

Asiakkaat yllättivät Danske Bankin housut kintuissa

29.3.2008 06:02 — Jukka Lehtinen

Tiistaina avautumisessa rähminyt Sampo Pankin verkkopankki joutui ennätysellisen suuren kuormituksen kohteeksi. Kun palvelu viimein aukesi, niin sinne kirjautui ensimmäisen viidentoista minuutin aikana 50 000 ihmistä.

Danske Bankin tietotekniikasta vastaava johtaja **Peter Schleidt** mukaan Sampo Pankin ja Danske Bankin tietojärjestelmien yhteenliittämisessä oli odotettavissakin ongelmia, sillä kyseessä oli todella massiivinen operaatio.

- Näin suurta projektia ei pysty tekemään ilman vastoinkäymisiä, Schleidt kertoo puhelimitse Tanskasta.

- Pääsiäisen aikana projektissa työskenteili yhteensä tuhat tietotekniikka-asiantuntijaa. Siihen käytettiin yhteensä yli miljoona työtuntia, Schleidt sanoo. Hänen mukaansa järjestelmään tehtiin yhteensä yli 70 000 tuhatta testiä. Integraation kokonaishinnaksi on arvioitu 200 miljoonaa euroa.

Se mihin räsitustestitkään eivät olleet Danske Bankia valmistelleet, oli Sampo Pankin pääsiäisen yli ilman pankkipalveluita olleet asiakkaat. Tiistaina kello kuudelta avattuun verkkopankkiin tuli niin suuri yleisöryntäys, että se uuvutti kotisivua ylläpitäneet palvelimet ennen kello kahdeksaa.

Kun kotisivu kaatui ei verkkopankkiin enää ollut asiaa. Puoli toista tuntia myöhemmin pankki sai auki hätäsivun, jonka kautta verkkopankkiin pääsi.

- Kello 9.30 jälkeen verkkopankkiin kirjautui 50 000 asiakasta viidessätoista minuutissa. Se on suurin määrä ikinä. Tämä näkyi selkeästi hitaampina vasteaikoina. Normaalisti keskimääräinen vasteaika on alle sekunti. Nyt se oli kolme sekuntia.

50 000 kirjatumista on moninkertaisesti se määrä mikä aikaisemmin on Sampon tai sen edeltäjien verkkopankkiin kirjautunut samanaikaisesti.

Osasyllisenä kotisivujen kaatumiseen oli Microsoft

SharePoint -palvelin, jota pankki käyttää sisällönhallintaan. SharePoint piti ottaa pois käytöstä, ja sitä ei ole nyt Sampo Pankin eikä Danske Bankin tanskalaisilla sivuilla. Sen sijaan pankin kansainvälisillä emosivuilla ja esimerkiksi norjalaisella kotisivulla Sharepoint on käytössä.

- Meillä ei ole kiirettä Microsoft-palvelimen tuomiseen palveluun nyt kun olemme saaneet sivut toimimaan, Schleidt sanoo. Microsoftin syyksi kotisivujen kaatumista Schleidt ei laita.

- SharePoint skaalautuu kyllä tarpeeksi. palvelinkapasiteettimme ei ollut riittävä.

Tiistain jälkeen Sampo Pankin verkkopankkiin on kirjautunut 200 000 asiakasta päivässä, mikä on myös historiallisen paljon. Schleidtin mukaan palvelu toimii nyt, ja pahin tilanne on ruuhkautunut puhelinpalvelu. Palvelun takkuiluun vielä perjantaina Schleidt ei osaa sanoa muuta kuin sen, että asiakkaat ovat pystyneet kirjautumaan pankkiin ja palvelu paranee kokoajan.

Verkkopankin takkuilun ja pankkikorttien toimimattomuudesta kärsineille asiakkaille Schleidt haluaa esittää pahoittelunsa. Hän myös vakuuttaa, ettei dataa ollut missään vaiheessa kateissa.

Suuren tietojärjestelmien integroinnin Danske Bank on tehnyt myös Irlannissa. Sielläkään ei selvitty ilman ongelmia. Tanskalaiset joutuivat uuteen tilanteeseen kun käsiteltävänä oli 120 000 shekkiä päivässä.

(Artikkeliä korjattu)

<http://www.digitoday.fi/data/2008/03/29/asiakkaat-yllattivat-danske-bankin-housut-kintuissa/20088909/66>