



intelligent management

BANK Watch

POLITICA BALCANICĂ ȘI MACROECONOMICĂ, À LA GREC

paginile 14-17

GTS Telecom
www.gstelecom.ro

COPIERE

Tehnologie: Laser

Viteză: color și alb-negru 20 pagini/minut

Memorie: 768 MB + 60 GB Hard Disk Drive

Alimentare cu hârtie: 2 tăvi x 250 coli + bypass

Dimensiuni hârtie: A6 - A3+

Greutate hârtie: până la 256 gr/mp

Duplex

Alimentator fata-verso de originale

PRINTARE REȚEA STANDARD

Viteză: color și alb-negru 20 pagini/minut

Limbaj standard: PCL5c, PCL6, RPCS™

Rezoluție: 1200 dpi

Interfață standard: USB2.0 Host, USB device, Ethernet 10 base-T/100 base-TX

SCANARE REȚEA STANDARD

Viteză scanare 41 pagini pe minut (A4)

Rezoluție maximă 600 dpi

Format: PDF/JPEG/TIFF/High compression PDF

Drive: Network, TWAIN

Scan to e-mail: SMTP, POP3, TCP/IP

Scan to folder: SMB, NCP, FTP protocol (cu autentificare)

ALTE OPȚIUNI

- casete suplimentare hârtie
- finisher
- booklet finisher
- interfață fax

ROEL

HEAD OFFICE

5, Bibescu Voda Str.,
Bl. 5a, Bucharest 4, Romania

Phone (021) 3354809

Mobile 0727300616

Fax (021) 3354871

TRAINING CENTER

2, Burebista Blvd., Bl. D14

Phone (021) 3233555/3202769

Mobile 0727300617

Fax (021) 3220967

Branch Office

Arad
Bacau
Baia Mare
Bistrita
Brasov
Buzau
Cluj-Napoca
Constanta
Craiova
Deva
Galati
Giurgiu
Iasi
Oradea
Pitesti
Ploiesti
Sibiu
Suceava
Tg. Jiu
Tg. Mures
Timisoara
Rm. Valcea

Phone

(0257) 306301
(0234) 206206
(0262) 206606
(0263) 206306
(0268) 306306
(0238) 406406
(0264) 406406
(0241) 606606
(0251) 406406
(0254) 206106
(0236) 406406
(0246) 206206
(0232) 206206
(0259) 407707
(0248) 206206
(0244) 406906
(0269) 206206
(0230) 206506
(0253) 206406
(0265) 206206
(0256) 306306
(0250) 702701

Fax

306300
206200
206600
206300
306300
406166
406400
606600
406400
206100
406400
206200
206200
407700
206200
406907
206200
206500
206400
206200
306300
702700

e-mail

ar@roelgroup.com
bc@roelgroup.com
mm@roelgroup.com
bn@roelgroup.com
bv@roelgroup.com
bz@roelgroup.com
cj@roelgroup.com
ct@roelgroup.com
dj@roelgroup.com
hd@roelgroup.com
gl@roelgroup.com
gr@roelgroup.com
is@roelgroup.com
bh@roelgroup.com
ag@roelgroup.com
ph@roelgroup.com
sb@roelgroup.com
sv@roelgroup.com
gj@roelgroup.com
ma@roelgroup.com
tm@roelgroup.com
vl@roelgroup.com

RICOH

Multifuncțional laser color

Aficio™ MPC 2050AD

2499 €

(fără TVA)

*



imaginea reprezintă varianta cu opțiuni

* prețul este valabil pentru vânzare sau închiriere în sistem servicii



Pact non-agresiune monetară?

Sună a la Avatar, dar e lumea în care am evoluat, în care războaiele de cîmpire teritorială, supremația imperiilor a fost înlocuită cu războaiele pentru accesul la resursele naturale, iar birurile s-au transformat în sofisticate instrumente financiare. Când multinaționalele s-au simțit strămțorate în spațiile în care funcționau, suprastatalitatea care le caracterizează a reacționat, conform unui "deja vu" istoric (și expansionist). În combinație cu democratizarea uluitoare a tehnologiei și închiderea epocii sistemului comunist, în numai un deceniu planeta s-a globalizat... economic, informațional, noi competiții s-au lansat și noi sindicalizări pentru a face față competiției s-au creat. De la supremația teritorială la cea asupra resurselor, trecând prin suprastatalitatea multinaționalelor și până la lupta pentru supremația monetară n-a mai fost decât un pas. Practic, ultimele evenimente din lumea financiară trebuie, în opinia mea personală, privite din această perspectivă. (Cum ne puteam închipui că dolarul va asista neputincios la deprecierea sa în sistem domino și va accepta cuminte să-și piardă rolul de monedă de referință?)

Am rămâne cel puțin cârcotași dacă nu chiar ipocriți să nu salutăm lista nesfârșită de beneficii ale acestui vârtej de transformări. Ca la carte, parte din transformări au fost incrementale, altele ținînd intervenționiste și altele, subscrise celei de-a treia categorii, programatice. Dar, ca orice sistem în echilibru, rămâne provocat permanent de instabilitate și amenințat de dezechilibru.

Cel puțin două elemente esențiale stabilizării și sustenabilității unei transformări sistemice de succes n-au putut ține pasul. Unul este legat de armonizarea mentalităților, de capacitatea atât de diferită a populațiilor și indivizilor să încubeze și să adopte schimbarea, de bagajele culturale pe care fiecare ține cu orice preț să le care după el. Al doilea (în strînsă legătură cu primul) vizează calitatea conducătorilor și agenților de schimbare, de la politicieni și lideri economici, elite profesionale și manageriale până la guverne, state, precum și reglementări capabile să acopere scenarii multiple de derapaj. (set extins de reguli după care orice liberalizare în exces e predispusă la haos și abuz)

Și, fiindcă discutăm de echilibre sistemice, evenimentele lumii financiar-bancare din ultimii doi ani nu încetează să răstoarne toate previziunile elaborate de specialiști. Ele nu contrazic însă dinamica cascadei în sisteme complexe (ramură a matematicilor aplicate, cu modelări în hidrodinamică, aerodinamică, teoria valurilor, fizica pământului etc). După un studiu relativ minimal se ajunge la o concluzie firească. Nivelul de cunoștințe actual (deși la prima impresie impresionant de vast) nu e capabil să furnizeze soluții stabile pentru sisteme extrem de complexe, caracterizate de atât de mulți parametri variabili. Ca în orice modelare matematică, soluția este eliminarea unora dintre parametri variabili, astfel încât complexitatea sistemului să fie redusă. Dacă acceptăm că orice bancă multinațională este un astfel de sistem și că lanțul financiar mondial are drept verigă băncile însele, ajungem la un sistem complex care este expus unei alte dinamici decât fiecare verigă luată separat. Ne-am confruntat în anii din urmă cu o întrebare refren, pusă atât de diletanți cât și de experți: cum a fost posibil ca aceste riscuri să pară invizibile? Cel mai simplu răspuns e că riscurile erau sistemice. Ceea ce se poate traduce printr-o soluție de menținere a controlului asupra dimensiunii fiecărei verigi în parte și a unui management al riscului la nivel sistemic. Criza economică a demonstrat că liberalismul nu e capabil automat să controleze riscul sistemic și că e nevoie de intervenții macroeconomice de reglementare, deci guvernamentale. Concentrându-ne pe Uniunea Europeană, e limpede că rezultatul unei agresiuni monetare în condițiile lipsei unui Guvern centralizat (cu pachet uniform, transparent, și executat de reglementări financiar-economice) s-a dovedit a fi o reală problemă.

Rezolvarea acestei probleme trebuie să conțină o componentă etică de dimensiuni apreciabile. Insuficient considerată până acum în goana după profit și supremație.

■ MARCEINA JOAVINĂ

SUMAR

4 Servicii Call Center pentru instituții financiare

6 Debt Manager - Fasma

7 Drept bancar

9 Canale electronice de distribuție

10 Infrastructuri de plăți

12 Securitate

14 Noi bănci pentru o nouă economie

18 Outsourcing

19, 24, 28 Eficientizare bancară prin IT & C

27 Învățământ bancar

30 Predicții tehnologice pentru următorii 20 de ani



Editor: Alea Negru Vodă nr. 6, bl. C3, sc. 3
parter, 030775, sector 3, București
Tel.: 021.321.61.23; Fax: 021.321.61.30;
redactie@finwatch.ro
www.marketwatch.ro
P.O. Box 4-124, 030775

■ **Director General FIN WATCH:**
Călin Mărcușanu@finwatch.ro

■ **PUBLISHER FIN WATCH:**
Gabriel.Vasile@finwatch.ro

■ **Colegiu redacțional:**
Rodica.Tuchila@arb.ro
Adrian.Apolzan@ing.ro
Călin.Rangu@iurucservice.ro
Constantin.Rotaru@arb.ro
IDumitru@transfond.ro
Marcelina.Joavina@microsoft.com
Răzvan.Grigorescu@CEC.Ro
CChicu@alphabank.ro
CretuC@visa.com

Luiza.Sandu@marketwatch.ro
Radu.Ghitulescu@marketwatch.ro

■ **Marketing:** Valentina.Tudor@marketwatch.ro

■ **Publicitate:**
Director: Alexandru.Batali@finwatch.ro
Alexandru.Pădure@marketwatch.ro

■ **Desktop Publishing:** Omni Press & Design,
(art@opd.ro)

■ **Foto:** Septimiu Șlicaru (tslicaru@yahoo.com)

■ **Abonamente:** redactie@finwatch.ro

■ **Distribuție:**
Ionel.Tudor@marketwatch.ro
Elena.Corneanu, Sorin.Părvu

■ **Tipar:**
VISUAL 2003

■ **NOTĂ:** Reproducerea integrală sau parțială a articolelor sau a imaginilor apărute în revistă este permisă numai cu acordul scris al editurii. Fin Watch nu își asumă responsabilitatea pentru eventualele modificări ulterioare aparținând revistei.

■ **Data închiderii ediției:**
26 februarie 2010

Call Center,

primul pas spre valorificarea superioară a clienților

La momentul actual, „a avea clienți” a devenit mai important decât „a avea produse”. Companiile care încă nu au înțeles această mutație majoră sunt deja în suferință. Soluții de redresare există. Una dintre ele este focalizarea pe client — fidelizarea celor existenți și, pe cât posibil, în condițiile unei piețe în stagnare, câștigarea altora noi. Iar prima redută în interacțiunea cu aceștia este Call Center-ul.

Avea clienți” este, la ora actuală, un imperativ absolut. Soluția reprezentată de economiile draconice, reducerile de costuri de orice natură și-a atins deja limitele și începe să afecteze grav eficiența operațională. De aceea, companiile trebuie să-și schimbe radical atitudinea vizavi de potențialii cumpărători ai produselor sau serviciilor lor. Care și ei s-au schimbat. Nu mai sunt aceiași de acum doi ani, când decizia de achiziție se lua rapid, când justificarea investiției era doar o etapă formală, iar alegerea vendorului se făcea după criterii mai mult sau mai puțin explicite.

Criza economică a modificat rapid comportamentul clienților, cu efecte vizibile asupra modului în care au evoluat vânzările în toate ariile economice. Bugetele limitate, criza de lichidități, nevoia de certificare a calității produselor și/sau serviciilor achiziționate, calitatea serviciilor post-vânzare, necesitatea justificării investițiilor și demonstrarea rentabilității acestora în termeni practici, cuantificabili financiar, presiunea pe discounturi sunt doar câteva dintre elementele care au modificat irevocabil viața sales managerilor locali. Care au trebuit să învețe rapid că nu-și mai pot permite să piardă clienți, că trebuie să renunțe la vechile slogane de genul „Lasă că găsim alții!” și/sau „Să zică merci că ne-au găsit pe noi...”, verificate în anii de creștere.

Focalizarea pe client, ignorată ani de-a rândul, începe să-și demonstreze valabilitatea pe o piață în stagnare, în care menținerea și fidelizarea clienților a devenit o prioritate absolută și, nu de puține ori, unica șansă de supraviețuire. Este vorba de o schimbare de strategie importantă, care trebuie susținută prin investiții în infrastructura hardware și software. Trebuie însă recunoscut că, în actualul context economic, implementările big-bang de soluții de management al relațiilor cu clienții (CRM — Customer Relationship Management) nu sunt deloc recomandate, necesitând investiții financiare, de timp și efort considerabile. Însă un prim pas cu efecte vizibile rapid în direcția revalorificării superioare a clienților poate fi făcut prin implementarea/dezvoltarea unui Call Center. Sau prin externalizarea acestuia, respectiv accesarea ofertei furnizorilor de servicii de Call Center.

Cine are nevoie de un Call Center?

Dacă am adresa această întrebare unui furnizor de servicii sau unui vendor de soluții și infrastructură Call Center, răspunsul ar fi, probabil, unul de genul: orice companie care are 50-60 de clienți și o gamă de produse/servicii diversificată.

Schițarea portretului-robot al unei companii pentru care un Call Center este o necesitate reală de business impune, însă, luarea în calcul a mai multor parametri. În ierarhia acestora, numărul de clienți și/sau al celor de produse/servicii oferite ocupă o poziție importantă. Dar nu primul loc.

Mult mai semnificativ este, în opinia specialiștilor, un alt factor: importanța pe care respectiva companie o acordă interacțiunii cu clienții, a modului în care se realizează aceasta și a urmărilor pe care le are. Feed-back-ul clienților a devenit în era comunicării multi-canal un element care nu mai poate fi ignorat. În condițiile în care din ce în ce mai mulți potențiali

clienți își documentează și argumentează decizia de cumpărare pe baza referințelor găsite în mediul on-line, ignorarea „impreziilor” lăsate clienților este o politică perdanță pe termen lung. Iar un Call Center reprezintă, în esență, prima linie de interacțiune cu clienții sau potențialii clienți. Prin urmare, joacă un rol esențial în fidelizarea acestora, respectiv, influențează decisiv decizia de achiziție a potențialului prospect.

Ținând cont doar de aceste trei considerente (lista de motive este, desigur, mai amplă), un Call Center apare ca o necesitate evidentă în actualul context economic, în care pierderea clienților poate însemna ieșirea rapidă de pe piață.

Politica pro-client

Așa cum aminteam, un Call Center necesită, înainte de toate, definirea unei strategii axate pe client. Concret, a unei politici de Customer Service. O astfel de politică trebuie să existe nu doar la nivel declarativ sau numai în sferele înalte ale top managementului, ci trebuie structurată clar, la nivelul fiecărui departament. Și, mai ales, implementată la nivelul întregii organizații, eliminând procedurile ad-hoc, în vederea transmiterii unui mesaj unitar și consecvent către clienți și potențialii clienți.

Fără acest prim pas, încercarea de a ameliora interacțiunea cu clienții, în scopul fidelizării acestora, este în majoritatea cazurilor sortită eșecului. Fără raportarea la un set de mesaje coerente și la o serie de proceduri bine definite, îmbunătățirile nu vor avea niciun efect. Din contră, riscă să genereze efecte negative în comunitatea de clienți, dacă există discrepanțe majore — promovarea aleatorie a unui mesaj diferit, tratarea „altfel” (în sens pozitiv sau negativ) la întâmplare pot genera o solidă percepție negativă într-o comunitate on-line.

Cu toate acestea, tratamentul dife-



Servicii Call Center pentru institutii financiare

**Infoline
Customer Care
Telemarketing
Telesales
Collection
Survey**

Valoris Center este o companie in plina dezvoltare, cu experienta dovedita pe piata de contact center din Romania.

Misiunea noastra este aceea de a asigura excelenta in domeniul "relatiilor cu clientii".

Principala preocupare este clientul, iar rezultatele pe care le aducem sunt: optimizarea costurilor, cresterea vanzarilor, marketing de calitate, customer care, customer loyalty etc.

Studii de caz pe domeniul financiar - bancar:

www.valoris.ro



rențiat își are sensul său atunci când vine vorba de abordarea clienților în funcție de valoarea pe care aceștia o aduc companiei. Segmentarea portofoliului de clienți reprezintă, însă, o etapă ulterioară în dezvoltarea unui proiect customer-centric.

In-house sau externalizare?

Argumente și contraargumente există pentru ambele variante.

În criza economică pe care o traversează România (previziunile referitoare la un început de reviriment în 2010 sunt încă destul de timide și vagi), blocarea de fonduri și resurse umane într-un proiect nou, în care o companie nu are experiență, pare puțin fezabilă. De aceea, mulți specialiști recomandă demararea unui astfel de proiect în varianta externalizată.

Argumentele pro-outsourcing sunt multiple. Primul – compania client beneficiază de competențele și know-how-ul unui furnizor specializat strict în acest domeniu. În cazul României, acest argument este real, furnizorii locali de servicii de Call Center au experiența lucrului cu

clienți străini, la nivelul de standarde impuse de aceștia (respectiv de piețe cu o vastă experiență în acest domeniu). La acesta, se adaugă avantajul lucrului într-un cadru bine definit prin intermediul nivelului agreat de servicii (SLA – Service Levels Agreement). Este adevărat, însă, că definirea unui contract de externalizare, pentru o companie care nu are experiență în domeniul respectiv, reprezintă un demers dificil, în care aportul unui consultant este mai mult decât binevenit. În galeria de avantaje intrinseci externalizării mai pot fi amintite: • eliminarea cheltuielilor aferente spațiului care găzduiește Call Center-ul • eliminare cheltuielilor legate aferente personalului (salarii, training etc.) • posibilitatea previzionării cheltuielilor; • reacții rapide la creșterile sau scăderile sezoniere de volum etc.

