

Experiência BPN com o Outsourcing Global do Grupo PT

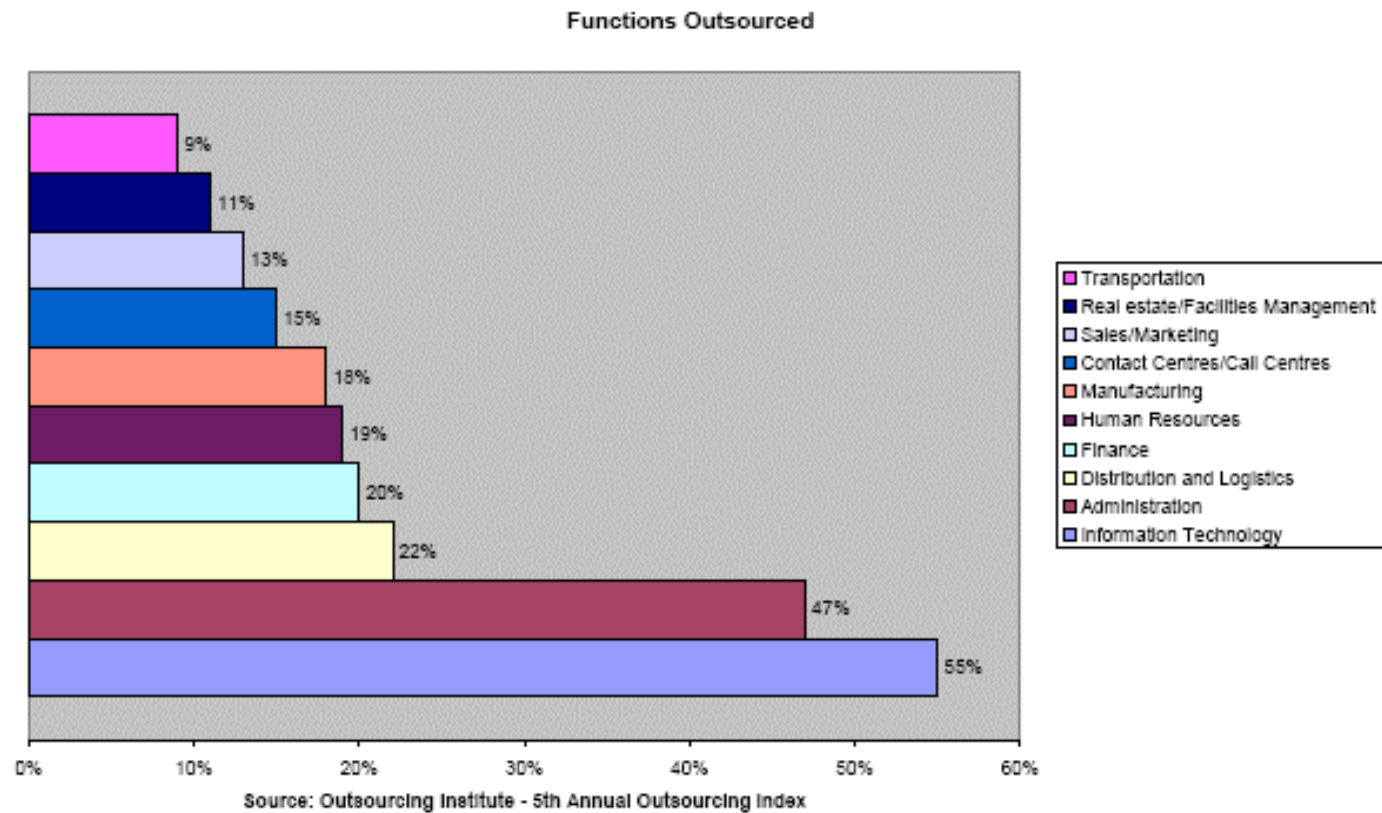
Miguel Borges
Direcção de Sistemas de Informação e Tecnologia

6 de Maio de 2008

- 1 – Enquadramento (Outsourcing no Mundo)**
- 2 – Situação Anterior à Mudança**
- 3 – Situação Actual**
- 4 – Comparativo In-House Vs. Outsourcing PT**
- 5 – Aspectos a ter em conta**

