

Konsernsjef Terje Mjør

Oslo, 23 mai 2013

Kvalitet og konkurransedyktige løsninger

EVRY

AGENDA

- Dette er EVRY
- Utviklingstrekk
- Hva gjør EVRY?
 - Kvalitetsprogrammer
 - Ny og konkurransedyktig driftsoperasjon
 - Innovativ løsningsportefølje for bank
- Oppsummering

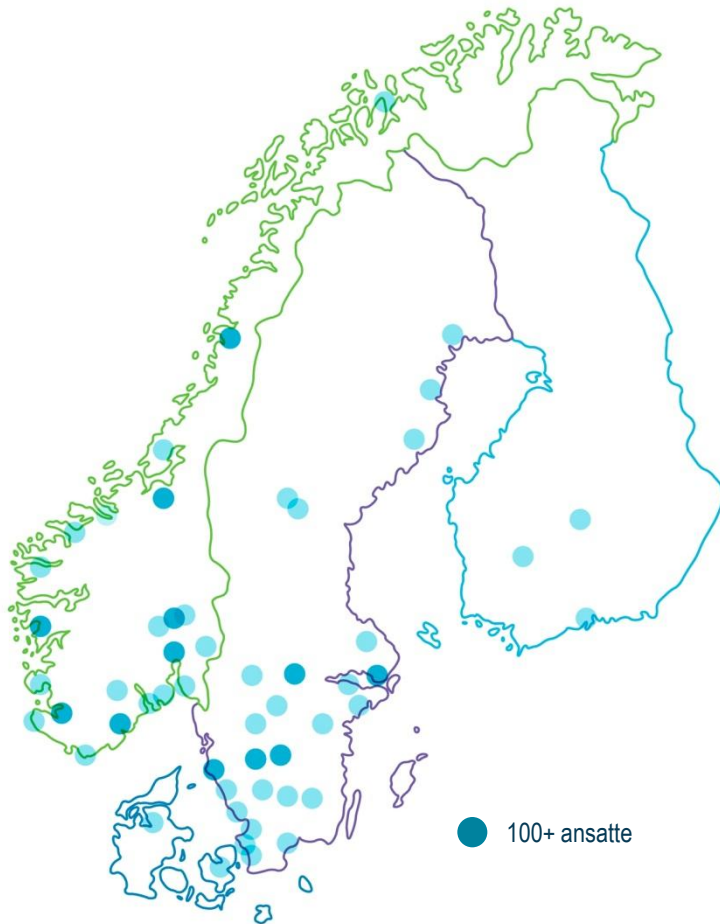
EVRY

Dette er EVRY



EVRY

Sterk nordisk tilstedeværelse



Nærhet til kunder

- 50 byer med leveransekapasitet
- 11 regionale steder med spesialist kompetanse

EVRY Financial Services

- Omsetning 3,3 mrd i 2012
- Nordiske kunder utgjør 21% av segmentets omsetning
- 1.500 ansatte
- 25% av konsernets omsetning

#1 i det nordiske markedet for Bank & Finans

Nøkkeltall

- Omsetning 12,7 mrd
- EBITA 708 mill
- Ordresreserve 15,3 mrd
- #1 i Norge
- #4 i Sverige

