

POSAM PRINIESOL ZUNO FLEXIBILNÉ RIEŠENIE IT, PODPORUJÚCE RAST BANKY

Hlavné prínosy riešenia

- 98 % spokojnosť zamestnancov
- flexibilné a škálovateľné IT služby, prispôbené biznis potrebám banky
- nižšie náklady
- jednoduchá a rýchla podpora
- riešenie pre celý región pôsobnosti banky
- permanentné zlepšovanie sledovaných výkonových parametrov

Charakteristika zákazníka

Priemyselné odvetvie:

Bankovníctvo

Profil zákazníka:

ZUNO je moderná direct banka, ktorá na Slovensku začala ponúkať služby výlučne cez internet v roku 2010. ZUNO je dcérskou spoločnosťou rakúskej Raiffeisen Bank International, ktorá pôsobí v 17 krajinách strednej a východnej Európy a poskytuje služby vyše 14 miliónom klientov.

Na Slovensku ZUNO zamestnáva 400 zamestnancov, ktorí zabezpečujú služby pre asi 200 tisíc klientov. ZUNO je banka, ktorá sa snaží maximálne zjednodušiť svojim klientom narábanie s ich financiami zapojením moderných technológií.

PosAm vytvoril pre ZUNO banku paletu IT služieb, ktoré sa flexibilne prispôbujú jej potrebám a pomáhajú jej rásť. Banka nemusí riešiť komplikovanú správu IT, keďže o všetko sa starajú špecialisti PosAm. Pod zvýšenie kvality sa podpisuje aj fakt, že nové riešenie permanentne meria a zlepšuje svoju výkonnosť. To všetko pri nižších nákladoch v porovnaní so stavom pred zmenou.

VÝCHODISKOVÁ SITUÁCIA

ZUNO začala pôsobiť na bankovom trhu v roku 2010 ako nový subjekt, s nevelkým personálnym obsadením, ale s veľkými rastovými ambíciami. Ich naplnenie v praxi bolo príčinou, že existujúci spôsob poskytovania ICT služieb narazil na svoje limity. Tie vykazovali nízku flexibilitu, nedostatočne zadefinované SLA a problémy spôsobovala aj chýbajúca dokumentácia. Situáciu zhoršoval fakt, že pôvodný dodávateľ nebol dlhodobo schopný uzavrieť zmluvu podľa biznisových požiadaviek banky.

CIELE A POŽIADAVKY

ZUNO preto začala hľadať také riešenie zabezpečenia interných IT služieb, ktoré by ju nelimitovali v jej raste. Medzi hlavné požiadavky patrila flexibilita, škálovateľnosť a predikovateľnosť. Rozsah poskytovaných služieb mal adekvátne reagovať na rast banky, jednotková cena mala klesať s rastúcim počtom používateľov a techniky a obchodný model mal poskytovať jasnú predstavu o budúcich nákladoch firmy.

Outsourcing je prostriedok ako vymeniť správu informačných technológií za riadenie IT služieb, s efektívnejším využitím nákladov, pri garantovaných parametroch poskytovaných služieb.

POSAM PREVÁDZKOVÉ IT SLUŽBY

RIEŠENIE

Pri výbere riešenia sa ukázalo, že zahraničné firmy majú veľký problém práve s flexibilitou. ZUNO sa preto rozhodla pre služby od PosAm-u, ktorý okrem vysokých kvalitatívnych parametrov a nízkej ceny vedel pripraviť obchodný model zodpovedajúci predstavám banky a zohľadňujúci jej rastové ambície. Dôležitá bola aj schopnosť zabezpečiť požiadavky vyplývajúce zo špecifických pravidiel pre outsourcing podľa vyhlášky NBS 6/2004, zákon o ochrane osobných údajov, zákon o bankách, špeciálne bankové tajomstvo.

PosAm v ZUNO poskytuje komplexnú správu 450 počítačov pre 400 zamestnancov. Tá zahŕňa správu Lotus Notes (e-mail, kolaboračná časť, dve kľúčové aplikácie), Black Berry servera, ale aj komplexnú správu koncových zariadení každého pracovného miesta vrátane SCCM (system control configuration management) a antivírusového riešenia McAfee. Zamestnancom ZUNO poskytuje PosAm podporu v slovenčine aj angličtine cez jednotný kontaktný bod.

PosAm zabezpečuje tieto služby pre celý stredoeurópsky región, kde ZUNO pôsobí. Konkrétne hovoríme o viacerých lokalitách na Slovensku a v Čechách, ako aj o službách pre centrálu vo Viedni. Tým PosAm nadviazal na dodávku riešenia pre poľskú ZUNO v roku 2012.

Nasadenie riešenia PosAm si vyžiadalo niekoľko krokov. Na úvod bolo treba zdokumentovať existujúci stav. Nasledovalo definovanie nových pracovných postupov, obchodných a technických služieb, ich kvalitatívnych parametrov (SLA) a vytvorenie riešiteľských skupín zodpovedných za ich vykonávanie. Finálna, dvojmesačná fáza prevzatia služieb vrátane HR zdrojov a úloh service desku potom uzavrela prechod na PosAm riešenie.

VÝSLEDKY A PRÍNOSY

PosAm riešenie ukončilo v ZUNO dlhodobé problémy s komplikovanou správou a vysokými nákladmi interných ICT služieb. Banka má dnes jednotné riešenie outsourcingu IT služieb naprieč viacerými krajinami, ktoré jej okrem zníženia nákladov umožnilo aj ich lepšie plánovanie. Zamestnanci využívajú služby u ktorých vedia, že v prípade problému majú istotu rýchleho riešenia. Povedané v číslach, 98 % zamestnancov je spokojných, resp. veľmi spokojných s poskytovanými IT službami. PosAm pravidelne naplňuje dohodnuté SLA a pracuje na zlepšovaní parametrov v zmysle ITIL metodiky. ZUNO tak má istotu, že jej rast nebude limitovaný dostupnosťou a kvalitou jej IT služieb.



Cieľom spoločnosti je prinášať zákazníkom úžitok prostredníctvom unikátnych riešení s využitím informačných technológií. Spoločnosť je certifikovaná podľa ISO 9001:2000, ISO/IEC 20000-1:2005, ISO/IEC 27001:2005, OHSAS 18001:2007 a ISO 14001:2004. Je držiteľom Národnej ceny SR za kvalitu a držiteľom ocenenia „Recognized for Excellence in Europe“ Európskej nádie pre riadenie kvality EFQM.

PosAm, spol. s r. o.
Odborárska 21
831 02 Bratislava
T: +421-2-49 23 91 11
F: +421-2-49 23 98 88
www.posam.sk