

益进信息服务有限公司 案例分析

开发基于 IBM Lotus/Domino 的办公套件，促进 SEB 银行经营自动化

“SEB 银行和益进具有多年的合作关系。早在 1999 年，SWH Technology（后来更名为益进）就为我们开发并实施了一套信息交换系统。按合规定，益进根据 SEB 的需求，开发了数套系统，并更改了几套标准系统。在过去几年中，我们购买并实施了数套 Lotus Notes 应用程序，均可以与 SEB 银行当前使用的信息系统互动。同时，益进还负责提供 Lotus Notes 有的支持服务。我们购买 Lotus Notes/Domino 服务端软件和 Lotus Notes 用户许可证时，也购买了服务。益进同时提供 Lotus Notes 应用程序开发与支持，以及系统软件支持服务。益进是公认的高质量 IT 服务供应商，其专业人士可以完成复杂的 IT 项目，提供高质量的支持和服务。”

Tatyana Vasilyeva
SEB 银行信息系统
开发部门经理

关于客户

SEB 是北欧地区最大的银行之一，向大约 400000 名企业客户和 500 万个人客户提供广泛的银行和金融服务。SEB 在北欧国家和波罗的海国家、德国、波兰、乌克兰和俄罗斯均设有下属机构。在立陶宛，SEB 银行（前身为 Unibanka）是银行与金融行业的领军企业。

业务挑战

在上个世纪 90 年代末期，SEB 银行开始尝试通过统一运营平、整合不同应用程序中的数据来改善经营能力，提高在立陶宛市场的竞争力。在这期间，不断增长的客户在许多流程中成为了性能瓶颈，限制了银行的发展。

该行欲开发一套新系统，存在下列需求和挑战：

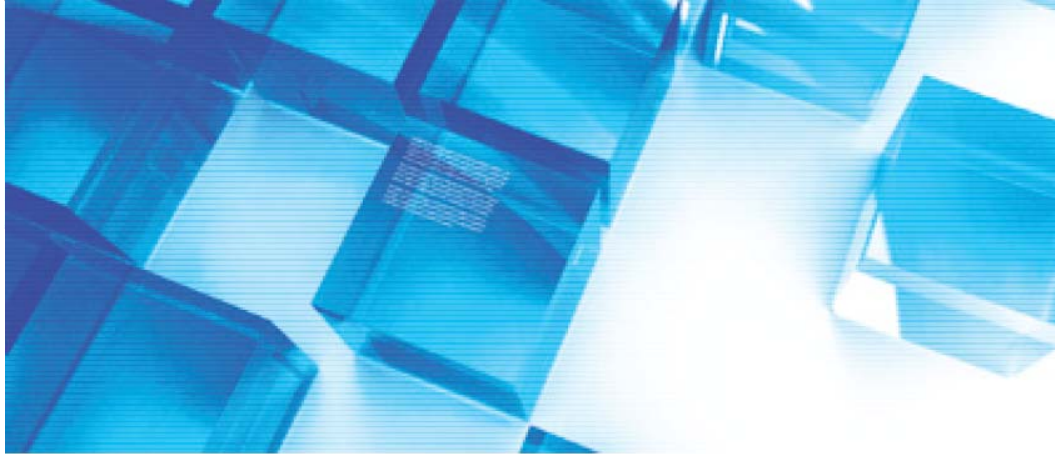
- ▶ 可以将 SEB 分公司的计算机连接到总部系统中
- ▶ 使用自动化、基于 web 的解决方案代替手动处理流程

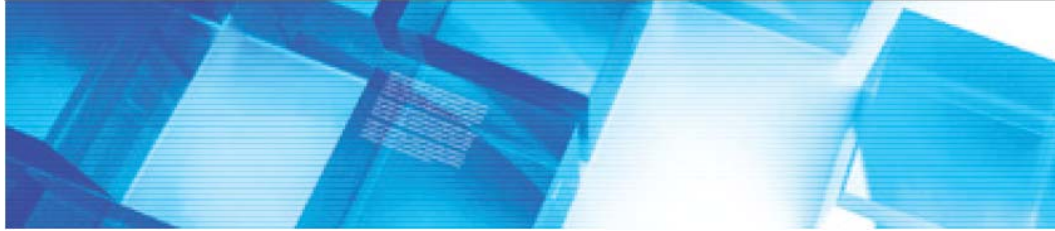
银行将此任务委托给了益进（前身为 SWH Technology）。益进对现代 IT 技术和成本效益方法的深刻理解，可以帮助 SEB 转换和改善商业流程和经营。

益进向 SEB 交付了一系列基于 IBM Lotus Notes/Domino 的产品，从而实现了银行业务流程自动化。在多年合作期间，益进一共向 SEB 交付了 20 多个不同类型的应用程序。

下面列出了一些主要的应用程序种类：

- ▶ 人力资源管理系统：用于记录和维护 SEB 银行和下属机构中 1500 多名员工的个人信息。该系统还可以支持将数据导入导出到 Microsoft Office 和金融数据库中。通过这些应用程序，可以跟踪员工的职业发展路线，维护专业技能记录。一些应用程序还支持工作流程，并使用 Web 截面。比如，我们使用一个基于 web 的系统记录工作人员的技能。
- ▶ 一系列面向业务的应用程序，包括不同类型的用户注册程序和基于 Web 的信用管理程序，可以连接到不同的金融数据库，包括 Oracle 数据库。现在全公司有 600 多名员工在使用“信用文档管理系统”。