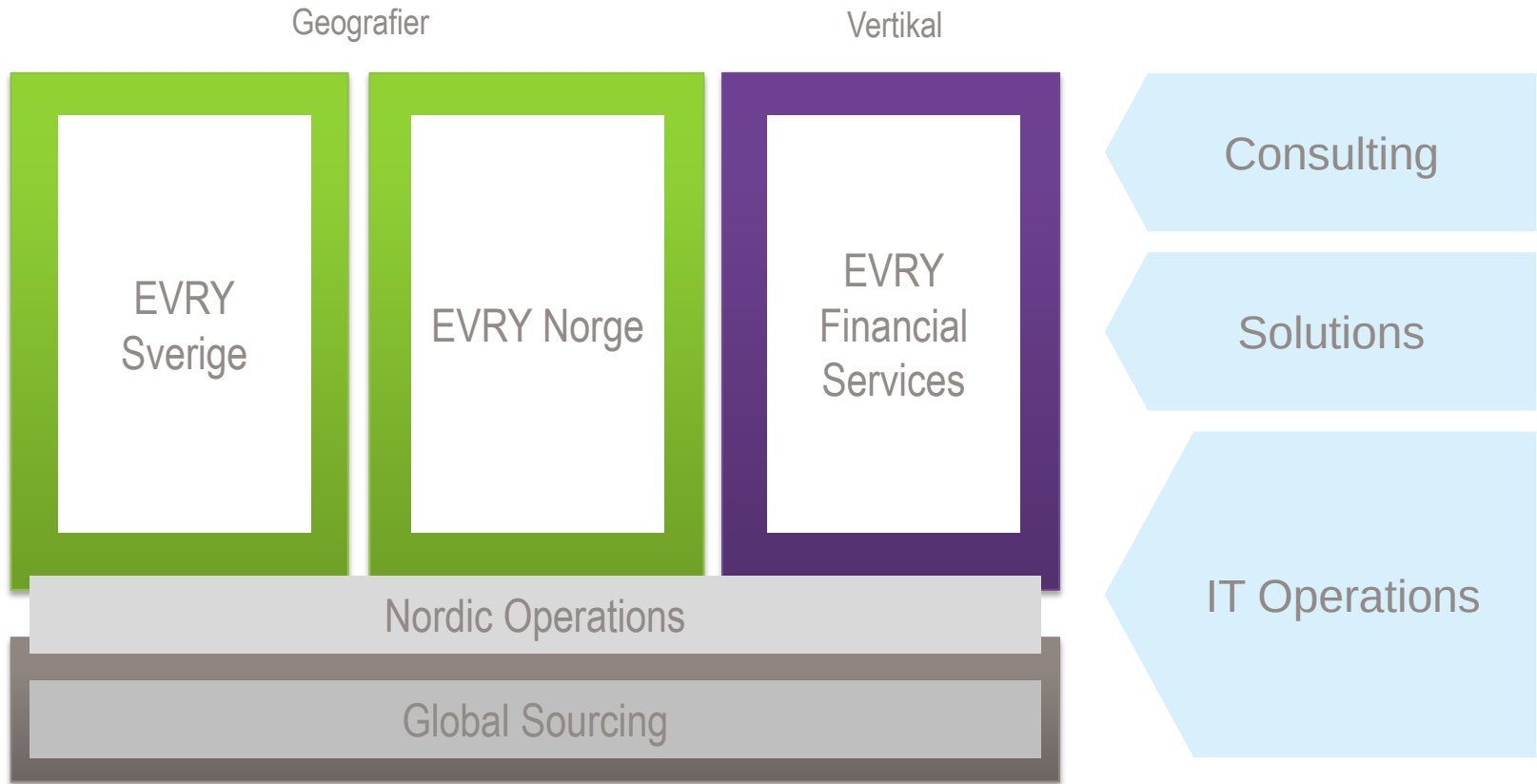
Sterk kompetanse

- 10.100 ansatte
- 5.000 ansatte i Norge
- 2.500 ansatte i Sverige
- 2.600 i Global sourcing

