



Türk sigorta pazarının büyük oyuncusu Groupama ince istemci sanallaştırma uygulamasıyla operasyonel verimini artırdı; yatırım, enerji ve donanım maliyetlerini düşürdü

MÜŞTERİ

Groupama

WEB SİTESİ

www.groupama.com.tr

SEKTÖR

Sigorta

KONUM

İstanbul, Türkiye

GÜÇLÜKLER

- Her istemcide özel operasyonlarda kaybedilen zaman
- Ayrı ayrı uygulama yüklemesiyle artan operasyonel maliyet
- İş sürekliliğinde kesilmeler

ÇÖZÜM

- Destek ekiplerinin 2-3 saatini alan işlemlerin süresi 5-10 dakikaya düştü.
- Masaüstü bilgisayarları her türlü medyada, her cihazdan erişilebilir noktaya getirildi.
- Birimler en olağanüstü durumlarda, en kısa sürede çalışabilir noktaya geldi.

KAZANILAN FAYDALAR

- VDI teknolojisi ile enerji tüketimi yüzde 90-95 daha azaldı.
- İnce istemci maliyetleri desktop bilgisayarların 4 veya 5'te birine karşılık geldi.
- Hem donanım yatırımı hem de enerji ve operasyonel verimlilik için fayda sağlandı.

Groupama'nın BT tabanlı iş süreçlerinde herhangi bir problem yaşandığında, ne olduğunun anlaşılması için destek ekibinin kullanıcının yanına gitmesi gerekiyor, her bir istemciye özel operasyonlara gerek duyuluyordu. Uygulamaların her istemciye ayrı ayrı yüklenmesi gerektiğinden ciddi operasyon maliyeti ortaya çıkıyor, iş sürekliliği açısından sıkıntılar yaşanıyordu. Mümkün olduğu kadar sanal ortamın faydalarını kullanmak isteyen Groupama, istemci tarafını yaygınlaştırma hedefinde ilerlerken gerek operasyon gerekse yatırım açısından ihtiyaçlarını karşılamak için VMware Horizon Enterprise'ı tercih etti.

Türk sigorta pazarının büyük oyuncularında yer alan Groupama yenilikçi ve yaratıcı çözümleriyle, teknolojik gelişmeleri yakından takip ederek, müşterilerinin ve paydaşlarının beklentilerini en üst seviyede karşılama misyonuyla hareket ediyor. 600'e yakın çalışanıyla Groupama, yıllık 1 milyar 200 milyon TL hacmiyle sektörde yedinci sırada yer alıyor.

Güçlükler

46 kişilik Groupama BT ekibinde uygulama geliştirme ekibi, veri ambarı iş zekası ekibi, proje yönetimi ekibi, iş analistleri, kontrat yönetim ekibi ve dış tedarik yönetim ekipleri yer alıyor. BT ekibi 2006-7 yıllarında sunucu sanallaştırma uygulamalarına başlayarak fizikselden sanala doğru geçiş çalışmaları gerçekleştiriyor. 2015'te başlatılan sanal istemci tarafında toplamda 500 istemci hedefiyle yola çıkıldı. İlk etapta 100 adet istemci sanallaştırıldı. 2016 yılı sonuna kadar 200 istemci sanallaştırma hedefine ulaşılması planlanıyor.

Kurumda dönüşüm gerektiren güçlükler şöyle sıralanıyor: her bir istemciye özel operasyonlara gerek duyulması ve problem yaşandığında, ne olduğunun anlaşılması için destek ekibinin kullanıcının yanına gitmek zorunda kalması; uygulama yüklenmesi gerektiğinde ise her istemciye ayrı ayrı yüklenmesi gerektiğinden ciddi operasyon maliyeti ortaya çıkması; iş sürekliliği açısından sıkıntılar yaşanması.

Groupama CIO'su Serkan Avcı, "Temelde bu

üç nokta bizim bu işi başlatma sebebimiz oldu. Sunucu tarafında sanallaştırmayı daha önce gerçekleştirmiştik. İstemci tarafında sanallaştırma yapma ihtiyacımız vardı. Mobilite ihtiyacını da göz önüne aldığımızda, amacımız 2016'da 200 ince istemciye ulaşmaktır. Kişisel bilgisayarlar, dizüstüler ve mobil cihazlar dahil olmak üzere toplamda 750 civarı cihazımız var. Bu sene sonuna kadar operasyon ekiplerini 200 tane ince istemci üzerinde bu yapı üzerine taşımak niyetindeyiz. Kurulumlar ve çeşitli program değişikliklerinin yer aldığı operasyonları azaltmamız gerekiyor" diyor.

Çözüm

Groupama Altyapı Yöneticisi Cemal Çolak, "Sorunlarımızı ortaya koyduğumuzda, BT dönüşümünün en önemli unsurlarından olan sanallaştırmanın bizim için en doğru tercih olduğu konusunda hemfikir olduk. İlk çalışmaya başladığımızda VDI (Sanal Masaüstü Altyapısı) teknolojileri konusunda diğer ürünler ile demolar gerçekleştirdik. Bu da bizim VMware'i tercih etmemizde en etkin unsur oldu. VMware Horizon Enterprise 6.0 versiyonunu kullanıyoruz.

VMWARE CASE STUDY

“VDI teknolojisini seçme nedenimiz, kişilerin masaüstü bilgisayarlarını tamamen fiziksel cihazlardan bağımsız olarak, her türlü medyada ve her cihazdan erişilebilir noktaya getirmesi oldu.”



