

Retos	Solución	Beneficios
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporcionar una plataforma tecnológica robusta, completa y escalable.</li> <li>• Seguridad al momento de la migración.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servidor HP Integrity rx8620 con 8 procesadores.</li> <li>• Solución con EVA 5000 para el almacenamiento y respaldos.</li> <li>• Servicios y soporte proactivos 24x7.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mayor eficiencia operativa.</li> <li>• Tiempos de respuesta menores brindando mayor agilidad.</li> <li>• Servicios y soporte proactivos 24x7 que permiten la continuidad de la operación.</li> <li>• Información almacenada de manera segura y confiable.</li> <li>• Preparado para crecer al ritmo de las necesidades del negocio.</li> </ul>

## Hipotecaria Crédito y Casa

HP complementa la infraestructura tecnológica y optimiza procesos



Una empresa que cambia, crece y evoluciona para satisfacer las necesidades crecientes de un mercado en expansión, Hipotecaria Crédito y Casa robustece su infraestructura tecnológica invirtiendo en servidores de Misión Crítica y servicios de soporte proactivos. En tres meses esta solución le permitió hacer más eficientes sus procesos y tener más control y capacidad de administración de documentos.



*Crédito y Casa*



En la actualidad los créditos hipotecarios forman parte de un sector muy competitivo. Las compañías que se dedican a otorgar créditos requieren incrementar su capacidad e infraestructura tecnológica para poder afrontar el crecimiento, agregando más valor a su negocio y respondiendo con mayor eficiencia a los requerimientos de sus clientes.

En el caso particular de Hipotecaria Crédito y Casa – compañía que se constituyó en 1994 bajo el nombre de Crédito Hipotecario de Occidente S.A. de C.V. – tenemos una empresa con 11 años de experiencia que nació con la misión de ofrecer los mejores planes de financiamiento hipotecario, convirtiéndose en poco tiempo en la primera Sociedad Financiera de Objeto Limitado (Sofol) en ser autorizada a iniciar operaciones en México.

Hipotecaria Crédito y Casa cuenta con presencia en 30 Estados de la República, 61 ciudades y 120 oficinas y puntos de cobranza. Tiene su oficina matriz en Culiacán, Sinaloa y actualmente es considerada la segunda Sofol del país, por número de hipotecas otorgadas hasta ahora.

#### **Crecimiento = a mejora de infraestructura**

En los últimos años, Hipotecaria Crédito y Casa ha experimentado un crecimiento exponencial y la necesidad prioritaria de contar con la infraestructura de tecnología de Información más robusta que vaya acorde con su Misión de atención con el más alto nivel de servicio al cliente. La solución que HP provee incluye productos, servicios de soporte y programas financieros. Crédito y Casa está convencido de que ha invertido en tecnología que les ofrece calidad, servicio y respuesta a sus problemas de capacidad de procesamiento y almacenamiento al mejor precio.

Durante el año 2004, Hipotecaria Crédito y Casa fue la Sofol que más créditos colocó en el mercado, lo que significó la llegada de más clientes y mayores requerimientos tecnológicos para poder sostener el crecimiento de la compañía.

“Primero cambiamos todos nuestros procesos y nuestra plataforma central de sistemas por un ERP financiero con una base de datos robusta y escalable, sin embargo el crecimiento del negocio y las demandas de información crecientes durante el desarrollo del proyecto, nos obligaron a buscar una mejor y mayor infraestructura donde procesar; ya que en menos de un mes el servidor que teníamos ya no tenía la capacidad para soportar la operación diaria”, comentó Luis Felipe Rubalcava, Director de Ingeniería y Tecnología de Hipotecaria Crédito y Casa.

La primera necesidad de Hipotecaria Crédito y Casa fue la búsqueda de una nueva plataforma que permitiera primero, atender lo urgente del día a día además de contar con soporte, calidad y sin duda, que fuera escalable, “ya que año con año estamos creciendo entre 30% y 40% de la cartera actual y pretendemos mantener este ritmo por un largo periodo. Pocas plataformas te permiten mantenerlas de 3 a 4 años sin necesidad de migrar”.

