

SOFTIP CASE STUDY

PROFIL ZÁKAZNÍKA

Penzijní fond Komerční banky, a.s., působí na českém trhu od roku 1994. Je 100% dceřinou společností Komerční banky, a.s., a patří do skupiny Sociétés Générale.

Cílem penzijního fondu je spravovat prostředky účastníků podle podmínek zákona o penzijním připojištění a zajistit přijatelnou úroveň jejich zhodnocení při maximální bezpečnosti v jejich investování.

Penzijní fond Komerční banky patří k největším a nejvýznamnějším penzijním fondům na trhu v České republice.

PROFIL DODAVATELE

SOFTIP, a.s., je významným dodavatelem informačních systémů pro penzijní fondy v České republice.

Ve svém portfoliu nabízí komplexní back-end informační systém GARANT, BI řešení MIS-GARANT a front-end systém webGARANT.

Penzijní fondy používající IS GARANT evidují přes dva miliony aktivních smluv klientů, kteří jim svěřili do správy více než sto miliard korun.

webGARANT - rozhraní pro klienty penzijního fondu

Penzijní fond Komerční banky je třetím největším penzijním fondem v České republice. Pro kontakt a komunikaci se svými klienty používá obchodní síť poboček mateřské Komerční banky, síť obchodních zástupců, ale také moderní komunikaci přes internet. Penzijní fond se nespokojil s poskytováním obecných obchodních informací, ale pro aktivní a technicky zdatné klienty již od roku 2001 nabízí personifikovaný přístup k evidenci o smlouvě a osobnímu účtu klienta. V roce 2010 penzijní fond realizoval další významný krok ke zlepšení obsluhy svých klientů.

SITUACE

Penzijní fond Komerční banky provozoval od roku 2001 webovou aplikaci webGARANT určenou pro kompletní obsluhu klienta (od uzavření smlouvy až po žádost o vypořádání nároků) v pobočkové síti Komerční banky. Zároveň byla aplikace přístupná pro klienty penzijního fondu, kteří požádali o zřízení konta. Klientovi bylo umožněno prohlížet aktuální stav smlouvy a jeho osobního účtu. Pasivní přístup k vybraným informacím byl umožněn také vybraným obchodním zástupcům. Produkt webGARANT je používán jako front-end systém k hlavnímu provoznímu informačnímu systému GARANT. Prudký rozvoj webových technologií v poslední dekádě, technické a morální opotřebením infrastruktury nutily odpovědné pracovníky fondu hledat nové řešení. V roce 2009 se penzijní fond rozhodl pro zásadní modernizaci aplikace webGARANTa rozšíření jejích funkcí.

OBCHODNÍ CÍLE

Penzijní fond si pro modernizaci řešení stanovil tyto hlavní cíle:

- zlepšit podporu obchodních procesů při obsluze klienta na pobočce banky,
- doplnit funkce pro sledování spokojenosti a zvýšení retence klientů,
- modernizovat uživatelské rozhraní a rozšířit podporu nových webových prohlížečů,
- zpřístupnit aktivní funkce klientům a obchodním zástupcům,
- vytvořit univerzální kanál pro poskytování obchodních informací pro klienty a obchodní síť,
- zjednodušit administraci aplikace a uživatelů,
- aktualizovat technologickou infrastrukturu.

ŘEŠENÍ

Od začátku roku 2010 firma SOFTIP v těsné součinnosti s pracovníky penzijního fondu realizovala kompletní inovaci dosavadního řešení. Byly optimalizovány obchodní procesy a pracovní postupy s důsledným zohledněním specifik každé uživatelské role. Nová verze webGARANT poskytuje funkce pro:

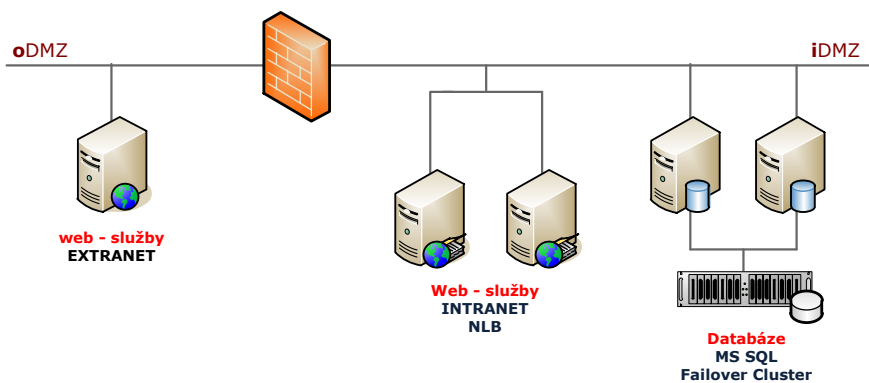
- pracovníky klientského centra penzijního fondu,
- pracovníky obchodního úseku fondu,
- pracovníky na přepážkách v celé pobočkové síti Komerční banky,
- klienty penzijního fondu, kteří požádají o přístup k aplikaci,
- vybrané obchodní zástupce,
- administrátora aplikace a klientů.

Aplikace webGARANT je realizována na technologické platformě Microsoft .NET a persistentní vrstva využívá relační databázi Microsoft SQL Server 2008. Pro provozní infrastrukturu bylo zvoleno operační prostředí MS Windows 2008 (64 bit). Zvýšená dostupnost databáze je zabezpečena technologií Failover clustering, pro aplikační server je použita technologie NLB.

PŘÍNOSY

Funkční a technologickou inovací původní aplikace penzijní fond získal stabilní a výkonné řešení na moderní technologické platformě. Nejvýznamnější změnou je zpřístupnění aktivních operací pro klienty fondu. S využitím SMS autorizace může klient realizovat změny smluvních podmínek bez toho, aby musel navštívit pobočku Komerční banky, vyhledat obchodního zprostředkovatele nebo ověřovat dokumenty u notáře a posílat dopisy penzijnímu fondu.

Nová verze webGARANT poskytuje obchodnímu úseku účinný informační kanál pro publikaci interních sdělení, pracovních návodů a obchodních informací. Publikování informací je plně v režii pracovníků fondu a distribuce informací je řízena podle rolí a přístupových práv jednotlivých uživatelů. Optimalizací pracovních postupů bylo dosaženo zlepšení a zrychlení obsluhy klienta. Uživatel aplikace má k dispozici přehledně uspořádané informace, potřebné k rozhodování. Využitím čárových kódů na tištěných formulářích bylo dosaženo výrazného snížení pracnosti a zrychlení zpracování vstupních dat v provozním systému GARANT.



Obr.: Provozní infrastruktura webGARANT

Kontakt:
SOFTIP, a. s.
Business Center Aruba
Galvaniho 7/D
821 04 Bratislava
TEL: +421 48 43 40 111
softip@softip.sk
www.softip.sk