



Komerční banka - Servisní podpora aplikace ZOOM

Aplikace ZOOM je CRM aplikací KB, skrze kterou KB obslouží 1,4 mio retailových klientů. ZOOM je vysoce integrovaná aplikace, kterou denně používá 2.500 aktivních uživatelů, zejména z řad bankovních poradců a specialistů telefonního centra. Aplikace je zároveň servisním hubem, který je rozcestníkem pro další aktivity prováděné na klientovi včetně prodeje produktů. Společnost Unicorn spolupracovala jak na vývoji, tak na servisní podpoře této kritické aplikace KB.

NA PARTNERSTVÍ ZÁLEŽI



Success story

Společnost Unicorn poskytovala aplikační podporu aplikace ZOOM na základně servisní smlouvy v letech 2017 - 2025. Cílem služby bylo primárně zajistit bezproblémový chod produkčního (a sekundárně i školícího) prostředí a odstínění servisních aktivit od vývojového týmu. Služba probíhala v prostředí a podpůrných systémech zákazníka.

V rámci servisní smlouvy Unicorn zajišťoval: služby helpdesk, řešení standardních provozních úloh, opravy chyb reportovaných z produkce, monitoring provozu, datové opravy, implementaci drobných změnových požadavků. Součástí poskytovaných služeb byly i konzultace, školení dalších úrovní podpory aplikace, vedení a údržba servisní dokumentace (modely servisních postupů, seznam známých chyb, popis náhradních řešení, a další).

Unicorn poskytoval služby Maintenance & Support podle dohodnutých parametrů Service Level Agreement (SLA), mezi které patřila základní doba služby (5x24), lhůty plnění pro zahájení řešení problémů, snížení kategorie problému a trvalé odstranění problémů.

Pro zajištění transparentnosti služby, Unicorn pravidelně měsíčně připravoval a prezentoval servisní zprávu. Zpráva obsahovala informace o detailech plnění SLA parametrů, vzniklých problémech, příčinách jejich vzniku, způsob odstranění a další činnosti, které byly v uplynulém období v rámci servisu aplikace ZOOM provedeny.

Vyjádření zástupce Komerční banky

"Spolupráci se společností Unicorn hodnotíme jako profesionální a velmi efektivní. Výsledkem spolupráce byla bezproblémově fungující aplikace ZOOM v produkčním prostředí a spokojení uživatelé. Pracovníci servisního týmu pružně reagovali na vzniklé situace a spolupráce probíhala k plné spokojenosti Komerční Banky. "

V Praze dne 28.05.2025

Martin Chaloupka
Chapter Lead, Komerční banka, a. s.

NA PARTNERSTVÍ ZÁLEŽI



Komerční banka patří k nejvýznamnějším bankovním institucím v České republice a v regionu střední a východní Evropy. Je součástí mezinárodní skupiny Société Générale (SG) a poskytuje komplexní služby drobného, podnikového a investičního bankovníctví.

Další společnosti finanční skupiny Komerční banky nabízejí specializované služby, mezi které patří penzijní pojištění, stavební spoření, factoring, spotřebitelské úvěry a pojištění.