Enquadramento

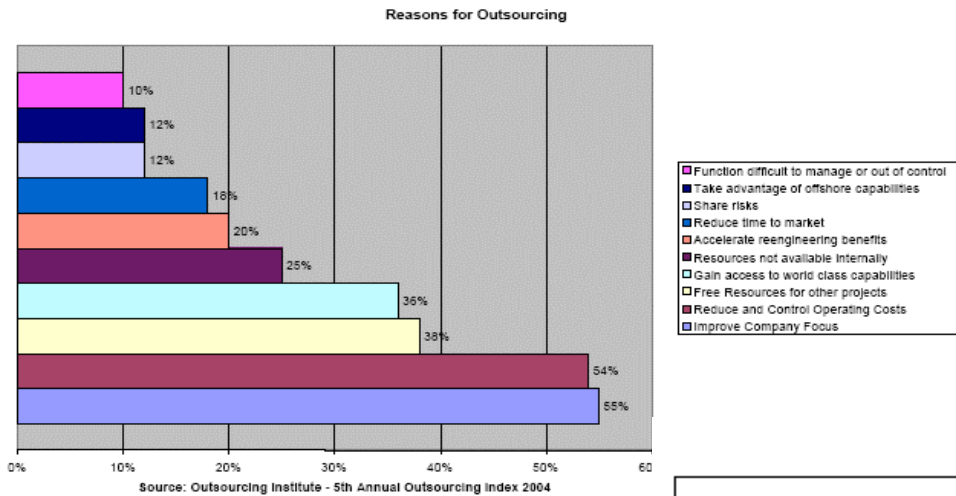
Graph 1: Activities Outsourced



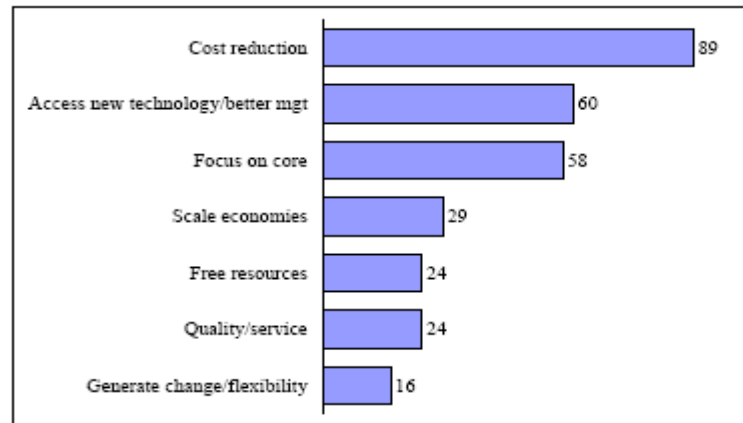
Enquadramento – Outsourcing Principais Razões



Graph 2: Reasons for Outsourcing



Graph 3: EU Banks' Motives for Outsourcing (%)



Source: European Central Bank 2004



Table 3: Some Key Risks in Outsourcing

Risk	Major concerns
Strategic Risk	The third party may conduct activities on its own behalf which are inconsistent with the overall strategic goals of the regulated entity. Failure to implement appropriate oversight of the outsource provider. Inadequate expertise to oversee the service provider.
Reputation Risk	Poor service from third party. Customer interaction is not consistent with overall standards of the regulated entity. Third party practices not in line with stated practices (ethical or otherwise) of regulated entity.
Compliance Risk	Privacy laws are not complied with. Consumer and prudential laws not adequately complied with. Outsource provider has inadequate compliance systems and controls.
Operational Risk	Technology failure. Inadequate financial capacity to fulfil obligations and/or provide remedies. Fraud or error.

