



Kompanija: Eurobank EFG Štedionica a.d. Beograd

Industrija: Bankarstvo

Lokacija: Srbija

Broj zaposlenih: 1503

Izazov:

- Da kao nova banka na tržištu brzo postigne prisustvo na tržištu
- Da uspostavi poslovanje sa stanovništvom kao brend zasnovan na inovativnim proizvodima i uslugama
- Da kreira tehnološku infrastrukturu koja može da podrži rast i obezbedi poslovnu agilnost

Rezultati:

- Dramatičan rast: od samo jedne ekspoziture u 2003. godini, banka sada (do juna 2008. godine) posluje sa 123 ekspoziture
- Značajna poslovna agilnost, zahvaljujući kojoj je otvaranja 70 novih ekspozitura završeno u 10 dana
- Čvrsta kontrola troškova, ostvarena pomoću konvergovane mreže sa smanjenom kompleksnošću i podrškom centralizovanih servisa

Rešenje:

Fleksibilna platforma za poslovanje sa operativnom efikasnošću i produktivnošću zaposlenih koja istovremeno dozvoljava da nove poslovne funkcionalnosti budu dodate u budućnosti.

Zasnovano na Cisco-vom industrijskom rešenju za optimizaciju ekspozitura, ovo je omogućeno uz pomoć:

- Cisco-ve konvergirane mreže koja podržava IP telefoniju i sve poslovne aplikacije
- "End-to-end" bezbednost kroz Cisco Self Defending Network
- Uobičajenu poslovnu infrastrukturu isporučenu kroz mrežu kao platformu.

CISCO mrežna rešenja su platforma za brzi rast Eurobank EFG u Srbiji

Arhitektonska platforma mreže daje Eurobank EFG sigurnu osnovu za saradnju, nove servise za korisnike i čvrstu kontrolu troškova.

Izazov

Srbija je 2001. godine doživela priliv investicija i postala centar pažnje naročito grčke, austrijske i italijanske banke tražeći konsolidovanje regionalne franšize. Ubrzani rast ekonomije je bio početak za povećanje izdataka konzumenata i izgled bliže integracije sa Evropskom Unijom.

Jedan od zainteresovanih regionalnih igrača bila je Eurobanka EFG Grupa, internacionalna bankarska organizacija sa ukupnom aktivom od Eur. 68,4bn. Grupa ima 22000 zaposlenih, a svoje proizvode i servise nudi kako putem svoje mreže sa preko 1500 ekspozitura i prodajnih mesta, tako i alternativnim distributivnim kanalima.

U širem regionu Jugoistočne i Centralne Evrope (Nova Evropa), Eurobanka EFG Grupa se rangira među najboljim bankama u svim zemljama u kojima je prisutna, naime u Bugarskoj, Srbiji, Rumuniji. Od 2006. Eurobanka je ušla na tržišta Poljske, Turske, Ukrajine i Kipra. Eurobanka EFG Grupa je do sada investirala u Novu Evropu oko 2 biliona evra. Eurobanka EFG je član EFG Grupe, treće po veličini bankarske grupe u Švajcarskoj, prema UBS-u i Credit Suisse-u. Eurobanka EFG se takođe nalazi među najvećim grčkim kompanijama izlistanim prema kapitalizaciji tržišta i uživa široku osnovu akcija od preko 210,000 akcija.

Eurobanka EFG Grupa je ušla na srpsko tržište 2003. godine, kupivši Poštansku štedionicu, malu banku fokusiranu na velike korporativne klijente, koja je radila sa samo jedne lokacije. Strategija Eurobanke EFG je ipak bila da postane jedna od vodećih univerzalnih banaka u Srbiji. Bila je potrebna nova osnova, kako bi se ubrzano stvorilo jako prisustvo na tržištu, nudeći inovativne finansijske proizvode, zajedno sa odličnom korisničkom uslugom kroz mrežu lokalnih ekspozitura.

