



Wdrożenie systemu **Alnova** w PKO Banku Polskim.

Profil klienta.

W roku 2002 PKO Bank Polski stanął przed wyborem: czy dalej rozwijać systemy oddziałowe z zaawansowaną funkcjonalnością scentralizowaną, czy dokonać wdrożenia „rasowego” systemu centralnego. Koncepcja systemu centralnego zwyciężyła a ostatnie niemal 10 lat współpracy z Asseco skupiało się wokół ogromnego przedsięwzięcia, jakim był projekt związany z wdrożeniem centralnego systemu corowego Alnova.

Skala projektu.

Największym wyzwaniem była skala projektu, zwłaszcza w aspekcie wydajności i bezpieczeństwa banku. W szczytowym okresie nad rozwojem i migracją systemu pracował zespół, który po stronie konsorcjum Asseco Poland i Accenture składał się z blisko 250 osób. Wykonali oni tytaniczną pracę odpowiadającą ok. 110 tys. roboczodni. Trzy lata trwał etap dostosowywania Alnovy do funkcjonalności sformułowanej przez PKO Bank Polski. Wyniki tej analizy zostały opisane w formie ponad 3000 wymagań.

Duża część pracy leżała po stronie klienta, gdyż transformacja aplikacji musiała uwzględniać sposób organizacji procesów w banku. Konieczne było też doprecyzowanie wymagań funkcjonalnych. Od momentu zakończenia procesu migracji prace nad rozwojem systemu pochłonęły kolejne 40 tys.

roboczodni.

Tak rozbudowana funkcjonalność już na samym początku projektu uwrażliwiła Asseco na kwestie wydajnościowe. Troska o wydajność stała się permanentnym elementem wkomponowanym w proces wytwórczy oprogramowania, poczynając od analizy funkcjonalnej, a na testach wydajnościowych kończąc.

W trakcie obsługi dziennej w trybie on-line krytyczne były czasy odpowiedzi w obsłudze stanowiskowej w oddziałach, jak i poprzez kanały elektroniczne. Natomiast wszystkie procedury zamknięcia dnia musiały kończyć się w takim czasie, aby gwarantować możliwość otwarcia oddziałów następnego dnia.

Wysokie kopetencje.

System Alnova wdrożony przez konsorcjum Asseco-Accenture w PKO Banku Polskim jest największym tego typu rozwiązaniem w Europie Wschodniej. Bezawaryjne przeprowadzenie migracji tej skali, zgodnie z założonym harmonogramem, to prawdziwy majstersztyk.

Wiedza Asseco okazała się niezastąpiona – bez znajomości ZORBY 3000 (dotychczasowego podstawowego systemu banku), danych zgromadzonych przez

bank i umiejętności zmapowania ich do Alnovy nie dałoby się stworzyć narzędzi niezbędnych do przeprowadzenia tego procesu. Poza tym migracja danych była ogromnym przedsięwzięciem logistycznym.

Kluczowym czynnikiem sukcesu były także wysokie kompetencje i zaangażowanie zespołów do spraw oprogramowania konwersyjnego oraz realizacji wdrożeń masowych. Ze strony konsorcjum zespoły te składały się prawie wyłącznie z pracowników Asseco.

Sam proces wdrożeń masowych trwał równo rok. Każdy konwertowany oddział banku przed przystąpieniem do ostatecznej migracji musiał spełnić wymagane kryteria dopuszczające, określone w specjalnie do tego celu przygotowanej procedurze. Procedura ta trwała w poszczególnych oddziałach po kilka tygodni i polegała głównie na inwentaryzacji prowadzonych produktów bankowych, standaryzacji parametrów, „czyszczeniu” baz danych, a także kilku konwersjach próbnych.

Mimo że jeszcze w okresie eksploatacji systemu ZOR-BA 3000 liczba rozproszonych węzłów przetwarzania została zredukowana z 430 do 131, to pamiętać należy,

że w jednym z nich – np. w I/O PKO BP w Poznaniu – liczba rachunków była porównywalna z tą, jaką obsługuje średniej wielkości bank komercyjny. To ogromne przedsięwzięcie organizacyjne wymagało również przeszkolenia pracowników banku i przygotowania infrastruktury.

Mimo braku analogicznych projektów, na których zespoły realizujące tę operację mogłyby się wzorować, wszystkie instancje ZORBY 3000 zostały przekonwertowane zgodnie z przyjętym harmonogramem. System centralny był niedostępny jedynie przez kilka godzin w nocy z soboty na niedzielę. Nie nastąpiła żadna awaria związana z migracją - to był prawdziwy sukces.

Korzyści dla klienta.

Z punktu widzenia zarządczego bank otrzymał zintegrowane środowisko danych o klientach i ich produktach, rozbudowaną funkcjonalność wspomagającą realizację strategii banku, bazę do budowania kampanii marketingowych i elastycznej oferty produktowej zorientowanej na segmentowe i zindywidualizowane zapotrzebowanie, a także szerokie możliwości raportowe wykorzystywane do celów sprawozdawczych, jak i do bieżącej informacji zarządczej w różnych przekrojach.

System centralny wprowadził także nową jakość z punktu widzenia organizacji zarządzania informatyczną infrastrukturą banku. Skupienie operacyjnej obsługi systemu w jednym ośrodku przetwarzania prowadzi zwykle do zmniejszenia TCO (total costs of ownership) w perspektywie długookresowej, głównie poprzez optymalizację i specjalizację szeroko rozumianych zasobów dedykowanych do tego celu.

Wysokie kompetencje.

Liniowi pracownicy banku wdrożenie Alnovy odebrali głównie, jako zmianę i poprawę standardu obsługi klientów, nowoczesny front-end systemu, standaryzację produktów i procedur bankowych, otwarcie możliwości cross-selling'owych, głębszą integrację z innymi systemami banku, uproszczenie procesów backoffice'owych.

Z punktu widzenia zarządczego bank otrzymał zintegrowane środowisko danych o klientach

i ich produktach, rozbudowaną funkcjonalność wspomagającą realizację strategii banku, bazę do budowania kampanii marketingowych i elastycznej oferty produktowej zorientowanej na segmentowe i zindywidualizowane zapotrzebowanie, a także szerokie możliwości raportowe wykorzystywane do celów sprawozdawczych, jak i do bieżącej informacji zarządczej w różnych przekrojach.

System centralny wprowadził także nową jakość

z punktu widzenia organizacji zarządzania informatyczną infrastrukturą banku. Skupienie operacyjnej obsługi systemu w jednym ośrodku przetwarzania prowadzi zwykle do zmniejszenia TCO (total costs of ownership) w perspektywie długookresowej, głównie poprzez optymalizację i specjalizację szeroko rozumianych zasobów dedykowanych do tego celu.

Klienci banku wdrożenie Alnovy odebrali przede wszystkim, jako wyraźną poprawę jakości obsługi, szerszy i łatwiejszy dostęp do usług bankowych, ciekawszą ofertę produktową oraz kreowanie wizerunku instytucji stosującej szeroko nowoczesną technologię.

Wszystkie wymienione powyżej aspekty związane z wdrożeniem systemu centralnego mogą i powinny być wykorzystywane w budowaniu przewagi konkurencyjnej na coraz bardziej wymagającym rynku bankowym w Polsce. Nie bez znaczenia jest także doświadczony i sprawdzony partner w utrzymaniu i rozwoju systemu, jakim jest konsorcjum Asseco-Accenture, gotowe wspierać Bank w każdej inicjatywie zmierzającej do zwiększania atrakcyjności oferty i pozyskiwania nowych klientów.