Sunt avantaje incontestabile, dar, așa cum aminteam, există, inerent, și dezavantaje. Primul dintre ele și cel mai frecvent întâlnit (deși, poate, nu cel mai important) este cel legat de confidențialitatea datelor pe care compania client trebuie să le pună la dispoziția furnizorului de servicii de Call

Center. Puține companii acceptă „din prima” să furnizeze baza de date cu clienți, indiferent de sistemele de securitate pe care acestea le are implementate.

Un alt dezavantaj major este implicarea agenților din Call Center, care, chiar dacă activează într-un cadru reglementat și conform unor proceduri eficiente, sunt greu de motivat într-o etapă inițială. Specialiștii susțin că, în varianta externalizării, calitatea interacțiunii cu clienții este scăzută într-o primă fază, fiind necesar un training intens până când agenții acționează în conformitate cu strategia de Customer Service a companiei. Această problemă este cu atât mai delicată, cu cât impune monitorizarea constantă, în faza inițială, a interacțiunilor din Call Center. De asemenea, nici mecanismele de feed-back nu sunt la fel de eficiente ca în cazul unui Call Center realizat in-house.

Sunt o serie de probleme care trebuie luate în calcul și cântărite cu atenție, înainte luării oricărei decizii. Și pe care le vom detalia pe parcursul acestei rubrici în cadrul articolelor următoare.

■ RADU GHITULESCU



Debt Manager,

un software profesional pentru îmbunătățirea procesului de colectare de creanțe

Studiile arată că anul acesta piața colectării de creanțe este o industrie în creștere datorită numărului mare de debitori, a falimentului și a șomajului. Serviciile care includ colectarea datoriilor vor reprezenta anul acesta o direcție de afaceri cu profit. Companiile care se confruntă cu o creștere a volumului de datornici iau în mod nevoit măsuri urgente de organizare și automatizare a acestei activități, oricât de nedorite.

De la începutul crizei financiare s-a observat o creștere a pieței de recuperare creanțe și a procedurilor de business implicate. Se urmărește, într-un mod din ce în ce mai profesionist, îmbunătățirea ratei de recuperare, cu ajutorul automatizării pe baza aplicațiilor software, realizându-se, chiar și în ultimă instanță, care sunt beneficiile utilizării unui software specializat în gestionarea colectării datoriilor.

Există încă multe companii ce folosesc metode neadecvate și învechite de recuperare. Folosirea excelului, a unui simplu CRM de tipul celui folosit de Call Center-uri sau a unor aplicații depășite, și tehnologie și din punctul de vedere al funcțion-

alității, nu pot aduce rezultatele așteptate. În actuala conjunctură, cu volume din ce în ce mai mari de datornici, cu cerințe de recuperare și randament cât mai mare, acțiunile făcute manual nu au cum să aibă un grad bun de randament. De exemplu, o persoană pierde în medie cel puțin 5 minute cu trimiterea manuală a unui singur fax, mărinnd considerabil costurile alocate activității de recuperare.

Pentru recuperarea datoriilor există și metoda externalizării acestei activități prin apelarea la o agenție de tip call-center. Aceasta poate fi apelată pentru cazurile în care datoriile nu pot fi rezolvate pe cale amiabilă și este necesar ajutorul unei firme de specialitate sau și mai concret în cazurile în care se ajunge la litigii sau executări silite.

Utilizând intern, de la apariția fiecărui caz, un software profesional și aplicând în mod automat regulile și acțiunile de recuperare, aveți siguranța că relațiile cu clienții nu vor fi prejudiciate prin maniera de abordare și prin demersurile efectuate. Având control deplin asupra activității și acțiunilor întreprinse, rata de recuperare a datoriilor va crește și costurile vor fi reduse dramatic. Operațiunile de trimitere fax, SMS, mail sau scrisoare de atenționare vor fi făcute la intervale precise de timp și fără greșelile pe care un operator le-ar putea face din lipsa de timp sau concentrare.

În plus, pentru rezultate optime în activitatea de recuperare creanțe se presupune colaborarea și cunoașterea fiecărui tip de client pentru că, ținând cont de diversitatea situațiilor și a persoanelor implicate în acest proces este necesară o abordare adecvată.

În acest context, compania Fasma, firmă cu o experiență de 10 ani în dezvoltarea de soluții software axate pe cerințele clientului, a lansat a 4-a versiune a aplicației sale de colectare creanțe - Debt Manager. Această ultimă versiune vine cu module noi, menite să gestioneze volume mari de dosare și alocarea automată a acestora.

Aplicația poate stoca diferite tipuri de informații de la date personale despre client și sumele datorate de către acesta până la toate acțiunile întreprinse în procesul de colectare. Sistemul permite alocarea automată a dosarelor, atașarea documentelor la dosar, gestionarea notificărilor de plată, apeluri telefonice (prin integrarea aplicației cu un furnizor de telefonie), trimiterea de fax-uri și SMS, printarea scrisorilor și elaborarea unui plan de rambursare.

Printr-o orientare spre fluxuri de lucru personalizabile, liste de activități generate automat, organizarea în portofolii per agent și tip de creanță, Debt Manager fluidizează activitatea operatorilor și duce la rezultate mai bune în coordonarea procesului de recuperare. Module precum

CRM, Document Management, Business Process Management vă vor ajuta să urmăriți și să organizați într-un mod eficient detaliile cu privire la clienți rău platnici.

Este foarte eficientă abordarea unui client ținând cont de istoricul comportamental și de plată, iar acest lucru este posibil prin accesarea, stocarea și actualizarea informațiilor cum ar fi: telefon, adresa, e-mail precum și a plăților facute de-a lungul timpului.

Fiind o aplicație web-based, cu o bază de date centralizată, DebtManager asigură posibilitatea ca operatorii din diferite filiale să lucreze într-un mod organizat. Nu vor mai exista duplicate ale aceluiași contact sau întreruperi parțiale sau totale ale circuitului de recuperare. Rapoartele generate în mod automat, zilnic, sunt de un real folos pentru echipa de management, oferindu-le posibilitatea identificării problemelor și ajutându-i în luarea măsurilor necesare.

Aportul clienților noștri în special din segmentul B2C- domeniul bancar, asigurări, leasing, call center, precum și dorința noastră de a eficientiza software-ul destinat recuperării creanțelor, au adus aplicația Debt Manager la un nivel înalt de complexitate și maturitate.

Aplicația DebtManager are caracteristici tehnice excelente, a fost testată cu volume mari de date procesate: peste 10 milioane de contracte inițiale și importuri zilnice cu 50.000 de datornici și plăți, efectuând peste 70.000 de acțiuni zilnice. Toate paginile și acțiunile au media de încărcare de sub o secundă.

Numai cu un software profesional se poate obține creșterea randamentului și a eficienței operatorilor și se pot prelucra volume mari de date.

Considerăm că un astfel de software este soluția ideală ce vă va ajuta să evitați pierderile generate de neîncasarea la termen a sumelor. Aveți acces la informații detaliate, oferite în timp real pe baza cărora să puteți lua cele mai bune decizii.

COMPANIE: FASMA
SITE: www.fasma.ro
SITE PRODUS: www.debtmanager.ro
E-MAIL: office@fasma.ro
TELEFON: +40- 21 410 29 91
MOBIL: +40-770 800 204



Provocări juridice actuale

În anul care s-a încheiat s-au derulat multe proiecte de dezvoltare a infrastructurii operaționale având ca scop fluentizarea tranzacțiilor de decontări și plăți interbancare, proiecte gândite să permită efectuarea unui număr mult mai mare de tranzacții pe unitatea de timp, accelerând totodată circulația banilor și implicit realizarea profiturilor.



GIOVANI HORĂȚIU SCHIOPU
VICEPREȘEDINTE EXECUTIV
ROMANIAN
INTERNATIONAL BANK

Impulsul a fost dat, pe de o parte, de dezvoltarea economică mondială fără precedent din perioada 2000 – 2007, și, pe de altă parte, de aderarea României la Uniunea Europeană. Toate instituțiile de credit și Banca Națională au fost de acord și au contribuit, după puteri și competențe, la pregătirea și implementarea unor proiecte ca SENT, SAFIR, REGIS¹, iar acum SEPA².

Astfel, implementarea în viitor a SEPA va permite clienților efectuarea

de plăți în euro fără numerar către orice beneficiar situat oriunde în zona euro, prin utilizarea unui singur cont bancar și a unui singur set de instrumente de plată. Toate plățile de mică valoare în euro vor deveni „locale” și nu va mai exista nicio deosebire între plățile naționale și cele transfrontaliere din cadrul zonei euro.

1 Art. 1 din Ordinul BNR nr.34/2008 dispune: Se desemnează ca sisteme intrând sub incidența prevederilor Legii nr. 253/2004 privind caracterul definitiv al decontării în sistemele de plăți și în sistemele de decontare a operațiunilor cu instrumente financiare:

- sistemul ReGIS, sistem cu decontare pe bază brută în timp real, aflat în proprietatea și în administrarea Băncii Naționale a României;
- sistemul SENT, sistem care asigură compensarea fondurilor, aflat în proprietatea și în administrarea Societății de Transfer de Fonduri și Decontări - TRANSFOND - S.A.;
- sistemul SaFIR, sistem de decontare a operațiunilor cu instrumente financiare, aflat în proprietatea și în administrarea Băncii Naționale a României;
- sistemul RoClear, sistem de compensare-decontare a operațiunilor cu instrumente financiare, aflat în proprietatea și în administrarea Societății Comerciale „Depozitarul Central” - S.A.;
- sistemul de compensare-decontare a tranzacțiilor cu instrumente financiare derivate, aflat în proprietatea și în administrarea Societății Comerciale „Casa Română de Compensare” - S.A. Sibiu;
- sistemul de compensare-decontare a tranzacțiilor cu instrumente financiare derivate, aflat în proprietatea și în administrarea Societății Comerciale „Casa de Compensare București” - S.A.

2 Această zonă unică de plăți în euro (SEPA) va deveni realitate în momentul în care toate plățile în euro din zona euro vor fi considerate plăți naționale și diferențierea actuală dintre plățile naționale și cele transfrontaliere va dispărea. Aceasta presupune nu numai alinierea practicilor naționale din sectorul bancar, dar și modificarea comportamentului consumatorilor în toate statele membre ale zonei euro. Aceste modificări trebuie să conducă spre o piață mai integrată a plăților, care va aduce cu sine avantaje economice substanțiale. SEPA nu numai că va introduce mai multe servicii comparabile, dar va stimula, de asemenea, concurența și inovația.

Dar iată-ne ajunși în 2010, când Lumea întreagă trebuie să facă față unei crize economice severe, de durată, dar și unor fenomene geo-atmosferice extreme și, parcă, din ce în ce mai dese. O analiză a ultimilor 10 ani relevă o densitate fără precedent a fenomenelor extreme, economice sau geo-fizice.

Fără a cădea în latura pesimistă, observăm azi o creștere a atenției acordate de opinia publică, dar și de autoritățile publice statale, activității și „profitabilității” instituțiilor de credit, cel puțin în Statele Unite ale Americii și Europa. Dacă în statele în care unele guverne au susținut financiar direct pierderile masive ale unor bănci, această „atenție” este justificată, la noi, paradoxal, cea mai puternică voce sau poate doar mai amplificată de canalele mass-media, este a debitorilor, adică a clienților care pe lângă serviciile de încasări și plăți au beneficiat și de banii oferiți de bănci sub forma creditului.

Nimeni nu se întreabă de ce, și nu se gândește să reglementeze minimal profitabilitatea unor sectoare economice care au indus ori amplificat criza, ca spre exemplu construcțiile și tranzacțiile imobiliare, unde și acum, în plină „criză”, profiturile sunt de peste 25-50 de procente, în schimb sunt condamnate adesea în discuții publice, mediatizate, unele instituții de credit sau este culpabilizat întreg sistemul bancar pentru marje de 5-8 procente. Mai mult, sunt atrase în acest „efort” de punere la zid a „exploatare” (sa-mi fie iertată expresia, dar uneori am senzația unor

comportamente, inclusiv mediatice, din epoca încheiată în 1989), toate instituțiile, cu scopul de a proteja consumatorul, pentru a limita la maximum orice posibilitate de introducere a unor clauze ne-transparente sau care ar putea modifica în viitor profitabilitatea băncii.

Pentru bună regulă precizez răspicat că votez „pentru” *decentă, deci pentru sancționarea reglementată a oricărui abuz, indiferent de comitent*. Salut în acest sens apariția Ordonanței Guvernului nr. 113/2009, privind serviciile de plăți³, chiar dacă unele prevederi sunt neclare ori inaplicabile.

Întrebarea pe care mi-o pun de ceva

3 Această ordonanță de urgență transpune prevederile art. 1-4, 6-7, 9-27, 29-88 și ale art. 93 din Directiva 2007/64/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 13 noiembrie 2007 privind serviciile de plată în cadrul pieței interne, de modificare a Directivei 97/7/CE, 2002/65/CE, 2005/60/CE și 2006/48/CE și de abrogare a Directivei 97/5/CE, publicată în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene, seria L, nr. 319 din 5 decembrie 2007.



Pe lângă eforturile materiale implicate de proiectele menționate mai sus și dezbătute amplu în paginile acestei reviste, este însă necesar și un efort considerabil de creare și implementare a unui cadru legislativ adecvat, atât la nivelul reglementărilor primare, cât și al celor secundare.

Trebuie recunoscut și respectat în acest sens atât efortul autorităților de supraveghere

vreme, este însă dacă nu cumva sunt puși, ca de multe alte ori în istoria recentă, boii în urma carului. Dacă nu vrei sau nu îți permite buzunarul, nu te duci zilnic să mănânci la restaurant (unde oricum marja de profit este de peste 50%). Altfel spus, dacă nu vrei sau nu poți plăti dobândă, nu iei credit (de la bancă și nici de la rude sau prieteni...).

al BNR, cât și al colegilor din comisiile de specialitate ale Asociației Române a Băncilor, care, în ciuda problemelor curente, găsesc resurse pentru dezbaterile aspectelor inedite juridice și tehnice de perfecționare a noilor sisteme. Despre aceste provocări juridice vom vorbi însă în numerele viitoare ale revistei. ■

Internet Bankingul — cel mai expus canal de distribuție (I)

Internetul este în criză, securitatea lui nu și-o mai poate asuma nimeni. O luptă de gherilă se instaurează încet încet. Riscurile de securitate se mută cât mai aproape de noi. Dacă înainte vorbeam de atacurile de phishing, în care eram îndemnați să ne introducem datele confidențiale pe un server plasat undeva în lumea largă, în prezent **atacatorii sunt pe calculatorul nostru**.

Omul rău, sub forma sa virtuală, se regăsește în atacurile de Man-in-the-middle și Man-in-the-browser.

Să luăm **exemplul aplicațiilor de Internet Banking ale băncilor**. Pentru autentificare și autorizare se foloseau token-uri care îți generau o secvență unică, pe care o introduceai. Aceste tokenuri foloseau tehnologia Challenge-Response și One-time-password (OTP). Păreau sigure și dădeau încredere că nimic rău nu se mai poate întâmpla. Și așa a și fost pentru multă vreme (doar 2 ani!). În prezent, atacatorul este infiltrat în browser, se află între client și bancă. Vechile tokenuri foloseau pentru autentificare acea secvență unică, folosibilă și pentru autorizarea tranzacției. Prin introducerea secvenței și captarea ei de către atacator, în prezent se poate opera succesiv și o altă tranzacție nedorită de client. Majoritatea token-urilor au un timp de așteptare de până la 30 secunde, perfect suficient pentru o operațiune fraudată.

Din fericire, au apărut și **tehnologiile**

de contracarare. Tokenurile moderne fac saltul în domeniul semnăturilor dinamice și al separării domeniilor. Astfel, autentificarea este o operațiune separată de aceea de autorizare a tranzacției. Iar, pentru valori mai mari, secvența de autentificare este calculată direct în funcție de suma tranzacționată și chiar de numărul contului sau alte elemente suplimentare de autentificare. Separarea de domeniu este foarte importantă, deoarece protejează crescător clientul, în funcție de tipul și valoarea operațiunii.

Noile soluții permit utilizarea lor inclusiv **pentru operațiunile comerciale pe Internet**, pentru achizițiile de pe Internet. Astfel, **o soluție de securitate poate deveni pentru prima dată și un factor generator de business**. Deci, investiția nu mai trebuie privită doar ca salvare a banilor dintr-o pierdere potențială, un cost de oportunitate, ci ca fiind generatoare de profit, prin implementarea unor soluții inovative, bazate pe aceste tehnologii. Același token poate avea, în cadrul unui domeniu separat, o secvență de autorizare diferită, și opțiunea de comerț electronic. Multe magazine virtuale sunt conectate la gateway-urile băncilor pentru conectarea la operatorii de carduri (gen VISA sau Mastercard). Clienții băncii pot avea opțiunea de a efectua operațiuni sigure la aceste magazine virtuale.

