

客户



英国渣打银行 (中国)



客户背景：

英国渣打银行在亚洲、非洲及中东市场占领导地位。在中国于1858年在上海开设首家分行，150年里在大中华区经营从未间断。2007年4月，渣打银行（中国）有限公司成为第一批本地法人银行。资料显示，目前渣打银行在全国拥有十五家分行37家支行，一个代表处和一家村镇银行。2008年，渣打中国荣膺《亚洲银行家》杂志中国最佳外资零售银行大奖，并被《第一财经》授予「2008中国企业社会责任榜杰出企业奖」。渣打致力于建设长期发展的可持续业务，坚持高标准的公司治理、履行社会责任、开展环境保护及员工多样化等行动。集团拥有超过70,000名雇员。他们来自全球125个国家和地区。

客户面对的问题：

一·遍地开花，困难重重：

随著中国金融改革步伐不断加快，渣打在中国地区发展迅速，各地分支机构和用户数量不断增加且分布非常广泛，其中分支机构设置电脑数十至数百台，上海总行电脑数量更多达千台以上，IT部门工作忙碌，现有人手只能解决用户日常需求。同时由于发展迅速，业务部门在全国各地设立分行，大大加重了对IT部门人员的需求，经常性出差更加剧了IT人员工作的压力和强度，要在短期内在全中国遍地开会，IT部门面临重重困难，因此急需将繁重的分行建设项目外包，藉此减轻IT部门工作压力，提高人力资源效率，有效配合业务部门对分行建设的需求。

二·渣打对项目外包的要求：

2.1 标准化流程：

全国所有的分行建设项目必须按照统一的流程和标准进行，不能因地因时因人的不同产生差异。

2.2 集中化管理：

外包供应商需要对所承包的项目进行集中化管理，集中化汇报，让渣打IT人员可以在上海得知全国各项目的进度和运作情况。

2.3 灵活与统一相结合：

分行建立须由渣打多个部门，供应商，甚至政府相关部门参与其中，项目从开始到结束，会因为每个地方和现场的特殊性产生一些差异和困难，如何灵活应对，如何统一协调，均需要服务供应商很好的经验和准确的拿捏。

2.4 迅速响应：

由于新分行申请的特殊性，政府和相关部门会严格规定开始动工的条件和完成的时间，因此项目很难准确知道开始的时间，一旦项目开始，需要供应商很快响应，如工程延误错过了验收的时间，会给渣打带来很多不必要的麻烦。

天网提出的解决方案：

作为渣打银行的合作伙伴，天网深知其所提供的所有服务均代表渣打银行的IT部门，因此，双方认可的服务标准显得尤为重要，它不仅代表了渣打银行IT部门的工作目标，也代表了IT部门对天网的考核标准，更代表了最终用

客户



英国渣打银行 (中国)



户的满意度标准，因此在合作之初，双方就标准化进行了初步的量化与定性，在之后的实践中，我们不断地进行完善，使标准的可行性更强。

为了满足渣打的需求，天网在先前为渣打银行上海总行设立的全国呼叫中心中培训了一批客服人员，为全国的分行建立项目提供在线技术支持与协调，统筹调配天网分布在全国的工程师资源，为用户提供技术服务，配合渣打银行使用的服务管理软件为呼叫中心提供的良好的记录与跟踪功能，为项目管理随时提供数据整合与分析，为建立完备的数据打下良好的基础。

天网为此项目成立了专职的团队，他们包括经验丰富的项目经理，熟悉银行业务的项目工程师，还包括长期与渣打合作的客户经理，项目经理负责挑选与培训项目工程师，负责团队建设，协调工作任务，解决工程师的实际困难，为渣打集中化管理所有的相关项目，并集中向渣打的项目管理人员进行汇报，大大提高了项目管理的效率。客户经理负责随时了解客户的需求，及时调动公司内部的人力资源，为新的项目启动准备后备力量。项目工程师是工作在第一线的技术人员，他们最了解现场情况，都是专业并高效的工程师，为了适应渣打迅速响应的要求，天网为渣打准备了备份工程师，以随时应对即将开始的分行建设项目。

在全国各新建分行和支行的项目中，天网的项目工程师需要负责按照渣打监理的要求协调各类供应商工作，包括办公室装修和布线，硬件采购与安装，IT设备与非IT设备的搬迁等等；需要向相关国家单位递交各类相关申请，包括向电信申请电话与宽带，向人行申请相关许可等；需要协调当地用户的需求，包括对办公室格局的要求，对电脑采购的需求等等，基本工作结束以后，工程师需要递交验收申请，渣打银行的内部审计将到现场验收，通过验收后，工程师需要将服务正式移交给渣打内部Helpdesk团队，一个建设项目才宣告结束。整个过程一般历时2-4个月，除了需要一般工程师的专业与耐心，项目工程师更加需要具备良好的抗压能力，灵活的应变能力以及超强的沟通技巧。经过天网项目团队的不断努力，截止到2009年9月，已经为渣打在全国十多个城市的数十间个分行或代表处的建设提供了项目管理和实施服务，为渣打在中国的全面扩展提供了有力的技术支持，工程管理和项目协调等服务。

客户评价：

正如渣打项目经理所说：「通过天网的外包服务，渣打在中国等于有了自己可以随时灵活调用的IT后备部门。在分行建立的项目上，过去我们要在短时间内调动大量的人力以满足业务部门的需求，因此在人力资源上常有不足，但在使用天网的服务后，我们可以有效地利用天网团队分担此部分的工作，IT部门的同事就能更多关注于公司的其他IT项目和发展了，同时由于外包服务的短期合同特性，可使运营成本得以控制更不会对日后的营运造成负担，在用户满意度方面，天网工程人员的专业表现也是令人满意的。近几年我们在中国如此迅速的发展，天网科技的高效团队和专业服务也为我们作出的不小的贡献，期待双方的合作更加的深入和广泛。」■