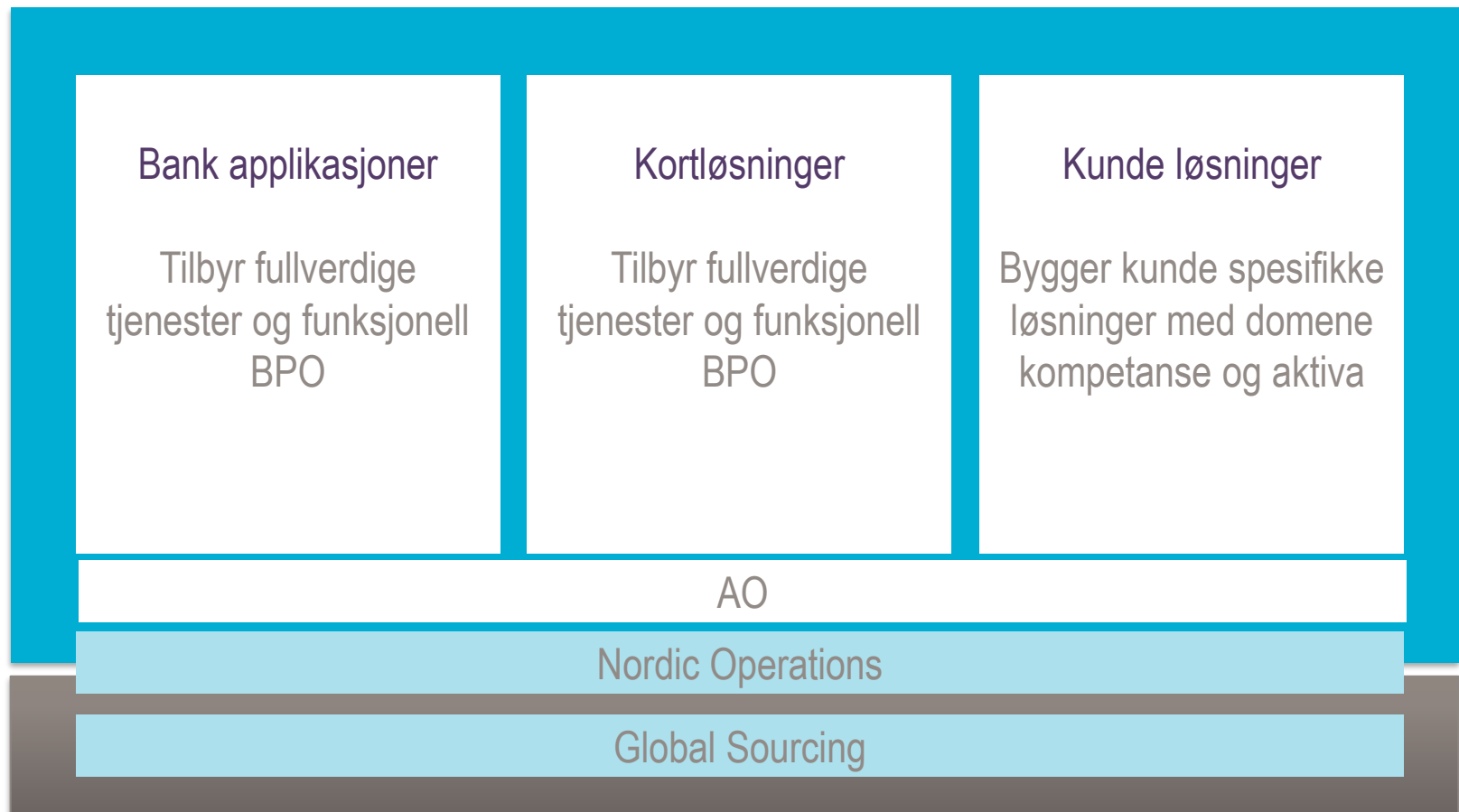
Sterkt lokalt eierskap

- Posten 40%
- Telenor 30%
- Notert på Oslo Børs siden 1997

Fokusert satsing i Norden og posisjonert for videre vertikalisering



Tjenester og serviceorientert modell tilpasset et nordisk marked



EVERY

Utviklingstrekk

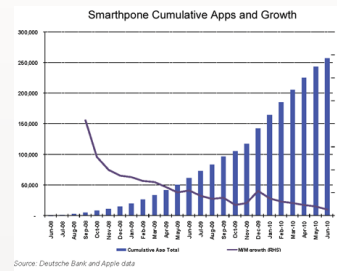
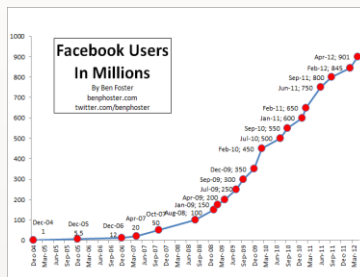


EVERY

Fundamentale trender som driver etterspørselen etter ny funksjonalitet og kontinuerlig forbedring av systemer

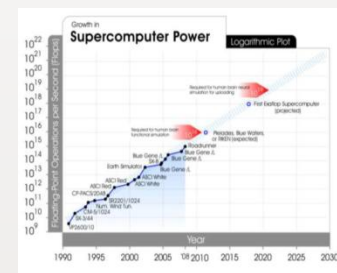
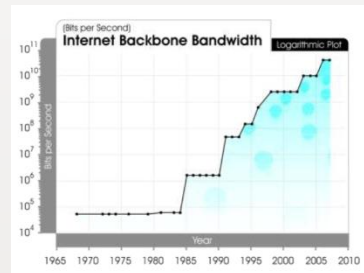
Sosiale media
Samhandling

