



CASOS DE ÉXITO

“Soluciones y Servicios Enfocados al Rendimiento del Negocio”



NORDEA AHORRA 3.5 MILLONES DE EUROS GRACIAS A UNA MEJORADA GESTIÓN DEL PORTFOLIO DE APLICACIONES



# Nordea

## Perfil del Cliente

Industria: Servicios financieros

Compañía: Nordea Bank

Empleados: 30,000

Total de activos: 581 billones de euros

## NEGOCIO

Nordea ofrece una selección de servicios bancarios y productos de vida y pensiones para once millones de clientes en las regiones nórdicas y bálticas de Europa. La compañía cuenta con una red de 1,400 sucursales y 30,000 empleados.

## RETO

Con la racionalización de su portfolio de aplicaciones Nordea reconoció que pudo reducir los costes operativos y mejorar la agilidad del negocio. Para esto, se necesitaba una solución para facilitar la toma de decisiones más rápidas e inteligentes respecto al portfolio de aplicaciones.

## SOLUCIÓN

CA Clarity PPM (Project and Portfolio Management) hace un seguimiento del coste y la información de calidad de 3,300 aplicaciones de negocios. Nordea utiliza esta información para ayudar a definir y entregar las estrategias adecuadas para el futuro de su portfolio de aplicaciones.

## BENEFICIOS

La simplificación de la gestión del portfolio ha ayudado a Nordea a ahorrar 3,5 millones de euros al identificar 150 aplicaciones para su retirada. La racionalización de las aplicaciones ha optimizado también la gestión del sistema del ciclo de vida y ha mejorado la agilidad del negocio.

## NEGOCIO

Ofrece servicios financieros a 11 millones de clientes en Europa

Nordea es una de las mayores compañías de servicios financieros que operan en las regiones nórdicas y bálticas de Europa. Ofrece servicios bancarios corporativos, minoristas y privados, además de productos de vida y pensiones para más de once millones de clientes.

Su oficina central está en Estocolmo, Suecia. Nordea gestiona 142 millones de euros en activos y tiene una red de más de 1,400 sucursales y centros de atención telefónica, con 30,000 empleados.

La perspectiva de Nordea es ser un gran banco europeo ampliamente reconocido por su personal y su habilidad para crear un valor superior para sus clientes y stakeholders.



## RETO

### REDUCIR LOS COSTES A TRAVÉS DE LA RACIONALIZACIÓN DE LAS APLICACIONES

Después de la recesión económica muchas organizaciones de servicios financieros como Nordea se han centrado en la optimización de su estructura de costes de TI, no solo minimizando los costes, sino también manteniendo la rápida capacidad de reacción de Nordea ante el cambio de las condiciones de mercado, cumpliendo con la nueva legislación y lanzando nuevos productos y servicios financieros con rapidez.

*“Nuestro sistema de registro de aplicaciones estaba desactualizado y no contenía la información que necesitábamos”.*

#### Michael Steffensen

#### Head of Group IT Business Support, Nordea

Como parte de un programa mayor de transformación TI, y enfocado a conseguir estas metas, Nordea se dio cuenta de que la racionalización de su portfolio de aplicaciones podía suponer un importante ahorro de los costes. Michael Steffensen, Head of Group IT Business Support, comenta: “Nordea se ha implicado en un número de fusiones y adquisiciones a lo largo de los años, que ha resultado en un extenso portfolio de aplicaciones que incluía muchas duplicaciones”.

El anterior, no racionalizado, portfolio de aplicaciones, no solo provocaba mayores costes de soporte y de licencia, sino que también ralentizaba la toma de decisiones y la agilidad de negocio de Nordea impactando tanto en la innovación como en el tiempo de comercialización. “Los problemas de integración y de conversión de la información significaban que la entrega de nuevos servicios y la funcionalidad del sistema resultaban complejos y requerían mucho tiempo por parte del personal y los clientes”, añade Steffensen.

Para reducir costes y mejorar la flexibilidad, Nordea se embarcó en un programa de racionalización de las aplicaciones conocido como TAPAS (Total Application Portfolio Assesment). Para dar soporte a esta iniciativa, Nordea utilizó inicialmente un registro de aplicaciones básico, pero esto no ofrecía el nivel de detalle o la funcionalidad requeridos. Steffenson comenta: “Nuestro sistema de registro de aplicaciones estaba desactualizado y no contenía la información que necesitábamos para tomar decisiones estratégicas sobre el futuro de nuestros sistemas de negocios”.

