



Desafío empresarial

Después de consolidar la infraestructura de 11 de sus afiliados en un único centro de datos, Hana Financial Group necesitaba una mejor forma de gestionar más de 100 contratos de servicio y mantenimiento.

Transformación

Al contratar a IBM Services – Technology Support para obtener servicios de soporte integral para su entorno de múltiples proveedores, Hana Financial Group ha simplificado sus procesos de facturación, al incrementar su eficiencia y liberar personal para dedicarlo a iniciativas más estratégicas.

Resultados

Redujo los costos de mantenimiento

un 3 % debido a la estandarización de procesos

83 % de reducción

en el tiempo de espera para las piezas de repuesto

Consolida más de 100 facturas

en una factura única, lo que reduce la sobrecarga que se necesita para la gestión de proveedores

Hana Financial Group

Minimice del tiempo de inactividad al contratar IBM Services – Technology Support

Fundada en 1971, Hana Financial Group es una compañía de holding financiero que ofrece diversos productos y servicios. La empresa tiene su sede en Seúl, Corea, y en ella trabajan más de 12.300 personas. Entre las subsidiarias del grupo están KEB Hana Bank, KEB Hana Card, Hana Life, Hana Capital, Hana Asset Trust, Hana Investors Services, Hana Financial Investment y Hana Savings Bank.

Compartir esto



Simplificación del mantenimiento

Hana Financial Group recientemente consolidó la infraestructura y los recursos de 11 de sus afiliados en un centro de datos local de IBM. Sin embargo, la empresa se quedó con más de 100 contratos de mantenimiento y servicio que se tenían que revisar y renovar periódicamente. Esos contratos también involucraron 100 facturas diferentes que Hana Financial Group tenía que gestionar. La gestión de un volumen tan grande de facturas era complicada, y a veces producía retrasos en los pagos. El grupo quería mejorar la eficiencia y acabar con el exceso de trabajo que implicaba la gestión de esos contratos mediante la consolidación de sus sistemas de TI heterogéneos y de los sistemas de almacenamiento de datos bajo procesos más consistentes.

Creación de procesos consistentes

Hana Financial Group contrató a IBM Services – Technology Support para obtener Servicios de Soporte Multiproveedor Integrados. El grupo de IBM Services de Corea ayudó a la empresa a estandarizar y unificar los sistemas de mantenimiento de TI de 11 de sus afiliados, al utilizar procesos de

gestión de proyectos comprobados para la entrega de servicios, la gestión de proveedores y la creación de informes. El equipo de soporte de múltiples proveedores de IBM trabaja directamente en la oficina de Hana Financial Group y, por lo tanto, puede adoptar un enfoque proactivo para el mantenimiento, identificando problemas potenciales antes de que produzcan tiempos de inactividad.

En virtud del contrato, el equipo de IBM proporciona un único punto de contacto para el grupo del centro de datos de múltiples proveedores. El equipo también proporciona un contrato único y facturas consolidadas, lo que simplifica la administración y los procesos de mantenimiento de los equipos. Además el grupo de IBM se encarga de almacenar las piezas usadas con más frecuencia en el centro de datos remoto del grupo para minimizar los tiempos de reparación cuando se necesita una pieza de repuesto.

El equipo de IBM proporciona una solución de gestión de llamadas para ayudar a abordar los errores del sistema. La solución de gestión de llamadas brinda insights sobre la gestión de problemas y los procesos de gestión de proveedores desde el momento en que se informa el problema hasta que se resuelve. El grupo de IBM también ha implementado una oficina de gestión de proyectos que

proporciona respuestas inmediatas a las preguntas del grupo, ayuda a asesorar al grupo sobre problemas de TI y a redefinir las operaciones de control, rescate y recuperación con el personal de Hana Financial Group.

Mejora de la eficiencia

Al contratar a IBM Services – Technology Support para obtener soporte de múltiples proveedores integrado, Hana Financial Group espera reducir sus costos operativos en aproximadamente un 3 por ciento. Además, el cliente ha mejorado la eficiencia en sus procesos de gestión de proveedores un 30% al consolidarlos con el grupo IBM. El equipo de IBM ha consolidado más de 100 facturas en una única, lo que ha reducido significativamente los gastos generales. Gracias a que el equipo de IBM responde rápidamente a los problemas, Hana Financial Group mejoró la estabilidad de su sistema y minimizó el tiempo de inactividad. Por ejemplo, en el pasado, si el grupo necesitaba una pieza de repuesto, esperaba más de una hora para que llegara la pieza. Pero, como el grupo IBM almacena localmente las piezas que necesita con más frecuencia, Hana recibe las piezas requeridas en un máximo de 10 minutos, una reducción del 83%.

Componentes de la solución

IBM Services – Technology Support

Dé el próximo paso

Para obtener más información acerca de la solución de IBM de este caso, póngase en contacto con su representante de IBM o con su Asociado de Negocios de IBM.

© Copyright IBM Corporation 2019. IBM de Colombia S.A. Cra 53 No. 100 – 25 Bogotá – Colombia. Producido en los Estados Unidos de América en octubre de 2018. IBM, el logotipo de IBM e ibm.com son marcas registradas de International Business Machines Corp., registradas en muchas jurisdicciones en el mundo. Otros nombres de productos y servicios pueden ser marcas registradas de IBM u otras empresas. La lista actual de las marcas registradas de IBM se encuentra disponible en la web en “Copyright and trademark information” en ibm.com/legal/copytrade.shtml. Este documento está actualizado conforme a la fecha inicial de la publicación y puede ser modificado por IBM en cualquier momento. No todas las ofertas están disponibles en todos los países en los que opera IBM. Los ejemplos de clientes y los datos de rendimiento citados se presentan solo para fines ilustrativos. Los resultados del rendimiento real pueden variar según las configuraciones y condiciones de funcionamiento específicas. LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN ESTE DOCUMENTO SE PROVEE “TAL CUAL” SIN GARANTÍA DE NINGÚN TIPO, NI EXPRESA NI IMPLÍCITA, INCLUYENDO, PERO NO LIMITADO A, LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE COMERCIO, CONVENIENCIA PARA UN PROPÓSITO PARTICULAR, O NO INFRACCIÓN. Los productos de IBM están garantizados de acuerdo con los términos y condiciones de los acuerdos bajo los cuales se proporcionaron.



Recycle

69020069-COES-00