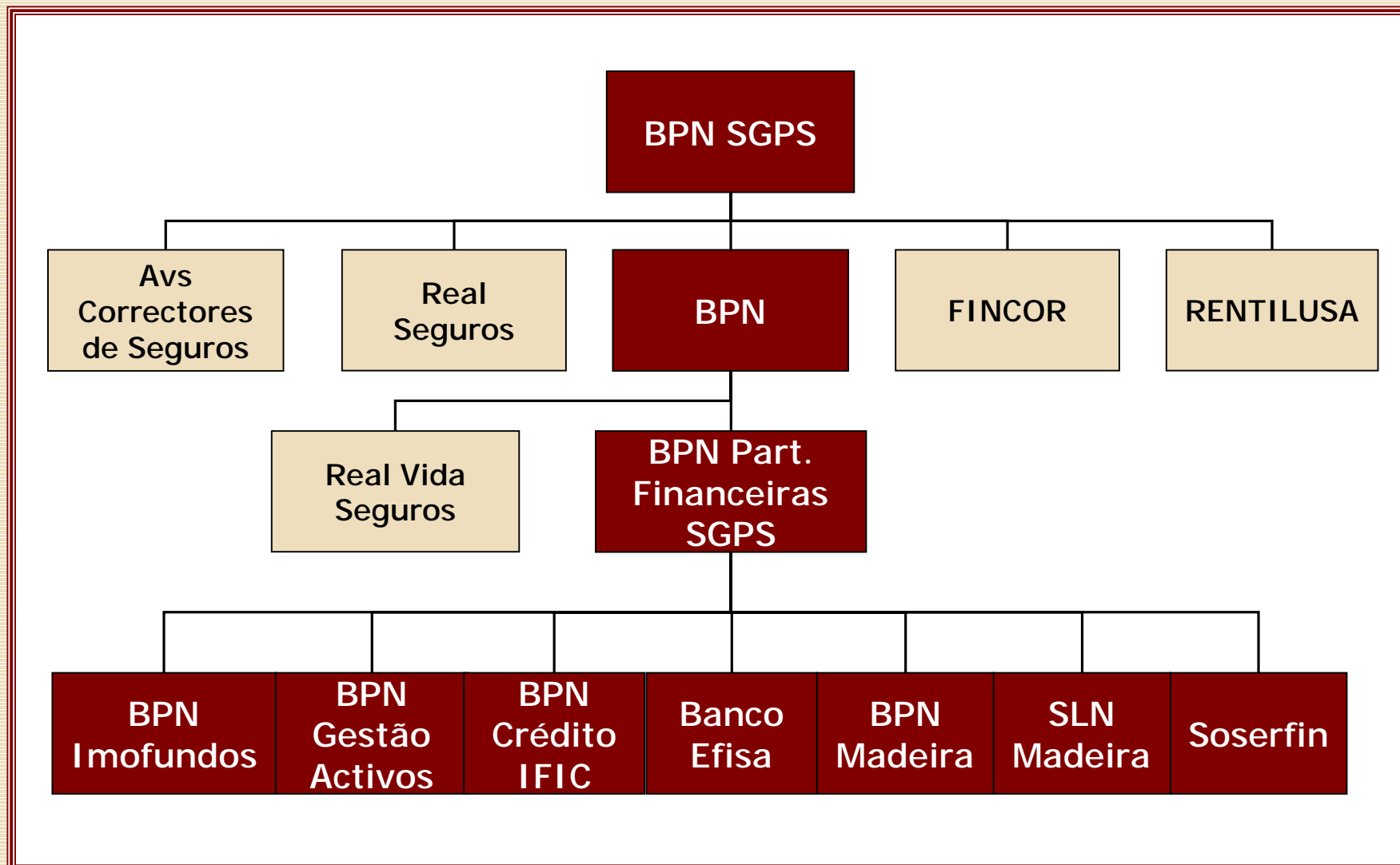
Enquadramento – Principais Riscos - Basileia



Risk	Major concerns
	Risk that firms find it difficult/costly to undertake inspections.
Exit Strategy Risk	<p>The risk that appropriate exit strategies are not in place. This could arise from over-reliance on one firm, the loss of relevant skills in the institution itself preventing it bringing the activity back in-house, and contracts which make a speedy exit prohibitively expensive.</p> <p>Limited ability to return services to home country due to lack of staff or loss of intellectual history.</p>
Counterparty Risk	<p>Inappropriate underwriting or credit assessments.</p> <p>Quality of receivables may diminish.</p>
Country Risk	<p>Political, social and legal climate may create added risk.</p> <p>Business continuity planning is more complex.</p>
Contractual Risk	<p>Ability to enforce contract.</p> <p>For offshoring, choice of law is important.</p>
Access Risk	<p>Outsourcing arrangement hinders ability of regulated entity to provide timely data and other information to regulators.</p> <p>Additional layer of difficulty in regulator understanding activities of the outsource provider.</p>
Concentration and Systemic Risk	<p>Overall industry has significant exposure to outsource provider. This concentration risk has a number of facets, including:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lack of control of individual firms over provider; and • Systemic risk to industry as a whole.

