

Knowledge Management pre Raiffeisenbank

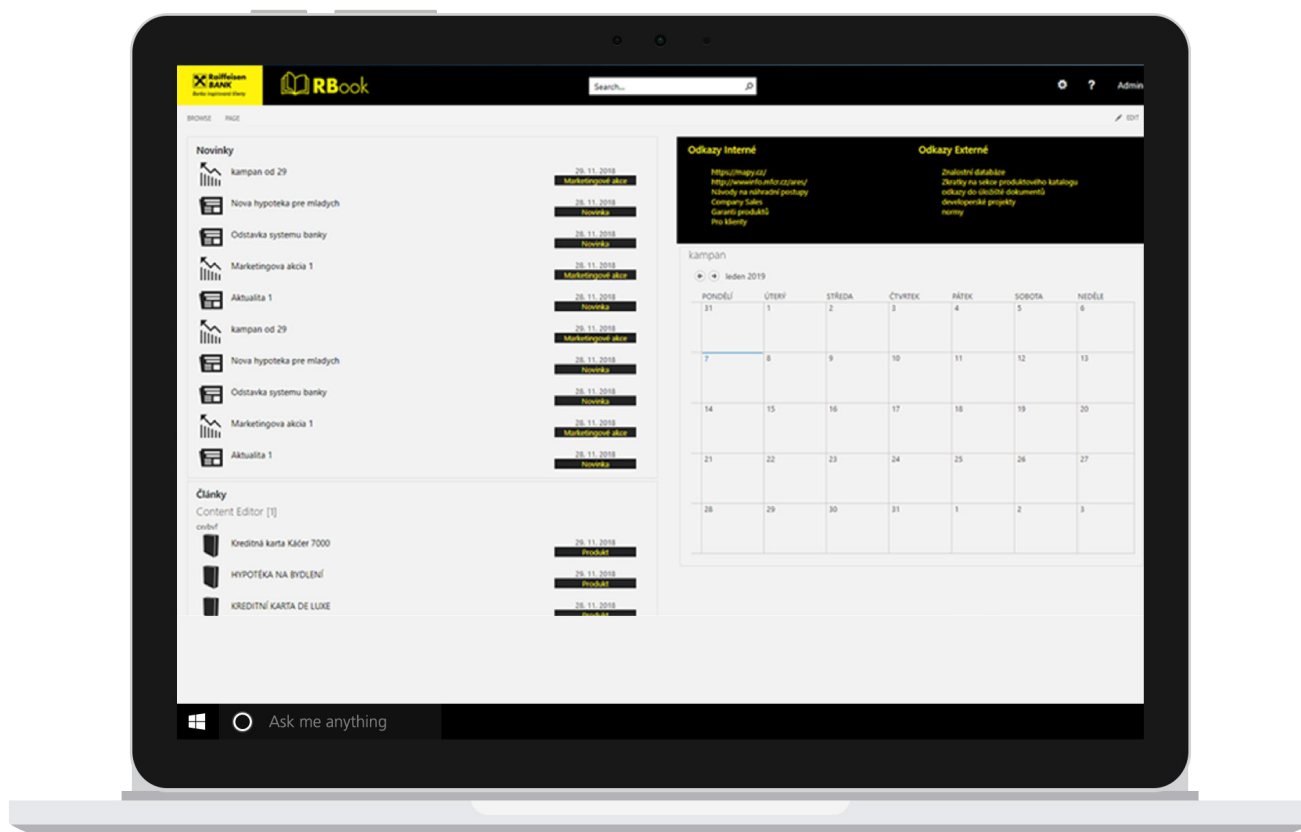
Ako sme českej banke umožnili jednoduchú tvorbu, schvaľovanie
a sprístupňovanie aktuálnych interných informácií



Nasadením Knowledge Management riešenia sme získali nástroj, ktorý nám zefektívnil tvorbu a sprístupňovanie aktuálnych informácií naprieč centrálou, pobočkami banky a call centrami. Umožnilo nám ucelenú komunikáciu so zákazníkom pri poskytovaní informácií o bankových produktoch, ako aj jednotné dodržiavanie internej politiky. Zamestnanci majú nepretržitý prístup k aktuálnym zmenám, interným postupom, manuálom, smerniciam a normám.

Tomáš Tyl

Projektový manažér, Raiffeisenbank



Profil zákazníka



**Raiffeisen
BANK**

Raiffeisenbank a.s. je univerzálnou bankou pôsobiacou na českom trhu už od roku 1993. Podľa celkových aktív je piatou najväčšou bankou v Českej republike. Do portfólia produktov banky patrí vedenie osobných a firemných účtov, úverových, investičných či sporiacich produktov, ako aj poradenstvo pre firemnú či korporátnu klientelu.

Kvalitu poskytovaných služieb potvrdzuje nielen množstvo získaných ocenení, ale aj snaha zavádzať moderné technológie do bankového prostredia s cieľom zefektívnenia obsluhy klientov.

Východisková situácia

Na zdieľanie dôležitých informácií naprieč bankou používala Raiffeisenbank pôvodne riešenie na technológii Lotus Notes. Toto riešenie postupom času jednak technologicky zastarávalo a jednak narážalo na viaceré používateľské úskalia. Banka sa rozhodla starý systém vyradiť a nahradiť ho moderným systémom pre manažment znalostí postavenom na technológii Microsoft SharePoint.

Riešenie

Knowledge Manažment systém s názvom Rbook predstavuje modernú znalostnú bázu, ktorá zamestnancom Raiffeisenbank poskytuje vždy aktuálne a jednotné informácie prostredníctvom tzv. článkov (informácie o jednotlivých bankových produktoch, interných procesoch, postupoch, manuáloch a normách).



