Serviço a jato
Luana Pavani

Com SOA, o banco Santander redesenhou a arquitetura de sistemas e ganhou agilidade para lançar novos produtos.

O conceito de SOA foi levado a sério pelo banco espanhol Santander. Com investimento de 8,5 milhões de reais ao longo de 20 meses, o redesenho da arquitetura de sistemas do banco trouxe os benefícios prometidos pela Arquitetura Orientada a Serviços, como redução de gastos com desenvolvimento, flexibilidade em relação a novas demandas e reutilização de serviços. "Os benefícios tecnológicos, somados à agilidade no atendimento ao negócio, com a melhoria do time-to-market, farão o projeto ter retorno em um ano", diz Patricio Melo, superintendente executivo de tecnologia do Santander. O otimismo é fruto dos três primeiros meses de funcionamento da nova plataforma, período em que foram lançados novos serviços, como o Clique Único, sistema que permite ao cliente contratar um empréstimo ou qualquer outro produto apenas com sua senha de conta corrente, sem necessidade de ir a uma agência ou assinar contratos. O serviço foi colocado no ar em 15 dias. Antes do uso de SOA, pela falta de integração entre os diversos canais de relacionamento com o cliente, seria necessário criar um projeto e desenvolver um software específico, processo de três a quatro meses. Hoje, os componentes de software são facilmente localizados e reutilizados, conforme as demandas de negócio.

Além da redução de tempo de resposta às demandas, o segundo objetivo do projeto, de melhoria da estabilidade, também foi alcançado. Segundo Melo, o número de incidentes de disponibilidade de sistemas caiu 90% em setembro. Camadas adicionais podem ser criadas sem prejudicar os módulos em funcionamento, de maneira a preservar a infra- estrutura para momentos de pico, quando o banco chega a processar 6,5 milhões de transações por dia.

INFRA-ESTRUTURA DE TI
SERVIDORES 1 105 Intel (centralizados), 6 Unix (com 85 partições) e 2 135 Intel (distribuídos)
SISTEMA OPERACIONAL zOS, HP-UX, AIX, Windows 2000, Windows 2003
BANCO DE DADOS DB2 zOS, Oracle, DB2U, SQL Server, Sybase ERP - SAP
USUÁRIOS DE TI 35 735 (internos e externos)
EQUIPE DE TI 1 367 (internos e externos)

O terceiro objetivo, de redução de custos com desenvolvimento, deve ser alcançado ao longo do tempo, diz Melo, conforme o nível de reutilização dos serviços. Todo investimento que era aplicado no desenvolvimento de software e na homologação hoje estão focados no componente. Com isso, a equipe técnica ganha produtividade e os servidores de produção consomem menos instruções por segundo. Muitos componentes foram importados de outras subsidiárias do banco, que, somados aos que a equipe brasileira criou, formam uma extensa biblioteca de conectores de software. "Seria um exagero dizer que podemos conectar qualquer sistema à nova plataforma, mas posso dizer que quase todos", afirma Melo.

O desenho, o desenvolvimento e a implementação da arquitetura SOA foram realizados por um time de 45 profissionais. Uma porção menor do investimento total se refere a modificações, envolvendo alguns fornecedores, e subcontratações de componentes. "Não encontramos uma solução empacotada de SOA que fosse tão diferente do que já fazíamos. SOA é um conceito", diz Melo.

Troca global

A experiência do Brasil será compartilhada com outros países da América Latina, bem como a interface de administração de canais na plataforma SOA, uma ferramenta chamada administrador de transações. Com ela é possível modificar ou compor novos serviços. Um dos mantras de SOA, que é tornar a arquitetura de sistemas flexível, está sendo muito bem aproveitado pelo Santander. Agora o banco pode oferecer um produto específico para um perfil de clientes ou até para uma única pessoa no canal que o gestor escolher. Um exemplo? A possibilidade de limitar o valor do saque em um determinado caixa automático. "Hoje é possível customizar um serviço em minutos, o que agrega valor para o cliente e aumenta seu grau de satisfação com o banco", diz Marcelo Zerbinatti, superintendente executivo de

organização do Santander, área que gerencia os meios de interação com o cliente. Com o administrador de transações, Zerbinatti espera eliminar duplicidades e riscos de erros com relação às regras de produto e de canal.

O tráfego do sistema de internet banking e dos caixas eletrônicos migrou para a nova arquitetura. A equipe trabalha agora para conectar os terminais de auto-atendimento compartilhados com a TecBan (Banco 24 Ho ras) e RVA (Rede Verde-Amarela).

Fonte: Info Corporate, n. 49, p. 54-55, out. 2007.