Nettverk



Mobile enheter
og annet utstyr

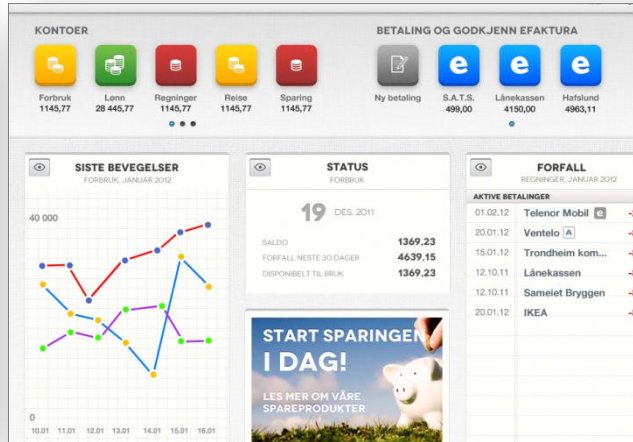
Eksponsiell vekst



Kapasitet og
kompleksitet

Konsumentdrevet innovasjon

Sterk vekst i digitale kanaler



Don't make me think

More visualization less words

High focus on usability

Empowered byers

Wallet prepared

Customer obsession

Keep it simple

If it's not fun for me it's not useful

Context based banking

Social media banking

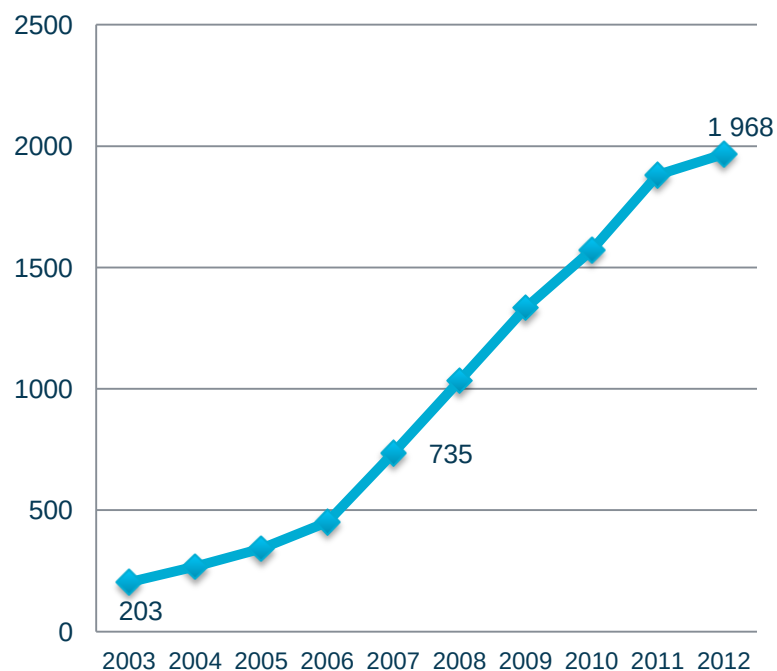
Sterk transaksjonsutvikling i EVRYs tjenester