În plus, aceste noi tehnologii au un **sistem de autentificare inexpugnabil** (încă...) prin sistemele de securitate ale cardurilor cu chip, în special standardele CAP, EMV, 3DES. Practic, informația personală, cre-

dențialele principale sunt securizate în cadrul chipului de pe carduri. Normal, mai avem separat și PIN-ul personal în cadrul autentificării cu mai multe elemente. Noile tokenuri prezintă o fantă specială de inserare a cardului bancar cu chip, prin care practic tokenul nu mai este personalizat de loc, totul depinzând de ce e înmagazinat pe chip-ul cardului. Dacă se fură cardul și se găsește un token în care să utilizezi cardul, tot mai trebuie cunoscute PIN-ul și user-name-ul de acces la sistem. Practic, în noul context, phishingul devine un atac învechit, fără nici un rost. Atacatorului îi trebuie nu numai datele de autentificare ci și cardul și terminalul fizic.

Probabil phishing-erul va continua, pentru a obține datele de pe cardul bancar și PIN-ul acestuia, pentru a face operațiuni pe Internet, dar nu va mai afecta de loc soluții de Internet Banking.

Din această cauză, **chiar și phishingul se modifică, evoluează**. Nu știu dacă ați auzit de **Vhishing în loc de Phishing**.

Ce este Vhishingul? Un phishing pentru Voice-over-IP (VoIP). Se manifestă mai nou la atacurile peste Skype, în care tu crezi că suni la un număr al cuiva cunoscut, de exemplu call-center-ul de la bancă, dar la celălalt capăt nu răspunde exact persoana așteptată, nu răspunde operatorul de la call-center-ul băncii ci al atacatorului, căruia, cu nonșalanță, îi dai datele proprii de autentificare pentru o operațiune telefonică. Nici o problemă, operațiunea se va efectua, dar în contul atacatorului...

■ DR. CĂLIN RANGU
CEO IIRUC SERVICE



CĂTĂLINA CHICU,
ȘEF DEPARTAMENT
DEZVOLTARE PRODUSE NOI
ALPHA BANK ROMANIA

Mobilitatea conturilor

Proiect de auto-reglementare

Principiile comune privind Mobilitatea Conturilor sunt reguli care, conform recomandărilor Comisiei Europene, ar fi trebuit să se aplice în cele 27 State Membre UE începând cu 01.11.2009. Totuși, având în vedere că principiile nu sunt reglementate printr-un act legislativ ci printr-un proiect de auto-reglementare, aderarea băncilor la aceste principii este opțională.

Asociația Română a Băncilor (ARB) a inițiat proiectul "Reguli Comune privind mobilitatea conturilor curente ale persoanelor fizice" cu termenul limită de finalizare în martie 2010. Proiectul urmărește definirea fluxului de lucru, drepturile și obligațiile părților implicate și procedura de aderare pentru băncile interesate.

Cum au fost elaborate PMC?

În anul 2007, Comisia Europeană (CE) a solicitat comunității bancare europene elaborarea unei soluții de auto-reglementare pentru facilitarea mobilității conturilor consumatorilor în cadrul Statelor Membre. În acest scop, *European Banking Industry Committee* (EBIC) a organizat un grup de lucru, format din experți bancari și reprezentanți ai consumatorilor din Statele Membre.

Grupul de lucru a evaluat mai multe posibilități: schimbarea contului curent pe teritoriul unui singur stat; schimbarea contului curent în oricare dintre statele UE; deschiderea unui cont curent în oricare dintre cele 27 State Membre, cu sau fără prezența fizică a clientului. Având în vedere că soluția trebuia să înlăture eterogenitatea procedurilor naționale actuale, grupul de lucru EBIC a încercat să se asigure că varianta identificată este compatibilă cu toate metodele naționale de schimbare a contului, utilizate în prezent. Din cauza constrângerilor legale (în special privind cunoașterea clientelei și a spălării banilor) și tehnice, EBIC a limitat propunerea la o singură soluție: posibilitatea de schimbare facilă a contului curent de la un prestator de servicii de plată la altul pe teritoriul unui singur stat. Această soluție s-a finalizat prin elaborarea Principiilor comune privind Mobilitatea Conturilor (PMC).

În timpul activității de cercetare și dezvoltare, grupul de lucru EBIC a analizat alternativa *multi-banking*. Cu toate că aceasta reprezintă pentru clienți o metodă mai precaută decât schimbarea contului, s-a ajuns la concluzia că *multi-banking-ul* nu este un substitut al principiilor mobilității. S-a abordat și problema nediscriminării celorlalți jucători din piață cum ar fi instituțiile *e-money* sau Instituțiile de Plată. De asemenea, reprezentanții consumatorilor au adus în discuție și posibilitatea de a gândi un sistem care ar permite portabilitatea IBAN-ului, similar sistemului "Bankgiro" din

Suedia. Experții bancari au exclus însă această variantă, argumentând cu faptul că ar fi necesare investiții substanțiale în infrastructura de plăți a fiecărei bănci de pe teritoriul celor 27 State Membre. În plus, această abordare ar exclude previziunile conform cărora în viitor ar putea să existe mai multe tipuri de identificatori unici pentru conturi: numărul de telefon, adresa de e-mail etc., definite în funcție de canalul prin care a fost ordonată plata.

A fost ridicată și întrebarea efectelor proiectului *Single Euro Payments Area* (SEPA) asupra mobilității contului. Experții bancari au subliniat că SEPA, prin înlăturarea barierelor naționale, va reduce necesitatea clienților de a deschide conturi în alte țări în cazul în care își schimbă reședința dintr-o țară în alta în UE, deoarece tranzacțiile vor putea fi la fel de bine inițiate din vechiul cont. S-a analizat, de asemenea, și posibilitatea de a schimba contul într-o valută într-un cont nou în altă valută, însă această funcționalitate nu ar putea fi asimilată proiectului SEPA, deoarece plățile SEPA sunt exclusiv în Euro.

Care sunt obiectivele PMC?

Prin PMC se urmărește în primul rând protecția consumatorului: proceduri simplificate de schimbare a contului; creșterea satisfacției față de produsele oferite; creșterea conștientizării consumatorilor privind calitatea serviciilor oferite; limitarea perioadei maxime,

în care are loc administrarea transferului; posibilitatea schimbării contului fără întreruperi operaționale pentru serviciile de plăți repetitive (de exemplu standing order, debitare directă). Toate aceste obiective nu pot avea decât o singură consecință: consolidarea competiției în sistemul bancar european.

Care sunt caracteristicile PMC?

Mai întâi voi defini părțile implicate: banca "veche" este banca la care clientul persoană fizică intenționează să-și închidă contul, iar banca "nouă" - banca la care clientul persoană fizică dorește să-și deschidă contul.

Băncile vor pune la dispoziția consumatorilor un ghid cu pașii pe care-i are de urmat clientul în procesul de schimbare a contului curent. Ambele bănci, cea "nouă" și cea "veche", se vor angaja să faciliteze schimbarea contului curent fără întârzieri și fără probleme, în special privind plățile și încasările recurente. Banca "nouă" și banca "veche" se vor angaja să finalizeze transferul de cont curent al consumatorului în 7 zile lucrătoare fiecare. Clientul consumator poate utiliza banca "nouă" ca punct de contact primar (*primary contact point*) pentru schimbarea contului și pentru transferarea informațiilor relevante de la banca "veche" la banca "nouă". Banca "nouă" poate oferi serviciul de a informa creditorul în numele consumatorului despre detaliile noului cont. Comisiunile aferente serviciului de schimbare a contului vor fi transparente și în conformitate cu prevederile OUG 113/2009 privind serviciile de plată.

Care este fluxul de lucru?

Banca "nouă" contactează banca "veche" și se asigură că plățile cu caracter repetitiv vor migra fără interferențe operaționale. Tot banca "nouă" ajută clientul să-și închidă contul la banca "veche" și să-și transfere serviciile de plăți repetitive și soldul în contul nou. În 7 zile lucrătoare din momentul primirii mesajului de la banca "nouă" sau de la client, banca "veche" va transfera la cererea băncii "noi" toate informațiile disponibile privind plățile repetitive.

Din momentul primirii tuturor informațiilor, banca "nouă" are la dispoziție maxim 7 zile lucrătoare să activeze serviciile pe noul cont. În aceste 7 zile, banca "nouă" poate acorda suport clientului în vederea comunicării noului număr de cont tuturor terților (de exemplu, colectorii din schema de debitare directă).

Cum au fost implementate PMC în celelalte țări?

EBIC a publicat documentul "*Report on the implementation of the EBIC common principles on Bank Account Switching*", în care este sumarizat modul și stadiul implementării și aplicării în cele 27 țări UE. Multe țări fac referire la ghidul național de mobilitate a conturilor. Pentru a-mi forma o idee despre abordarea proiectului în alte țări, am răsfoit câteva ghiduri. Prezint mai jos câteva reflecții, rezultate din aceste lecturi.

Ghidul din Marea Britanie este foarte permisiv și oferă băncilor o plajă largă de manevrare în procesul de schimbare a contului. De exemplu, se specifică faptul că nu toate băncile oferă posibilitatea de a transfera soldul de pe contul vechi pe cel nou sau de a notifica debitorii plăților recurente despre detaliile noului cont. Nu sunt incluse obligațiile băncii "vechi", acestea nefiind de interes pentru client. Forma concisă a ghidului este un avantaj solid atât pentru bănci, în contextul în care acesta va trebui pus la dispoziția consumatorilor pe suport durabil, cât și pentru clienți, acesta fiind simplu și comprehensibil. Trebuie remarcat faptul că în unele țări (de exemplu, în Slovacia și în Danemarca) broșurile pentru clienți sunt furnizate băncilor în format standard de către Asociațiile Naționale a Băncilor.

Ghidul publicat de Luxemburg include și pașii pe care îi va urma consumatorul atunci când realizează schimbul contului fără implicarea băncii "noi" în comunicarea sa cu banca "veche". Germania a comunicat că nu poate aplica principiile recomandate de EBIC la debitarea directă, deoarece fluxul național actual prevede ca mandatul să fie dat de către plătitor direct beneficia-

rului. Astfel, băncile nu sunt în măsură să furnizeze informații despre contractele de mandat.

Mi-a atras atenția și ghidul Olandei, acesta remarcându-se prin elemente inovatoare interesante. Voi detalia câteva aspecte. În 2004, în baza unei convenții interbancare, toate băncile din Olanda și-au adaptat sistemele astfel încât, în calitate de bancă "veche", oferă consumatorilor următoarele funcționalități: transmite automat timp de 13 luni toate instrucțiunile de debitare directă în noul cont prin CSM; anunță automat furnizorul despre noile coordonate de cont; transmite automat timp de 13 luni toate încasările de pe vechiul cont pe noul cont prin CSM. În 2005, convenția interbancară a fost completată cu două funcționalități noi: opțiunile accesibile până atunci consumatorilor au fost extinse și pentru clienții IMM. În plus, a fost definit modul de lucru prin care 2 conturi "vechi" se unifică automat într-un singur cont nou.

Am putea să evaluăm oportunitatea implementării unui sistem similar celui olandez în România doar dacă gândim un proiect pe termen lung. Implementarea ar implica dezvoltări și parametrizări în aplicațiile IT ale băncilor cât și dezvoltări în SENT (de exemplu mesajul utilizat în prezent pentru decontarea tranzacțiilor de debitare directă nu conține câmp distinct pentru *Sending Institution*, similar câmpului 51A din MT104). Mai mult, costurile de dezvoltare nu ar fi încă justificate de volumul mic de tranzacții de debitare directă interbancare (în Olanda 26% dintre plăți sunt efectuate prin debitare directă). În orice caz, este bine de știut că funcționalitățile sistemului bancar olandez reprezintă servicii adiționale și nu elemente din principiile EBIC.

După cum am spus mai sus, proiectul PMC este o recomandare a EBIC, fluxul de lucru propus fiind mai degrabă indicativ iar participarea băncilor - opțională. Aș compara proiectul PMC cu un serviciu de telefonie: devine inutil dacă nu există mai mulți utilizatori în rețea. Rămâne de văzut dacă vor fi suficiente bănci interesate de aderarea la PMC pentru formarea rețelei necesare aplicării și funcționării proiectului. ■

Cu ce ne mai amenință băieții răi?



Informația a devenit noua monedă a lumii. Bazele de date sunt bănci digitale care stochează și recuperează informații valoroase. Numărul tot mai mare de incidente high-profile în care înregistrările clienților, informațiile confidențiale și proprietatea intelectuală ies la iveală prin scurgeri (ori sunt pierdute/furate) a dat naștere unei cereri explozive de soluții care să protejeze împotriva transmiterii deliberate sau neglijente a informațiilor sensibile. Mai mult, numeroase regulamente din industrie și care țin de legile în vigoare cer organizațiilor să protejeze integritatea clienților, datele personale ale angajaților și documentele digitale corporatiste. De aceea, managementul amenințărilor de securitate devine ceva imperios.

Trebuie să înțelegem contextul actual

Înțelegerea vulnerabilităților și amenințărilor actuale, într-o vreme în care bugetele IT e posibil să se micșoreze (urmare

a crizei...), nu duce nicidecum la lipsa atacurilor targetate prin Internet și email cu care profesioniștii IT se confruntă. Ba, mai mult, legătura dintre cele două devine imperceptibilă, grație utilizării tehnologiilor Web 2.0, precum și a social networking-ului, Wiki-urilor (vezi celebra Wikipedia) și blog-urilor de pe piața muncii. Spam-ul este, de asemenea, în creștere, însumând peste 80% din email-ul corporativ, iar numărul amenințărilor la securitatea email-ului este acum sporit de link-uri URL încorporate în aceste mesaje. Aceste statistici ne ajută să înțelegem cât de vital este un plan comprehensiv de securitate a Web-ului și email-ului pentru o organizație. De fapt, specialiștii preconizează că securitatea Web-ului și a email-ului sunt atât de împletite încât, în viitorul apropiat, vor trebui abordate într-o manieră unificată. Până atunci, a încerca să rămână "curate" în raport cu aceste amenințări - în termeni de infrastructură și cunoaștere - reprezintă un efort costisitor și epuizant pentru multe organizații. Serverele și aplicațiile de email dau greș, deoarece nu pot face față volumului de care trebuie să se ocupe. Avem noi virusi și noi site-uri web "malițioase" ce apar non-stop, iar organizațiile se văd nevoite să devină "guru" de securitate proiectând politici updatate, toate acestea în timp ce sunt atente la a nu stânjeni productivitatea utilizatorilor cu timpi de nefuncționare a aplicațiilor și cu alarme false.

În plus, multe organizații sunt tributare legilor de păstrare de date; prin urmare, orice mesaj care își face loc prin rețeaua acestora - chiar dacă este spam - trebuie să fie stocat pentru o anumită perioadă de timp. Rezultatul: o risipă incredibilă de resurse de stocare.

Riscurile de securitate cresc

De vreme ce toate business-urile se bazează tot mai mult pe infrastructura IT, riscurile de securitate sunt în creștere. În anul 2008 cibercriminalii au descoperit noi și sofisticate căi de a se infiltra și a produce daune rețelilor. Atacurile targetate cu troieni din anul 2008 au fost în creștere majoră față de cele din anul 2007. Spammer-ii au reușit, de asemenea, să "crack-uiască" CAPTCHA (Completely Automated Public Turing test to tell Computers and Humans Apart), distribuind spam malițios prin intermediul furnizorilor de încredere de email, creând sute de conturi cu unicul scop de a distribui spam. 6,5% din totalul de spam pe anul 2008 își are originea în aceste servicii de email. Proliferarea spam-ului periculos și a site-urilor infectate face ca business-ul să nu mai fie sigur - nu mai este vorba doar de ținte mari, vulnerabile (precum bănci sau corporații). Simplul fapt de a fi conectat la Internet și a utiliza comunicații electronice - precum email - expune orice organizație la riscuri.

Toate organizațiile se confruntă cu provocările contextului actual; diferența este că organizațiile mai mici nu au bugete IT sau resurse echivalente cu cele ale organizațiilor mari pentru a implementa același nivel de protecție. Deci pe unde se situează organizațiile mici și mijlocii atunci când vine vorba de securitatea informației?

O parte a răspunsului o constituie securitatea informației care este simplu de instalat, ușor de utilizat și manageriat și, mai presus de orice, eficientă. Totodată, căutarea de soluții IT care să reducă costurile totale de licență, dar care să asigure îmbunătățirea productivității și a serviciilor pentru clienți, reprezintă o provocare tot mai des întâlnită. Orice organizație, indiferent de mărime, ar trebui să fie liberă să-și conducă business-ul fără a se mai îngrijora de securitatea email-ului și a Internetului.

Specialiștii vă recomandă...

Pentru a fi gata să ripostați în viitor, specialiștii în securitatea informației recomandă patru pași care vă vor ajuta să vă securizați rețeaua, datele corporative și reputația business-ului.

1. Asigurați mai mult decât o linie de protecție

Malware-ul, care include spam, viruși, Troiani, viermi și spyware, expune rețelele IT la riscuri enorme. Atacurile cibercriminalilor țintesc furturi de bani și de informații critice de la organizații prin intermediul Internetului, iar aceste atacuri devin din ce în ce mai sofisticate și mai frecvente. Gateway-urile de Internet și email sunt cele unde lovesc majoritatea problemelor – iar aproape toate acestea vin din afara business-ului dvs. Mai mult, noile amenințări combinate împletesc tehnici de atac, folosind protocoale multiple, precum spam, email-uri și website-uri criminale, create special pentru a trece de soluțiile software de securitate. Proporția de malware “născut” prin intermediul email-ului care conținea link-uri către site-uri malițioase a ajuns la 61,1% în luna februarie a anului 2008.