Odgovornost banke je bilo stvaranje konvergentne, sigurne i skalabilne infrastrukture bazirane na Cisco mreži, smeštene u srce poslovanja usvajanjem načela "Mreža kao platforma". Centralizovani servisi su ključni deo bankarske strategije i obuhvataju ključne bankarske aplikacije i Cisco IP telefoniju.

Rezultati

Konkurencija između 35 banaka koje trenutno postoje u Srbiji je velika, te uspeh Eurobanke EFG čini još impresivnijim. Još od samog početka 2003. banka se rangira među 5 najboljih (zaključno sa 31.12. 2007.), prema učešću na tržištu, ukupnoj aktivni, i mreži ekspozitura u Srbiji, kako Narodna banka Srbije izveštava.

Podrška eksplozivnom rastu

Do eksplozivnog rasta je došlo u Srbiji, posebno akvizicijom Nacionalne štedionice 2006. godine, što je donelo još 70 ekspozitura na 34 postojećih. Brzina inkorporiranja ovih ekspozitura u već postojeću mrežu pod jedinstvenim vizuelnim identitetom naglašava vrednost vizije banke. Nakon dva meseca opreznog planiranja banka nije samo instalirala nove lokalne mreže u svaku od novih ekspozitura, koristeći standardizovanu konfiguraciju baziranu na Cisco opremi, već je uspeła i da svih 70 ekspozitura postavi na mrežu za samo 10 radnih dana.

Efi Persvia, direktorka IT sektora Euroban EFG kaže: "Imati standardizovane polise i konfiguracije znači da možemo postaviti jednu ekspozituru na mrežu u roku od tri sata."

Uspostavljanje kontrole troškova

Kada su se jednom povezali sa korporativnom mrežom, osoblje ekspoziture je moglo da pristupi istim ključnim bankarskim aplikacijama i servisima IP telefonije dostupnim u okviru banke. Centralizovani servisi su ključni faktor strategije ove banke i uz pomoć njih je uspostavljena značajna kontrola troškova.

Banka je otvorena u martu 2004. godine, sa centralom i 5 ekspozitura. Ključne bankarske usluge se pružaju uz pomoć i-flex-a, integrisanih finansijskih aplikacija sada poznatog kao Oracle Financial Services.

Upotreba Cisco Unified Communications Manager (Objedinjenih komunikacija) za IP telefoniju omogućila je banci da izbegne i troškove poziva koji se unutar banke obavljaju preko javne mreže. Pored toga, benefiti "toll-bypass" (gde se pozivi ne naplaćuju preko javne telefonske mreže) dopiru sve do operacija banke u drugim zemljama, budući da se pozivi obavljaju preko korporativne mreže. Centralizacija glasovnih servisa je takođe omogućila banci da izbegne velike troškove i komplikovano instaliranje razdvojenih PBX-ova u svakoj ekspozituri.

"Imati standardizovane polise i konfiguracije znači da možemo postaviti jednu ekspozituru na mrežu u roku od tri sata."

Efi Persvia, direktorka IT sektora Eurobank EFG

Omogućavanje poslovne agilnosti

Proširivanje uobičajenog paketa prodajnih i servisnih funkcija na sve ekspoziture unapređuje kako korisnički servis tako i produktivnost zaposlenih. Pošto se ključne poslovne aplikacije usmeravaju iz centralne na ostale ekspoziture, banka je u mogućnosti da brže pruža svoje usluge svojim korisnicima i istovremeno ima centraizovanu polisu za upravljanje i usklađivanje.

Jednostavnost sa kojom je mreža odgovorila na rast banke je jedna strana posleovne agilnosti. Druga je kolaboracija i lakoća kojom se sprovode promene, zatim i mobilnost – gde ljudi, njihovi telefoni i usluge mogu da se kreću unutar kompanije - a sve je omogućeno zahvaljujući Cisco Unified Communications Manager.

Tokom 2007, oko 500 ljudi je promenilo lokaciju unutar banke. Pružanje glasovnih i servisa podataka zaposlenima koji menjaju mesto je jednostavno kao izvući kabl za mrežu iz jednog IP telefona i staviti ga u drugi. U samo jednom danu, 75 ljudi je promenilo kancelariju.

