



业务挑战

韩亚金融集团 (Hana Financial Group) 在将其 11 家分支机构的基础架构整合到单个数据中心后，需要一种更好的方式来管理 100 多份服务与维护合同。

转型

韩亚金融集团采用了 IBM 服务部的技术支持服务，该服务可为其多厂商环境提供综合的支持服务，因此使其简化了计费流程，提高了效率，并让员工有精力开展更具战略性的计划。

成果

降低了维护成本

由于流程标准化而降低了 3%

缩短了 83%

替换件的等待时间

将超过 100 张账单

整合为单一账单，减少了供应商管理所需的开支

韩亚金融集团

借助 IBM 服务部的技术支持服务缩短了宕机时间

Founded in 1971, 韩亚金融集团 成立于 1971 年，是一家金融控股公司，提供一系列产品和服务。其总部位于韩国首尔，员工数量超过 12,300 人。该集团旗下的子公司包括 KEB Hana Bank、KEB Hana Card、Hana Life、Hana Capital、Hana Asset Trust、Hana Investors Services、Hana Financial Investment 和 Hana Savings Bank。

分享此页面



简化维护过程

韩亚金融集团近期在一个本地 IBM 数据中心整合了其 11 家分支机构的基础架构和资源。然而，遗留的 100 多份服务与维护合同需要定期审查和续签。这些合同还涉及韩亚金融集团需要管理的 100 张独立的账单。这种大量账单的管理工作十分繁琐，有时还会造成付款延误。该集团希望将其异构 IT 系统和数据存储系统整合到一致性更高的流程中，从而提高效率，缩减合同管理涉及的开支。

创建一致的流程

韩亚金融集团借助 IBM 服务部的技术支持服务来提供集成的多厂商支持服务。韩国的 IBM 服务部利用久经考验的项目管理流程进行服务交付、供应商管理和报告，帮助企业统一了其 11 家分支机构的 IT 维护系统并实现了标准化。

IBM 多厂商支持团队直接在韩亚金融集团办公地点开展工作，因此能够主动采取维护措施，在潜在问题导致宕机之前及早发现这些问题。

根据合同，IBM 团队为该集团的多厂商数据中心提供单点联系人。IBM 团队还提供单一合同和整合的发票，简化了管理和设备维护流程。IBM 部门还会在该集团的远程数据中心备有常用部件，这样就可以在需要替换件的情况下尽可能地缩短维修时间。

IBM 团队提供了呼叫管理解决方案，帮助解决系统错误。呼叫管理解决方案让您能够透彻地了解问题处理和供应商管理流程，从一开始的问题报告直至问题最终解决。IBM 部门还成立了项目管理办公室，可立即响应该集团的问题，

帮助培训集团员工解决 IT 问题，并重塑韩亚金融集团员工的监管、急救和恢复操作。

提高效率

韩亚金融集团借助 IBM 服务部的技术支持服务来提供集成的多厂商支持，有望将运营成本降低约 3 个百分点。此外，该客户通过与 IBM 部门的合作，将其供应商管理流程的效率提升了 30%。IBM 团队将 100 多张账单整合为单一账单，大大削减了开销。由于 IBM 团队能够快速对问题作出响应，韩亚金融集团提升了其系统稳定性，最大程度缩短了意外宕机时间。例如，过去，如果该集团需要替换件，需要等待一个多小时才能拿到替换件。现在，由于 IBM 部门在现场备有常用部件，韩亚能够在 10 分钟内获得所需的部件，时间缩短了 83%。

解决方案组件

IBM 服务部 - 技术支持服务

采取后续步骤

要了解有关本案例中涉及的 IBM 解决方案的更多信息，请联系您的 IBM 代表或 IBM 业务合作伙伴。