- ▶ 益进帮助 SEB 银行将合同处理与维护系统从 Microsoft Excel 迁移到了 Lotus Notes 平台。通过该系统，可以记录大量的法律文档，并支持文档管理流程。当前合同文件保存在 4 个数据库中，可以根据合同数据生成发票。这些发票可以通过电子方式传递到银行的会计系统中。当前有 30 名员工在使用这些系统。
- ▶ 自动取款机 (ATM) 缺陷自动记录系统：使用该系统，SEB 银行可以跟踪已发现的缺陷。这极大的减轻了银行工作人员的负担，改善了和 SEB 业务合作伙伴的合作。
- ▶ 呼叫中心应用程序：该程序向银行的客户提供服务，可以记录用户的问题和请求。记录也可以保存在应用程序视图中，或导出到 Microsoft Excel 中。该系统每个月要记录 24000 多个客户来电。
- ▶ 这包含一系列银行向企业用户和个人用户提供的产品。用户可以通过 Lotus Notes 和 Web 界面来访问这些目录。
- ▶ 一套用于测量客户满意度和员工绩效的基于 Web 的系统。
- ▶ 开发了一组基于 Lotus Notes 的系统，用于文档管理和服务请求。比如，若员工使用 IT 系统时遇到问题，可以立即记录到服务请求中，然后发送给 IT 专家。
- ▶ 文件库：可以通过 Lotus Notes 或 Web 访问。
- ▶ 开发了一种技术，用于保存上述系统中的数据。

益进与 SEB 银行合作，负责上述系统的设计、实施和维护，并负责培训最终用户。

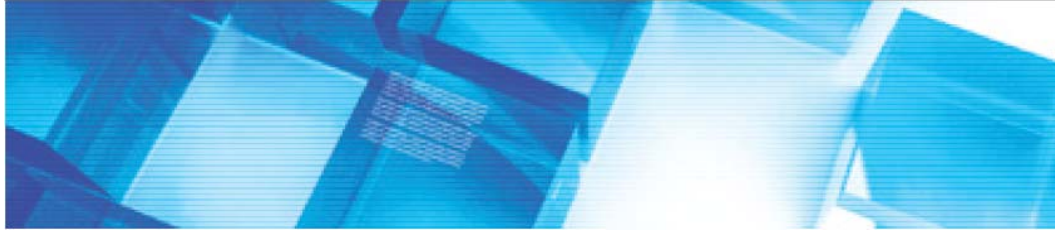
该项目的商业优势可以归纳如下：

- ▶ 将过时的系统迁移到更为先进的 IBM Lotus Notes/Domino 平台
- ▶ 实施了高质量的应用程序，实现了高性能
- ▶ 改善了应用程序间的互动性
- ▶ 通过使用交付的系统，提高了员工的绩效
- ▶ 采用了最先进的技术
- ▶ 向客户提供基于 Web 的服务
- ▶ 通过低成本高效率的近岸资源，降低了开发成本，缩短了研发周期

该项目启动于 1999 年。

项目技术

IBM Lotus Notes/Domino、IBM LotusScript、Oracle、SQL、Microsoft Office、ActiveX、JavaScript、Html、DHTML、XHTML、Xml、Ajax、CSS 和 PDF。



关于益进

益进是一家致力于应用程序外包服务的领先供应商，拥有一流的技术、公认的开发知识以及丰富的行业经验，能够有效降低项目风险、减少成本并交付最佳成果。益进率先推出了全球应用程序外包新方案 Outsourcing 2.0，其中包括优化客户和供应商之间财务调整的商业条款。因此，益进为全球企业带来了更简单、更有效的 IT 外包服务。

2000 年以来，益进已成为使用分布式敏捷方法进行快速、准确系统开发的全球领军企业，业务领域包括银行、保险、证券、医疗保健、电信、政府和传媒。益进还曾多次荣登各种非赢利性排行榜，包括入选 *Brown-Wilson* 出版的《2008 外包产业黑皮书》、“2009 年度全球外包 100 强”、2008 年美国《公司》商业杂志 (*Inc. Magazine*) 公布的 5000 强公司。益进还是外包产品开发 10 强供应商。

我们的客户既有成长型中型公司，也有《财富》500 强公司，如太阳计算机系统有限公司 (Sun Microsystems)、CSC、环球音乐集团 (Universal Music Group)、标准普尔 (Standard & Poor's)、T-Mobile、西太平洋银行 (Westpac Bank) 等等。Exigen Services 是益进信息服务有限公司的注册商标。

公司总部
345 California Street,
22nd floor, San Francisco,
CA 94104 USA
+1 415 402 2600

sales@exigenservices.ru
电话: +7 812 327 9900

Anastasia Novoseltseva
益进信息服务有限公司
市场公关总监

有关益进的更多信息，
请致电当地所设的益进全球
销售、服务和技术支持网点。
www.ExigenServices.com

www.ExigenServices.com

版权所有 © 2009 益进信息服务有限公司。保留所有权利。Exigen 是益进集团的注册商标。未经许可，不得使用该商标。其它所列的产品和公司名称分别为其所属公司各自的商标或商号。本手册所有信息如有改动，以实际为准，恕不另行通知。