.

Instalado no Brasil desde 1915, o Citibank possui atualmente 50 agências distribuídas em nove estados e está entre os maiores bancos estrangeiros no Brasil.



João Laércio Villela Areias, responsável pela Arquitetura de Sistemas do Citibank no Brasil

de uso da rede nas estações-cliente. Paralelamente, uma simulação do crescimento da demanda permitiu uma análise consistente da situação futura.

Para o Citibank, o período crítico de uso dos sistemas é o último dia de cada mês, quando acontece a consolidação de todos os processos. Nesse momento, os recursos de processamento são muito importantes e nenhuma tarefa adicional pode afetar a performance do sistema.

Em razão dessa característica, durante o projeto, a coleta de estatísticas e a utilização de dispositivos que permitiriam avaliar os recursos do sistema foram adaptadas à rotina da instituição financeira. Para que o trabalho pudesse ser realizado sem interferir no dia-a-dia do banco, a Compaq Brasil definiu com o time do Citibank o nível de prioridade das análises a serem efetuadas.

“Foi necessário um monitoramento constante do ambiente, sendo definidos limiares de performance, para que fosse acionado um plano de contingência. Foram utilizados cálculos e avaliações praticamente na ponta do lápis, em vez de se utilizar dispositivos que poderiam comprometer o desempenho do sistema em momentos mais críticos”, informa Areias.