

Knowledge Management pro Raiffeisenbank

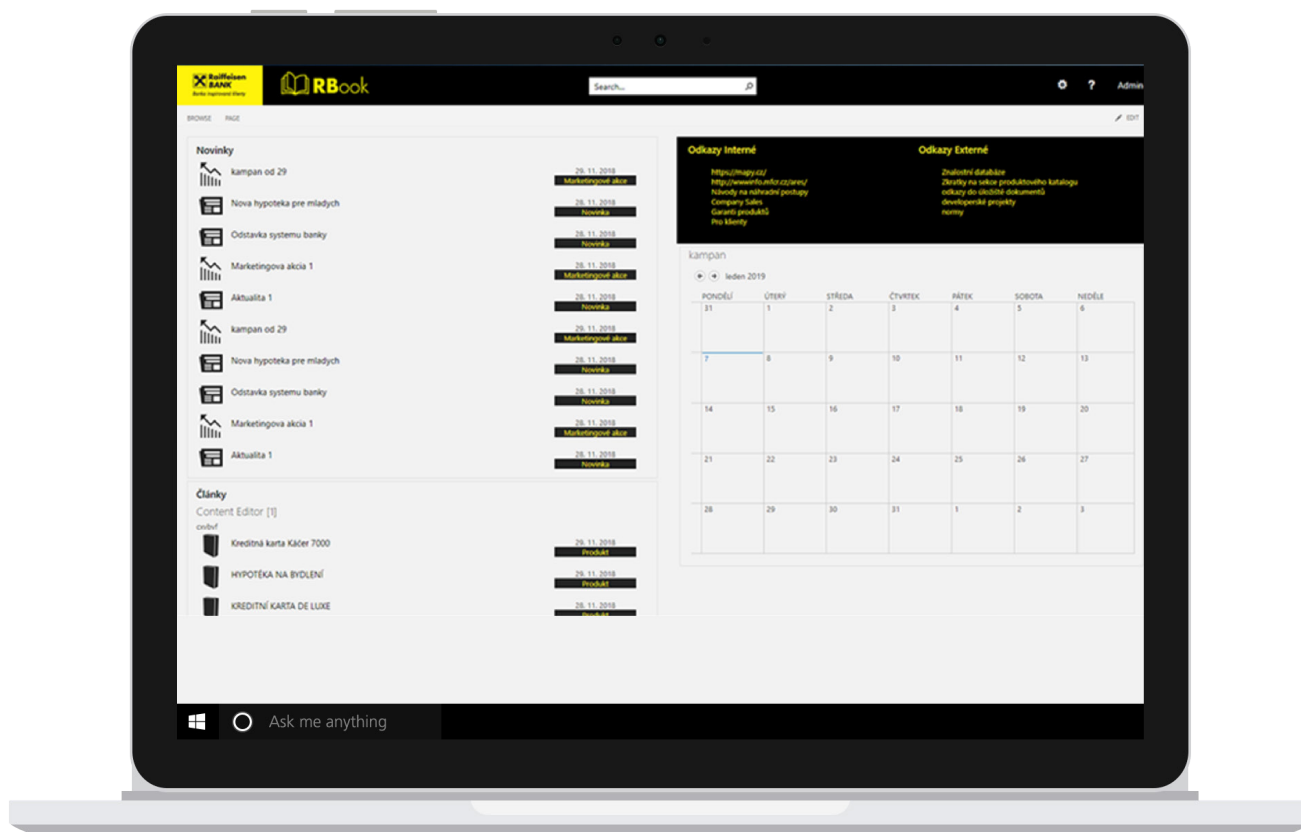
Jak jsme české bance umožnili snadnou tvorbu, schvalování
a zpřístupňování aktuálních interních informací



Nasazením Knowledge Management řešení jsme získali nástroj, který nám zefektivnil tvorbu a zpřístupňování aktuálních informací napříč centrálou, pobočkami banky a call centry. Umožnilo nám ucelenou komunikaci se zákazníkem při poskytování informací o bankovních produktech, jakož i jednotné dodržování interní politiky. Zaměstnanci mají nepřetržitý přístup k aktuálním změnám, interním postupům, manuálům, směrnicím a normám.

Tomáš Tyl

Projektový manažér, Raiffeisenbank



Profil zákazníka



Raiffeisenbank a.s. je univerzální bankou působící na českém trhu již od roku 1993. Podle celkových aktiv je pátou největší bankou v České republice. Do portfolia produktů banky patří vedení osobních a firemních účtů, úvěrových, investičních či spořicíh produktů, jakož i poradenství pro firemní či korporátní klientelu.

Kvalitu poskytovaných služeb potvrzuje nejen množství získaných ocenění, ale i snaha zavádět moderní technologie do bankovního prostředí s cílem zefektivnění obsluhy klientů.

Výchozí situace

Na sdílení důležitých informací napříč bankou používala Raiffeisenbank původně řešení na technologii Lotus Notes. Toto řešení postupem času jednak technologicky zastarávalo a jednak naráželo na více uživatelských úskalí. Banka se rozhodla starý systém vyřadit a nahradit jej moderním systémem pro management znalostí postaveném na technologii Microsoft SharePoint.

