

Case Study

Barclays



Desde 2001, o Barclays Bank e a Oni Communications têm desenvolvido uma relação de estreita parceria que se iniciou com a implementação da rede IP-MPLS na infra-estrutura de comunicações do banco.

Enquadramento

O Barclays Bank desenvolve em Portugal um negócio multi-especialista abrangendo Banca Comercial e de Retalho, Corporate Banking e Wealth Management. No âmbito do Projecto de Expansão orgânica em curso, o Barclays contará em Junho de 2007 com uma rede de distribuição com cobertura geográfica nacional composta por 150 agências.

O Barclays Bank pretende manter-se como a referência em qualidade de serviço ao cliente, melhoria contínua e inovação, sendo este posicionamento sustentado pela constante modernização da infra-estrutura tecnológica de suporte ao negócio, com impactos positivos no serviço e ganhos constantes de produtividade.

A flexibilidade da arquitectura tecnológica e da estrutura de custos associada passaram a estar na agenda das prioridades da instituição, em virtude do crescimento previsto para a rede distribuição.

Em 2004 reavaliou-se a adequabilidade da infra-estrutura de comunicações aos objectivos do negócio e ao crescimento expectável, particularmente no caso da solução de comunicações de voz.

A Solução

Tendo em conta o contexto descrito, a Oni Communications trabalhou em conjunto com a Direcção de Tecnologias de Informação do Barclays Bank para encontrar a solução adequada às necessidades do banco.

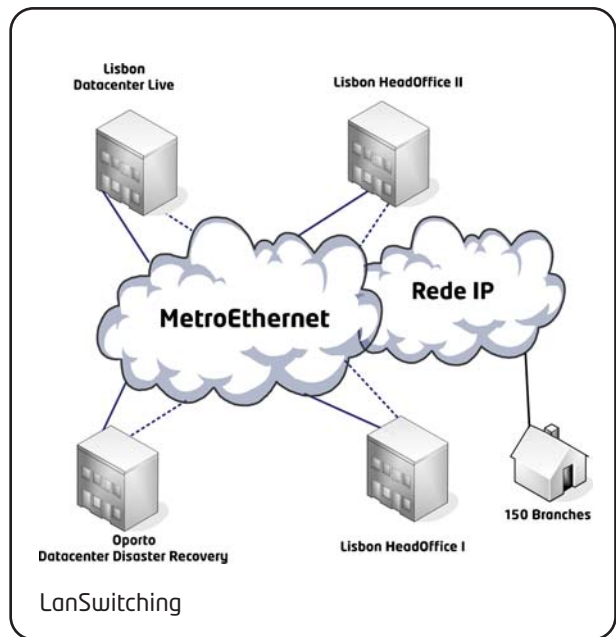
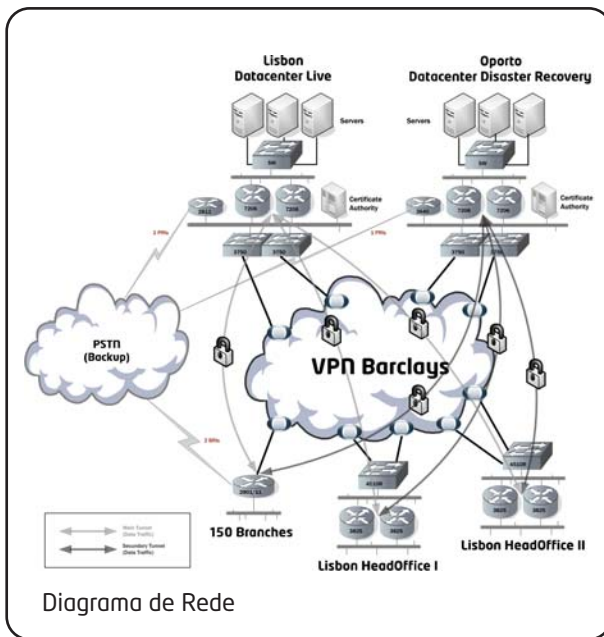
A equipa constituída para este efeito recomendou a fusão das infra-estruturas de voz e dados numa única estrutura, através da utilização de uma solução de Telefonia IP, desde a Wan até aos postos de trabalho.