Komunikacije su poboljšane postojanjem plana koji omogućava korisnicima da po broju telefona identifikuju ekspozituru i mesto iz kog dolazi poziv. Pozivi ka zaposlenima u mreži su automatski usmereni na sledeću dostupnu osobu, i na taj način se pospešuje produktivnost.

“ Mreža nam omogućava da budemo veoma, veoma fleksibilni i zbog toga posluje brže nego naši konkurenti “ kaže gđica Presvija. “Povećana saradnja među ekspoziturama i glavne kancelarije omogućila je stvaranje i brzo dobijanje novih finansijskih proizvoda i inicijativa. Na primer, akcija “Evro 10%” je privukao 144 miliona evra štednje , ponudom viših kamata kao deo promocije oktobra 2007. kao meseca štednje.”

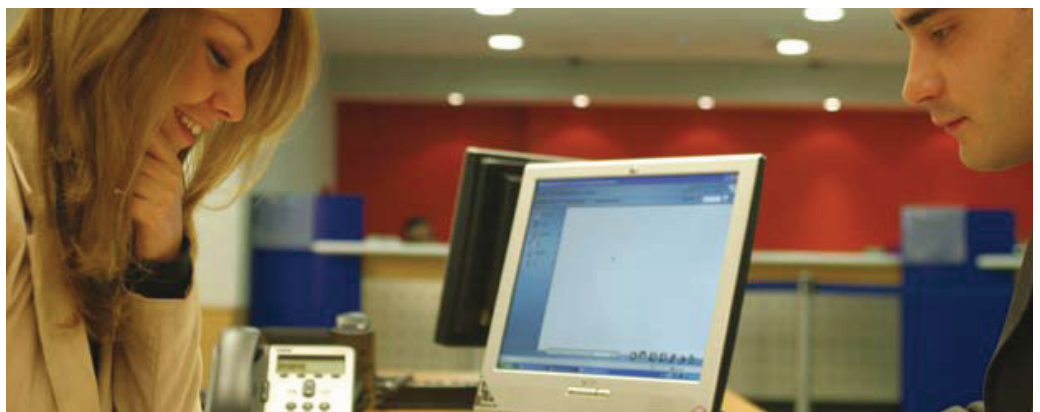
U skladu sa strategijom korporativne odgovornosti

Eurobanka EFG je od osnivanja 2006. kombinovala svoju strategiju rasta sa jakom finansijskom potporom prema odgovornim poslovnim operacijama. Odgovornost prema društvu, zaposlenima i klijentima se prepoznaje kao jedna od ključnih vrednosti koja prožima dnevne poslove Eurobank EFG Grupe, i olakšava ostvarivanje njene vizije. Kao rezultat toga što je Eurobank EFG Grupa preuzela Nacionalnu štedionicu, stvoren je sadržajan program vredan 3 miliona Evra pod nazivom “Investiranje u evropske vrednosti” i to sa tri glavna stuba:

- “Eurobank EFG SCHOLARSHIP”, za najbolje studente Državnog Univerziteta Srbije
- “Eurobank EFG PARKS”, za obnavljanje centralnih parkova u Srbiji
- “Eurobank EFG PET CENTRE”, za rano otkrivanje raka kroz pozitrono zračenje u okviru Kliničkog centra Srbije

Osim pomenutog, banka je aktivno saradivala sa Centrom za inkluzivno društvo na projektima za prilagođavanje kompletne mreže ekspoziture ljudima sa hendikepom.

Viđenje Eurobanke EFG da je mreža platforma se takođe vidi kao jednu od uloga u široj društvenoj odgovornosti. Centralizovanje servisa na konvergiranoj mreži je redukovalo emisiju ugljen dioksida i smanjilo potrošnju energije. Banka je takođe imala mogućnost da korišćenjem Cisco opreme učestvuje u zaštiti životne sredine. U pitanju je ekstenzivna upotreba, na primer, rangiranje Cisco Integrated Series Routers, koji -u jednoj kutiji – podržava širok asortiman servisa kao što su voice, security i wireless, a pri tom nestala potreba za odvojenim uređajima.