En la búsqueda por obtener el mejor equipo y servicio, Hipotecaria Crédito y Casa realizó un proyecto para comparar los equipos y servicios que ofrecían varias empresas, entre ellas HP e IBM. Primero se realizaron pruebas cualitativas y cuantitativas de los equipos de ambas marcas bajo las mismas condiciones y en centros especializados. El desempeño transaccional de los equipos Hewlett-Packard fue del doble que la de IBM.



Basándose en el resultado de las pruebas realizadas, se efectuó una migración a la plataforma de HP, se instaló un servidor HP Integrity rx8620 con 8 procesadores Intel Itanium 2, con el cual la empresa logró una mejora del 30% en sus procesos.

HP ofreció también servicios y soporte proactivos con cobertura de 24x7, un esquema muy atractivo de financiamiento y un equipo de especialistas que entendieron las necesidades integrales del negocio.

#### **HP ofrece calidad, experiencia, servicio y rapidez**

Pensar en la migración de plataformas no resulta nada sencillo para las compañías, ya que va de por medio toda su información. Para el proyecto de Hipotecaria Crédito y Casa internamente trabajaron 12 personas, sin embargo, por parte de HP al menos 50 personas fueron las que trabajaron al momento de la migración y configuración, “hubo expertos de bases de datos y almacenamiento, además de los representantes de cada uno de los productos” comentó Rubalcava.

Una de las principales preocupaciones era el tiempo que llevaría culminar la migración exitosamente, sin embargo HP se ajustó a las necesidades de la compañía y se aprovecharon 3 días festivos en los que la compañía dejó de laborar para hacer el back up, instalar la nueva tecnología y migrar toda la plataforma. “Internamente fue un proceso transparente, sin embargo, la diferencia en tiempo de respuesta que proporcionaron los nuevos equipos fue evidente desde el principio”. Los empleados tienen mayor velocidad en los procesos y los recursos de TI les permiten desempeñar su trabajo de manera más rápida y eficiente, esto significa más créditos, más clientes y mayor crecimiento. Mientras el promedio de las transacciones era de 60 segundos, la nueva plataforma redujo el tiempo a 1 o 2 segundos, permitiendo atender a una mayor cantidad de usuarios en línea en menor tiempo, además de mejorar los procesos de cierre nocturno en un 200%.

“Tuvimos la ventaja de conocer, probar y comparar las diferentes alternativas de solución del mercado para escoger la que mejor respondiera a nuestras necesidades, con la solución de HP tenemos la certeza de contar con equipo probado, con gente experta y dispuesta a dar servicio. HP no sólo vio nuestro caso como una venta de hardware, se involucró con nuestras necesidades y propuso soluciones”.

Actualmente HP continúa con el seguimiento a los requerimientos de Hipotecaria Crédito y Casa asegurando soporte proactivo de 24x7 a los servidores, este nivel de servicio cubre la infraestructura y mejora la estabilidad, disponibilidad y eficiencia operativa del ambiente de TI. “Uno de los principales beneficios es que ahora contamos con servicios personalizados de alta disponibilidad, no tengo que contratar a un especialista aparte que se dedique a este servicio, ahora HP nos brinda este tipo de servicios y contamos con gente de calidad que trabaja como si fuera una extensión de nuestra nómina”.

“HP a pesar de ser una compañía muy grande y con procesos muy rígidos, proporciona la confianza a sus clientes al estar disponibles para dar soporte u otro servicio sin afectar el negocio y garantizando la calidad de sus productos. Todos trabajan como un gran equipo. A nivel de cliente quedamos satisfechos y si fuera necesario volver a migrar, diríamos que sí siempre y cuando sea de la mano con Hewlett-Packard”.