Řešení

Knowledge Management systém s názvem Rbook představuje moderní znalostní bázi, která zaměstnancům Raiffeisenbank poskytuje vždy aktuální a jednotné informace prostřednictvím tzv. článků (informace o jednotlivých bankovních produktech, interních procesech, postupech, manuálech a normách).



Cíle projektu

Nasazením řešení se měly dosáhnout následující cíle:

- vytvoření moderního a uživatelsky přívětivého Knowledge Management systému s možností flexibilního budoucího rozvoje;
- zvýšení pracovní produktivity zaměstnanců banky zpřehledněním důležitých interních informací a umožněním jejich rychlého vyhledávání;
- zvýšení kvality obsluhy klientů či zajištění dodržování interní politiky banky zpřístupňováním vždy aktuálních informací k produktům, interním směrnicím a procesem.



Popis řešení

Hlavní ambicí banky bylo zastřešit celý proces vytváření, připomínkování, schvalování, publikování a archivování těchto informací prostřednictvím jednoho systému. Celý životní cyklus interních informací se proto rozdělil do následujících zón v závislosti na aktuálnosti „článků“:

1. **Autorská zóna** – autor vytvoří článek a odešle jej ke schválení – na základě typu článku se k němu automaticky přiřadí schvalovatelé, kterým je zaslána notifikace s úkolem, schvalovatel článek připomínkuje a schvaluje;
2. **Future zóna** – úložiště schváleného obsahu, který bude platný v budoucnosti;
3. **Publikační zóna** – od momentu platnosti článku (např. nařízení, směrnice, postupy, normy či jakékoliv změny při bankovním produktu) se stává obsah veřejně dostupným pro všechny zaměstnance s přístupem do systému;
4. **Archivační zóna** – po ukončení platnosti článku se celý obsah automaticky archivuje;
5. **Dokumenty** – slouží k ukládání příloh, které jsou součástí článků a zároveň automaticky generuje metodické dokumenty pro regulátora.

Řízení celého cyklu přímo ze systému RBook eliminovalo potřebu vstupovat do různých aplikací, což původní řešení v technologii Lotus Notes neumožňovalo.

Součástí implementovaného portálového řešení Knowledge Management jsou mimo jiné následující sekce, které napomáhají k přehlednému zpřístupňování a vyhledávání informací:

- **Dashboardy** – v přehledné formě zpřístupňují relevantní informace přizpůsobené individuálně pro jednotlivá oddělení banky (centrála, call centra, retail support na pobočkách banky, oddělení poskytování hypoték);
- **Kampaně** – evidují aktuální marketingové akce, které se automaticky naváží ke konkrétním produktům (např. studenti získávají kreditní kartu na první dva měsíce bez poplatku apod.) Bankovní poradce na pobočce či pracovník call centra má při obsluze klienta díky řešení RBook nepřetržitý přehled o aktuálních marketingových akcích pro jednotlivé produkty;
- **Vyhledávání** – umožňuje vyšší efektivitu práce s informacemi a to díky možnosti fulltextového vyhledávání, které je doplněno o dodatečné filtrování článků podle jejich platnosti, typu informací či atributů. Jelikož původní řešení na technologii Lotus Notes neumožňovalo funkční vyhledávání, zaměstnancům přinese řešení na Sharepoint technologii výraznou časovou úsporu při vyhledávání interních dokumentů či obsluze klientů.

Zákazníkovi jsme přinesli následující benefity

- 1.** Zefektivnění práce s interními informacemi díky jednoduché tvorbě, schvalování a publikování článků, možnosti intuitivního vyhledávání informací či rychlého exportu článků do PDF.
- 2.** Zpřístupnění důležitých a aktuálních informací o produktech, směrnících, normách, postupech a procesech zaměstnancům banky v přehledné formě, které zajistí jednotné dodržování interní politiky.
- 3.** Sjednocení komunikace směrem ke klientovi – díky informacím o bankovních produktech, aktuálních kampaních či změnách vědí pracovníci na pobočkách či v call centrech poskytovat svým klientům vždy aktuální a správné informace.
- 4.** Zobrazení nejdůležitějších informací jednotlivým oddělením pomocí přehledných dashboardů.
- 5.** Zabezpečení vizuálně moderního vzhledu a uživatelsky přívětivého prostředí systému díky redesignu řešení.
- 6.** Dodání moderního a flexibilního řešení na technologii Microsoft SharePoint s potenciálem dalšího rozvoje.

Použité technologie



Zaujalo vás řešení?

Pokud máte zájem dozvědět se více o našich řešeních, neváhejte nás kontaktovat ještě dnes.

Projdeme si vaše požadavky a připravíme nejvhodnější řešení pro vaši společnost.

obchod@millennium.cz

www.millennium.cz

+420 606 029 050

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 Services spol. s r. o.

Budějovická 1550/15a

140 00 Praha

www.millennium.cz

+420 606 029 050

mail@millennium.cz