Nettbank

450 mill transer i 2006

1967 mill transer i 2012

4x / 6 år

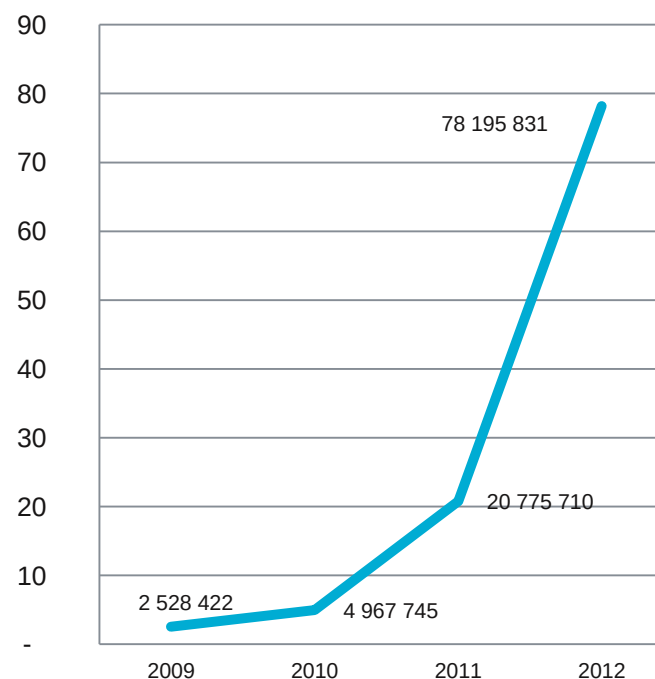


Mobilbank

2.5 mill transer i 2009

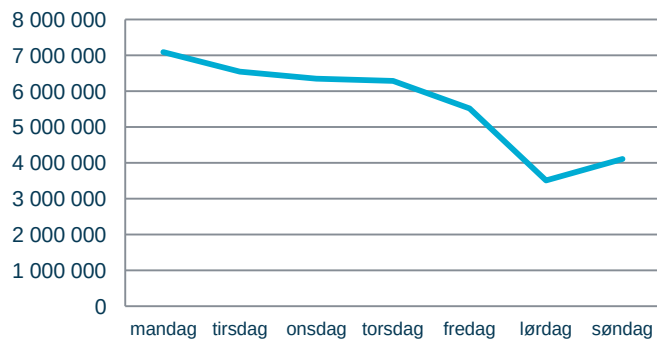
78 mill transer i 2012

15x / 3 år

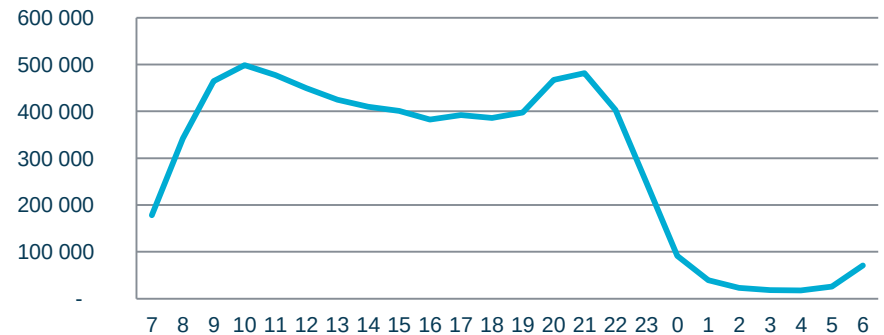


Vi bruker banken hele døgnet og hele uken

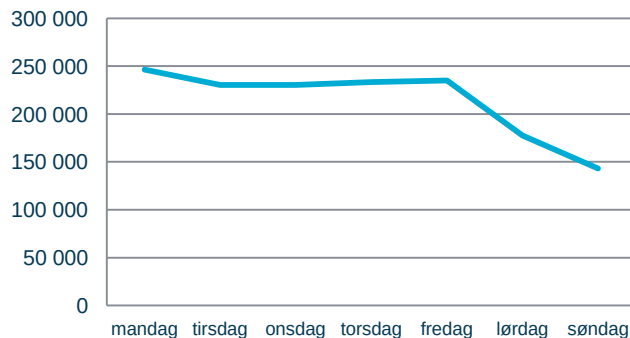
Nettbank pr ukedag



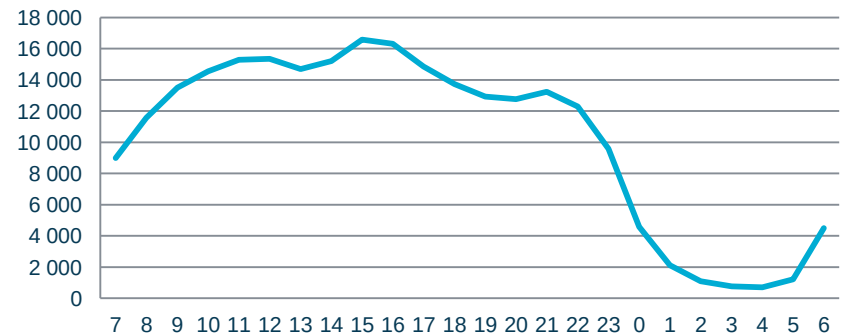
Nettbank pr døgn



Mobilbank pr ukedag



Mobilbank pr døgn



Trusselbildet øker

COMPUTERWORLD – it-nyheter døgnet rundt
IDG – verdens største mediehus innen it

Mener nettangrep kan bli nytt 9/11

Andréa Vold
12.10.2012 kl 11:38

Epost

Fremtidens nettangrep kan bli like ødeleggende som 11. september, mener USAs forsvarsminister Leon Panetta.



TPC DEFENDING THE NATION FROM CYBER ATTACK LIVE
Leon Panetta
SECRETARY OF DEFENSE
Executive 2159 ET 0629 APT

ADVARER: Leon Panetta, USAs forsvarsminister advarer amerikanske næringslivsfolk mot nettkriminalitetens farer. Foto: IDG News

Krevende rammebetingelser

- Kraftig vekst i transaksjonsvolumer og økt kanalkompleksitet
- Krav til respons og tilgjengelighet har økt i samme tidsintervall
- Kvalitet betyr full kontroll i svært lange verdikjeder med multiple avhengigheter, og kjernesystemer skal støtte krav om tilgjengelighet 24x7
- Færre og kortere endringsvinduer
- Sikkerhetstrusselen øker i form av sabotasje og 'virtuelle' bankran
- Forventning om redusert (enhets)kost



EVRY

Hva gjør EVRY?



EVRY

Hva gjør EVRY?

Fokusområder

- Kvalitetsprogrammer
- Ny og konkurransedyktig driftsoperasjon
- Innovativ løsningsportefølje for bank

Hva gjør EVRY?

Bakgrunn

For mange hendelser har hatt en uakseptabel konsekvens, eksempelvis;

- Påsken 2011 – stans i kort autorisasjon
- 6. 5.2012 – større diskfeil som rammer de fleste online bank løsninger
- 21.8.2012 – større nettverksfeil for en stor norsk kunde
- 9.10.2013 – sentral nettverksfeil rammer flere kunder
- 4.3.2013 – sentral nettverksfeil rammer flere kunder



Erkjennelse – var nødvendig med kvalitetsprogram som spenner fra teknologi til kultur

- «Snu Hver Stein»
 - Fjerne sårbarheter og robustifisere infrastruktur
- «Kunde HMS»
 - Sette ny kultur og nye mål for våre leveranser

Hva gjør EVRY?

Kvalitetsprogrammer

Snu – hver – stein

- Oppgradering av infrastruktur
- Seperasjon
- Kontinuerlig forbedring

Kunde HMS

- Kvalitetskultur
 - adferd, holdninger og ledelse
- Kontinuerlig forbedring



Forbedringsprogrammet «Snu Hver Stein»

Opprinnelig

leveranseomfang:

Payment&Cards inkl
serverinfrastruktur

Kvartalsvis rapportering til bankene

Q2/12 Q3/12 Q4/12 Q1/13 Q2/13

Tillegg:

Stormaskin & Nettverk

Test & Implementation

Separasjon Nettverk

Business Continuity

Visjon;
ALLTID
ÅPENT

Forsvarsverk mot DDoS angrep har effekt

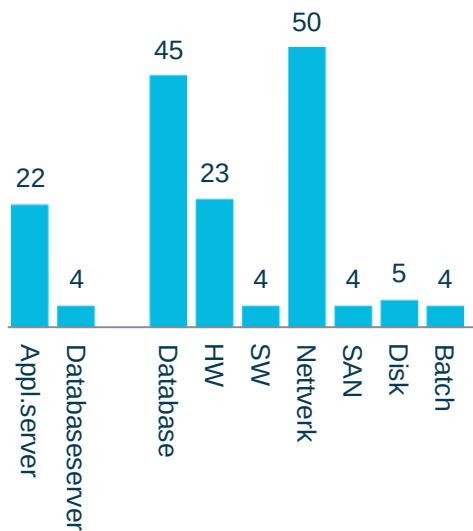
- Tiltak gjennomført i 2012 og 2013
 - Forsterket mitigeringsløsninger
 - Etablert kontinuerlig overvåking
 - Forsterket organisasjon og sikkerhetskompetanse
 - Tett samarbeid med ISP-er
 - Forsterker nettverk og brannmurer
- Hittil i 2013
 - Total 56 DDoS angrep mot våre kunder
 - 53 angrep stoppet og ingen kundekonsekvens
 - 3 angrep stoppet innen 1 time med lav kundekonsekvens



