



## Sberbank ČR - Jira Service Management

Sberbank ČR sa v roku 2019 rozhodla nahradit' existujúci ITSM nástroj. Jira Service Management bol vybraný ako nový nástroj vďaka predchádzajúcej pozitívnej skúsenosti s používaním Jira Core. Spoločnosť Unicorn Systems participovala pri návrhu riešenia, optimalizácii procesných tokov a implementácii riešenia. Jira Service Management platforma sa bude ďalej zlepšovať pomocou nových procesov ako risk management, asset management a pod.



## Success story

Sberbank ČR používa novú Jira Service Management platformu ako systém riadenia celkového procesu ITSM vrátane nasledujúcich procesov:

- Incident Management - Vytvorenie lístka, Automatický výpočet priority na základe dopadov incidentov, Automatizovaná správa duplicity, sledovanie SLA dodávateľov.
- **Service Fulfilment** - Užívateľský portál s možnosťou výberu služby. Riadenie majiteľov služieb.
- **Problem Management** - Vytváranie problému z existujúceho incidentu. Dedičstvo informácií z incidentu.
- **Asset Management (In Progress)** - Správa a pridelovanie majetku zamestnancom vrátane schvaľovacieho procesu na základe organizačnej štruktúry.

Implementované riešenie zlepšilo užívateľskú skúsenosť vytvorením integrovaného jedného používateľského rozhrania obohateného o databázu znalostí a rýchle vyhľadávanie. Riešenie prináša aj zlepšenú kvalitu vstupných dát a ich kategorizáciu a vyššiu transparentnosť pre užívateľov.

Vďaka novému nástroju ITSM je možné automatizovať spracovanie lístkov, merať plnenie SLA doručovacími tímami a predajcami a mať k dispozícii údaje o stave lístkov v reálnom čase a používať ich na monitorovanie a reportovanie.

Poradcovia spoločnosti Unicorn Systems poskytli nasledujúce služby:

- Projektový manažment a systémová integrácia
- Návrh a implementácia riešenia
- Čiastočná spolupráca pri dokumentovaní riešenia
- Školenia
- Pilot a potom nasadenie do produkčného prostredia
- Optimalizácia výkonu
- Optimalizácia licenčných poplatkov

### Vyjadrenie sponzora projektu Sberbank Česká republika

Unicorn Systems porozumel našim požiadavkám a dodal kompletne riešenie v spoločnom tíme. Riziko implementácie nového nástroja ITSM bolo minimalizované vďaka iteračnému prístupu.

Po úspešnom Proof of Concept sa začala fáza implementácie. Experti Unicorn Systems spolupracujú a otvorene zdieľajú znalosti a svoje skúsenosti zo skutočného sveta.

Riešenie je navrhnuté ako robustné, ale pre používateľov jednoduché a pripravené na ďalšie vylepšenie.

Brno, apríl 2021

Tomáš Říha  
Head of IT / CIO  
Sberbank Czech Republic



Sberbank ČR so sídlom v Prahe je plnohodnotnou, samofinancovanou a výnosnou bankou so silným zameraním na retailových, malých a stredných a veľkých firemných klientov. V Českej republike prevádzkuje Sberbank 25 pobočiek a má viac ako 750 zamestnancov, ktorí obsluhujú 120 000 klientov. Sberbank ČR je na českom trhu od roku 1993 a je súčasťou Sberbank Europe, bankovej skupiny, ktorej 100% vlastníkom je Sberbank Rusko - najväčšia ruská banka.