Recomandare: Asigurați-vă că toate căile către business-ul dvs. sunt securizate – și mai ales gateway-ul de Internet, pe unde pătrund cele mai multe amenințări.

2. Educați-vă utilizatorii cu privire la riscuri

Pentru că angajații dvs. accesează în fiecare moment web-ul și email-ul, bunurile de business și reputația vă sunt expuse riscurilor. Abuzurile accidentale – sau intenționate – ale email-ului și Internetului pot duce la daune ale productivității, securității, cadrului legal și regulatoriu, daune ce sunt în mod potențial consumatoare de timp ori costisitoare, indiferent de dimensiunile unei organizații. Ignoranța end-user-ilor cu privire la noul climat de amenințări este o vulnerabilitate pe care cibercriminalii o exploatează cu succes. Tot mai multe amenințări se adresează utilizatorului curent și nu sistemului în sine. Fiecare organizație trebuie să-și instruiască angajații cu privire la folosirea email-ului și a web-ului prin implementarea unor politici de utilizare și acces. Sprijiniți aceste politici prin training și monitorizare, astfel încât implementarea și complianța lor să nu rămână la voia întâmplării. Asigurați-vă că politicile de utilizare și acces sunt scrise clar și comunicate angajaților. Ele ar trebui să fie în conformitate cu legile privitoare la relațiile de muncă și confidențialitate.

Recomandare: Implementați politici de utilizare și acces cu care angajații să fie la curent, pe care le-au semnat și care să fie cuplate cu un training regulat.

3. Controlați accesul la web

În anul 2008, numărul mediu de noi site-uri malițioase blocate zilnic a crescut la 2.290, comparativ cu 1.253 în 2007. Aceasta înseamnă o creștere de 82,8 % față de anul 2007. Prin urmare, controlarea accesului la web este fundamentală, în vederea menținerii siguranței rețelei corporative, a asigurării productivității și a conformității cu legile și regulamentele în vigoare. Reducerea accesului la site-uri periculoase utilizând un serviciu managerizat de filtrare URL ar diminua riscurile potențiale. Transmiteți angajaților dvs. în timp ce monitorizați activitatea acestora ce tipuri de încălcări ați observat și care sunt consecințele respectivelor breșe.

Recomandare: Asigurați-vă că toți angajații cunosc regulile de surfing sigur pe Internet și monitorizați accesul la web pentru a vă convinge că nu există micșorări ale productivității sau amenințări de securitate. Blocați site-urile suspecte.

4. Fiți întotdeauna cu un pas înaintea amenințărilor

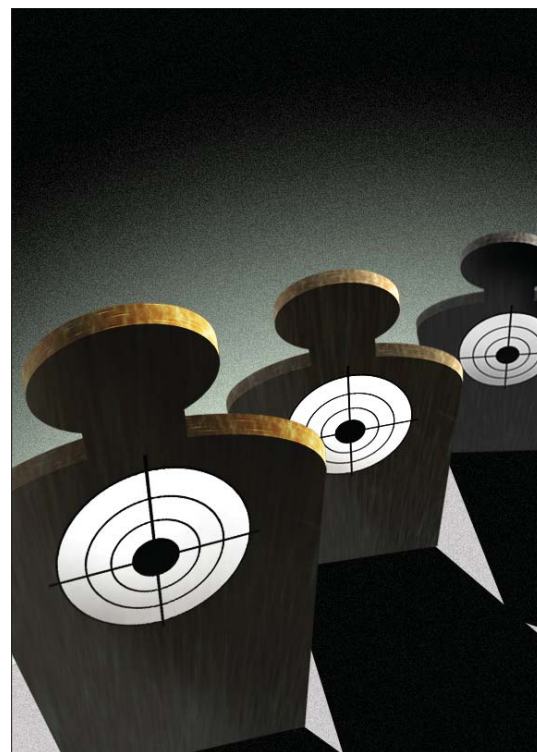
Datorită faptului că amenințările la adresa securității informației sunt în permanentă dezvoltare, toate organizațiile trebuie să fie în alertă atunci când vine vorba de securitate – situându-se cu un pas înaintea celor mai noi amenințări.

Rapoarte, precum cele ale Message-Labs Intelligence (MLI), vă vor asigura de faptul că sunteți la curent cu noile amenințări și cu tehnologiile care se adresează acestora, având astfel posibilitatea de a lua în considerare nevoile organizației dvs.

Atunci când vine vorba de administrarea unei soluții, toate produsele sau serviciile de securitate bune au caracteristici de raportare comprehensive, care vă oferă un instantaneu al activității de securitate la intervale regulate. Pentru a combate eficient noile amenințări care apar e necesar să aveți o tehnologie de securitate care să identifice proactiv aceste amenințări și să facă updatări automate regulate. Folosirea unui serviciu manageriat oferă organizațiilor mici și mijlocii un avantaj când se pune problema de protecție proactivă.

Recomandare: Asigurați-vă că tehnologia dvs. de securitate protejează organizația în mod proactiv împotriva modificării permanente a peisajului amenințărilor.

■ TEODOR NIȚU





MARCELINA JOAVINĂ

Calul troian al zilelor noastre sau cum s-a ajuns aici?

Urmare unei dezvoltări zgomotoase manifestată, Grecia a decepționat mapamondul prin severitatea deficitului său fiscal. Nu mai demult decât în martie 2009, situația financiară a Greciei nu arăta roz dar părea oarecum controlabilă. Comisia Europeană prognoza deficitul public al Greciei pentru acel an peste limita stabilită prin tratatul EU de 3% și probabil peste 4% pentru un an ce se arată mai dificil 2010. La acel moment oficialii erau îngrijorați cu privire la cifrele reale care ar fi putut depăși prognoza cu zecimi de procente. Dar nimeni nu a fost pregătit pentru șocul dezvoltării făcută de guvernul socialist recent ales în Octombrie 2009. Datele statistice finale au arătat o situație a finanțelor publice atât de înrăutățită încât Comisia a schimbat prognoza de deficit la 12.7% pentru 2009 și 12.2% în 2010. Oricum s-ar fi măsurat, grecii au trăit cu mult peste mijloacele lor. Deficitul de cont curent a atins aproape 15% din PIB anul trecut, făcând deficitul Statelor Unite de circa 5% să pară insignifiant (mai ales în corelație cu masa critică de corecție, furnizată de o economie atât de dinamică și vastă în sectoarele ei, caracteristici evident neaplicabile Greciei) și cifrele nu se opresc aici, deficitul public excede cu 30% PIB-ul Greciei.

Și alte lucruri încep să iasă la suprafață, cum ar fi faptul că începând

"Timeo Danaos et dona ferentes"

sau Politica balcanică
și macroeconomică, á la grec

încă de la momentul când a intrat în uniunea monetară euro în 2001, Grecia a ignorat sistematic limitele de îndatorare și deficit statuate în pactul de "stabilitate și creștere" de la Maastricht, care își propuneau să corecteze **lipsa unei unice autorități fiscale europene**.

De altfel, nu cu mult înainte că euro să devină moneda a 11 țări europene în 1999, o declarație semnată de 155 economiști a recomandat o întârziere "ordonată". Conform semnatarilor, membrii prospekți nu-și redusese datoriile și deficitele atât încât uniunea monetară să fie funcțională; unii foloseau termenul "contabilitate creativă" (sună mai bine decât inginerie financiară?!) pentru a fi în cifre și o atitudine casuală față de deficite putea eroda încrederea în stabilitatea euro.

Acum, predicția s-a adeverit, iar Grecia, care s-a alăturat zonei euro la doi ani de la momentul inițial și care a ascuns starea suspect de riscantă a finanțelor sale, a devenit ținta speculatorilor, iar un faliment poate răspândi panica în alte state cu probleme serioase de deficit, membre ale "clubului" PIIGS (Portugalia, Irlanda, Italia, Grecia, Spania) cu consecințe din cele mai grave pentru sistemul bancar și așa zdruncinat al Europei.

Iar dacă partenerii grecilor îi vor salva de faliment, **ocolind tratatul de bază al uniunii monetare**, euro va pierde. De altfel, în ambele cazuri, euro

este în pericol. Iar pe pietele monetare, când cineva pierde, altcineva castiga... Cin' să fie, cin' să fie? Golden Sachs, cum mai jos scrie...

Grecia a încercat să "joace" UE și se pare că UE nu vrea să treacă cu vederea. Aceasta ar forța Grecia să apeleze la FMI și să accepte condiționalități, sau ce se va întâmpla?

Poate UE să lase Grecia în insolvență? Va fi dificil pentru UE să elimine Grecia din uniunea monetară și aproape de neconceput ca UE să lase un membru să eșueze pentru că aceasta va avea un impact asupra costurilor de credit pentru celelalte țări din zona euro.

La întâlnirea periodică din ianuarie 2010 a Comisiei Europene, miniștrii au discutat despre criza Greciei, ca fiind cel mai mare test de credibilitate la care trebuie să facă față zona euro.

S-a pus și problema dacă un membru al uniunii monetare poate fi forțat să ia măsuri drastice pentru reducerea deficitului fără a apela la Fondul Monetar Internațional sau a declanșa mișcări sociale.

Sub presiunea UE, Grecia a anunțat noi măsuri pe lângă cele din primul pachet, care includeau înghețarea salariilor funcționarilor, reducerea bonusurilor, creșterea accizei la combustibil, măsuri suplimentare, cum ar fi: eliminarea unor facilități fiscale, creșterea TVA și a accizei bunurilor de lux, dar și anularea bonificațiilor salariale în sectorul public.

Unde va ajunge riscul Greciei? (Ce zic analiștii Bloomberg?):

În plină recesiune mondială, Grecia, cu un deficit uriaș, mult peste plafonul admis în uniune, și sufocată de o datorie imensă, se vede deklasată de agențiile de rating, rând pe rând: încă din decembrie 2009, S&P a redus rating-ul Greciei la BBB+ iar Moody's la A1 și a schimbat perspectiva la negativă, având în vedere deteriorarea materială a împrumutului pe termen lung a statului grec. A urmat o depreciere a obligațiunilor grecești, ale căror randamente au ajuns la 6%, de două ori cât randamentul bond-urilor germane, iar costul protecției contra riscului de rambursare a titlurilor grecești a atins un record de circa 350 bps. O nouă declasificare va însemna că obligațiunile statului grec nu se mai califică pentru garantarea împrumuturilor ieftine de la Banca Centrală Europeană începând cu 2011. Aceasta ar crește costurile financiare ale Greciei, va da o lovitură serioasă băncilor grecești și va cauza pierderi creditorilor Greciei.

Totul a început în primii ani ai secolului XXI (chiar imediat după intrarea în Uniunea Europeană), când grecii au acceptat să intre în jocul ligii mari a finanțelor mondiale, inclusiv cu finanțele publice ale statului. Un instrument familiar băncilor pentru acoperirea riscului de dobândă sau valutar, swap-ul, a fost utilizat în forma lui pur speculativă pentru a schimba maturitățile la fluxuri de numerar în valute diferite. Cross currency swap, că despre el este vorba, a permis statului grec să obțină lichidități pe termen scurt contra unor plăți întârziate pe termen lung. Ce a fost în primul rând acuzabil la această practică (se estimează un volum de tranzacții în jur de 10 miliarde EUR, mult sub datoria de circa 300 miliarde EUR, dar semnificativ pentru obligațiile scadente în 2010, de circa 50 miliarde EUR) este **non-transparenta față de instituțiile europene, fie cele de reglementare sau monitorizare a echilibrelor macroeconomice dar și față de partenerii europeni (statele membre ale uniunii europene) sau investitorii în obligațiuni grecești pe tot parcursul ultimilor 10**

ani. Banca parteneră principală în aceste tranzacții a fost Goldman Sachs, una din cele foste deja 4 mari bănci de investiții americane ale căror practici au condus și la criza mondială din 2008 și pe care începem să le recunoaștem prin acțiunile lor destabilizatoare asupra unor monede din regiune (obținerea de profit este singura justificare?). Dar, faptul că GS a omis în prospectele de emisiuni de bonduri grecești tocmai angajamentele swap pe care le făcuse cu statul grec ar putea ridica semne de întrebare și merită o discuție care să se extindă peste aspectul etic.

Cât pierd investitorii în titluri grecești care acum un an se negociau cu randamente sub 100 bps peste bondurile germane iar în 2010 au atins deja spread-uri în jurul a 350 bps? Asta va rămâne de văzut la data lansării emisiunii de bonduri la 10 ani, amânată pentru luna martie din cauza grevei ge-

nerale din ultima săptămână a lunii februarie.

S&P avertizează că o nouă declasare poate urma luna viitoare, ceea ce va coborî rating-ul pentru împrumuturile pe termen lung ale Greciei în teritoriul investițiilor de risc. Rezultatul imediat a fost creșterea la cel mai înalt nivel, +3.6%, a diferenței de randament pentru titlurile la 10 ani peste obligațiunile germane, de patru ori mai mult decât media ultimilor 5 ani. În paralel cu căderea obligațiunilor grecești, presiunea pe CDS-ul Greciei la 5 ani s-a intensificat, ceea ce a făcut ca aceste instrumente de asigurare pentru neplata datoriei unui stat (credit default swap) să atingă o diferență (spread) față de riscul Germaniei de circa 400 bps.

Cum va face față Grecia nevoii de a refinanța **obligațiuni scadente în martie și aprilie 2010 în valoare de peste 20 miliarde EUR?** Momentul ieșirii pe piață



va trebui să coincidă cu anunțarea unor vești pozitive, care să îmbuneze percepția investitorilor, dar acestea nu pot însemna decât măsuri fiscale foarte dure, cu consecințe sociale la fel de serioase. Iar avertismentele agențiilor de rating vor îngreuna și vor crește costurile demersului Greciei.

Ce pretenții de fraternizare au grecii și politicienii lor și care e poziția Germaniei? (conform "The Economist")

Dilema salvării Greciei este simțită în special în Germania, care a acceptat cu greu renunțarea la marca germană, un simbol al renașterii economice. În ajunul uniunii monetare, 55% dintre germani erau împotriva trecerii la euro, însemnând că nemții erau cei mai rezervați dintre fondatorii zonei euro, **iar când vine vorba de salvatori, toți ochii se îndreaptă spre Germania, cea mai puternică economie a zonei și cel mai solvabil împrumutat**. Germanii se tem că o salvare a Greciei ar extinde protecția statului german înspre Mediterana (PIIGS). **Contribuabilii germani nu sunt dispusi să salveze un comportament apreciat ca libertin și risipitor**, în condițiile în care au acceptat deja o susținere de 500 miliarde EUR pentru stabilizarea propriilor bănci și multe alte miliarde pentru companii. Există chiar voci care declară că va fi fatal pentru Germania să încerce plata facturii "haosului bugetar" al Greciei.

O dispută internă asupra protecției sociale face ca „binefacerile” pentru străini să fie un subiect tot mai delicat. Recent, curtea constituțională a decis ca guvernul german să revină asupra programului de protecție, ceea ce presupune cheltuieli suplimentare. Când partidul de coaliție al Uniunii Creștin-Democrate deplânge **“decadența romană târzie” a unei societăți care-și tratează mai bine asistații social decât muncitorii activi (aviz amatorilor!)**, devine tot mai greu pentru Doamna Merkel să explice cum de nu se poate da un singur cent suplimentar pensionarilor germani și în același timp un cetățean grec se poate pensiona la o vârstă inferioară.

La întâlnirea din 11 februarie, cancelarul s-a aliniat celorlalți lideri europeni în oferta de susținere vagă a Greciei, în timp ce i se cere un plan concret de reducere a deficitului bugetar. De la summit, cererea a devenit tot mai intensă și discuțiile despre ajutor tot mai vagi. În 15 februarie, miniștrii de finanțe ai celor 16 state din zona euro au solicitat Greciei măsuri suplimentare pentru reducerea deficitului la 8.7% din PIB în 2010. Un plan de austeritate foarte dur va fi suficient să descurajeze speculatorii și să-și asigure proprii electori că Grecia nu scapă ieftin. (modelul fiind Irlanda, a cărui tăiere de costuri brutală a reinstaurat încrederea piețelor, fără a fi nevoie de un ajutor de la europeni).

Un **bail out** ar rupe înțelegerea făcută cu Germania pentru intrarea în zona euro și anume că **membrii uniunii monetare nu vor pune în pericol stabilitatea monedei unice și nu vor cere Germaniei pentru a plăti erorile de management ale celorlalți**. Dar, a nu se crede că uniunea monetară a adus numai dezavanataje Germaniei. Dacă în ultima decadă muncitorii companiilor germane au primit creșteri salariale minore, aceasta a condus în schimb la creșterea productivității acestor companii, avantaj care s-ar fi anulat într-o Europă fără monedă unică, prin deprecierea monedei partenerilor comerciali. În schimb, multe dintre economiile euro mai slabe au întârziat reformele și Germania a acumulat un surplus substanțial al contului curent, iar criza care a slăbit euro față de dolar cu circa 10%, de la începutul anului, a dus la creșterea exporturilor europene, mai ales cele germane.