Com esta solução, todas as comunicações de voz e dados da sede, e desta com as agências, passaram a estar integradas na VPN (Virtual Private Network), numa única infra-estrutura de acesso e equipamento.

A nova realidade implicou a optimização da rede IP-MPLS, anteriormente implementada, protocolo IP de última geração

e a descontinuação dos sistemas de comutação de voz tradicionais (PABX), substituindo-os por Telefonia IP numa arquitectura de Cisco Call Manager, na sede e em toda a rede de agências, com a disponibilização de novos serviços para os utilizadores como por exemplo Unified Messaging.

De modo a simplificar a gestão interna da infra-estrutura de comunicações foi utilizada uma solução de Managed Service na qual, a Oni Communications, assegura a instalação, manutenção e gestão de todos os equipamentos. A este modelo de simplificação da gestão de serviços, a Oni Communications aliou ainda um inovador modelo financeiro que tem por base um flat fee por posto de trabalho.



Desafio | Inovação

De acordo com o responsável da Oni Communications pelo desenho da solução, “encetámos um desafio em conjunto com o banco, de modo a reformular a rede, no sentido de a adequar à expansão de balcões e de interligar a telefonia IP com a rede telefónica pública através da gateway da Oni Communications. Segundo requisitos específicos do banco, foram também introduzidas novas funcionalidades no âmbito da segurança tais como, a encriptação de toda a informação que circula na rede do banco e também a implementação da solução de Network Admission Control da Cisco Systems, cuja concepção foi pioneira na Península Ibérica.”.

O responsável comercial pelo projecto adianta ainda que, “a Oni Communications passou a assumir o outsourcing total das tecnologias de comunicação do banco, conferindo-lhe a comodidade de ter um único interlocutor para todas as questões associadas às comunicações”.

Avaliação

Sobre a necessidade de reestruturar a rede de comunicações, **Sílvia Alves, Directora da Área de Service Delivery e do Departamento de Tecnologias de Informação do Barclays Bank**, afirma que “o banco tem vindo, desde 2004, a sofrer um grande processo de crescimento que nos levou a aumentar o número de agências de 43 para 150 até final de Junho de 2007. Sendo a missão da nossa equipa a satisfação do cliente interno e externo através da melhoria constante do serviço prestado, entendemos que a evolução da rede de comunicações era um aspecto fundamental para o cumprimento destes objectivos”. Neste sentido, “o banco avaliou diversas soluções disponíveis no mercado, optando pela que melhor se adequava às necessidades do Banco, em termos de fiabilidade e que possibilitava agilizar de uma forma mais eficaz o processo de abertura de novas agências, bem como poder permitir o aumento da robustez da infra-estrutura de segurança”.

Quanto à escolha da Telefonia IP, **Sílvia Alves**, considera que “inicialmente, com voz e dados separados, era necessário ter duas equipas distintas que trabalhavam em paralelo na gestão da rede. Actualmente, a telefonia IP permite que esse trabalho seja feito por uma única equipa, simplificação que se reflecte

no serviço que é prestado ao cliente. Paralelamente a este aspecto, a Telefonia IP permite-nos colocar sobre um aparelho vulgar como o telefone, uma série de funcionalidades adicionais, bem como passa a permitir a mobilidade do serviço”.

Em relação à citada reformulação da rede, acrescenta **Rajendra Chandracant, Engenheiro de Comunicações do Barclays**, “esta reformulação, veio facilitar não só a migração física do Centro de Processamento de Dados do Banco, para um site remoto, como também a conectividade para o novo edifício dos Serviços Centrais. Ao nível da segurança, fazem parte deste serviço, a implementação, segundo as melhores práticas do mercado, da encriptação de tráfego na rede de dados (IPSEC) e o Network Admission Control (NAC)”.

No que diz respeito à escolha de um operador único, **Sílvia Alves** afirma que “a opção por um modelo de outsourcing global com a Oni Communications, veio na sequência da necessidade de implementar um modelo operacional assente no cumprimento de resultados tangíveis e de níveis de serviço mensuráveis, bem como um efectivo controlo dos custos globais de comunicações”.