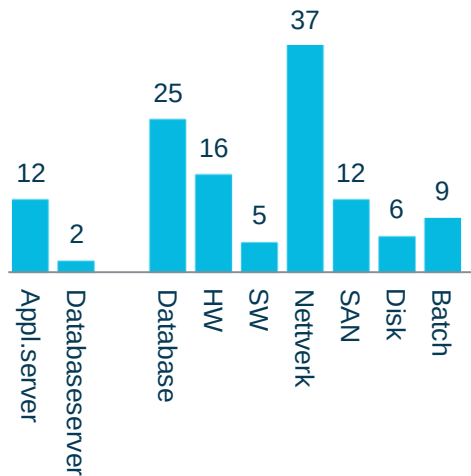
Samlet hendelses utvikling fra 2011 til Q1 2013

Infrastruktur vesentlig forbedret

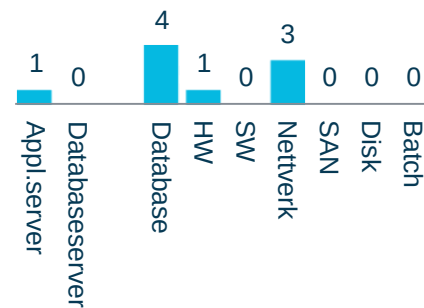
2011
161 incidents



2012
124 incidents



2013 – Q1
9 incidents



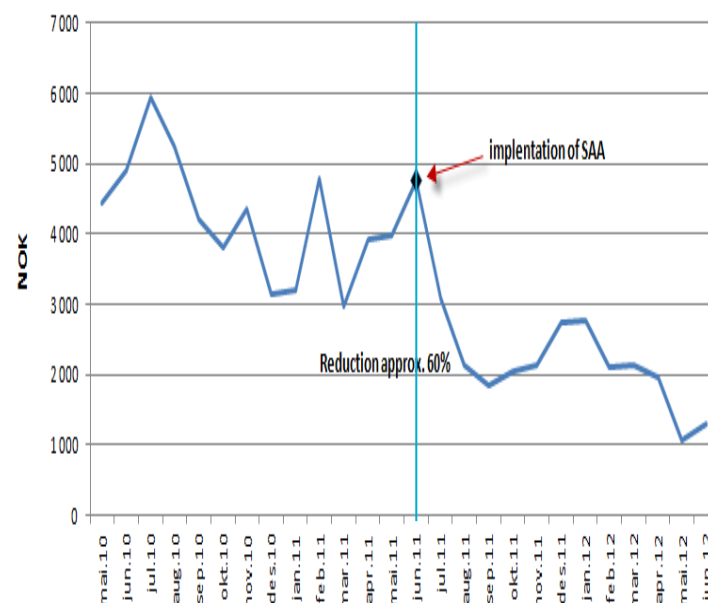
Realtidsovervåkning av kortsystemer reduserer tap

Nye bruksmønstre og nye trusler fordrer avanserte tjenester for å begrense risiko og hindre misbruk.

Eksempel fra EVRYs tjeneste for overvåkning av kortsystemer;

- 50-75% reduksjon i tap etter innføring av realtidsovervåking fra EVRY
- Tjenesten benyttes av 60 banker i alle nordiske land

Gjennomsnittlig tapsutvikling per sak siste 12 mnd(*)



(*) Basert på EVRYs realtidsovervåking av porteføljen til 60 banker i 4 nordiske land.

Kontinuerlig vedlikehold og kvalitetsarbeid

- «Kunde HMS»

Basert på overføringsverdi fra industrien, og adresserer grensesnittet mellom

Ansatte – Systemer – Prosesser;

