

客户



比利时联合银行



### 客户简介：

创立于1935年，比利时联合银行在比利时是一家有占领地位的独立银行及保险公司。KBC在三十个国家拥有超过七百五十间分行，业务范围包括德国、荷兰、爱尔兰、英美法以及新加坡。KBC于1997年在上海设立了代表处，从此打开了其作为在中国大陆的第一个联络窗口。而从2002年起，KBC合上海分行获得经营人民币业务的许可证，这意味着该分行将在中国开展一系列全面的商业银行服务。

### 客户面对的问题：

KBC在中国设立了多个分支机构，总部设于上海。但基于人员编制等原因，各分行并没有专业的IT团队处理日常技术上的各种问题，遇到问题都是由用户自行解决。随着业务量大增，对IT设备的使用和依赖日益加大，同时为配合日后迅速发展的业务以及满足所有用户的专业服务需求，KBC著手统筹管理全国的IT设备和策略。因此希望寻找专业的外包服务商为其提供专业技术服务和方案，为他们在大中华地区的用户提供日常技术支持服务，并在紧急状态下可以快速提供专业技术人员负责支持，从而提高IT部门的整体服务素质以达到用户满意，为今后业务发展奠定良好基础。

### 天网方案：

在了解KBC的切实需要后，天网提供了相应的改善措施及合适的方案，考虑KBC在分行并没有专业的IT团队，天网为KBC各分行派驻技术人员，为用户提供现场技术服务，包括日常技术问题处理，系统升级与维护，新进人员培训，设备供应商管理，新设备安装调试和配合总部IT人员管理工作等。天网也协助KBC上海总部为分支机构制定统一管理标准和服务流程，提供紧急响应服务和支持KBC人员完成大量IT项目等，为应对今后庞大的业务发展提供有力的支持。

### 方案成果：

KBC在使用天网提供的服务和方案后，大大地提高了分行用户对IT设备的满意度，也有效地减轻了各地对上海总部IT团队的依赖，根据天网每月提供详细的服务报告，上海总部更能充分掌握各分行IT设备使用的问题和效益，在人手不足或有突发情况下可协调天网服务团队提供应急支持，资源的整体调配和用户满意度都有了很大提高。 ■