Rešenje

Odluka banke da izabere Cisco-vo rešenje bila je laka. Ne samo da je Cisco bio vendor po izboru Eurobank EFG Grupe- zbog samog rešenja i odnosa cene prema kvalitetu, već i zbog njegovog arhitektonskog pristupa koju su podržali gđca Presvia i celi njen tim.

Presvia kaže: "Od početka smo planirali da rast u narednih 5 godina bude praćen i razvojem mreže koja bi podržala razne projekte banke. Skalabilnost i modularnost infrastrukture znači da smo bili u mogućnosti da izađemo u susret ovim zahtevima a da nije bilo potrebe za velikim rekonfigurisanjem sa skupom opremom."

Mreža je zasnovana na Cisco Service-Oriented Network Arhitekturi (SONA). Ovaj pristup pruža osnovu za uspostavljanje servisa zasnovanim na mrežama, kao što su bezbednost, mobilnost i identitet i njihovo povezivanje sa aplikacijama koje omogućuju poslovna rešenja. Sa ovim pristupom banka je transformisala moć sopstvene mreže kako bi povećala poslovnu agilnost korišćenjem postojećih servisa i minimalnim remećenjem infrastrukture, kao i pojednostavljivanjem fleksibilnosti servisa.

Ključni faktor u infrastrukturi banke bila je zaštita investicija. Dok je rast zahtevao dodatke mreži ili podizanje neke opreme na viši nivo, zamena cele infrastrukture ili redizajniranje iste nije bilo potrebno.

Infrastruktura banke je uspostavljena na Cisco LAN (lokalnoj mreži) u svim ekspoziturama koje su povezane nazad sa IT centrom banke preko digitalnih linija (DLL) kao osnova i ISDN linkova, kao podrške. Ove će biti unapređene na Multi-Protocol Label Switching (MPLS) kada lokalni provajderi budu imali tu mogućnost. Oim ekspozitua, banka ima jednu centralnu zgradu (Head Office), nekoliko pomoćnih (Back Office) i četiri ćerke kompanije sa preko 250 zaposlenih (EFG Retail Services, EFG Leasing, EFG Business properties, EFG Securities). Sve ove jedinice su povezane na IT centar sa optičkim linkovima (Fibre Optic Links) kao primarnom konekcijom i DLL linijama kao podrškom. Optička infrastruktura je podignuta na MPLS početkom godine.

Cisco Catalyst 6500 svičevi formiraju osnovu mreže sa pristupom WAN-u preko Cisco 3800 rutera. Centralizovano obavljanje poziva je omogućeno preko Cisco MCS-78245 Unified Communications Manager Appliance koji podržava preko 1478 IP telefona širom zemlje, uglavnom IP telefone 7912,7940 i 7960. Visok nivo elastičnosti je osiguran preko centra za oporavljanje od štete koji kopira glavne konfiguracije IT centra.

Uvođenje i-flex-a olakšalo je uvođenje QoS (Quality of Service – Kvalitet servisa) u mrežu da omogući prioritizaciju saobraćaja (pošto je i-flex osetljiv na kašnjenje) i kreiranje regionalnih centara. Fleksibilnost infrastrukture osigurana je odlukom da se premeste neki servisi u Rumuniju, što je zahtevalo veći protok između ove dve zemlje i prelazak na Cisco 7206 ruter u Srbiji.

U 2007. godini, kada je Nacionalna Štedionica pripojena Eurobank EFG banci, mreža se suočila sa najizazovnijim testom kada je trebalo dodati 70 ekspozitura, koje su u proseku imale po 10 zaposlenih. To je bio izazov koji su Presvia i njen tim prevazišli vrlo lako. Instalirane su nove LAN mreže i povezane sa korporativnom mrežom preko Cisco 2800 Series Integrated Services rutera.

