

## Case study BPI

### O desafio

No âmbito do desafio dos novos modelos de trabalho e digitalização da organização, o BPI escolheu a NOS para endereçar dois grandes desafios. Em termos de transformação digital o banco pretendia realizar a sua renovação e revolução tecnológica no seu percurso para a digitalização. Para tal, pretendia implementar comunicações unificadas. Para concretizar estas soluções, era ainda necessário um aumento relevante da conectividade em todos os edifícios e balcões. Foi também apresentado um desafio de aumento de produtividade, que seria promovido pela implementação de um projeto que procurava aproximar os especialistas de produtos mais complexos e estruturados de clientes finais, gestores de conta e balcões. Neste formato, através de conteúdos de vídeo e videoconferência seriam realizadas ligações com clientes e balcões que agilizavam processos de contato e esclarecimento.

### A solução

Com esse propósito, para além de uma solução de Cloud interna, foi apresentada a substituição das redes wan/lan de toda a infraestrutura de rede nacional e de segurança do banco. Adicionalmente foram ligados todos os balcões e edifícios nacionais e internacionais em rede. Foram ainda criadas 150 salas de videoconferência para aumento de produtividade das equipas e balcões, criado um portal de vídeo interno que encerra todas as informações e dados críticos da empresa. O banco tem ainda implementada uma solução de voz móvel e toda a plataforma de SMS banking e token (600.000 sms/mês) foi desenvolvida pela NOS.

O tema da mobilidade e transformação digital acarreta riscos, pelo que foram também implementadas soluções de Segurança como a implementação de NAC (Network Access Control) e ainda de uma solução de clean pipes. Adicionalmente e dado que existe um aumento crescente da mobilidade de equipas e colaboradores, também foi implementada uma solução de MDM – Managed Mobile que permite incrementar a segurança de equipamentos móveis em modelo remoto. Esta transformação digital e promoção da mobilidade passou também pela implementação de soluções de Unified Communications. Neste âmbito, foram implementadas soluções de wifi e wifi-guest em todos os edifícios e balcões, streaming de vídeo, desenvolvimento de comunicações, gravações de negócios e comunicações nas salas de mercados em Portugal e Espanha. Estas soluções foram desenvolvidas tendo por base uma infraestrutura de HCS, que permite gerir da melhor forma os picos de rede. Todas estas soluções são suportadas por um End-User Support NOS que oferece suporte local a colaboradores do BPI.

### A transformação

Este processo de transformação digital foi dinamizado incentivando, como era propósito inicial, a mobilidade de recursos e obtendo total sucesso. Assistiu-se a um aumento da produtividade pela implementação de soluções de vídeo e comunicações unificadas. Foram obtidas melhorias operacionais significativas, havendo lugar a uma redução de custos pela implementação de soluções de comunicações, que minimizam recursos e deslocações.

Adicionalmente foi alcançado um aumento da segurança acrescida da infraestrutura e ferramentas em mobilidade. Sendo ainda de realçar um aumento da proximidade ao End-User pela presença de uma equipa dedicada de suporte na empresa.

### Sobre o BPI

O Grupo BPI – liderado pelo Banco BPI e centrado nas atividades de banca de empresas e de retalho e na prestação de serviços de banca de investimento e de gestão de ativos e nos seguros vida e não-vida, é o 3.º maior grupo financeiro português com ativos de €41 biliões, recursos de clientes de €32 biliões e uma carteira de crédito de €28 biliões. O grupo tem 8.600 colaboradores, 847 unidades comerciais e serve 3 milhões de clientes.