“Exemplul Greciei ne pune sub o presiune imensă”, a declarat Angela Merkel. “Euro a intrat într-o fază dificilă pentru următorii ani”.

Este deficitul Greciei cutremurul care va produce un tsunami în regiune, cu impact destabilizator în UE?

Deja la jumătatea lui ianuarie 2010 se împlineau câteva săptămâni de când co-participanții din zona euro întorceau

problema pe toate fețele fără a lua vreo măsură directă și sperând doar că Atena va aplica concret și consistent măsuri fiscale dure. Pe de altă parte, întârzierea măsurilor de soluționare a problemelor bugetare ale Greciei aveau după unii analiști o explicație în faptul că Grecia este totuși la periferia zonei euro și datoritiile sale nu vor cântări greu în dereglarea construcției mult mai largi a Uniunii Europene. În plus, dacă se va întâmpla ca Grecia să nu opereze reduceri drastice de cheltuieli publice, Uniunea Europeană va interveni printr-o operațiune de **bail out** a statului grec în premieră mondială.

Dar, intervențiile Cancelarului german Angela Merkel și a Președintelui Băncii Centrale Europene, Jean Claude Trichet, au clarificat natura amenințării pe care Grecia o aduce asupra monedei europene.

La fel ca în cazul celorlalte valute internaționale, **suportul pentru euro rezidă în disciplina financiară, numai că, spre deosebire de celelalte valute importante, euro este emis de 16 state autonome, asupra cărora Uniunea Europeană nu are autoritate deplină**. Cu alte cuvinte, dacă un membru al său vrea să angajeze împrumuturi care pot să-i afecteze riscul de credit și forțeze un faliment, nu este nimeni care să i se opună în mod direct.

Merkel a rezumat astfel situația: “Cine ar putea să impună parlamentului grec implementarea unei reforme a pensiilor?”.

FMI poate, UE nu:

Sunt destul de puține semne că Atena va începe reformele sau va reduce datoriile de bunăvoie. De fapt, reforma fiscală propusă de guvern a devenit un fel de glumă de când EU s-a referit în limbaj diplomatic ca având “îregularități statistice”. **Nu numai că guvernul a sugerat că poate reduce deficitul bugetar în următorii 2 ani, dar a și prognozat că economia va continua să crească în 2011 (am mai auzit asta undeva, parcă, nu?!).** Cum piețele financiare și mulți oficiali ai UE nu cred că Grecia va realiza planul propus, cresc și presiunile asupra Atenei pentru reducerea suplimentară a chel-

tuielilor. Primul ministru grec se teme de declanșarea mișcărilor sociale dacă se vor impune măsuri mai drastice și este pentru o strategie de reducere graduală (adică, mai direct spus, se teme pentru pierderea puterii...). Europeanii consideră Grecia singura responsabilă pentru situația creată, prin a cărei dezvăluire, în Octombrie 2009, UE a rămas stupefiată. Iar un oficial al Comisiei Europene declara că **“Este un consens pentru o decizie de a aplica cu strictețe regulamentul”**.

O soluție ar fi scoaterea Greciei din zona euro. Această “rezolvare”, care ar expune euro la un risc mai ridicat, a fost imediat refuzată de Trichet, care a dorit să menționeze că ECB nu va acorda Greciei vreun “tratament special”. Vă

dați seama, într-o uniune fără parghii corectoare reale, cu PIIGS care așteaptă sufocați la rând,... (de bine, de rău, țările CEE și-au ținut rând la coadă la FMI!...). Greu de crezut de altfel, când o singură breșă în sistem ar supune ECB la presiuni enorme în fața altor membri din grupul PIIGS care se confruntă cu dificultăți în controlul deficitului.

De aici, incertitudinea piețelor și, cum ceasul ticăie pentru Grecia, remarcile lui Trichet au condus la rândul lor la scumpirea CDS-urilor pentru Grecia. Și chestiunea pare să fie cea mai proastă veste pentru băncile grecești, care dețin în mare măsura titlurile de credit ale statului grec.

Alternativele pe care le caută Trichet pentru salvarea țării nu par mai bune pentru euro. “Un astfel de bail out va fi contrar spiritului pactului de stabilitate euro, aducând în joc hazardul moral al politicii fiscale”, declarau experții valutar.

Dacă deficitul excesiv nu este corectat, UE ar putea pedepsi **Grecia, prin a-i impune constituirea unui depozit nerambursabil la Comisia Europeană**, soluție care are și ea dezavantajele ei, prin reducerea încrederii în piață și înrăutățirea situației economice a Greciei.

Întreaga problemă grecească arată de asemenea **insuccesul zonei euro de a prezenta o revenire robustă din recesiunea globală recentă (sau actuală?)**.

Învățăm ceva din transparența (atât de târzie!) a acestui dezastru?

1. Ca și o chestiune general valabilă, situația Greciei ca parte a Uniunii Europene ilustrează că un sistem poate fi slăbit prin atacul asupra componentelor sale, iar când agresorul are și acces (ca să fim indulgenți cu termenii) în interior, acțiunea are o rată sigură de reușită. De unde și titlul articolului!

2. Războaiele de supremație valutară sunt la fel de dure ca și cele în teren, pentru controlul resurselor și dominație economică.

Cu siguranță, ne amintim că prognozele din 2007-2008 indicau un EUR în apreciere galopantă față de dolarul american, undeva la un curs EUR/USD de 1.50, datorat în principal per-

manței economiei Germane, previziune care s-a menținut și după declanșarea crizei. Tot recent, se prefigura schimbarea USD din moneda de referință pentru tranzacțiile cu petrol dintr-un motiv simplu și anume slăbirea dolarului. Cei ce credeau euforic că dolarul va asista neputincios la acest război, se înșelau amarnic...

Acum în schimb, perspectiva s-a întors cu 180 grade, când lumea vorbește de instabilitatea monedei EUR și nu USD, iar paritatea EUR/USD a ajuns la 1.35.

3. Politicienii au agenda diferită față de poporul pe care-l conduc, fiind în stare să sacrifice generațiile viitoare pentru avantaje electorale imediate. Uniunea Europeană aduce instrumente de monitorizare dar nu și de impunere. Un mare câștig și așa, dar insuficient pentru administrațiile corupte sau obligate să dea satisfacție clientelei politice, prin acțiuni arbitrare.

4. Dacă ne uităm la implicațiile asupra comunității europene, începem să înțelegem fragilitatea acestei construcții și tot mai provocatoare misiunea factorilor de decizie europeni pentru a evita deriva uniunii spre un “construct” refuzat de sistemul organic politico-socio-cultural și financiar-economic din anume țări din spațiul european.

Responsabilitatea fiecărui membru pentru apărarea asocierii în care a intrat, fie că e vorba de moneda unică sau Uniunea Europeană în ansamblu, nu poate fi o simplă opțiune auto-asumată, ci o obligație, iar dacă această obligație este etic insuficientă, atunci ea trebuie să devină administrativă. Redefinirea pretențiilor țărilor PIIGS față de motoarele performante ale Uniunii este absolut imperativă pentru continuarea cu succes a demersului european. E un demers care obligă la armonizarea mentalităților, a creării unei perspective comune față de responsabilitate, muncă, eficacitate, despre care electorilor europeni, oriunde s-ar afla ei, să li se creeze așteptările corecte de către politicienii ce vor să-i conducă. Nu poți să promiți un stil de viață “a la grec” și să te aștepi ca mașinăria de performanță germană să deschidă robinetul de refinanțare economică “nur deutsche”. ■





DR. CĂLIN RANGU
CEO IIRUC Service

Criza a determinat o nouă stare de fapt. Se permanentizează nevoia de a fi economisi, de a fi eficienți, de a face ce știm mai bine să facem pentru a rezista pe o piață unde scăderea este mai aproape decât creșterea, echilibrul fiind precar și balansurile putând fi ample în cazul mișcărilor neinspirate.

2010 se anunță a fi anul în care fondurile se vor îndrepta spre noile tehnologii, focusate pe scăderea costurilor operaționale, creșterea productivității și echilibrarea proceselor de business. Nu inovația în sine va fi factorul de creștere. De fapt, niciodată inovația în sine nu a determinat diferențierea categorică ci a fost doar un element adjuvant foarte important. Focusul pe eficientizarea zonei operaționale a făcut ca proiecte precum virtualizarea serverelor să pună bazele pentru inițiative IT strategice și metodologii. În 2010 există posibilitatea să trecem de la tăierea costurilor în IT la investiții în tehnologii de creștere și dezvoltare a afacerii. Companiile trebuie susținute să își folosească resursele mai eficient, luptând pentru creștere și inovație de business (nu de IT în sine!).

A trecut vremea celor care fac de toate. Criza a adus necesitatea de a ști să faci ceva bine, chiar foarte bine, pentru a putea rezista. Dacă o bancă face banking, serviciile IT ar trebui făcute de cei care știu să le facă. Dar acest știut nu înseamnă semidoc-

tism ci specializare reală, costuri reduse, un mod de lucru eficient. Dacă o firmă oferă servicii IT, acestea trebuie să reducă cheltuielile pentru client asigurând un nivel de calitate mai bun. Este posibil să fie și ieftin și de calitate mai bună? DA, dacă firma este organizată pe procese, pe standarde care au avut succes în lumea largă, dacă se focalizează pe servicii specifice și nu dorește să facă de toate pentru toți. Având mai mulți clienți, prin utilizarea aceluiași personal și a aceiași infrastructuri, costul unitar către client scade. Organizarea pe standarde, de tip ITIL/ISO 20000, ISO 270001 etc. asigură un nivel de calitate sustenabil și omogen. Implementarea într-o bancă a ITIL costă sume foarte mari și nu orientate pentru dezvoltarea produselor de business în sine. Pentru o firmă de servicii IT, este obligatoriu de a implementa un mod de lucru pe procese. Deci, costul și calitatea trebuie să fie elementele favorizante în a decide o externalizare. Iar CRIZA favorizează această abordare.

Forța furnizorilor de servicii se află în specialiști, în cunoștințe - în know how-ul la nivel central și în forța de muncă la nivel teritorial. Orice companie națională care are zeci, sute de unități, cum sunt lanțurile de farmacii, administrațiile financiare, băncile, firmele de asigurări, benzinării etc au nevoie de partenerul unic care poate să le furnizeze serviciile profesionale și personalizate la un preț optim pentru client.

Un exemplu de inovație de business susținută de tehnologiile IT este **inovația în sistemele de plăți (mobile și electronice)**.

Pentru majoritatea retailer-ilor, îmbunătățirea experienței de cumpărare și loializarea clienților au reprezentat princi-

2010

Între criză și dezvoltare

palele motive de investiții în tehnologie, iar cei mai de succes comercianți s-au concentrat asupra metodelor de plată, pentru a se diferenția. Ei au știut că trebuie să fie cu un pas în fața dorinței clienților, iar tranzacțiile plăților reprezintă 'momentul adevărului' pentru un retailer și un punct de impresionare a clientului. În România, numărul utilizatorilor de carduri este în creștere, ceea ce conduce la o creștere a nevoii de aparate EPOS în cât mai multe unități de retail. Retail-ul, astăzi, nu este definit de modul în care se face vânzarea ci de modul în care clienții vor să plătească. De asemenea, piața de kiosk-uri este în plină dezvoltare. Au apărut kiosk-uri de bilete CFR, pentru plata taxelor etc.

România rămâne încă în urmă din punct de vedere al sistemelor de plăți. În pofida faptului că suntem avansați din punct de vedere legislativ, când vine vorba despre utilizare, lucrurile se schimbă. Legile nu sunt suficiente, este nevoie de o schimbare de mentalitate, de soluții adecvate și de oamenii care să le aplice. Din punctul de vedere al furnizorilor de servicii, inovația în sistemele de plăți înseamnă venirea cu niste modele de succes din alte țări - Austria în principal - și încercarea de a le prezenta în România. De exemplu, în Austria, Raiffeisen Informatik Austria, se ocupă de implementarea și gestionarea sistemului de notariate. Există, așadar, o bancă a notariatelor, gestionată de Raiffeisen Informatik, la fel ca întreg sistemul de interconectare a notariatelor. Furnizorii români analizează fiabilitatea unei astfel de implementări în România și furnizează soluții de plăți personalizate, prin diverse modele de EPOS, terminale mobile și kioscuri. ■

DOCUMENT MANAGEMENT,

un „ingredient esențial” pentru
instituțiile financiar-bancare

Poate funcționa o instituție financiar-bancară fără o soluție integrată de Document management? Probabil că da, însă, conform specialiștilor, numărul și calitatea serviciilor oferite s-ar situa undeva la nivelul anilor '50-'60. Ceea ce, la ora actuală, ar însemna un nivel de eficiență foarte scăzut și dificultăți în păstrarea clienților și a atragerii altora noi.



Statistica spune că 8% din documentele scrise se pierd, anual, din cauza erorilor de arhivare; că un manager alocă un procent considerabil din timpul său de lucru managementului documentelor și că un angajat consumă, în medie, săptămânal, între 3 și 5 ore căutând diverse informații.

Dacă ar fi să aplicăm toate aceste „verdict statistic” în domeniul financiar-bancar, rezultatul ar fi o instituție de o ineficiență cronică, raportat la standardele actuale. Iar actualul context economic face ca eficientizarea la toate nivelurile să fie o prioritate majoră. Chiar dacă impactul crizei mondiale nu este atât de profund în această verticală (în raport cu seismul suferit de instituțiile financiar-bancare de peste Ocean), prioritățile sunt aceleași: eficiență operațională, cost scăzut al serviciilor, păstrarea marjelor de profit, un nivel superior al serviciilor oferite clienților, în vederea fidelizării acestora, și atragerea de noi clienți. Aspect extrem de delicat de altfel, dacă e să dăm crezare studiului BMC Churn Index Survey (realizat în 2007 pe un eșantion de 12.000 de europeni din 12 țări UE), conform căruia zona financiar-bancară înregistrează cel mai mic grad de fidelitate în rândul clienților.

Se poate și fără, dar... mai bine nu!

În atari condiții, ideea unei instituții financiar-bancare care să funcționeze fără o soluție de gestiune a documentelor (Document Management – DM) integrată cu restul sistemului informatic existent nu pare a fi una viabilă.

„Desigur, băncile ar putea funcționa fără o soluție de DM, dar probabil s-ar situa la

SERVICIILE DE SUPPORT ȘI CALITATEA SERVICIILOR FAC DIFERENȚA

„Provocările și nevoile din sectorul financiar-bancar sunt date de obiectivele de a avea clienți loiali, de a câștiga noi clienți, de a păstra marjele de profit și a reduce costurile operaționale. Din punct de vedere al cerințelor de piață, exigențele implică flexibilitate în costuri, retenția clienților și creșterea naturală a cotei de piață, precum și respectarea normelor legale și de securitate. Din punct de vedere al restricțiilor interne și de integrare, alegerea unei soluții de DM trebuie să fie evaluată după mai multe criterii: scalabilitate, stabilitate, model de securitate avansat și, totodată, o arhitectură modulară, deoarece integrarea cu sistemele IT ale unei bănci este un proces critic, controlat de multe restricții. Totodată, serviciile de suport și calitatea serviciilor atașate unei soluții de DM vor face întotdeauna diferența.”

Theodor Dumbravă, BPS manager, Xerox România și Republica Moldova

nivelul anilor '50-'60, pe vremea când nu existau sisteme informatice și totul se realiza pe bază de registre dactilografiate sau scrise de mână. (...) Gândiți-vă însă ce haos s-ar crea în lipsa unui sistem de DM: inconsistență în datele clienților, documente ce nu pot fi găsite, documente pierdute în arhive fizice, acces la informație mult mai lent, timp îndelungat de răspuns pentru diferite aprobări etc.”, susține Cătălin Iosif, director vânzări XOR IT Systems.

Un punct de vedere susținut și de **Alexandru Baci, technology sales consultant Oracle România**, dar argumentat din perspectiva tipului de informație vehiculată: „Mai mult de 80% din informația uzitată de un utilizator din mediul bancar este nestructurată (stocată în e-mail-uri, documente Word, imagini, formate multimedia etc.). Adăugând la acest lucru și faptul că acest conținut nestructurat crește cu o rată ce depășește 200% pe an, putem începe să înțelegem cât de importantă este o soluție DM pentru o organizație și ce probleme reale de management creează lipsa ei.”

Există însă și opinii care susțin că o instituție financiar-bancară poate funcționa fără o soluție de DM integrată cu restul aplicațiilor, însă nu foarte eficient: „Da, se poate și fără și nu este nicio undă de ironie în ceea ce spun. Suntem însă în momentul în care băncile și instituțiile financiare au reușit să implementeze aplicațiile «core», astfel încât acum sunt foarte interesate de controlul și eficientizarea fluxurilor de documente. Instituțiile financiar-bancare cu care am lucrat pentru implementarea de astfel de soluții au fost cele cu care am construit business case-uri, iar beneficiile post-implementare au fost evidente. Odată dovedite aceste beneficii, managerii instituțiilor respective își pun întrebarea retorică: «Oare cum am putut funcționa fără o astfel de soluție?», iar răspunsul îl dau tot dumnealor: «Cu greu, cu costuri mari, cu o calitate a serviciilor ce lasă de dorit și chiar cu reducerea cotei de piață», susține **Adrian Paraschiv, sales manager Financial Services & Telecom Star Storage**.