Outsourcing Grupo BPN

Situação Anterior à Mudança



Situação anterior à mudança

- Rede de comunicações desactualizada (PABX, Frame Relay 64Kby/128Kby)



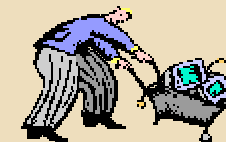
- Monitorização baseados em Sistemas Dispersos



- Frequentes reclamações do "negocio"



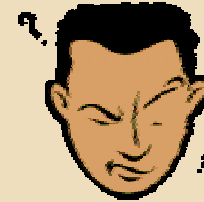
- Custos elevados



Situação anterior à mudança



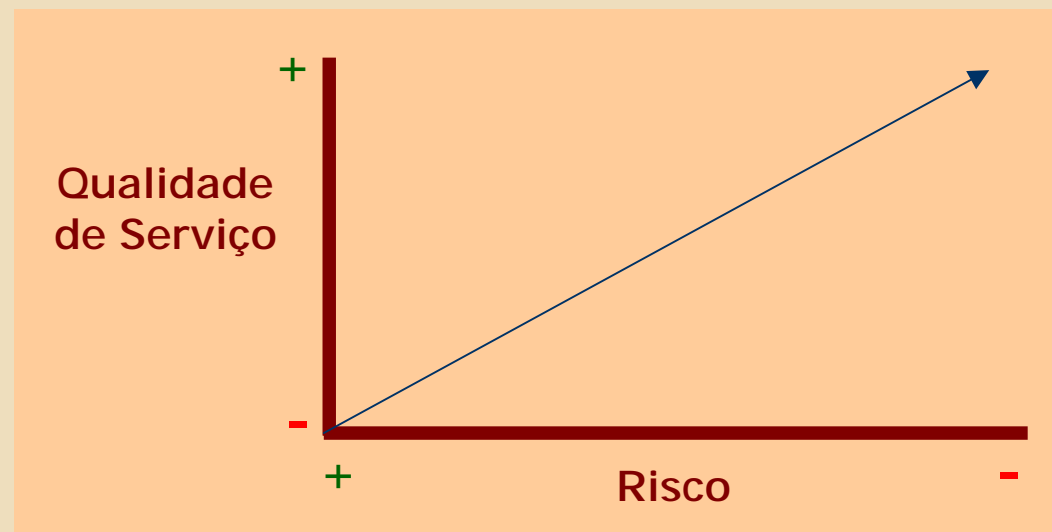
- Problemas típicos relacionados com a Gestão de Recursos Humanos (férias, ausências, horas extraordinárias, investimento em formação);



- Enfoque na Gestão da Tarefa em detrimento do Objectivo



- Tendo a Rede de Comunicações uma **importância vital para o negócio** do BPN, era necessário criar as condições adequadas em ordem a:
 - **Aumento da Qualidade de Serviço ao Negócio**
 - **Minimizar riscos**(garantindo um controlo e previsibilidade sobre os custos)



- Com vista à concretização do objectivo traçado identificaram-se os seguintes drivers:
 - Aumento da Fiabilidade da Rede
 - Aumento Níveis Serviço
 - Proactividade na resolução de Problemas



- Monitorização numa base 24x7:
- Permanente Actualização Tecnológica
- Integrado com Soluções de Disaster Recovery
- Racionalização de Custos



Drivers da Mudança



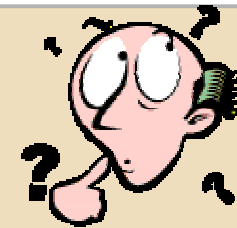
- Implementação técnica de Redes de Comunicações está fora do Core de Negócio



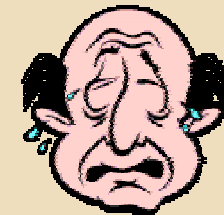
- Aumento da qualidade da rede de comunicações, modernização da Rede



- Redução do Custo



- Pessoas, dinheiro e dores de cabeça



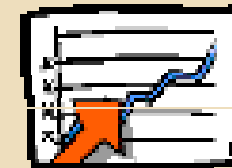
- Gestão de equipas de Recursos especializados



- Serviço Repetitivo e Padronizado



- Mais Tempo / Independência para o controlo e imposição de melhores níveis de serviço



Situação Actual

Situação Actual



➤ Duplicação da Largura de Banda das Agências



➤ Permanente Evolução Tecnológica (Voz sobre IP)



➤ Monitorização Pro-activa de toda a Rede



➤ Acesso a Skills especializados (Outsourcing)



