



**Sharon Niven**  
NextiraOne Expert, UK

## Criar valor no Sector financeiro

*A new dimension in financial services,*  
10 de Abril, CCB

# Agenda

- Drivers no sector financeiro
- Soluções e serviços NextiraOne
- Case Studies

# Drivers de Mercado

- Mercado Financeiro na Europa ( Gartner Dataquest, IDC )

- Avaliado em mais de 87 B€ ( budget IT )
- A crescer a 4,1% CAGR, p/ 92,1 B€ em 2009
- Portugal – 653 M€ - 2006, CAGR 6,9% (IDC)

**CREDIT  
SUISSE**



**Deutsche  
Börse**

- Drivers

- Ambiente regulatório, ie
  - Gestão de risco ( Risco de crédito, Risco operacional )
  - Processos de governação
- Melhoria de rácios Custo/Benefício
  - Out-tasking
  - Produtividade / Eficiência de processos
- Satisfação de Clientes
  - Distribuição Multi-Canal
  - CRM integrado



# Drivers no Sector Financeiro (1)

## Ambiente regulatório

- Regulação de adequação de capital ( Basel II )
  - Absorveu 9% dos investimentos IT em 2006, e cresce 22% até 2009 (IDC, Datamonitor)
  - 3 Pilares de Basel II
    - Requisitos mínimos de capital
    - Processos de Supervisão
    - Disciplina de mercado
- Securities & Exchange Commission Rules
  - Sarbanes-Oxley Act (SOX)
  - Business Continuity Planning
  - Investimento em IT p/ Business Continuity IT cresce 14% ao ano até 2009 (Datamonitor)
- Standards de Contabilidade Internacional

# Drivers no Sector Financeiro (2)

## Melhoria de rácios Custo / benefício

- Out-tasking
  - Foco nas competências *core*
  - Potencial para serviços geridos
- Eficiência / produtividade / Custo de processos
  - Melhoria de margem de produtos
  - Infraestrutura de rede homogénea
  - Estruturas seguras ( Secure VPN )
  - Voice self service (portais de voz)



## Satisfação de clientes

- Distribuição Multi-Canal
  - Agentes de CC crescem 17% na EMEA até 2009
  - Conceito “Um número” – “Um acesso”
  - Balcão do Futuro ( Comunicações IP numa só rede)
- CRM integrado

# Posição da NextiraOne no Sector Financeiro



- Mercado Financeiro representa >15% do volume vendas da NextiraOne Europa ( Suíça - 45%, Lux - 70% )
- Equipas comerciais dedicadas
  - Global & Key Account Managers para AXA, ALLIANZ, CGD, Banco Popular, Fortis, UBS, La Caixa ...
  - AM's locais para clientes locais
- Abarcamos nos Serviços Financeiros
  - Bancos de alcance global
  - Banca de poupança & mutualistas, Banca de retalho
  - Seguradoras
  - Instituições especiais como Bancos de Investimento, re-seguradoras.
- Disponibilizamos infraestrutura de comunicações e soluções de Gestão de Relação com Clientes para o sector financeiro
- Rede de partilha de melhores práticas & conhecimentos, através da Europa

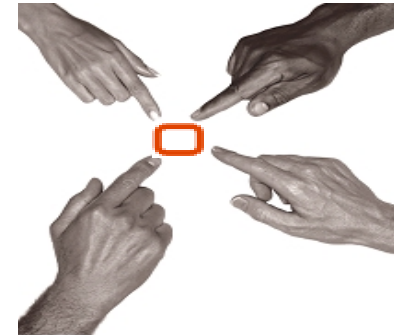
# O valor da NextiraOne no Sector Financeiro

- **Alcance**

- Local, Europeu (17 países)
- Global (NextiraOne alliance)

- **Nós compreendemos**

- Voz & Dados & Comunicações IP
- Aplicações como Contact Center, Segurança, Mobilidade



- **O Serviço é o nosso core business**

- Sólida infraestrutura de serviços (Central & Local em cada país)
- NOCs para Serviços Geridos de alto nível
- Processos de garantia / continuidade de negócio baseados em ITIL

- **Parcerias estratégicas com os principais players tecnológicos**

- Alcatel-Lucent, Cisco, Microsoft, Genesys, Cycos, NewVoice, Nice, Nortel, Websense, Fortinet, Packeteer, ...

