

## Outsourcing IT

LEPŠÍ OUTSOURCING IT SLUŽIEB  
ZA MENEJ PEŇAZÍ**Priemyselné odvetvie:**

Bankovníctvo

**Profil zákazníka:**

Tretia najväčšia slovenská banka  
s viac ako 700 tisíc klientmi

**Hlavné prínosy riešenia:**

- Úspora nákladov na outsourcing IT služieb.
- Detailné zdokumentovanie služieb a procesov
- Zabezpečenie súladu so štandardmi nadnárodnej skupiny a NBS
- Bezpapierové procesy

Zmena poskytovateľa End User Services viedla k vyššej kvalite služieb. Súčasne sa znížila cena, ktorú dnes banka platí za starostlivosť o svoje koncové IT zariadenia a ich používateľov. Podpísala sa pod to profesionalita a dlhoročná skúsenosť expertov PosAmu so službami pre veľkých klientov a bankový sektor.

**VÝCHODISKOVÁ SITUÁCIA**

Banka mala dlhé roky zabehnutý outsourcing prevádzkových služieb u renomovanej zahraničnej spoločnosti. Napriek tomu sa rozhodla vyhlásiť súťaž na dodávateľa prevádzkových IT služieb, aby znížila náklady na prevádzku a podporu niekoľko tisíc koncových IT zariadení a ich používateľov nielen v centrále, ale tiež na všetkých pobočkách a u ďalších členov skupiny.

**CIELE A POŽIADAVKY**

Perfektne a do detailu pripravené zadanie a výberové konanie jasne deklarovalo, že zákazník presne vie čo chce. Podmienkou bolo zabezpečiť outsourcing v tej istej, alebo vyššej kvalite. Dôležité bolo aj dodržanie súladu s bezpečnostnými pravidlami nadnárodného vlastníka a s usmerneniami Národnej banky Slovenska.

Vďaka skúsenostiam, vysokej vnútornej efektívnosti a optimalizovaným procesom, ktoré potvrdzuje aj certifikácia podľa ISO 20000, sa PosAmu podarilo

ponúknuť najlepšiu cenu pri zachovaní kvality a vlastnej profitability. Dôležité sa ukázali aj referencie u podobne náročných klientov. Najmä z projektov pre Slovenské elektrárne, Allianz Slovenskú poisťovňu, Uniqua, alebo aj ZUNO banku.

**RIEŠENIE**

Prevádzka a podpora koncových IT zariadení zahŕňa starostlivosť o počítače, notebooky, tablety, tlačiarne a smartfóny. Služby sa týkajú inštalácií, opráv alebo aj sťahovania aktualizácií a pokrývajú hardvérové aj softvérové komponenty. Poskytované sú na diaľku alebo na mieste pre centrálu, na všetkých pobočkách a u všetkých členov skupiny. Spolu ide o 3 500 aktívnych užívateľov v 4 veľkých lokalitách a na 174 pobočkách po celom Slovensku, ktorí vyžadujú celoplošné pokrytie rovnako kvalitnými službami.

**Hladký prechod**

Víťazstvo v tendri naštartovalo náročný proces prevzatia služieb od pôvodného poskytovateľa. Práce začali v novembri 2014 a zahŕňali množstvo organizačných, procesných aj technických otázok. Napriek tomu, že tranzícia sa začala v pomerne náročnom období v závere roka, podarilo sa ju zvládnuť v rekordne krátkom čase do konca februára 2015. Prechod bol zvládnutý tak hladko, že zamestnanci, ani klienti zmenu nijako nepocítili. Prispelo k tomu aj prevzatie skúseného tímu technikov, ktorí zabezpečovali

# „PosAm uspel vo výberovom konaní vďaka referenciám, skúsenostiam, vysokej vnútornej efektívite a optimalizovaným procesom, čo nám umožnilo ponúknuť najlepšiu cenu pri zachovaní kvality a vlastnej profitability.“

**RADOVAN VISKUPIČ, RIADITEĽ PRE BANKY A POISŤOVNE, POSAM**

riešenie IT požiadaviek pre Tatra banku u pôvodného dodávateľa. Zaujímavosťou je, že súčasný tím dosahuje vyššiu kvalitu poskytovaných služieb pri menšom počte ľudí, čo podčiarkuje internú efektívnosť PosAmu. Neovplyvnil to ani veľký počet pobočiek banky po celom Slovensku.

#### **Dobre zvládnutý audit a dokumentácia**

Kľúčom k poskytovaniu kvalitných služieb je ich správne nastavenie. Experti PosAm vykonali detailný audit a zmapovali situáciu nielen v centrále, ale aj na pobočkách po celom Slovensku. Na základe neho vytvorili Riadiacu a operačnú príručku. Tá dôsledne mapuje a popisuje poskytované služby v zmysle Best practices podľa ITIL a umožňuje ich efektívne riadenie a prevádzkovanie. Zákazníkovi tiež poskytuje jasnú a transparentnú definíciu rozsahu a kvality poskytovaných služieb. Z pohľadu bezpečnosti bol zabezpečený súlad s internými pravidlami banky ako aj pravidlami Národnej banky Slovenska.

#### **Prepojenie service deskových nástrojov banky a PosAm**

Banka využíva pre svoje potreby systém IBM Tivoli Service Request Manager. PosAm používa na manažment požiadaviek vlastný systém PosAm Servio. Prepojenie oboch systémov umožnilo automatizáciu procesov transparentným spôsobom.

#### **Bezpapierový kontakt**

V novembri 2015 PosAm v rámci zabezpečených prevádzkových služieb implementoval riešenie pre vlastnoručné digitálne podpisovanie dokumentov PosAm bSign. Technici sú vybavení tabletmi, ktoré umožňujú podpisovanie dokumentov. Celý proces od nahlásenia požiadavky, až po jeho vyriešenie tak prebieha bez potreby čokoľvek tlačíť a všetky dokumenty sa automaticky archivujú v elektronickej podobe.

#### **VÝSLEDKY A PRÍNOS**

##### **Zníženie nákladov**

PosAm je druhý najväčší poskytovateľ prevádzkových IT služieb na Slovensku. Dlhoročné skúsenosti a precízne nastavené procesy mu zabezpečujú vysokú vnútornú efektívnosť. Tá umožňuje poskytovať kvalitné služby za vysoko konkurenčných podmienok. Tieto faktory sa aj u zákazníka podpísali pod výraznú úsporu nákladov na outsourcing po zmene poskytovateľa.

##### **Udržanie a zvýšenie kvality**

Výborne pripravená tranzícia sa podpísala pod fakt, že už od prvých dní bola kvalita služieb na maximálnej úrovni a dohodnuté kvalitatívne parametre sú dodržiavané v 99,5 % prípadov. Celoplošné poskytovanie služieb pritom zabezpečuje menší tím ako u pôvodného poskytovateľa.



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 nadácie pre riadenie kvality EFQM.

PosAm, spol. s r. o.  
Bajkalská 28  
821 09 Bratislava  
T: +421-2-49 23 91 11  
www.posam.sk