VMWARE AYAK İZİ

- VMware Horizon Enterprise

PARTNER

- PROLINE

“100 tane laptop veya PC almak yerine 100 tane ince istemci olarak biz zaten yatırımın ilk senesinde ciddi anlamda geri dönüş aldık. Bakım tarafında belki bunun 3 sene sonra yansıtacak maliyetleri konusunda bir geri dönüş olacak.”

100 lisanslık bir kullanıcıyla başladık. Bizim için sigorta sektöründe en önemli şey müşteriye hizmet vermek. En kritik ürünlerimiz, çağrı merkezleri, provizyondur. Bu iş birimlerimiz bizim halihazırda VDI teknolojileri üzerinde çalışmakta. İş sürekliliği anlamında bu birimlerin en olağanüstü durumda da en kısa sürede çalışabilir noktaya gelmesi önemliydi. VDI teknolojisini seçme nedenimiz, kişilerin masaüstü bilgisayarlarını tamamen fiziksel cihazlardan bağımsız, her yerden erişilebilir her türlü medyada ve her cihazdan erişilebilir noktaya getirmesi oldu,” diyor.

Groupama çağrı merkezlerinde belirli zamanlarda rollere göre yer değişikliği olmaktadır. Eskiden destek ekiplerinin yaklaşık 2-3 saatini alan işlemlerin süresi 5-10 dakikaya düştü.

Groupama, son kullanıcının verilerini korunması ve yedeklenmesi anlamında fiziksel makineleri sanallaştıran VMware Mirage teknolojisinden de ciddi faydalar elde etti. Üst yönetimdeki ya da uzak ofislerdeki çalışanların, makinelerinde VMware Mirage kurulduğunda o makinenin online olarak yedeği alınabiliyor, fiziksel bir arıza olduğunda başka bir cihazdan o imaja erişilebiliyor.

Groupama CIO'su Serkan Avcı, “Kurulular ve uygulama yüklemeleri gibi işleri fiziksel makinenin üzerinde yapmanız çok mümkün olmuyor. İşte VDI teknolojisi bu esnekliği sağlıyor. Çünkü ekiplerin fiziksel olarak da yer değiştirmesi gerekebiliyor. Oradan ince istemciyle bir VDI ve kendi bilgisayarını bulmuş oluyor. Lokasyondan da bağımsız, evden de çalışabiliyor. Aslında Groupama'nın erişebildiği her nokta, artık onun çalışma alanı,” diyor.

Sanal istemci sayesinde, özellikle yeni entegrasyonlar çerçevesinde, elde edilen iş sürekliliği, Groupama için VMware ile kolayca çözdükleri bir konu haline dönüştü.

İş Sonuçları ve Faydalar

“Özellikle VMware tarafında biz sunucu açısından memnunuz; yönetim açısından da, yönetilebilirlik açısından da çok problem yaşamadığımız, hatta hiç problem yaşamadığımız bir platform” diyor Serkan Avcı, sözlerine devam ederken “O yüzden de platformun yaklaşık yüzde 75'ini fizikselden sanala taşıdık. Sanal platformun bizim için en önemli faydası gerçekten iş sürekliliği anlamında ciddi avantaj sağlaması. Çünkü teknolojik olarak farklı lokasyonlardaki veri merkezlerimiz arasında verinin replikasyonunu çok

kolaylaştırıyor; bu ciddi avantaj” diyor.

Groupama Altyapı Yöneticisi Cemal Çolak, “Normal PC'de 110-125 watt arası bir enerji tüketirken bu oran ince istemcilerde yüzde 90-95 daha azalıyor. VDI teknolojisinin enerji anlamındaki kazanımını görüyoruz. Bunu yaygınlaştırsak bize daha da ciddi kazanımlar sağlayacaktır” diyor.

Operasyonel verimlilik açısından bakıldığında ise sanallaştırma sayesinde, çağrı merkezinde 3 saatte yapılan bir iş 5-10 dakikalara inmiş bulunuyor.

Serkan Avcı, “Bakım için belli bir makine parkı, yedek parça tutmak zorundasınız. Eskiyen bir makine parkımız vardı. Bir yatırım gereksinimi noktasındaydık. Hazır böyle bir teknoloji varken de açıkçası değerlendirmek istedik. Normal desktop bilgisayarlara baktığımızda ince istemci maliyetleri onların 4 veya 5'te biri. Hem oradan hem aynı zamanda enerjiden kazanımımız oluyor. Burada en önemli faydalardan biri de profesyonel verimlilik adına, artı oradaki iş gücü kayıplarının önüne geçmemiz oldu. İleriye dönük olarak operasyonel bütçe açısından da katkısı olacağını düşünüyoruz” diyor ve ekliyor:

“VMware Horizon Enterprise bizim için ideal çözüm oldu, hem donanım yatırımı anlamında hem de enerji ve operasyonel verimlilik için fayda sağlamış olduk.”

Geleceğe Bakış

Ekipte, 100 tane laptop/PC almak yerine 100 tane ince istemci olarak yatırımın ilk senesinde ciddi anlamda geri dönüş alındığına ve 3 sene sonra yansıtacak bakım maliyetlerinin de kazanım olacağına inanılıyor.

500 kullanıcı sayısını hedefleyen Groupama, bu ortamı yönetmenin sadece bir kişinin bile yapabileceği seviyeye gelmesiyle, kullandığı teknik ekip ve çalışan sayısında gerçekleşecek azalma sayesinde de kazanım sağlayacak. Serkan Avcı, “Gerçekten de gerek operasyonel açıdan gerekse yatırımlar açısından en kritik noktalarda ihtiyaçlarımızı karşıladığını gördük” diye özetliyor.