De ce este nevoie de o soluție de DM

„O bancă funcționează la fel ca orice societate comercială, are nevoie de aprovizionare, de «birocratie» internă, distribuție de informații, atât intern, cât și cu subsidiarele, transmiterea și urmărirea sarcinilor, procese de recrutare, logistică internă, gestiunea și urmărirea proiectelor de dezvoltare etc. Managementul documentelor nu se referă numai la eficiență, productivitate și economisire a hârtiei”, este de părere **Alin Niță, director general FivePlus Solutions**.

Potrivit lui **Alexandru Baci, Oracle România**, implementarea unei soluții de DM sau, și mai complet de Content Management, are, de regulă, în spate decizia



mediu de 100 angajați vorbim de cel puțin 100.000 euro economie pe an și peste 10.000 ore/om care se pot folosi pentru atragerea de noi clienți sau alte activități specifice.”

Alin Niță, director general FivePlus Solutions

ECONOMII DE TIMP ȘI BANI

„În condițiile în care fiecare angajat dedică cel puțin 10% din activitate căutând/regăsind informații relevante, distribuind documente și informații, reutilizând documente create anterior, acces la documente standard ale organizației, după toate analizele și studiile disponibile, prin implementarea unui sistem de DM se îmbunătățește activitatea cu cel puțin 50%. La un calcul simplu, pentru un număr

Stresați?

Prea multe documente ?



Soluția există!

Star Storage vă oferă posibilitatea obținerii beneficiilor unei soluții de arhivare electronică prin serviciile externalizate de conversie digitală a documentelor, desfășurate în cadrul **Centrului de Conversie Documente** fără investiții în echipamente și aplicații software costisitoare!



Tel: 021.242.13.95/96; Fax : 021.242.13.97
e-mail: arhivare-electronica@star-storage.ro

www.star-storage.ro

băncii de a adresa una dintre următoarele probleme de business și de organizare:

- Sisteme disparate care gestionează informația de tip document sau conținut digital și care fac regăsirea acestora greoaie, îngreunând decizia în business, duplicând de

multe ori conținutul și făcând-ul inutilizabil;

- Incapacitatea de a partaja această informație importantă către întreaga organizație;
- Lipsa unor mecanisme de securitate și control al accesului la această informație;
- Existența documentelor ce conțin informații depășite și expirate și lipsa unor politici de arhivare și retenție a documentelor importante;

- Ineficiența în activitate și costurile ridicate provocate, în general, de căutarea manuală a informațiilor și, de asemenea, de nevoia de a tipări masiv documente și de a le livra în locații cu răspândire geografică largă;
- Creșterea în număr și complexitate a reglementărilor legislative și a normelor bancare, naționale și europene.

„La fel ca orice altă organizație, și instituțiile financiar-bancare se supun unui set de reguli și nevoi, traduse în diverse procese de business, care funcționează unitar pentru a adapta fluxurile de documente interne nevoilor clienților, fie că vorbim de clienți interni sau externi. Pentru a îmbunătăți eficiența operațională, instituțiile respective sunt nevoite să reducă costurile administrării documentelor și conținutului acestora, realizând acest lucru prin integrarea

DM, PARTE INTEGRANTĂ A ARHITECTURII DE APLICAȚII A BĂNCII

„O aplicație de Document Management trebuie să fie parte integrantă a arhitecturii de aplicații a băncii, oferind astfel gradul de integrare necesar pentru susținerea completă a proceselor de business din cadrul băncii. Soluția de DM trebuie să fie capabilă să gestioneze cât mai mult din conținutul nestructurat, să ofere mecanisme de regăsire ușoară a informației, să ofere capabilități de versionare și securitate, să poată transforma conținutul de informație dintr-un format de prezentare în altul și, nu în ultimul rând, să-l expună într-un mediu de WEB, către utilizatori finali.”

Alexandru Baci, technology sales consultant Oracle România



ABORDAREA DUALĂ DMS-BPM

„Document Management System (DMS) trebuie întotdeauna considerat împreună cu Business Process Management (BPM). Aceste două componente asigură practic managementul informației pe tot ciclul de viață în cadrul organizației și realizează integrarea fluxurilor de date (gestionate de aplicațiile «core») cu fluxurile de documente (sau, în sensul mai larg, de conținut), gestionate de platforma DMS/BPM. Prin integrarea acestor fluxuri, platforma DMS/BPM realizează și integrarea aplicațiilor.”

Adrian Paraschiv, sales manager
Financial Services & Telecom Star Storage

CLIENTUL, BENEFICIAR DIRECT

„Clientul vrea să i se acorde mai multă atenție, să îi rezolve banca mai rapid o solicitare, să i se aprobe mai repede un credit/împrumut, să știe banca totul despre el pentru a nu relua unele procese, să poată interacționa prin sisteme electronice eliminând timpii neproductivi. În spatele acestor considerente stă atât persoana cu care interacționează, cât și un sistem de DM prin care lucrul cu informațiile și documentele se face într-un mod mai accesibil, în care angajatul se mișcă mult mai rapid.”

Alin Niță,

director general FivePlus Solutions

„Prin implementarea unei soluții DM este îmbunătățită simțitor, în primul rând, relația cu clientul, care se simte important prin atenția și rapiditatea cu care banca îi răspunde la diverse cerințe. Iar banca are un câștig de imagine prin clienții mulțumiți. O soluție de DM pune la dispoziția băncii toate informațiile legate de un client la o simplă căutare. Din start banca are un avantaj, știe cum să trateze problemele cu clientul respectiv, știe ce să îi recomande sau cum să îl ajute.”

Cătălin Iosif,

director vânzări XOR IT Systems

într-o soluție electronică de management de documente”, argumentează și **Theodor Dumbravă, BPS manager Xerox România și Republica Moldova.**

Cerințe specifice

În opinia lui **Adrian Paraschiv, Star Storage**, principalele cerințe ale unui client vizavi de o soluție de DM sunt în directă legătură cu indicatorii financiari: „Cerințele derivă din obiectivele owner-ilor de proiecte, dar obiectivul principal rămâne îmbunătățirea indicatorilor financiari: profitul, ROI etc. Iar acest lucru se poate realiza prin soluții care să aducă beneficii reale la nivel de competitivitate, eficiență operațională și reduceri de costuri. Din experiența noastră în selecții și, mai apoi, în implementări de astfel de soluții, putem spune că se caută acele tehnologii și soluții care au încorporate «leading practices», de la furnizori de prim rang, și se caută acei parteneri locali care au experiență în implementare și pot fi un consultant de încredere în implementarea viziunii DMS/BPM.”

Alexandru Baci, Oracle, este însă de părere că principalele cerințe față de o soluție de DM care se implementează într-o organizație din sectorul financiar-bancar sunt:

- Gestiunea potențialelor categorii de risc, prin stocarea categoriilor importante de informații nestructurate într-un depozit central și sigur, ceea ce ajută la prevenirea eventualelor penalizări datorate nerespectării unor reglementări în vigoare și conformitatea cu standardele și normele interne și externe;

- Reducerea de costuri operaționale, prin gestiunea mai bună a ciclului de viață al documentelor și al celorlalte categorii de conținut digital, și eliminarea utilizării excesive a hârtiei;

- Gestiunea oricărui tip de conținut digital, nu numai documente, astfel încât acest conținut să poată fi ușor și rapid partajat între utilizatori, crescând astfel gradul de informare în desfășurarea activităților de business de zi cu zi.

O altă problemă importantă este cea a integrării soluției DM cu sistemul informatic al respectivei instituții: „Un sistem de DM trebuie să se integreze cu orice alt sistem intern al băncii și să acționeze direct asupra eficientizării proceselor interne ale băncii. Impactul este cu atât mai mare cu cât tot mai multe fluxuri manuale, care implică multe acțiuni repetitive și utilizarea hârtiei, devin fluxuri electronice automate”, explică **Theodor Dumbravă, Xerox România și Republica Moldova.**

Beneficii la toate nivelurile

Soluțiile de DM oferă o panoplie de beneficii amplă, care în cazul instituțiilor financiar-bancare acoperă anumite elemente specifice. Iată un exemplu concret, detaliat de **Codruț Ionescu-Muscel, director departament SI MGT**: „În prezent, majoritatea instituțiilor financiar-bancare rezolvă dosarele într-o locație centrală, unde se află infrastructura decizională. Sistemul DM conceput de noi transmite întregul dosar (de ex. dosar de credit), prin scanare și separare pe tipuri de documente (cerere, adeverință salarială, copii carte de muncă, BI/CI etc.), către factorii decizionali. Directorul de vânzări analizează dosarul (care apare într-un inbox «De rezolvat») și îl transmite mai departe pe un flux predefinit sau creat ad-hoc. În cazul în care mai este necesar un act suplimentar,

clientul aduce acest act, iar prin scanare se adaugă la dosar, astfel încât decidentul poate vizualiza pe loc actul pentru a putea lua o decizie. Un alt beneficiu este posibilitatea de a ști în orice moment în ce punct al fluxului se află dosarul. De asemenea, sistemul permite auditarea fiecărui dosar, se poate urmări timpul de răspuns al fiecărui dosar, dar și timpul de răspuns a fiecărei persoane implicate în flux. Finalul fluxului definit constă în arhivarea atât a dosarelor aprobate, cât și a celor respinse, pentru ca, în cazul unei noi cereri a aceluiași beneficiar, să poată fi re-folosite anumite documente.”

Un alt beneficiu, deloc de neglijat, îl reprezintă cel al securității informațiilor vehiculate în respectiva instituție: „Beneficiile imediate se reflectă în controlul costurilor, îmbunătățirea productivității și eficientizarea proceselor, reducerea timpului de răspuns și fidelizarea clienților și, nu în ultimul rând, în respectarea normelor de securitate și control (Basel II, SOX etc.). În completarea unei soluții unitare de management electronic al documentelor, o instituție financiar-bancară trebuie să respecte și legislația actuală, cum ar fi cea legată de procesa-



INTEGRAREA, PRINCIPALA PROVOCARE

„Principala provocare în implementarea unei soluții de DM în cadrul unei instituții financiar-bancare este integrarea cu sistemele existente, atât hardware, cât și software, pentru că nu exista o soluție standard. Provocarea constă în păstrarea procedurilor existente, astfel încât persoanele implicate să schimbe cât mai puțin din rutina zilnică. O altă provocare importantă în domeniul bancar și de asigurări este crearea unui standard de formulare care să permită un procent cât mai mare de extragere automată a datelor.”

Codruț Ionescu-Muscel,
director departament SI MGT

Cum să...



- tratezi diferit fiecare client și cum să **maximizezi valoarea fiecărui client** ?
- **îmbunătățești loialitatea clienților** și cum să scoți venituri din menținerea lor ?
- **controlezi și să optimizezi costurile** efective de comunicare cu clientul ?
- **administrezi unitar multiple canale de comunicare** cu clientul - mail, telefon, poștă, fax, SMS ?
- administrezi și să maximizezi vânzarea cross-sell/up-sell ?
- te asiguri că **mesajul corect** ajunge la un client anume, la **timpul potrivit**, pe **canalul potrivit** ?
- măsoară **eficiența comunicării** cu clientul (calculul ROI al acțiunilor de marketing) ?



Servicii de Producție a Documentelor și Comunicare Personalizată cu Clientul / Cetățeanul



www.star-storage.ro
star-comm@star-storage.ro



rea electronică a cecurilor sau Legea arhivării electronice”, explică **Theodor Dumbavă, Xerox România și Republica Moldova.**

O transformare complexă

Prin implementarea unei soluții de DM se fac simțite schimbări semnificative atât la nivel de front-office și back-office (creșterea eficienței operaționale, a calității serviciilor, a colaborării și a controlului fluxurilor informaționale), cât și la nivel IT/logistic (reducere semnificative de cost, spațiu și timp necesare pentru gestionarea informației la nivelul organizației), susține **Adrian Paraschiv, Star Storage**. Potrivit acestuia, în partea de front-office este vorba de o reală eficientizare a relației cu clientul în cazul deschiderii de conturi noi, al fluxurilor de aprobări de credite, al gestionării dosarului clientului, preluării automate a datelor din formulare etc. Procesele de back-office sunt, de asemenea, importante, iar centralizarea, controlul și reducerea costurilor sunt inițiative care se bazează tocmai pe facilitățile oferite de platforma DMS/BPM. „Departamentele juridic, financiar, audit, logistică, HR sunt printre beneficiarii direcți ai unei astfel de implementări, iar valoarea adăugată provine toc-

mai din integrarea proceselor dintre aceste departamente, din eliminarea eforturilor redundante și din ușurința în controlul riscurilor operaționale. Nu în ultimul rând, așa menționa Departamentele de vânzări și marketing, unde platforma de DMS/BPM este cea care facilitează gestiunea contractelor, comunicare personalizată cu clientul (segmentare, campanii de direct mailing, e-mail cu conținut personalizat) etc.”, ne-a mai precizat **Adrian Paraschiv**.

În fața unei asemenea avalanșe de beneficii, întrebarea „Poate funcționa o instituție financiar-bancară fără un sistem de management al documentelor?” pare firească. Răspunsurile afirmative sunt din ce în ce mai rare, în condițiile în care băncile din România au încetinit campania deschiderii de filiale în teritoriu, iar problema avantajului competitiv și a menținerii numărului de clienți devine stringentă.

■ RADU GHITULESCU

EFICIENȚĂ ȘI RENTABILITATE ÎN ARHIVARE

„Beneficiile aduse de soluțiile de DM instituțiilor financiar bancare sunt multiple. Dacă ar fi să le enumerăm pe cele mai importante nu ar trebui să oțtem integrările cu diferitele aplicații existente în cadrul instituției, reducerea cheltuielilor, maximizarea operativității angajaților, acces instantaneu la toate informațiile legate de un anumit subiect de interes sau îmbunătățirea și menținerea unei bune relații cu clientul. Conform unor studii realizate în Germania, o soluție de DM permite economisirea unui timp de patru ori mai mare și o capacitate a arhivei de 140 de ori mai mare, la o treime din costuri. Prin utilizarea sistemului de DM, instituția câștigă eficiență în domeniul fluxului de lucru și al rentabilității, în siguranța documentelor și în capacitatea de arhivare.”

Cătălin Iosif, director vânzări XOR IT Systems





În alegerea unei tehnologii de virtualizare a serverelor

Alegerea unei tehnologii de virtualizare a serverelor pentru o companie de dimensiuni mici și/sau medii nu este un demers facil. Chiar dacă, la ora actuală, conceptul este intens popularizat și promovat de vendorii de astfel de tehnologii, iar oferta din piață se diversifică exponențial. Dincolo de așa-zisa noutate a conceptului, chiar această diversitate de oferte poate și reprezintă un impediment pentru o companie care nu deține competențe tehnice necesare și/sau resurse financiare mari.

Unul dintre liderii pe piața tehnologiilor de virtualizare a lansat, la începutul acestui an, o soluție concepută special pentru companiile mici și mijlocii.

Numele aplicației sau al companiei nu prezintă importanță în economia articolului, ci mai interesantă este „justificarea” oferită de oficialii companiei pentru lansarea acestei oferte nișate. Noua soluție este astfel structurată încât să elimine obstacolele generate de lipsa resurselor și a expertizei tehnice din cadrul companiilor mici și medii. Obiectivul este clar – să permită potențialilor clienți să beneficieze rapid și simplu de avantajele virtualizării și să realizeze economii semnificative.

Deși tehnologiile de virtualizare au depășit de mult timp stadiul de „buzz-word”, problema lipsei resurselor și a expertizei tehnice necesare demarării unui proiect de virtualizare a serverelor reprezintă o pro-

blemă reală cu care se confruntă multe companii din întreaga lume. Lucru vizibil și pe plan local. Conform unui studiu regional realizat de compania Dell, pe un eșantion de 461 de directori ai diviziilor IT din 9 țări, printre care și România, abilitățile și nivelul de pregătire al personalului reprezintă principala provocare cu care se confruntă companiile românești în demararea proiectelor de virtualizare.

Calea de mijloc

Specialiștii recomandă ca, în cazul în care o companie dorește demararea unui proiect de virtualizare a serverelor, dar nu deține resursele și competențele necesare, să apeleze la ajutorul consultanților. Evident, independenți. Însă, cum pe plan local „apetitul” pentru consultanță este scăzut (chiar și în cazul marilor companii), iar numărul ofertanților de astfel de ser-

vicii este la fel de redus (ca urmare a cererii scăzute, dar nu numai), soluția amintită nu e frecvent întâlnită.

Prin urmare, în cazul în care o companie din categoria IMM (categorie de firme în care competențele IT sunt reduse, iar resursele financiare limitate) se decide să demareze un proiect de virtualizare, trebuie să depună ceva efort. Aceasta pentru a identifica singură o soluție care să răspundă necesităților sale, schițate în urma unei analize interne, iar ulterior, pe baza rezultatelor analizei ofertelor din piață, să aleagă un vendor cu competențe în respectiva tehnologie. În practică, însă, adesea, procesul este altul – la scurt timp după luarea deciziei și schițarea vagă a cerințelor vizavi de virtualizare, se trece deja la alegerea unui vendor în funcție de recomandări, preț, portofoliu de clienți, competențe etc. Acestuia îi revine sarcina de a decela care sunt necesitățile reale ale clientului și de a găsi o cale de a le acoperi prin soluțiile pe care le deține.