Ciele projektu

Nasadením riešenia sa mali dosiahnuť nasledujúce ciele:

- vytvorenie moderného a používateľsky prívetivého Knowledge Management systému s možnosťou flexibilného budúceho rozvoja;
- zvýšenie pracovnej produktivity zamestnancov banky sprehľadnením dôležitých interných informácií a umožnením ich rýchleho vyhľadávania;
- zvýšenie kvality obsluhy klientov či zabezpečenie dodržiavania internej politiky banky sprístupňovaním vždy aktuálnych informácií k produktom, interným smerniciam a procesom.



Popis riešenia

Hlavnou ambíciou banky bolo zastrešiť celý proces vytvárania, pripomienkovania, schvaľovania, publikovania a archivovania týchto informácií prostredníctvom jedného systému. Celý životný cyklus interných informácií sa preto rozdelil do nasledovných zón v závislosti od aktuálnosti „článkov“:

1. **Autorská zóna** – umožňuje tvorbu článkov, ktoré sa následne odosielajú na pripomienkovanie a schvaľovanie (na základe typu článku sa k nemu automaticky priradia schvaľovatelia, ktorým je zaslaná notifikácia s úlohou, schvaľovateľ článok pripomienkuje a schvaľuje);
2. **Future zóna** – úložisko spripomienkovaného a schváleného obsahu, ktorý bude platný v budúcnosti;
3. **Publikačná zóna** – od momentu platnosti článku (napr. nariadenia, smernice, postupu, normy či akejkoľvek zmeny pri bankovom produkte) sa stáva obsah verejne dostupný pre všetkých zamestnancov s prístupom do systému;
4. **Archivačná zóna** – po ukončení platnosti článku sa celý obsah automaticky archivuje, umožňujúci prístup k historickým informáciám;
5. **Dokumenty** – slúži na ukladanie príloh k článkom a zároveň automaticky generuje metodické dokumenty pre regulátora.

Riadenie celého cyklu priamo zo systému RBook eliminovalo potrebu vstupovať do rôznych aplikácií, čo pôvodné riešenie na technológii Lotus Notes neumožňovalo.

Súčasťou implementovaného portálového riešenia Knowledge Management sú okrem iného aj nasledovné sekcie, ktoré napomáhajú k prehľadnému sprístupňovaniu a vyhľadávaniu informácií naprieč znalostnou databázou:

- **Dashboardy** – v prehľadnej forme sprístupňujú relevantné informácie prispôbené individuálne pre jednotlivé oddelenia banky (centrála, call centrá, retail support na pobočkách banky, oddelenie poskytovania hypoték);
- **Kampane** – evidujú aktuálne marketingové akcie, ktoré sa automaticky nadviažu ku konkrétnym produktom (napr. študenti získavajú kreditnú kartu na prvé dva mesiace bez poplatku a pod.). Bankový poradca na pobočke či pracovník call centra má pri obsluhu klienta vďaka riešeniu RBook nepretržitý prehľad o aktuálnych marketingových akciách pre jednotlivé produkty;
- **Vyhľadávanie** – umožňuje vyššiu efektivitu práce s informáciami a to vďaka možnosti fulltextového vyhľadávania, ktoré je doplnené o dodatočné filtrovanie článkov podľa ich platnosti, typu informácií či atribútov. Nakoľko pôvodné riešenie na technológii Lotus Notes neumožňovalo funkčné vyhľadávanie, zamestnancom prinieslo riešenie na Sharepoint technológii výraznú časovú úsporu pri vyhľadávaní interných dokumentov či obsluhu klientov.

Nášmu zákazníkovi sme priniesli významné benefity

1. Zefektívnenie práce s internými informáciami vďaka jednoduchej tvorbe, schvaľovaniu a publikovaniu článkov, možnosti intuitívneho vyhľadávania informácií či rýchleho exportu článkov do PDF.
2. Sprístupnenie dôležitých a aktuálnych informácií o produktoch, smerniciach, normách, postupoch a procesoch zamestnancom banky v prehľadnej forme, ktoré zabezpečia jednotné dodržiavanie internej politiky.
3. Zjednotenie komunikácie smerom ku klientovi – vďaka informáciám o bankových produktoch, aktuálnych kampaniach či zmenách vedia pracovníci na pobočkách či v call centrách poskytovať svojim klientom vždy aktuálne a správne informácie.
4. Zobrazenie najdôležitejších informácií jednotlivým oddeleniam pomocou prehľadných dashboardov.
5. Zabezpečenie vizuálne moderného vzhľadu a používateľsky prívetivého prostredia systému vďaka redizajnu riešenia.
6. Dodanie moderného a flexibilného riešenia na technológii Microsoft SharePoint s potenciálom ďalšieho rozvoja.

Použité technológie



Zaujalo vás riešenie?

Ak máte záujem dozvedieť sa viac o našich riešeniach, neváhajte nás kontaktovať ešte dnes.

Prejdeme si vaše požiadavky a pripravíme najvhodnejšie riešenie pre vašu spoločnosť.

obchod@millennium.sk

www.millennium.sk

+421 2 59 100 300

17x

Microsoft
Industry Awards

🏆 Winner

🇸🇰 Slovak Republic

3x

Microsoft
Industry Awards

🏆 Finalist

🇸🇰 Slovak Republic

4x

Deloitte.

Technology Fast 500™

Microsoft
Partner



Gold Customer Relationship Management
Gold Collaboration and Content
Gold Application Development
Silver Cloud Platform
Silver Data Analytics

Microsoft Partner

2014 Partner of the Year **Winner**
Slovakia

millennium
MEMBER OF SOITRON GROUP

Millennium, spol. s r. o.
Plynárenská 7/C
821 09 Bratislava

www.millennium.sk

+421 2 59 100 300
mail@millennium.sk