Alcatel-Lucent  
Premium Partner

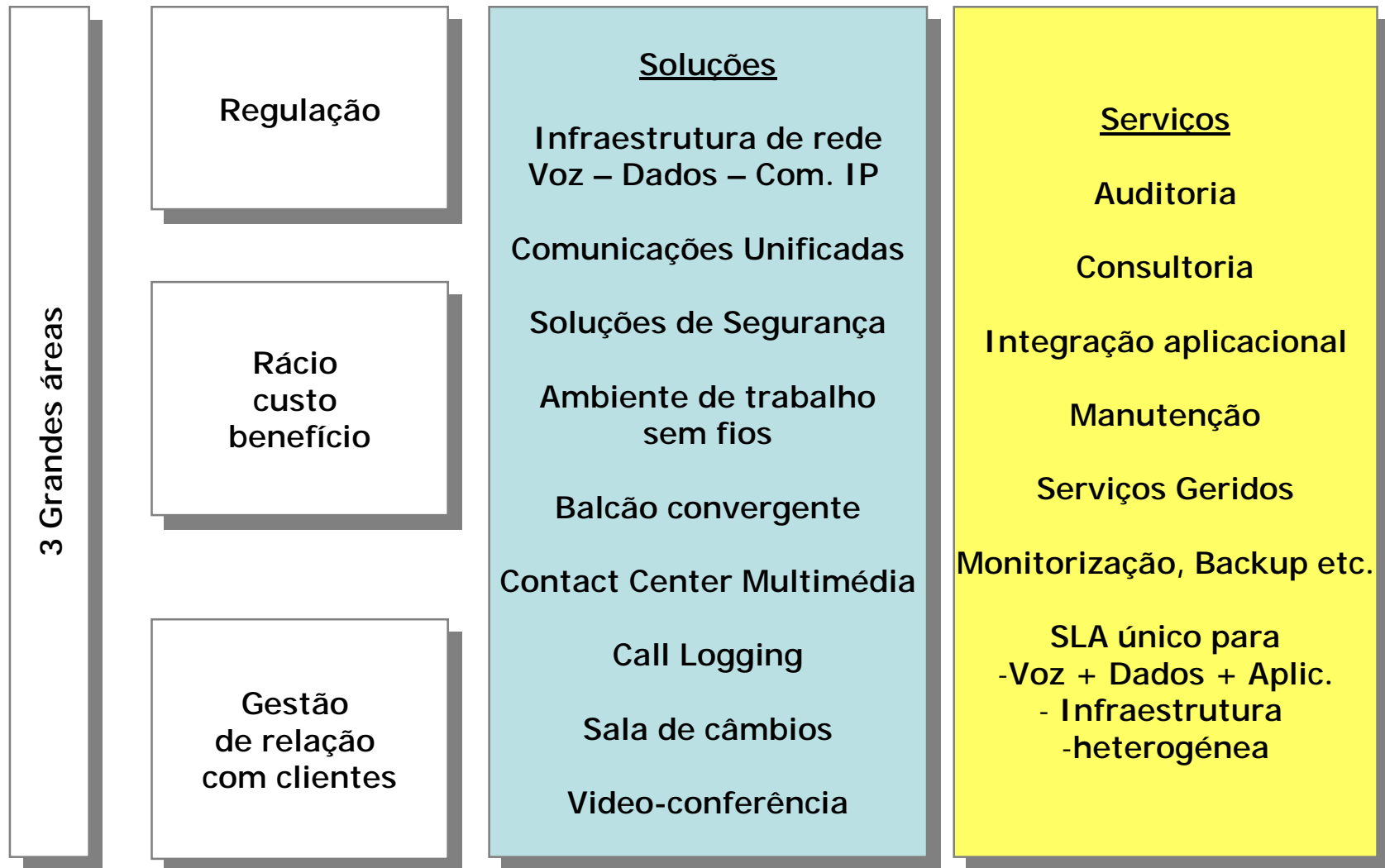


- **Proporcionamos soluções e serviços abrangentes**

- Serviços Geridos que cobrem também infraestruturas heterogéneas
- Entendimento de ambientes TDM & Híbridos & IP Puro
- Implementamos Contact Centers sobre redes seguras, fiáveis e escaláveis

**nextiraOne**  
THE COMMUNICATIONS EXPERTS

# Soluções NextiraOne



# Portfolio NextiraOne – Serviços Geridos



NextiraOne  
Managed Services

Accounting

Backup

Fault Monitoring

Manage

Performance Management

Service Level Management

- **Accounting** – recolha, avaliação, elaboração de relatórios de taxaço de servidores de voz / IP PBX
- **Backup** – salvaguarda remota dos parâmetros de configuração de servidores de voz / IP PBX
- **Fault Monitoring** – gestão de disponibilidade em servidores de voz / IP PBXs, servidores & aplicações
- **Manage** – gestão on-line das mudanças (MAC's) para as redes de voz & dados
- **Performance Management** – de redes, servidores de voz / dados / IP PBX & aplicações
- **Service Level Management (SLM)** – monitorização do nível de cumprimento dos SLA's acordados

# Serviços NextiraOne - Cisco MSCP



NextiraOne Managed Services

Managed Security



Managed Firewall

- Segurança gerida
- Gama alargada de produtos Cisco com segurança, incluindo Catalyst 6500 and 7600

Managed Unified Communications



Managed Business Communications

- Comunicações Unificadas geridas
- Gama alargada de soluções UC, incluindo produtos de infraestrutura, IPT, segurança

# Case Studies



**Milos Kamenicky**  
NextiraOne Expert, Slovakia