Chiar dacă nu respectă „algoritmul ideal” recomandat de specialiști, modelul practic se conformează unei cerințe esențiale – prețul, element esențial pentru un IMM. Costurile reprezintă un „impediment major”, conform aceluiași studiu Dell citat, ocupând locul doi în topul provocărilor pentru companiile locale care optează pentru virtualizare.

Există o cale de mijloc între cele două modele descrise – realizarea unei analize și pregătiri in-house a proiectului de virtualizare și supervizarea acestuia de către un specialist cu experiență în domeniu, înainte de demararea etapei de achiziție.

Specialiștii în domeniul virtualizării au identificat o serie de criterii valabile, care pot servi la schițarea unei strategii într-un proiect de virtualizare a serverelor. La care se adaugă și o suită extinsă de atenționări asupra riscurilor inerente unui astfel de demers. Sunt recomandări cu caracter general, dar care se pot dovedi utile, prevenind problemele care pot apărea în dezvoltarea ulterioară a proiectului de virtualizare.

Preț vs funcționalități

Argumentele virtualizării sunt intens popularizate, beneficiile pe care această tehnologie le aduce fiind prezentate pe larg și în cadrul revistei noastre. Economi-

ile de timp și bani, consolidarea, simplificarea procedurilor de management, a celor de Disaster Recovery, facilitățile de High Availability și de migrare facilă a aplicațiilor sunt doar câteva dintre cele mai intens promovate beneficii ale virtualizării, cu mare „priză la public”, mai ales în actualul context economic.

Cu toate acestea, înainte de a demara oficial în cadrul firmei campania pro-virtualizare, nu este inutilă o verificare a „motivației” pentru un astfel de proiect. Faptul că virtualizarea este „la modă” nu este un argument de business. Și, în niciun caz, nu va fi pe placul directorilor financiari, care vor fi mult mai interesați ca măcar o parte dintre beneficiile enunțate mai sus să poată fi cuantificate financiar, cu termene de timp clar indicate. Inerent, nivelul de eficiență al tehnologiilor de virtualizare este direct influențat de numeroase variabile – costul tehnologiei în sine, costul componentei hardware pe care aceasta o necesită, capabilitățile tehnologiei, ușurința în instalare și utilizare, scalabilitatea acesteia etc. La care se adaugă și influența capacității rețelei și a infrastructurii de stocare.

Când vine vorba de cerințele pe care le au vizavi de un proiect de virtualizare, „doleanțele” IMM-urilor nu se diferențiază foarte mult de cele ale companiilor mari. Problema este, însă, că lipsa resurselor și a expertizei tehnice influențează direct alegerea soluției care va fi adoptată. IMM-urile sunt în poziția de neînviat de a pune în balanță costurile cu funcționalitățile și/sau gradul de ușurință în utilizare.

(În mod frecvent, dacă funcționalitățile prevalează asupra prețului, ușurința în utilizare va fi sacrificată.)

Este clar deci că, pentru a fundamenta un proiect de virtualizare a serverelor, acesta trebuie demarat printr-o analiză internă, care să permită decelarea limitărilor existente și a îmbunătățirilor care pot fi aduse prin virtualizare, încercând să se mențină un echilibru între costuri, funcționalități și gradul de ușurință în utilizare.

Start!

Primul pas în demararea unui proiect de virtualizare a serverelor îl reprezintă o evaluare a resurselor existente deja în cadrul companiei. La aceasta se adaugă necesitatea identificării limitărilor pe care respectivele resurse le impun. Se ajunge astfel la formularea cerințelor vizavi de un proiect de virtualizare a serverelor, moment din care se poate trece la analiza ofertelor din piață.

Această etapă se poate demara rapid cu o serie de răspunsuri la întrebări simple, de genul:

- Câte servere sunt utilizate în companie?
- Ce rol acoperă fiecare dintre aceste servere: aplicații, baze de date, Web etc.?
- Ce probleme au existat în utilizarea respectivelor servere?
- Ce procentaj din aceste resurse este subutilizat, în medie? Care este evoluția în timp?
- Câți utilizatori sunt pe fiecare apli-

RECOMANDĂRI GENERALE

Specialiștii recomandă ca imperative, atunci când se alege o tehnologie de virtualizare a serverelor, să:

- nu se aleagă cea mai nouă sau cea mai ieftină soluție. Argumentul „nou și ieftin” nu este unul fezabil pe termen lung. Riscurile inerente noutăților tehnologice și limitările impuse de prețul redus alcătuiesc o combinație cu efecte negative în timp;
- se aleagă o soluție cu un background solid pe piața locală. Numărul de referințe al unui vendor (și al soluției pe care acesta o oferă) reprezintă o dovadă incontestabilă că tehnologia a fost testată în varii configurații;
- se aleagă o soluție care să acopere cât mai bine posibil cerințele primare, dar care să fie și destul de flexibilă pentru a răspunde optim dezvoltărilor ulterioare. Referințele vendorilor în configurații similare celei din compania client sunt cele mai bune asigurări;
- testeze orice soluție înainte de a face pasul final spre achiziție. Numeroși producători software sau vendori oferă spre testare soluțiile proprii, o ofertă care nu trebuie ignorată, chiar dacă necesită costuri și eforturi suplimentare. Este cea mai sigură metodă de a verifica avantajele și limitările tehnologiei respective, de a înțelege capabilitățile și de a familiariza departamentul IT cu noile provocări cărora trebuie să le facă față.

cație? Cum se preconizează că va evolua numărul acestora?

- De câte servere se estimează că mai este nevoie?

- Care sunt serverele și aplicațiile cu vârfuri de sarcină frecvente? Care este evoluția în timp?

- Care dintre aceste aplicații sunt considerate critice pentru business-ul derulat de companie?

- Există limitări generate de capacitatea rețelei sau a mediilor de stocare?

- Ce procent din infrastructura existentă se dorește a fi virtualizat?

Pentru a răspunde optim la aceste întrebări este necesară monitorizarea serverelor, a capacităților de stocare și a încărcării rețelei pe o perioadă extinsă. Inventarierea infrastructurii IT nu are rolul doar de a evidenția problemele, ci și de a identifica elementele care pot fi reutilizate.

Pe baza răspunsurilor, se pot identifica rapid „candidații”, respectiv care servere și ce aplicații se doresc a fi virtualizate. (Cu atenționarea că reutilizarea unui server legacy pentru virtualizare impune verificarea capacităților acestuia, mai

sară atunci când se trece la analiza soluțiilor din piață. Iată câteva:

- Care sunt specificațiile de preț?

- Care este politica de licențiere?

- Ce funcționalități sunt incluse în oferta standard?

- Care este prețul pentru alte funcționalități opționale dorite?

- Sunt incluse mentenanța și service-ul în preț?

Fiecare întrebare poate fi abordată în extenso, existând numeroase aspecte care necesită detalieri. Cum ar fi cel al licențelor – există producători ale căror politici impun licențierea fiecărei mașini virtuale dezvoltate. Limitare care, dacă nu este luată în calcul inițial, poate crește rapid costul proiectului de virtualizare. Pe de altă parte, trebuie trecută în revistă fiecare funcționalitate (de exemplu: managementul migrării mașinilor virtuale, funcțiile de distribuire a încărcării și alocare dinamică a resurselor, backup, patch management etc.) și notat care dintre acestea sunt incluse în oferta standard și care sunt opționale. Funcționalitățile identifi-

cate ca fiind esențiale în proiectul de virtualizare trebuie analizate în detaliu

- Ce sistem de operare suportă produsul?

- Ce sistem de stocare necesită produsul?

- Ce hypervisor?

- Există o infrastructură de management?

- Ce instrumente de control sunt incluse în oferta standard? Care sunt opționale și care este prețul lor?

- Cât de ușor poate fi extinsă soluția?

Și în acest caz lista poate fi extinsă, însă există și alte aspecte asupra cărora companiile pot solicita răspunsuri vendorului. Cum ar fi cel al referințelor în cazuri similare, element a cărui importanță nu poate fi neglijată. Sau, dacă vendorul asigură training-ul necesar și care sunt costul și durata acestuia.

Recursul la consultanță

Bateriile de întrebări de mai sus schițează un mod în care poate fi pregătit un proiect de virtualizare a serverelor. Evident, nu sunt nici pe departe exhaustive, numeroase alte elemente putând fi adăugate. Cum ar fi un capitol dedicat achiziției de noi servere, mai performante, a costurilor de achiziție ale acestora, la care se adaugă costurile generate de compatibilitatea cu infrastructura legacy, de rețea și de infrastructura de stocare. Sau problema ridicată de cerințele de Disaster Recovery și Business Continuity. Sau cea a securității în mediul virtual.

Problematica este amplă, iar efortul in-house depus de compania care a luat decizia de a-și virtualiza o parte din parcul de servere nu este deloc unul neglijabil. De aceea, specialiștii recomandă apelarea la un consultant cu experiență în domeniu. Un argument solid în acest sens îl reprezintă faptul că un proiect construit pe baza unei expertize de specialitate are un cost mai mic decât încercarea de a repara din mers erorile inițiale, mai ales atunci când se dorește extinderea proiectului de virtualizare. Dacă nu se optează pentru această variantă, potențialul client poate partaja efortul cu un vendor ales „aprioric”, pe baza recomandărilor, referințelor etc. O alegere care impune o serie de limitări mai mult sau mai puțin implicite, dar care se poate dovedi salutară în cazul unui IMM.

■ RADU GHITULESCU



precis dacă răspund cerințelor soluției de virtualizare alese. Totodată, specialiștii recomandă unanim ca aplicațiile definite drept critice pentru business-ul companiei și cele care solicită integral capacitățile serverelor pe care rulează să nu fie virtualizate.)

Prețul contează

Cu cât se extinde lista de mai sus, cu atât cerințele se pot schița mai precis și se pot compara mai exact ofertele existente în piață. Însă nu trebuie uitat că prețul este important. Și, foarte frecvent în cazul IMM-urilor, singurul factor care contează. De aceea, o altă listă de întrebări este nece-

(de exemplu: migrarea este un proces automat sau se realizează manual; cum se realizează backup-ul și recuperarea datelor etc.).

Lista întrebărilor nu se rezumă, evident, doar la cele enumerate anterior. Un alt capitol important ce nu trebuie ignorat îl reprezintă gradul de ușurință în utilizare, cel legat de infrastructura de management și de capacitățile de integrare. Câteva dintre punctele importante aici sunt:

- Cât de ușor poate fi instalată și gestionată soluția?

- Care sunt obstacolele frecvente?

- Care este durata de instalare? (Eventual, o evaluare pe cerințele definite și în infrastructura hardware existentă.)



Programe de formare profesională

TRANZACȚIILE CU NUMERAR ÎN SISTEMUL BANCAR

Durata: 3 luni / martie - iunie 2010

Condiție de acces: studii medii/studii superioare.

Obiective generale: dezvoltarea competențelor necesare activității de casierie din cadrul unei societăți bancare.

Grup țintă: personal din front office cu atribuții în domeniul casieriei.

Tematica cursului:

- Organizarea tezaurului
- Tranzacții numerar cu alte instituții
- Organizarea casieriei
- Tranzacții în numerar cu clienții
- Deschiderea și închiderea casieriei, procesarea numerarului, reconcilierii
- Formulare, registre, rapoarte
- Clienții, politica de cunoaștere a clientelei

- Elemente de risc în tranzacțiile cu numerar

- Rolul și responsabilitățile casierului, activități conexe pentru casieri.

Mod de desfășurare: cursanții au posibilitatea să-și administreze individual timpul de studiu, în cadrul programului experții acordând **2 consultații sub formă de workshop cu durata de 3 ore**, conform unui program prestabilit.

MANAGEMENTUL PROIECTELOR DE INVESTIȚII

Durata: 3 luni

Condiție de acces: studii medii/studii superioare.

Grup țintă: persoane cu atribuții în domeniul gestionării proiectelor investiționale din domeniul financiar bancar, persoane juridice și/sau fizice interesate.

Tematica cursului:

- Proiectul de investiții
- componenta cheie a deciziei de investiții
- Valoarea unui proiect de investiții
- Analiza proiectelor investiționale în mediul cert
- *Studiu de caz:* Impactul modului de finanțare asupra evaluării proiectelor investiționale
- *Studiu de caz:* Evaluarea unui proiect de investiții cu finanțare eșalonată în timp
- *Studiu de caz:* Elaborarea planului de finanțare în vederea adoptării unui proiect de investiții
- Analiza proiectelor investiționale în mediul probabilistic
- *Studiu de caz:* Analiza sensibilității unui proiect de investiții
- Tratarea impactului inflației asupra proiectelor de investiții
- Tratarea impactului crizei financiare asupra proiectelor de investiții
- Proiectul de investiții
- componenta cheie a deciziei de investiții
- Valoarea unui proiect de investiții
- Analiza proiectelor investiționale în mediul cert

Mod de desfășurare: cursanții au posibilitatea să-și administreze individual timpul de studiu, în cadrul programului experții acordând **2 consultații sub formă de workshop**, conform unui program prestabilit.

Programe de formare profesională

FINANȚAREA IMM-URILOR ȘI A MICROINTREPRINDERILOR

Obiective generale: dezvoltarea competențelor și abilităților profesionale necesare persoanelor cu atribuții în finanțarea întreprinderilor mici și mijlocii.

Grup țintă: persoane cu atribuții în finanțarea întreprinderilor mici și mijlocii din cadrul societăților bancare, a IFN-urilor sau persoane juridice/fizice autorizate interesate.

Tematica cursului:

- Întreprinderile mici și mijlocii
- Capitalul: Dimensiune, structură, rotație
- Creditul – Principala sursă de finanțare a IMM
- Planul de afaceri
- Garanția creditelor
- Subvențiile și programele de finanțare din fonduri europene

Mod de desfășurare: cursanții au posibilitatea să-și administreze individual timpul de studiu, în cadrul programului experții acordând 2 consultații sub formă de workshop cu durata de 3 ore, conform unui program prestabilit.

Durata: 3 luni

BANCA TRANSILVANIA CUMPĂRĂ INTEGRAL MEDICREDIT LEASING IFN

Banca Transilvania a devenit acționarul unic al Medicredit Leasing IFN SA prin achiziționarea pachetului integral de acțiuni al societății. Cele două companii sunt parteneri de afaceri de câțiva ani. În ianuarie 2007, BT intra în acționariat cu un pachet de 38,89% din capitalul social al Medicredit Leasing IFN SA, iar în octombrie 2007 banca și-a majorat participația la 57,39%. Medicredit Leasing IFN oferă finanțări în sistem leasing specializată exclusiv pe leasingul de echipamente medicale. În ceea ce privește clienții, focusul a fost către firmele de talie medie și mare din sistemul medical privat. Finanțările Medicredit Leasing IFN SA s-au ridicat în 2009 la 17,6 mil. euro.

Ca parte a Grupului Financiar Banca Transilvania, Medicredit Leasing IFN SA va beneficia de întregul suport al băncii. Consiliul de Administrație al companiei va fi format din 3 reprezentanți BT. Valorile, spiritul inovator și abordarea băncii vor fi integrate și companiei de leasing medical. În plus, Medicredit Leasing IFN SA va trece printr-un proces de re-branding, pentru adaptarea la identitatea de corporație a Băncii Transilvania.

Achiziționarea pachetului integral de acțiuni la Medicredit Leasing IFN SA face parte din strategia BT, pentru susținerea antreprenorilor din domeniul medical, a declarat Robert C. Rekkers, director general al Băncii Transilvania.



Strategia etapizată, calea optimă spre „panaceul” ECM

Enterprise Content Management este un instrument informatic complex, a cărui arie de acoperire suscită încă vii polemici, deși conceptul are deja vechime pe piața IT. Dincolo însă de dispute, specialiștii sunt unanim de acord că platformele ECM necesită prioritar o abordare strategică, care să permită dezvoltarea graduală a conglomeratului de instrumente reunit sub acest acronim.

Specialiștii în implementarea și dezvoltarea aplicațiilor software complexe insistă, în majoritatea cazurilor, pe abordarea acestora din perspectivă strategică. Mai precis, pe înțelegerea soluțiilor IT nu doar ca o unealtă care răspunde anumitor necesități de business, rol intrinsec, ci ca un instrument care poate permite companiilor să-și modifice rapid obiectivele de business și să-și realinieze procesele în scopul atingerii acestor obiective. O abordare care evidențiază necesitatea schimbării atitudinii reactive într-una proactivă, mult mai adecvată actualului context economic.

Dacă, în cazul majorității soluțiilor IT, necesitatea perspectivei strategice este mai mult sau mai puțin evidentă, atunci când este vorba de o soluție precum Enterprise Content Management (ECM) o astfel de abordare este evidentă încă din start. Motivul este la fel de evident – ECM reprezintă, la ora actuală, un conglomerat de aplicații software, care alcătuiesc o platformă cu un rol esențial în orice model de business, respectiv cel al gestionării informației.