Bezbednost je važan deo cele mreže koji proizilazi iz Cisco end-to-end pristupa, po imenu Self-Defending Network. Korišćeni su razni uređaji i tehnike, uključujući firewall, šifrovanje saobraćaja, Cisco sistem za prevenciju upada i Cisco sistem za nadgledanje, analizu i reakciju (Cisco Security Monitoring, Analysis, and Response System - Cisco Security MARS), sve bazirano na "all-inclusive" rešenju koje obezbeđuje banci mogućnost da vidi i reaguje na sve bezbednosne pretnje.

Sledeći korak

Kontinuirani razvoj i rast banke se vidi kroz otvaranje ekspozitura širom zemlje. Banka trenutno procejuje Cisco Wide Area Applications Services (WAAS). Ovo je moćna aplikacija, a WAN optimizacija je rešenje koje poboljšava performanse TCP aplikacija u ekspoziturama. Ono će optimizovati performanse za udaljene korisnike koji pristupaju podacima kroz centralizovani centar za obradu podataka i smanjuju troškove kroz konsolidaciju opreme u ekspoziturama, poboljšavaju protok WAN-a i pojednostavljaju zaštitu špodataka.

Invetirajući u inteligentne mrežne platforme, Eurobank EFG može u svakom trenutku neprimetno da uključi nove tehnologije da bi podržala rastuće poslovne zahteve.

Lista proizvoda

Routing and Switching

- Cisco Catalyst 6500 Series Switches
- Cisco Catalyst 3700 and 3800 Series Routers
- Cisco 7200 Series Routers
- Cisco Series 1700 and 2800 Integrated Services Routers

Network Management

- Ciscoworks LAN Management Solution

Security

- Cisco Firewall Service Module
- Cisco ASA 5500 Series Adaptive Security Appliances
- Cisco Intrusion Prevention System
- Cisco Security Agent
- Cisco Security MARS

Unified Communications

- Cisco Unified Communications Manager
- Cisco MCS-7825 Unified Communications Manager Appliances
- Cisco Unified IP Phones 7912, 7940, 7960 and 7936 models Cisco Unified IP

Za više informacija

Ukoliko želite da saznate više o Cisco pristupu mrežnoj arhitekturi, posetite:

www.cisco.com/en/US/netsol/ns629/networking_solutions_market_segment_solutions_home.

Za više informacija o Eurobank EFG i Eurobank EFG Group, molimo posetite www.eurobankefg.rs i www.eurobank.gr



Americas Headquarters
Cisco Systems, Inc.
San Jose, CA

Asia Pacific Headquarters
Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.
Singapore

Europe Headquarters
Cisco Systems International BV
Amsterdam, The Netherlands

Cisco has more than 200 offices worldwide. Addresses, phone numbers, and fax numbers are listed on the Cisco Website at www.cisco.com/go/offices.

CCDE, CCENT, Cisco Eos, Cisco Lumin, Cisco Nexus, Cisco StadiumVision, the Cisco logo, DCE, and Welcome to the Human Network are trademarks; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn is a service mark; and Access Registrar, Aironet, AsyncOS, Bringing the Meeting To You, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, CCVP, Cisco, the Cisco Certified Internetwork Expert logo, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, the Cisco Systems logo, Cisco Unity, Collaboration Without Limitation, EtherFast, EtherSwitch, Event Center, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, GigaDrive, HomeLink, Internet Quotient, IOS, iPhone, iQ Expertise, the iQ logo, iQ Net Readiness Scorecard, iQuick Study, IronPort, the IronPort logo, LightStream, Linksys, MediaTone, MeetingPlace, MGX, Networkers, Networking Academy, Network Registrar, PCNow, PIX, PowerPanels, ProConnect, ScriptShare, SenderBase, SMARTnet, Spectrum Expert, StackWise, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, TransPath, WebEx, and the WebEx logo are registered trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the United States and certain other countries.

All other trademarks mentioned in this document or Website are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (0805R)