# La Caixa

## Estado da arte para balcões

### Desafio

- Renovação de imagem nos balcões do banco
- Solução centralizada de telefonia (eliminação de Key Systems)
- Com base na mais recente tecnologia de telefonia IP
- Preservação de funcionalidades existentes (terminais multi-linha)

### Solução

- Rede de voz homogénea, centralizada, com redundância (OmniPCX Enterprise).
- Balcões apenas com telefones IP (sem MediaGateway)
- Dois tipos de routers de acesso: Frame Relay e ADSL, ligados a uma rede MPLS c/ QoS
- Funcionalidades avançadas ( multi-linha, ... )
- Aplicações de Unified Communications MyPhone e MyAssistant
- Sistema de gestão centralizada OmniVista



### Benefícios

- Redução de custos - chamadas internas, acesso público minimizado, ...
- Redução de custos operacionais - sistemas, aplicações e gestão centralizada
- Funcionalidades homogéneas para todos os colaboradores dos balcões – adaptação simplificada



- Maior banco espanhol com sede em Barcelona
- Mais de 22.000 telefones IP e 4.000 balcões

# Groupe Caisse d'Épargne





Mesmo ambiente de trabalho colaborativo para 30.000 utilizadores

## Desafio

- Implementação de um ambiente de trabalho colaborativo único, utilizando as tecnologias Microsoft MOC, sobre a infraestrutura tecnológica seleccionada pelo grupo Caisse d'Épargne: Alcatel-Lucent (50 % de utilizadores) e Cisco (50% utilizadores).
- Escolher um integrador único para todas as tecnologias.
- Disponibilizar o serviço de comunicações em modo ASP para os balcões e HQ regionais do grupo (centralização).