Platforma ECM

Conform definiției date de AIIM (Association for Information and Image Management – autoritate internațională în domeniul Content Management), ECM reprezintă un ansamblu de tehnologii, care servesc la capturarea, gestionarea, stocarea, conservarea și distribuirea de conținut digital și documente în format fizic, necesare în procesele organizaționale. O definiție concisă, care nu dezvăluie, însă, pe deplin complexitatea conceptului ECM. Astfel, potrivit „CMS review”, principalele componente ale unei platforme ECM (din punct de vedere al funcționalităților pe care acestea le oferă) sunt instrumentele de: Web Content Management (WCM), Document Management (DM), Records

Management (RM), Digital Image Management (DIM), Digital Asset Management (DAM), Report Management, Message Archiving Systems, Information Lifecycle Management (ILM). Și în acest caz însă este vorba de o „variantă simplificată”, pentru că, există definiții cu tentă exhaustivă, care includ o panoplie mult mai vastă de instrumente specializate, cum ar fi: Collaboration Tools, Library Services, Metadata Management, Portal Applications etc. Iar cum informația este un element esențial pentru orice model de business, adesea în definiția ECM se fac referiri la concepte precum Business Process Management, Enterprise Application Integration, Disaster Recovery și Business Continuity etc.

Practic, aria pe care o acoperă conceptul ECM este foarte largă. Potrivit lui Tom Jenkins (director general al Open Text și autor al lucrării „Enterprise Content Management, What you need to know”), există încă divergențe intense asupra perimetrului funcțional al aplicațiilor ECM. De exemplu, analiștii cabinetelor IDC sau Gartner fac o distincție clară între instru-

mentele de lucru colaborativ și ECM, identificând două tipuri de soluții diferite, cu piețe distincte. Pe de altă parte, există vendori care susțin că, la ora actuală, convergența este deja efectivă, „lucrul colaborativ” fiind o aplicație inclusă în platformele ECM pe care le oferă.

Compliance, un element-cheie

După cum se poate deduce din enumerarea funcționalităților de mai sus, implementarea aplicațiilor de tip Enterprise Content Management reprezintă o provocare pentru orice tip de companie, indiferent de dimensiunea și domeniul său de activitate. La fel de evident este însă că o astfel de implementare devine o necesitate stringentă pentru organizațiile care vehiculează cantități mari de informație nestructurată și care trebuie să funcționeze în conformitate cu o serie de reglementări. Imperativul „Compliance” este unul dintre factorii cheie în luarea unei decizii de implementare ECM, indiferent de zona geografică în care își desfășoară activitatea o companie. Acesta este și unul dintre motivele pentru care principalele verticale care manifestă un interes față de astfel de soluții sunt sectorul financiar-bancar și cel al administrației centrale.

În afară însă de acoperirea cerințelor de asigurare a conformității cu anumite reglementări specifice domeniului de activitate, ECM oferă multe alte beneficii. Avantajul automatizării și fluidizării proceselor operaționale centrate pe documente, al gestiunii duratei de viață a informației (de la crearea sa până la „distrușgerea” ei, în conformitate cu prevederile legale), al accesului securizat la date (în conformitate cu politicile de securitate definite), al posibilității reutilizării și partajării informațiilor, al regăsirii acesteia rapid etc. – sunt elemente care contribuie semnificativ la indicii de atractivitate al conceptului ECM.

Abordare etapizată

Deși panoplia de beneficii este una foarte extinsă, trebuie însă subliniat faptul că o platformă ECM nu va acoperi optim promisiunile decât dacă integrează armonios toate instrumentele enumerate mai sus și dacă va fi dezvoltată etapizat, în di-

rectă concordanță cu necesitățile și cu capacitățile reale ale companiei care apelează la o asemenea soluție. Aceasta este o parte importantă a abordării strategice asupra căreia insistă specialiștii.

Pe de altă parte, un alt aspect care trebuie luat în calcul la implementarea unei platforme ECM este acela că eficiența utilizării ei este direct influențată de capacitatea organizației de a se schimba. Respectiv de a-și reajusta procesele de business, dar nu pentru a răspunde cerințelor tehnologice, ci nevoilor de optimizare și eficientizare operațională a business-ului. Acesta este și motivul apariției unor concepte precum cel de Business Process Management în contextul definițiilor ECM. Minimizarea riscurilor, reducerea costurilor, crearea de noi oportunități sunt priorități absolute pentru orice companie, care pot fi abordate cu ajutorul platformei ECM, însă doar dacă se înțelege necesitatea reajustării proceselor de business.

CRITERII DE ALEGERE

Criteriile de alegere ale unei platforme ECM sunt, datorită multitudinii de instrumente înglobate, complexe. Conform unui White paper realizat de compania EMC („ECM Evaluation Guide”), printre criteriile de care trebuie ținut cont în evaluare sunt:

- Arhitectura
- Scalabilitatea
- Suportul pentru standard
- Ușurința în utilizare
- Securitatea și controlul accesului
- Servicii de bază
- Managementul Proceselor (BPM)
- Tipuri de documente
- XML și livrare pe orice canal
- Integrarea cu aplicații enterprise
- Captura de informații
- Records management
- Servicii de arhivare
- Mediul de dezvoltare
- Suport și prezența în piață.

Sunt doar câteva criterii dintr-o listă care potate fi extinsă în funcție de direcțiile de dezvoltare urmărite.

De aceea, o implementare de tipul „big bang” se poate dovedi o alegere dificilă pentru orice tip de organizație, indiferent

de gradul de flexibilitate la reorganizări al acesteia și indiferent de capacitățile și competențele tehnice de care dispune. O abordare etapizată, axată pe priorități de business, reprezintă un model mult mai adecvat, mai ales în cadrul companiilor mari cu proceduri complexe. Acceptarea creșterii eficienței gradual, prin implementarea treptată a tuturor capabilităților platformei, permite eliminarea riscurilor și oferă posibilitatea ajustării mult mai precise la nevoile de business. Dar și evaluarea mai exactă a efortului de dezvoltare pe care îl impune dezvoltarea implementării.

O astfel de abordare etapizată trebuie corelată cu perspectiva strategică a dezvoltării platformei la nivelul întregii companii, în timp, menținându-se un nivel ridicat de flexibilitate și scalabilitate. Astfel, abordarea cumulativă a unui proiect ECM poate fi startată printr-o analiză internă, care să permită identificarea zonelor critice în care trebuie investit prioritar. Apoi, prin extinderea perspectivei, se pot lua în calcul necesitățile ulterioare. De exemplu, dacă o companie care vehiculează un volum important de documente în format fizic, activitatea sa fiind acoperită de o serie de reglementări legale, va lua în calcul implementarea unei soluții de arhivare digitală (care implică soluții de capturare, indexare și stocare, cu infrastructura hardware aferentă), aceasta trebuie astfel dezvoltată încât să fie „completată” de o soluție de Document Management și o aplicație de Records Management. Dacă această „completare” ulterioară nu este luată în calcul încă din start, este foarte probabil ca, atunci când se dorește extinderea proiectului, compania să se confrunte cu problemele unui mediu software eterogen și cu costurile inerente rezolvării problemelor de integrare, a celor generate de redesenarea aplicației etc. De aceea, un element important în identificarea unei soluții în piață îl reprezintă, dincolo de costuri și durata de implementare, și calitatea ofertei făcute de un anumit vendor. Respectiv capabilitățile vendorului sau partenerului de implementare și ale aplicației alese de a permite o extindere graduală a platformei, în concordanță cu strategia de business.

Predicții tehnologice pentru următorii 20 de ani



1 petabyte este o unitate de măsură a capacității de stocare a datelor. 1 petabyte este egal cu 1.000 terabytes sau cu 1.000.000 gigabytes. Google procesează zilnic aproximativ 20 petabytes de date. 1 exabyte este egal cu 1 miliard de gigabytes.

Suntem oare pregătiți pentru avalanșa tehnologică — creștere exponențială a nivelului de stocare, a lățimii de bandă, a informațiilor și a puterii de calcul — pe care o preconizează specialiștii din piață și care va conduce la accelerarea creșterii gradului de inovație? Dave Evans, Chief Futurologist, Innovations Practice, Internet Business Solutions Group în cadrul Cisco, a alcătuit o listă de 25 de predicții tehnologice cu care vom da nas în nas până în 2030.

Lista a fost prezentată și comentată în cadrul unei sesiuni de teleprezență, organizată în șapte locații: București, San Jose, Washington, Budapesta, Praga, Madrid, Varșovia.

În 1956, un dispozitiv de stocare de 1Mb costa 70.000 de dolari. În prezent, un USB flash drive de 8Gb costă 12 dolari. O felicitare muzicală care, în prezent, costă 5 dolari, în 1945 ar fi costat 4,4 miliarde de dolari.

Internetul de la nivelul SUA, de exemplu, va fi de cel puțin 50 de ori mai mare în 2015, decât era în 2006.

Într-un viitor nu foarte îndepărtat, tehnologia ne va permite apelare video 3D, iar peste trei ani, conform lui Evans, vom avea și televiziune 3D.

Calculatoarele cuantice, care vor disponibile în 10 ani, conform previziunilor din Topul 25 de mai jos, nu vor înlocui calculatoarele actuale pentru mult timp de acum încolo, însă ele vor fi folosite comercial de către mediul academic sau de alte instituții mari, cum ar fi de exemplu instituțiile financiare.

Top 25 Predicții tehnologice

1. Până în **2029**, vor fi disponibili 100 petabytes pentru stocare, la doar 100 de dolari.

2. În următorii **10 ani** vom asista la o creștere de 20 de ori a vitezelor rețelilor de internet utilizate acasă.

3. Până în **2013**, traficul prin rețelele wireless va ajunge la 400 petabytes pe lună.

4. Până la sfârșitul anului **2010** vor exista un miliard de tranzistori pe cap de locuitor — fiecare tranzistor având un cost ridicol de mic

5. Internetul va evolua astfel încât să asigure comunicare instantanee, indiferent de distanță.

6. Primul computer cuantic comercial va fi disponibil până la mijlocul lui **2020**.

7. Până în **2020**, un calculator de 1.000 de dolari va avea puterea de procesare brută a creierului uman.

8. Până în **2030**, va fi nevoie de toate creierile umane dintr-un sat pentru a egala performanțele unui calculator de 1.000 de \$.

9. Până în **2050** (estimând o populație de 9 miliarde) un calculator de 1.000 de dolari va egala puterea de procesare a tuturor creierelor umane de pe Pământ.

10. În prezent, cunoaștem doar 5% din ceea ce vom ști peste **50 de ani**. Cu alte cuvinte, în 50 de ani, 95% din ceea ce știm va fi fost descoperit în ultimii 50 de ani.

11. Toate datele din lume vor crește de câte șase ori în următorii doi ani, în timp ce datele companiilor vor crește de cincizeci de ori.

12. Până în **2015**, Google va indexa aproximativ 775 de miliarde de pagini de conținut.

13. Până în **2015**, vom crea echivalentul a 92,5 milioane de Biblioteci ale Congresului SUA într-un an.

14. Până în **2020**, un om obișnuit va păstra 130 de terabytes de date personale (în prezent, cifra este de aproximativ 128 de gigabytes).

15. Până în **2015**, descărcările de filme și transferurile de fișiere vor exploda până la 100 de exabytes, echivalentul a 5 milioane de Biblioteci ale Congresului SUA.

16. Până în **2015**, apelarea video va fi extrem de răspândită, generând 400 de exabytes de date — echivalentul a 20 de milioane de Biblioteci ale Congresului SUA.

17. Până în **2015**, telefonul, web-ul, e-mail-ul, fotografiile și muzica vor genera 50 de exabytes de date.

18. În doar doi ani, informațiile de pe internet se vor dubla la fiecare 11 ore.

19. Până în **2010**, 35 de miliarde de dispozitive vor fi conectate la internet (aproximativ șase dispozitive de persoană, la nivelul întregii planete).

20. Până în **2020**, vor exista mai multe echipamente decât oameni online.

21. Cu IPv6, vor exista suficiente adrese pentru ca fiecare stea din universul cunoscut să aibă 4,8 trilioane de adrese.

22. Până în **2020**, traducerea simultană din altă limbă va fi ceva banal, disponibilă în orice dispozitiv.

23. În următorii cinci ani, orice suprafață va deveni un dispozitiv de vizualizare.

24. Până în **2025**, va exista teleportarea la nivel de particule.

25. Până în **2030**, vor avea loc implan-turi artificiale de creier.

■ LUIZA SANDU

THE ABSOLUTE SERVICE

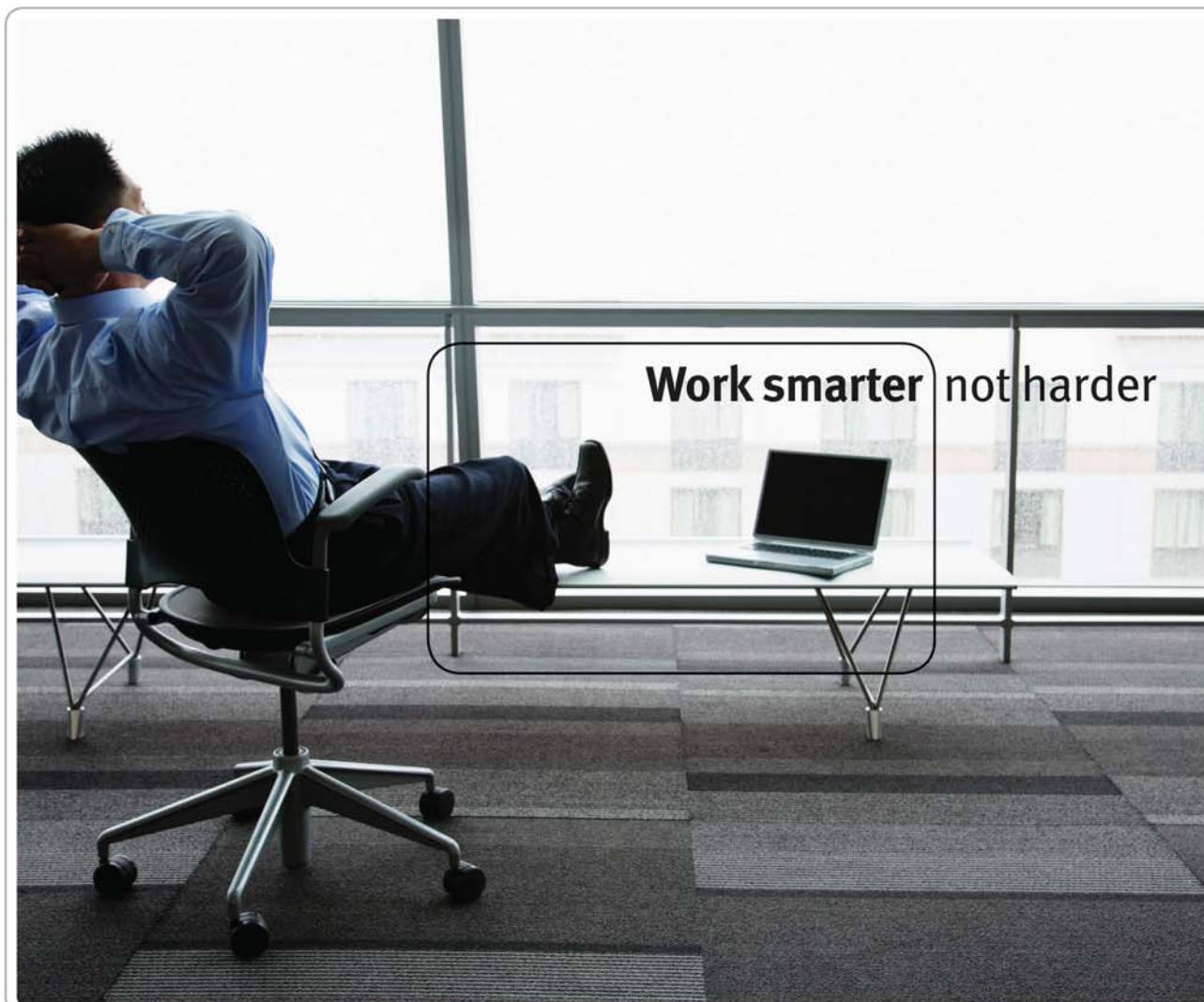
Unique Competitive Advantages

- National coverage for Client Management / Field Services
- Maximum 2 hour for reaching the client anywhere over Romania
- Repairing Center facilities with skilled employees for major brands
- Just-in-time answer - thanks to the Call Center implementation and a modern ticketing and call management SaaS-Solution
- Prime-Contractor capabilities based on extended partnerships, HW/SW/networking equipment delivery

Contact:

S.C. IIRUC SERVICE S.A.
Sos. Fabrica de Glucoza nr. 7
020331 Bucuresti, Sector 2
Tel: +40-21-232.25.21
Fax: : +40-21-232.25.26
E-mail: office@iirucservice.ro
Web: www.iirucservice.ro





Put your information to work with EMC Documentum.

Solve problems by doing more with what you already have—with easy-to-find, ready-to-use enterprise content that is properly captured, stored, published, and accessible with the right content management system. Enable your organization to make better decisions more quickly. Automate business processes. Collaborate across the enterprise and beyond. Ensure compliance. Enhance the customer experience and effectively manage your brand. All with an ROI in as little as 12 months—or less. Get the ultimate return from your content with EMC® Documentum®—the smarter way to leverage your information.

Learn more at www.EMC.com.

Contact us at office.romania@emc.com.