➤ Contratualização de níveis de serviço (Enfoque no Resultado)



➤ Securitização da MetroLAN



➤ Redução de Custos



➤ Flexibilidade para Crescer/Reduzir



Situação Actual



➤ Integração com soluções de disaster recovery



➤ Contratualização de níveis de serviço (Enfoque no Resultado)



➤ Redireccionamento de recursos internos para o Core Business




➤ Racionalização e previsibilidade de Custos



Comparativo In-House Vs Outsourcing PT

In-House Vs Outsourcing

Factores	In-House	Outsourcing 
Actualização Técnica	-	+
Flexibilidade para Crescer/Reduzir	-	+
Gestão do Serviço e Recursos Associados	+	+
Controlo dos Níveis de Serviço	-	+
Enfoque nos Resultados	-	+
Enfoque no Core Business	-	+
Custos (RH e Técnicos)	-	-
Enquadramento com Soluções de Disaster Recovery	+	+

Trabalhoso

Informação
Gestão de
Qualidade

Previsibilidade
de Custos

Aspectos a ter em conta

Aspectos a ter em conta



- O Outsourcing não pode ser visto como uma transferência de um problema;



- O Custo não é o driver principal;



- A vontade do Cliente sobre o âmbito, forma e desenho do serviço deve imperar (aumento da exigência do Cliente);



- O Outsourcing está cada vez mais exigente e sofisticado => Necessidade de escolher um fornecedor credível;



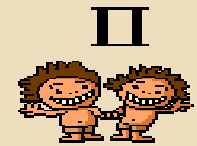
- Os Fornecedores têm que se adaptar às necessidades dos Clientes, acrescentando valor logo desde o início do contrato.



Aspectos a ter em conta



- Bom relacionamento e confiança Cliente/Fornecedor (operacional e gestão);



- Rigoroso acompanhamento – operacional, gestão e topo (disciplina);



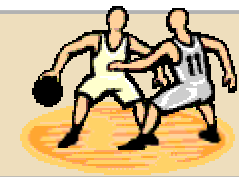
- Necessário possuir boas competências internas para gestão e controlo do Serviço de Outsourcing;



- Suporte da Gestão de Topo;



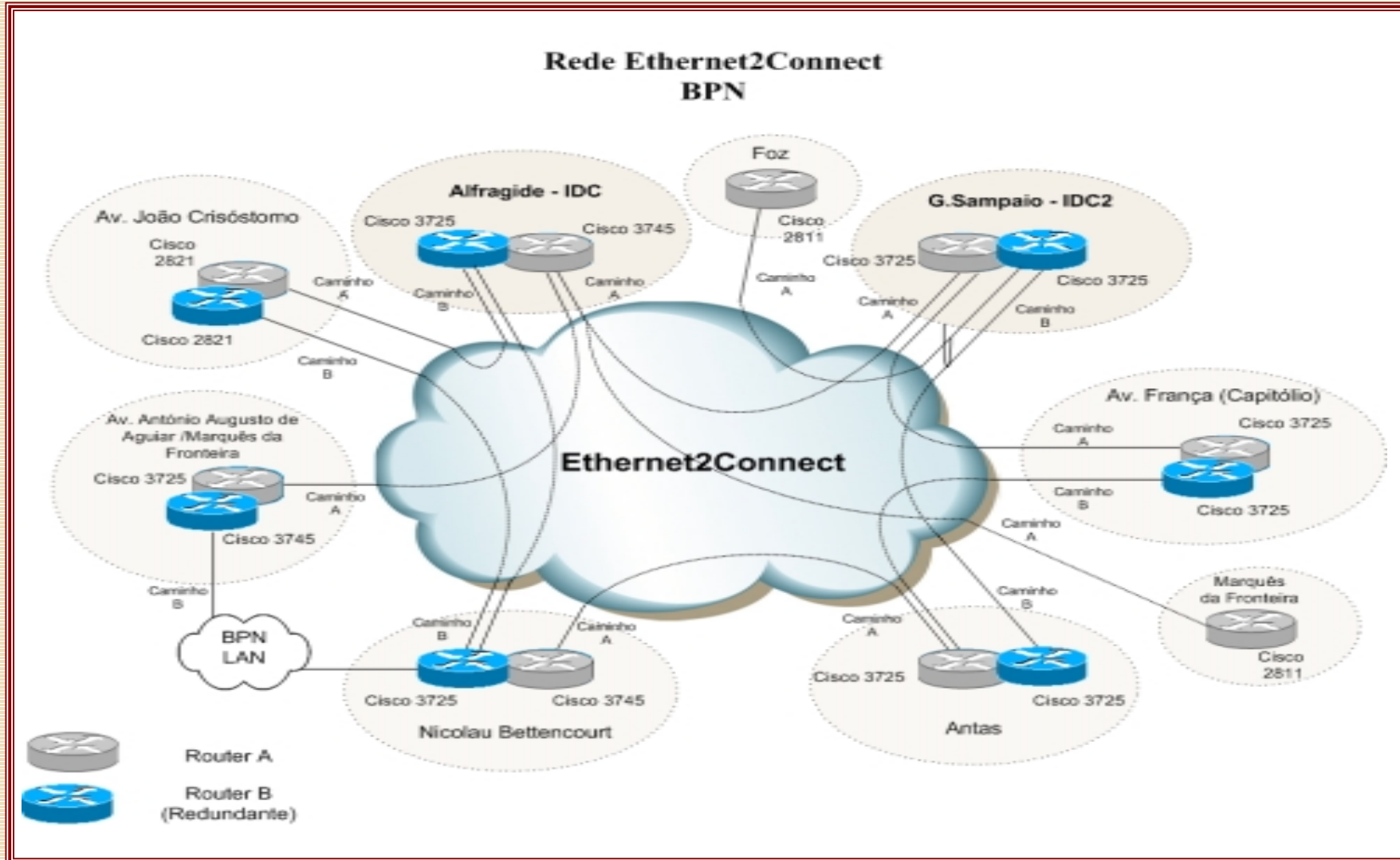
- Serviços In-house enfrentarão “concorrência” com serviços prestados por empresas de Outsourcing.



