

# Case Study

## Finibanco

O Finibanco iniciou há cerca de dez anos uma parceria com a Oni Communications no sentido de desenvolver a sua infra-estrutura de comunicações. Para responder às necessidades apresentadas pelo cliente, a Oni Communications recomendou a fusão das infra-estruturas de voz e dados implementando uma solução de telefonia IP baseada em equipamentos Cisco System.



## Enquadramento

---

Criado em 1993, o Finibanco caracteriza-se por ser um banco de retalho, contando actualmente com uma rede de agências em todo o país. Sendo a Banca Tradicional a principal área de actividade, o Finibanco actua ainda noutras vertentes, como a Banca de Investimento e a Gestão de Activos.

Com 140 balcões instalados à data, poderá até final de 2008 atingir os 200 balcões. Ao nível do BackOffice, o banco dispõe de três edifícios centrais no Porto e três em Lisboa.

Em 2004, e face a um aumento significativo de balcões, os responsáveis pelo Finibanco consideraram a possibilidade de

reestruturar a sua rede de comunicações, não só para desenvolvê-la em termos tecnológicos mas também tendo uma perspectiva de redução de custos.

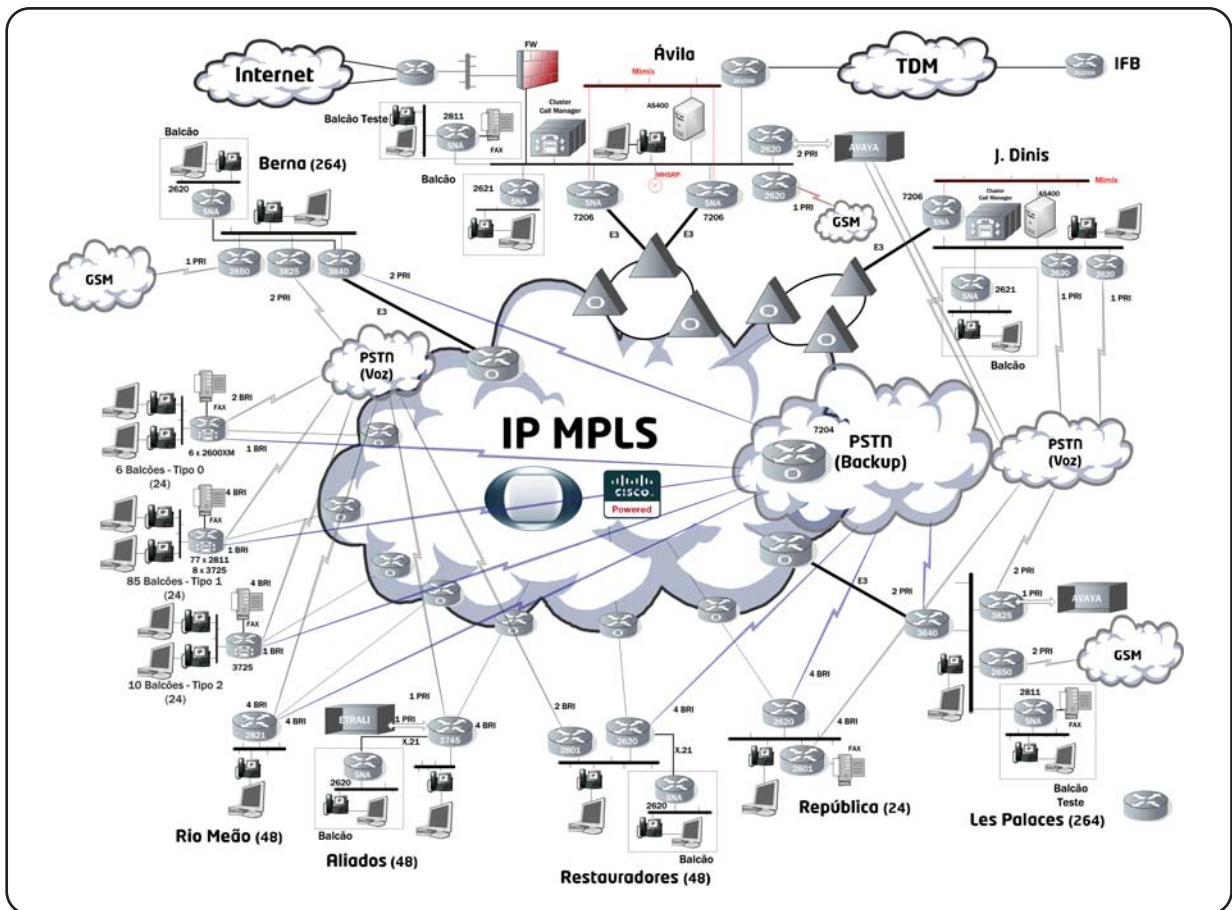
Dado que à altura existia já uma parceria ao nível do serviço de telecomunicações, a Oni Communications propôs ao Finibanco a adopção de uma solução de convergência de voz e dados baseada na Telefonia IP.

