



Fundamentem technologicznym systemu są rozwiązania IBM. W szczególności WebSphere Application Server Network Deployment, który obsługuje logikę biznesową systemu (interfejs graficzny oraz aplikacje biznesowe J2EE), WebSphere Process Server, który wspiera przebieg procesów (BPM) oraz WebSphere Message Broker, który stanowi szynę integracyjną (ESB) zapewniającą połączenie z innymi systemami bankowymi.



Waldemar Ściesiek
Dyrektor Operacyjny w Departamencie Systemów Informatycznych w Pekao S.A.

Podstawowym celem wdrożenia Unisales było zwiększenie efektywności sprzedaży produktów bankowych. Sprzedawcom dostarczono pełną, kompletną informację niezbędną do realizacji celów sprzedażowych. Jednocześnie uproszczone zostały procesy biznesowe i zintegrowano różne narzędzia informatyczne w jedną platformę. Natomiast menedżerowie jednostek organizacyjnych zyskali narzędzia do monitorowania i zarządzania sprzedażą.

SPRZEDAŻ Z PEŁNYM WSPARCIEM

Wdrożenie w Banku Pekao S.A. nowoczesnego systemu wspierającego sprzedaż pozwoliło na zwiększenie efektywności sprzedażowej pracowników i zmniejszenie kosztów. Fundament technologiczny narzędzia stanowi platforma IBM WebSphere.

Wdrożony przez Pekao S.A. przy wsparciu firm Pentegy i IBM system **UNISales** wykorzystywany jest obecnie przez wszystkich pracowników Pionu Bankowości Detalicznej, czyli 15 tys. pracowników oddziałów, call center i Centrali Banku.

„System pozwala całościowo spojrzeć na klienta i lepiej zaadresować jego potrzeby. Sprzedawca może zaoferować produkty bankowe dopasowane do wymagań konkretnego klienta. Jednocześnie można skuteczniej aktywizować siły sprzedażowe, a tym samym podnieść jakość obsługi przy jednoczesnym zmniejszeniu kosztów i skróceniu czasu sprzedaży produktów.” – tłumaczy Waldemar Ściesiek, Dyrektor Operacyjny w Departamencie Systemów Informatycznych w Pekao S.A.

Szybkie efekty

Szybko dostrzeżone zostały efekty wdrożenia. *„Trzykrotnie skrócił się czas potrzebny do zapoznania się z informacjami o kliencie i zainicjowania kontaktu. To przełożyło się na znaczny wzrost liczby rozmów telefonicznych z klientami i ponad połowę większą liczbę spotkań.”* – mówi Waldemar Ściesiek.

„Dzięki mechanizmowi wykorzystywanemu przez kasjerów do przekazywania informacji doradcom o tym, że klient jest czymś zainteresowany o ponad 100% zwiększyła się efektywność w tym kanale sprzedaży. Jego znaczenie trudno przecenić.” – dodaje Waldemar Ściesiek. Wdrożenie przyniosło także zauważalny wzrost wskaźników satysfakcji klientów.

Pełna jednorodność

Istotne znaczenie miał także aspekt techniczny projektu. Celem było zintegrowanie wielu funkcjonalności na jednej platformie i wyeliminowanie kilkunastu aplikacji, które były wykorzystywane w banku. *„Wyeliminowanie różnorodności technologicznej aplikacji oznacza łatwiejszą pracę dla administratorów i niższe koszty utrzymania.”* – mówi Waldemar Ściesiek.

Ograniczenie liczby aplikacji pozwoliło także na rezygnację z pewnych elementów infrastruktury sprzętowej. *„Unisales został posadowiony na istniejącej platformie sprzętowej, w celu optymalizacji kosztów oraz wykorzystania posiadanych zasobów HW. Obecnie użycie poszczególnych elementów platformy sprzętowej kształtuje się na poziomie 70-90%.”* – wyjaśnia Waldemar Ściesiek.

W ramach projektu intensywnie były budowane kolejne usługi w architekturze SOA oraz pojawiła się szyna ESB systematyzująca usługi SOA w Banku. *„Nowe serwisy zostały wykorzystane na potrzeby systemu Unisales, ale już są wykorzystywane także na potrzeby innych systemów i innych pionów banku.”* – mówi Waldemar Ściesiek.



ROZWIĄZANIA IBM WEBSHERE

Kompletna orientacja na usługi

IBM WebSphere to linia oprogramowania dla infrastruktury integracyjnej i aplikacyjnej. W jej skład wchodzi m.in. serwery aplikacji tworzące niezawodną i bezpieczną platformę, na której można uruchamiać współdziałające aplikacje, narzędzia do integracji i optymalizacji aplikacji, które pozwalają na zwiększanie produktywności i ograniczanie kosztów oraz produkty do zarządzania procesami biznesowymi pozwalające na optymalizowanie wydajności dzięki wsparciu dokumentowania, wdrażania i doskonalenia procesów.

Infrastruktura aplikacyjna IBM WebSphere pozwala na tworzenie, uruchamianie i zarządzanie aplikacjami odpowiadającymi na potrzeby biznesowe organizacji. Technologia przygotowana jest do sprawnego i niezawodnego działania nawet w najbardziej ekstremalnych sytuacjach obliczeniowych. Najnowsza wersja (V7) IBM WebSphere Application Server obsługuje największą liczbę platform na rynku. Przy tym oferowana jest w sposób, który pozwala na dopasowanie jej do konkretnych potrzeb firmy lub aplikacji, które ma obsługiwać. Nie wszystkie aplikacje potrzebują najwyższych wskaźników jakości usługi. Niektóre mają nieco mniejsze znaczenie niż systemy krytyczne i wymagają prostszych i mniej kosztownych rozwiązań. Klienci mogą wybierać spośród wersji IBM WebSphere Application Server takie, które zaspokoją w pełni ich potrzeby biznesowe a jednocześnie pozwolą ograniczyć lub zredukować koszty.

Serwery integracyjne IBM WebSphere zapewniają scentralizowaną infrastrukturę umożliwiającą integrację aplikacji oraz automatyzację procesów biznesowych. Łączność między aplikacjami (Application Connectivity) i oprogramowanie pośrednie zorientowane na komunikaty (Message Oriented Middleware) tworzą niezawodny model współdziałania aplikacji z oprogramowaniem pośrednim.

Systemy zarządzania procesami biznesowymi udostępniają środowisko wykonawcze oraz infrastrukturę do integrowania aplikacji w czasie rzeczywistym, przetwarzania sterowanego zdarzeniami oraz automatyzacji procesów biznesowych. Wykorzystują one możliwości oprogramowania pośredniego ukierunkowanego na komunikaty oraz rozwiązania komunikacyjne typu „publish and subscribe”.

Chcesz sprawdzić u siebie jak to działa? Zadzwoń:

Marek Sadowski
WebSphere Specialty Software Sales Representative
email: marek.sadowski@pl.ibm.com
tel.: +48 22 878 6980 lub 0 601 60 6980



© Copyright IBM Corporation 2010

IBM Polska Sp. z o.o.
ul. 1 Sierpnia 8
02-134 Warszawa
tel. (+ 48 22) 878 67 77
faks (+ 48 22) 878 68 88
ibm.com/pl

Wyprodukowano w Polsce.
Wszelkie prawa zastrzeżone.

IBM i logo IBM są znakami towarowymi lub zastrzeżonymi znakami towarowymi firmy International Business Machines w Stanach Zjednoczonych i/lub innych krajach.

Pozostałe nazwy firm, produktów i usług mogą być znakami towarowymi lub znakami usług należącymi do innych podmiotów.