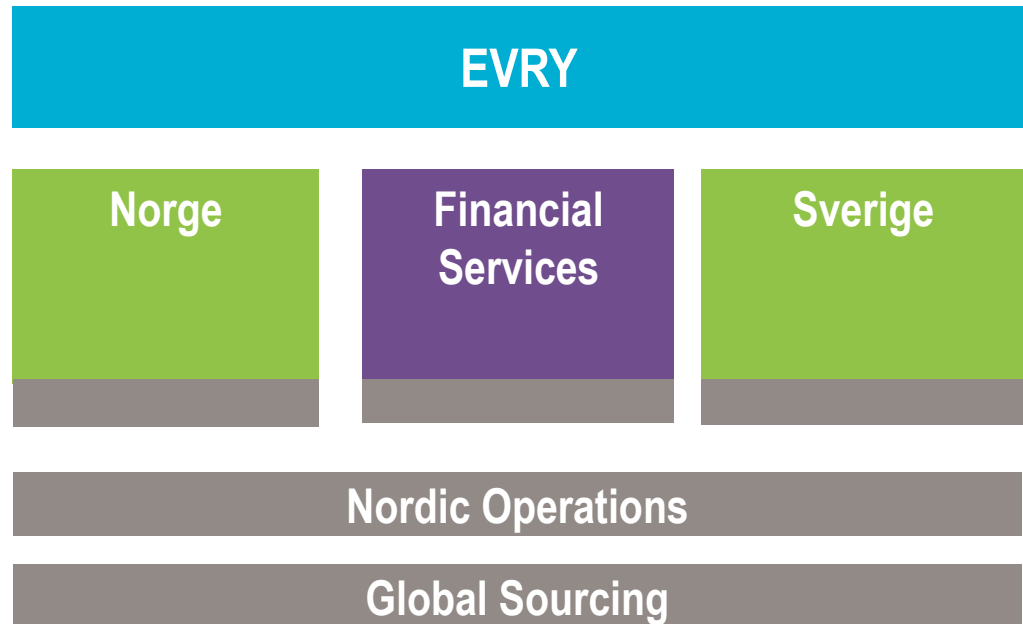
- Prosedyrer
- Holdninger
- Ledelse

- Null - toleranse for avvik fra prosedyrer
- KPI-er for å synliggjøre og styre, inkludert forutsigbarhet for konsekvenser
- Suksessfull pilot gjennomført!
- Full implementering våren 2013



Organisatoriske konsekvenser

- Markedsrettet konsernet
- Ensrettet kundeansvaret
- Vertikalisert driftsoperasjonen
- Byttet ut ledere på mange nivåer



Hva gjør EVRY?

Fokusområder

- Kvalitetsprogrammer
- Ny og konkurransedyktig driftsoperasjon
- Innovativ løsningsportefølje for bank

Nåsituasjon

- Samfunnsnorm om 100%
- Journalister ringer etter x minutters nedetid
- Kunder er bekymret for sitt renommé



Mål

ALLTID ÅPENT

Realisert gjennom;

- Bygge ny løsninger
- Bygge ny infrastruktur

Kritiske bankløsninger på 3-node arkitektur

Det jobbes i 3 dimensjoner innenfor «IT Business Resilience»:

- 'High Availability'
 - Begrense ikke planlagt nedetid
- 'Continuous Operations'
 - Redusere planlagt nedetid til et absolutt minimum
- 'Disaster Recovery'
 - Reetablere normal drift etter en katastrofe



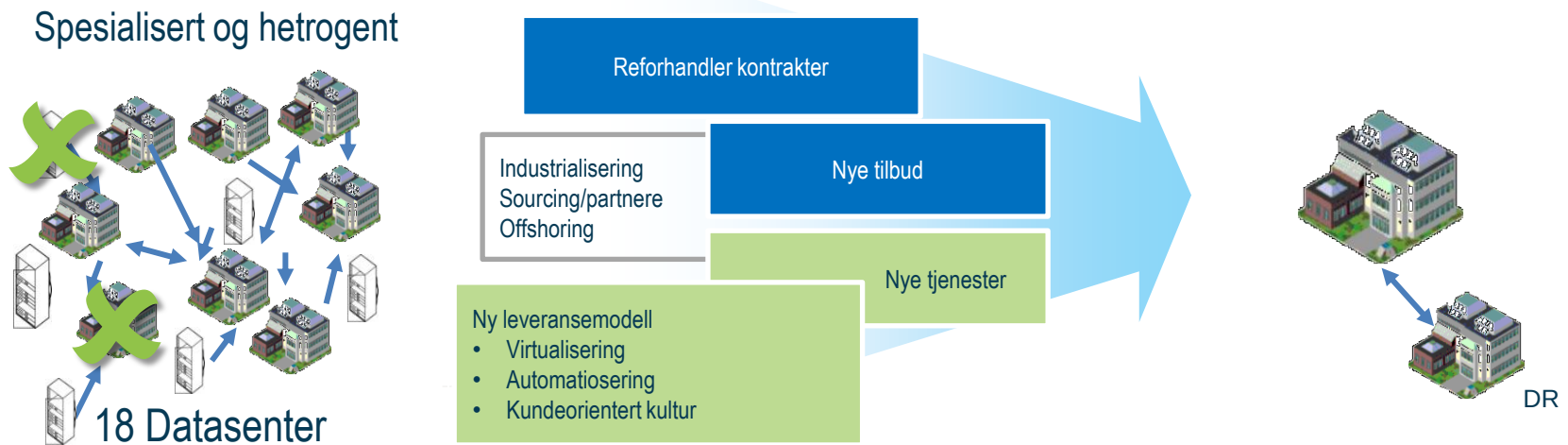
Regningsbetalingssystemet (RBS) og Secure Access (SA) er systemer som allerede er flyttet til 3-node arkitektur . Issuer Gateway konverteres til denne arkitekturen om kort tid.