## A Solução

---

Tendo em conta o contexto descrito, a Oni Communications desenvolveu um projecto-piloto com um dos balcões do Finibanco utilizando uma solução de Telefonia IP em Call Manager Express. Esta primeira experiência correspondeu às expectativas iniciais pelo que foi estendida a todos os balcões do Finibanco posteriormente abertos.

Após esta primeira fase, seguiu-se uma reestruturação integral da rede através da Telefonia IP a todos os edifícios e balcões do banco.



## Desafio | Inovação

De acordo com o responsável pelo desenho da solução “este projecto teve essencialmente dois momentos: um que se materializou na coexistência da tecnologia tradicional TDM dos balcões mais antigos com a implementação da Telefonia IP nos mais recentes, e um segundo momento, que constituiu o verdadeiro desafio, e que foi a possibilidade de uniformização do equipamento de voz e dados da rede do Finibanco sem impacto na sua actividade, durante as migrações tecnológicas”.

Refere ainda o mesmo responsável que “os principais aspectos tidos em consideração para a elaboração da solução foram a resiliência da rede, convergência do tráfego de voz e dados, respeitar a necessidade de mobilidade dos utilizadores e a redução de custos de operação e manutenção”.

O responsável comercial da Oni Communications pelo projecto, refere ainda que “foram não só cumpridos tecnicamente todos os desafios que o cliente nos colocou como ainda foi proposto ao banco um modelo financeiro para a rede de voz e dados, que permite estimar com total exactidão os custos associados à incorporação de novos balcões e colaboradores, constituindo um grande conforto do ponto de vista de planeamento financeiro.”

## Avaliação

O projecto para a implementação desta solução iniciou-se em Setembro de 2005 tendo ficado finalizado durante o 1º trimestre de 2006.

Sobre o projecto **José Costenla, Director Coordenador**, afirma que o Finibanco “apostou sempre na tecnologia, o que permitiu ao banco ter hoje uma presença consolidada não só nos canais de distribuição presencial (balcões) mas também nos não presenciais (banca telefónica, internet banking). A rede de comunicações é o esqueleto que dá corpo ao banco. Como tal, procurámos sempre valorizá-la e torná-la o mais eficaz e flexível possível.”

No que diz respeito às vantagens da solução implementada, **David Vieira, Responsável pela área de Comunicações**, considera que “para além dos aspectos económicos, como estimar antecipadamente os custos inerentes ao crescimento da estrutura, a simplificação na gestão da rede e a mobilidade são aspectos muito relevantes que nos permitem acrescentar valor ao negócio”.

Quanto à parceria com a Oni Communications, o mesmo responsável revela que “tem sido um processo desenvolvido degrau a degrau, sempre com resultados muito positivos, pelo que a satisfação face ao trabalho desenvolvido e aos resultados alcançados é muitíssimo positiva”.