## Solução

- Implementação duma arquitectura centralizada redundante para 30.000 utilizadores.
- Gestão de projecto para uma implementação faseada, em 2 anos.
- Ambiente técnico:
- Data Center: 3 clusters  OmniPCX Enterprise (capacidade para 45.000 terminais e 3.000 balcões);
- Unified communications apps: Cycos, Alcatel OTUC,  MOCS, video conferencia Polycom, wi-fi, e centralização dos trunks RDIS.
- HQ Regional: media gateways com PCS +  LAN
- Balcões: Telefones IP Alcatel-Lucent + LAN + 

- 27 Caisses d'Épargne (+ 15 adicionais)
- 4.700 balcões, 52.000 colaboradores
- 27 milhões de clientes customers
- 30.000 terminais IP

## Benefícios

- Solução robusta, segura e fiável
- Funcionalidades de telefonia acessíveis através do Front-Office Microsoft, de forma homogénea
- Níveis mais elevados de satisfação por parte dos colaboradores

França

# Grupo bancário CSOB

## Nova sede em Praga

### Desafio

- Parceiro de longo prazo – desde 1996
- Maior grupo bancário da República Checa
- Maior implementação de UC na República Checa
- Solução complexa de dados, voz, vídeo
- Desenvolvimento de aplicações
- Implementação de novas tecnologias

### Solução

- Nova sede para 2400 colaboradores
- Infra-estrutura convergente de voz, dados e vídeo
- Telefonia IP, infraestrutura LAN, aplicações UC, WiFi, Datacenter, e segurança, com base em tecnologia Cisco
- **Suporte remoto e on-site:** Cobertura 24x7x365.
- **Monitorização:** Monitorização de todos os equipamentos da rede de Voz e Dados



### Benefícios

- Infra-estrutura de comunicações unificadas e gestão unificada para dados, voz e vídeo
- Redução de custos de implementação de novas aplicações
- Redução de custos operacionais - monitorização e gestão
- Flexibilidade e fiabilidade acrescidas



O grupo ČSOB, membro do grupo KBC, é o líder em serviços financeiros nos mercados Checo e Eslovaco, e um dos maiores bancos da Europa Central, com cerca de 10 000 colaboradores e 5 milhões de clientes

República Checa

# HASPA

## Banco reduz custos com serviços geridos IP

### Desafio

- Implementar migração suave para infraestrutura de 8500 portas de voz IP, em 240 locais.
- Completar a migração em 9 meses, minimizando a interrupção.
- Proporcionar um pacote de serviços geridos adequado, e de continuidade.



### Solução

- Migração para uma rede Siemens Hicom para uma solução convergente IP baseada em Alcatel-Lucent **OmniPCX Enterprise**.
- Monitorização remota 24x365 para todas as localizações.
- Taxação para mais de 1.000 unidades de custo p/ mês.
- Backup diário de sistemas e dados críticos.
- Gestão de 20.000 MAC's p/ ano ( moves, adds & changes ).
- Relatórios detalhados de SLA's p/ todos os incidentes e mudanças, e para o nível de disponibilidade global.



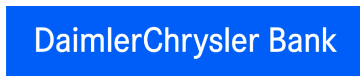
### Benefícios

- Redução de custos devido à infraestrutura IP centralizada.
- Impacto positivo no balanço do Banco HASPA devido ao modelo financeiro nos serviços geridos.

- HASPA é a instituição financeira líder de mercado no norte da Alemanha.
- Possui 240 balcões e escritórios.
- Fornece serviços a um milhão de clientes privados, e 50.000 empresas.

Alemanha

# Cientes no sector financeiro



# Obrigado pela atenção

## TEAM UP WITH THE EXPERTS

**nextiraOne**  
THE COMMUNICATIONS EXPERTS



**Maurizio Roggia**  
Expert, NextiraOne Italy

**Milos Kamenicky**  
Expert, NextiraOne Slovakia

**Carmen Alonso**  
Expert, NextiraOne Spain

Make the move to  
Unified Communications  
and maximize  
your existing investment  
in communications  
technology

**nextiraOne**  
THE COMMUNICATIONS EXPERTS