## Solución

### Un marco consistente para evaluar y optimizar el valor del portfolio de aplicaciones

Para ganar un mayor entendimiento de su portfolio de aplicaciones, Nordea implementó CA Clarity PPM (Project an Portfolio Management). La solución de CA Technologies seleccionada por Nordea también ofrecía la funcionalidad y la flexibilidad requeridas para facilitar la iniciativa TAPAS.



Los Servicios CA ayudaron con la implementación. “Los Servicios CA tienen el conocimiento especializado y la experiencia para ayudarnos con el despliegue y la configuración de CA Clarity PPM para cubrir rápidamente nuestras necesidades”, comenta Steffensen. “también nos ayudó a integrar la solución con nuestra con nuestro registro de aplicaciones y migrar la información relevante”.

Nordea utiliza el Acelerador de Productividad CA Clarity PPM (Project and Portfolio Management) como una plataforma de formación online para formar a los usuarios. El enfoque de formación basado en la red ha resultado ser muy fructífero y ha resultado en una adopción más rápida por parte del usuario”, añade Steffensen.

CA Clarity PPM se utiliza para hacer un seguimiento de todas las 3,300 aplicaciones del negocio, incluyendo sistemas bancarios, soluciones basadas en la relación con los clientes (CRM) y recursos humanos y aplicaciones de contabilidad.

La solución de CA Technologies actúa como un repositorio central para la información tanto cualitativa como cuantitativa, por ejemplo:

- Costes y hechos de las aplicaciones
- Calidad técnica
- Calidad funcional
- Valor del negocio
- Valor estratégico

Estos criterios forman la base para un marco consistente para la evaluación de aplicaciones. “CA Clarity PPM está configurado con un algoritmo para calcular la puntuación de la aplicación, sobre el cual, la unidad TI responsable, junto con su contraparte comercial, pueden tomar decisiones fundamentadas sobre si retirar, guardarla como tal, actualizar o mejorar aplicaciones”, explica Steffensen.

*“Ca Clarity PPM está configurado con un algoritmo para calcular la puntuación de la aplicación”.*

**Michael Steffensen**

**Head of Group IT Business Support, Nordea**

Además del equipo de TAPAS, más de 100 empleados en Nordea, tales como analistas de sistemas, gestores de planificación y arquitectos de sistemas, acceden a CA Clarity PPM para la toma de decisiones y la atribución de recursos basándose en el futuro de una aplicación.

Aunque la solución de la gestión de proyectos y portfolio de CA Technologies de momento solo se está utilizando para gestionar las aplicaciones del negocio, Nordea planea utilizar TAPAS para evaluar sobre 1,500 aplicaciones de infraestructura durante este año.



## Beneficios

### Costes reducidos y mejora de la agilidad del negocio

El uso de CA Clarity PPM (Project and Portfolio Management) ha hecho mucho más fácil y eficiente para Nordea la evaluación y la gestión de su portfolio de aplicaciones en una base continua. “La solución PPM de CA Technologies ofrece una completa visibilidad de los detalles de la aplicación para dar soporte al proyecto TAPAS y permite una mayor gobernabilidad”, comenta Steffensen. “También actúa como una herramienta para la comunicación entre el negocio y TI para asegurar un diálogo abierto y que el personal clave apoya las decisiones sobre la aplicación”.

Como resultado del proyecto TAPAS, Nordea ha sido capaz de:

- Identificar 150 aplicaciones para su retirada, que ha resultado en un ahorro de los costes de 3,5 millones de euros.
- Simplificar el soporte y el mantenimiento IT
- Mejorar la agilidad del negocio para permitir una implementación más rápida de nuevos servicios, una respuesta más rápida ante los cambios del mercado y simplificar el cumplimiento de una nueva legislación.

“3,5 millones es solo el comienzo de unos ahorros de costes potenciales del proyecto TAPAS”, comenta Steffensen. “Esperamos que este ahorro de los costes totales de mantenimiento de la aplicación aumente en un 10% o un 15% en los próximos años – lo cual podría suponer hasta 20 millones de euros”.

Con el tiempo, su negocio ha acumulado una amplia variedad de aplicaciones, algunas de las cuales pueden ser ahora redundantes, no utilizadas plenamente u obsoletas. Algunas pueden no estar en alineación con las direcciones estratégicas de su plataforma o no cumple con sus políticas. Otras pueden complicar los procesos del negocio o simplemente no estar alineadas con las necesidades del negocio. La falta de gobernabilidad de estas aplicaciones está ralentizando su negocio e incrementando sus costes de TI.

El proceso de identificar las aplicaciones para su retirada puede parecer agobiante. El simple hecho de tener que hacer un inventario de sus aplicaciones puede ser complicado, la perspectiva de transformar ese inventario de aplicaciones puede parecer que está fuera de su alcance.