3-node arkitekturen er tilpasset datasenter strategien (Future Proof)

EVERY bygger den sterkeste driftsoperasjonen i Norden

- ✓ Automatisering og industrialisering gir økt kvalitet og sikkerhet
- ✓ Nye standardiserte tjenester med selvbetjening

- ✓ Kvantesprang miljømessig
- ✓ Fleksibilitet og nye cloud baserte leveransemodeller



Hva gjør EVRY?

Fokusområder

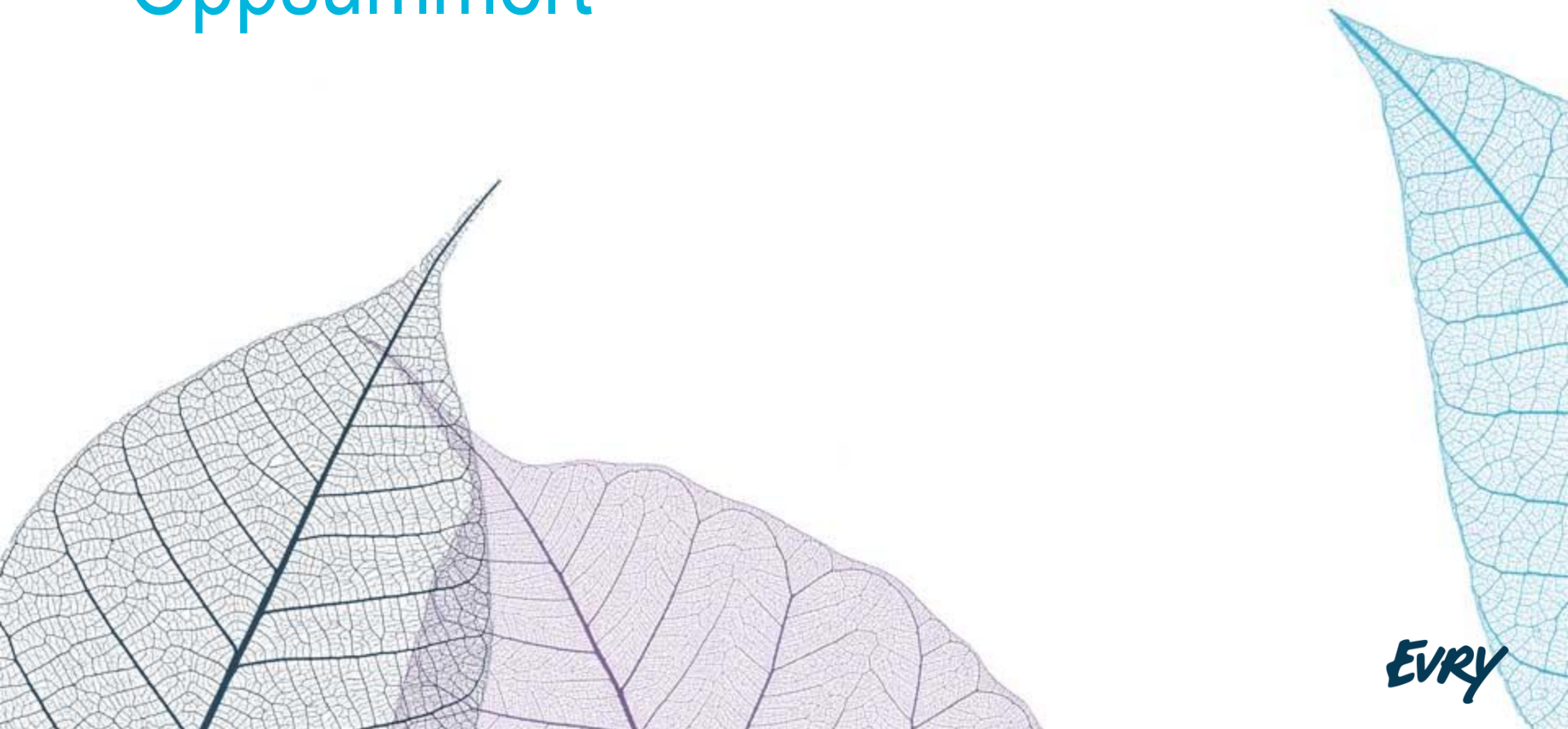
- Kvalitetsprogrammer
- Ny og konkurransedyktig driftsoperasjon
- Innovativ løsningsportefølje for bank

Utvikler og drifter tjenester som gir innovative og konkurransedyktige banker



EVERY

Oppsummert



EVERY

Oppsummert

- Igangsatte kvalitetsprogrammer har effekt og videreføres for å forsterke banktjenester
- Industrialisert driftsoperasjon etterspurt og konkurransedyktig
- Investerer i løsninger som gir innovative og konkurransedyktige banker





EVERY

We bring information to life