Questões ?

Obrigado
miguel.borges@banco.bpn.pt

Securitização MetroLAN



Monitorização



Unicenter® Management Portal

My Profile | Help | Search | Log Out

Workplace Knowledge

My Administration | My Dashboard | All Workplaces | My Unicenter

Console Operator

Console Operator (PSRNSM/13/Mar/2007)

Messages: Log Messages Hold Messages

Severity: All Search in: Message Search For: Go

Select and: No Action Go

Select Time Message

Log Messages

Select and: View Detail Go

Select	Time	Message
<input type="checkbox"/>	03-13-2007 09:00:00	NSEC_RC (psrnsm) @psrnsm: W-CISCO: CISCOC281 (FAMILY: CISCO M3-II Policy (P_Interface Unknow Up (SR) 1) (Psec:281/20/12))
<input type="checkbox"/>	03-13-2007 08:18:17	NSEC_RC (psrnsm) @psrnsm: W-CISCO: CISCOC281 (FAMILY: CISCO M3-II Policy (P_Interface Unknow Up (SR) 1) (Psec:281/20/10))
<input type="checkbox"/>	03-13-2007 08:18:17	NSEC_RC (psrnsm) @psrnsm: W-CISCO: CISCOC281 (FAMILY: CISCO M3-II Policy (P_Interface Unknow Up (SR) 1) (Psec:281/20/10))
<input type="checkbox"/>	03-13-2007 08:18:17	NSEC_RC (psrnsm) @psrnsm: W-CISCO: CISCOC281 (FAMILY: CISCO M3-II Policy (P_Interface Unknow Up (SR) 1) (Psec:281/20/10))

Console Administrador

Console Administrador (PSRNSM/13/Mar/2007)

Messages: Log Messages Hold Messages

Severity: All Search in: Message Search For: Go

Select and: Acknowledge Go

Select Time Message

Select	Time	Message
<input type="checkbox"/>	03-13-2007 09:00:00	NSEC_RC (psrnsm) @psrnsm: W-CISCO: CISCOC281 (FAMILY: CISCO M3-II Policy (P_Interface Unknow Up (SR) 1) (Psec:281/20/10))
<input type="checkbox"/>	03-13-2007 09:00:00	NSEC_RC (psrnsm) @psrnsm: W-CISCO: CISCOC281 (FAMILY: CISCO M3-II Policy (P_Interface Unknow Up (SR) 1) (Psec:281/20/10))

Log Messages

Select and: View Detail Go

© 2004 Computer Associates International, Inc. All rights reserved.

