



### 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。