

Měření efektivity dodávání informačních a komunikačních služeb pomocí Business Intelligence systému v bankovním sektoru

Cíle



Implementace Business Intelligence řešení na podporu fungování lokálního IT oddělení:

- analýza vstupního zadání a dat,
- definice uživatelských požadavků,
- návrh a vytvoření modelu řešení,
- implementace Business Intelligence řešení,
- tvorba reportů.

Výsledky implementace

Radikální zvýšení celkové efektivity fungování IT oddělení:

- zvýšení míry samostatnosti uživatelů při zasílání požadavků o 11,21%,
- snížení počtu incidentů vyřešených mimo SLA o 97,06%,
- snížení počtu servisních požadavků vyřešených mimo SLA o 99,64%,
- zlepšení celkové spokojenosti zaměstnanců s IT oddělením v celopodnikovém průzkumu o 1,9 bodu,
- řešení se skládá s cca 26 000 řádků kódu a 36 reportů.



* Výsledky implementace dle hodnot naměřených za jeden rok používání výsledného systému.