

# 바클레이즈: “10만 명의 직원에게 든든한 지원을 제공하다”



세계적인 금융기업의 고민을 풀어준 HP 서비스

업계  
금융 서비스

**목표**  
영국과 미국 내 데스크탑 PC, 노트북 및 기타 모바일 장비에 효율적인 하드웨어 지원 제공

**접근방식**  
서비스 제공업체를 대상으로 경쟁입찰 시행

- IT 혜택**
- 2015년 HP는 24,758건의 고장/수리, 63,174건의 지원 요청을 성공적으로 처리
  - HP는 SLA 목표치인 90% 를 상회하여, 지속적으로 97~98%까지 초과 달성
  - 워크스테이션 72,000대, 노트북 17,000대, 데스크탑 54,000대, 아이패드/블랙베리/기타 모바일 장비를 지원

- 비즈니스 혜택**
- 바클레이즈는 하드웨어 지원을 통해 비용 절감 효과 획득
  - 효율적인 장비 지원으로 직원의 업무 효율성이 증대되고 고객 서비스 품질이 개선됨
  - 바클레이즈는 HP의 하드웨어 전문기술과 물류 네트워크 그리고 규모를 통해 이점을 얻음



**“HP 서비스 덕분에 서비스 제공 모델을 단일화하고 최종사용자에게 매일 제공하는 서비스 품질을 개선할 수 있었습니다. 그 결과 저희 직원들이 고객에게 더욱 효율적으로 서비스를 제공할 수 있게 되었습니다.”**

- 닐 웨일즈, 바클레이즈 워크플레이스 & 사용자 경험, 유통·자산 관리 임원



## 배포상의 도전과제를 극복한 바클레이즈와 HP

국제 금융 서비스 기업 바클레이즈는 영국과 미국 소재 직원이 사용하는 140,000대 이상의 데스크탑 컴퓨터, PC, 노트북 및 기타 모바일 장비에 대한 하드웨어 지원이 필요했습니다. 막대한 배포 상의 문제를 해결해야 했던 바클레이즈는 HP 고객 서비스·지원부서에서 제공하는 솔루션을 선택했습니다.



## 도전과제

### 배포 상의 난관

기술은 현대 비즈니스의 생명을 이끄는 원동력이며 그 중심에는 매일 사용하는 데스크탑 컴퓨터, 노트북, 휴대전화가 있습니다. 이들이 제대로 작동하지 않으면 업무가 중단되기 때문에 효과적인 기술 지원이 필수적입니다. 하지만 지원할 장비가 정말 많이 있다면, 지원작업은 비용면에서나 실행 면에서 악몽과도 같을 수 있습니다.

전 세계 50여 국가에 130,000명이 넘는 직원을 두고 있는 세계적인 주요 금융 서비스 기업 바클레이즈는 이 같은 어려움을 누구보다도 잘 알고 있습니다. 바클레이즈는 325년이라는 긴 역사에 걸쳐 개인, 기업, 투자은행, 신용카드, 자산관리 분야에서 전문성을 쌓아왔으며, 유럽과 미주, 아프리카 그리고 아시아 지역에서 사업을 운영하고 있습니다.

미국과 영국에서만 10만 명이 넘는 직원이 매일 사용하는 14만 대의 기기를 관리하고 지원해야 합니다.

“사내 기기에 대한 지원 서비스가 없다면 고객은 은행 업무를 볼 수 없고, 지원부서의 기능과 대 고객부서의 거래 업무에 차질이 생기지 않을 수 없습니다.”라고 닐 웨일즈 워크플레이스 & 사용자 경험, 유동-자산 관리 임원은 전합니다.

“저희 조직의 배포 능력과 규모를 따져봤을 때, 외부 업체와의 협력이 최선의 해결책이라는 결론을 내렸고, 이를 통해 업계를 선도하는 세계적인 업체가 제공하는 서비스의 혜택을 얻을 수 있다고 판단했습니다. 무엇보다도 배포 체계와 규모 그리고 스케일을 모두 갖춘 업체를 원했습니다. 그래야만 PC를 배포하기 위해 직접 움직이지 않고, 핵심 사업에 전념할 수 있기 때문입니다.”

## 솔루션

### 파트너십 서비스 전달

경쟁입찰을 거친 후, HP야말로 우리 기업의 모든 필요와 요구사항을 충족하는 적임자라고 판단했습니다. 이렇게 해서 Acer라는 이름의 협력이 시작됐고, 지난 8년 동안 꾸준히 성장을 거듭해 왔습니다. 2008년 초기 계약을 체결할 당시, HP는 제3사를 이용해 바클레이즈 웰스에 서비스를 제공했습니다. 2010년에는 투자 은행 분야로 서비스를 확장하고, 2014년에는 은행, 금융, 소매, 자산투자관리, 법인, 지사를 포함한 바클레이즈의 모든 사업 분야에서 신규계약을 따냈습니다. 그리고 2015년에는 바클레이즈 사내 서비스 지원 사업을 개시했고, 최근 들어 2017년 말까지 계속해서 서비스 재계약을 체결했습니다.



닐 웨일즈는 “그 서비스 계약에 대한 정당성이 필요했는데, 그것은 규모의 경제와 배포상의 이점이었습니다. 저희는 하드웨어 업계의 선두주자를 통해 얻는 혜택과 지속적인 서비스 개선을 목표로 삼고 있었습니다. 그리고 최근 경쟁 재계약 입찰에서 다시 한번 HP를 선택했습니다. 그 동안 다른 분야에서 HP 서비스를 사용해 왔기 때문에 저희 기업에 필요한 요구사항과 요건을 잘 알고, HP 측에서도 적절한 가격을 제시했습니다. 서비스와 비용 사이 균형을 맞추므로써 만족스러운 가성비뿐 아니라 저희가 요구했던 서비스 개선까지 모두 얻게 되었습니다.” 라고 전합니다.

이제 80명이 넘는 HP 직원이 영국과 연안의 섬들, 그리고 미국 내 여섯 개 지점에 걸쳐 바클레이즈 지점의 IT 서비스를 책임지고 있습니다. 바클레이즈는 리투아니아에서 자체 통합 서비스 데스크를 운영하고 있으며, 이곳으로 들어오는 모든 하드웨어 관련 문의는 20명의 HP 상담원에게 전달됩니다. 그 외에도 64명의 HP 상주 엔지니어가 여러 지점에서 근무하며 4곳의 메인 캠퍼스 지점, 13개의 유인 지점, 51개의 원격 지점, 그리고 약 1,450개의 시내 중심가 지점을 지원하고 있습니다. 서비스 운영은 어카운트 전담 관리자와 두 명의 서비스 제공 관리자 그리고 한 명의 서비스 데스크 책임자가 관리, 감독합니다.

지원 대상은 워크스테이션 72,000대, 노트북 17,000대, 데스크톱 컴퓨터 54,000대에 이르고, iPads®, BlackBerrys 및 기타 모바일 장비의 하드웨어 문제도 처리합니다. 아울러 Citrix 가상 데스크탑을 추가로 지원하는 미국에서도 동일한 서비스를 제공합니다.

지원 업무는 고장/수리, 교체 기기 재고 관리, 하드웨어 스테이징, 설치, 이동, 추가, 변경, 폐기(IMACD) 등이 포함됩니다. 응답 및 해결에 걸리는 시간은 바클레이즈의 서비스 품질을 만족하도록 고안된 엄격한 서비스 수준협약(SLA)에 의거하여 관리됩니다. 대 고객부서에서 발생하는 문제의 경우 응답 시한은 15분이며 2시간 이내에 문제를 해결하고, 지원부서의 경우 응답 시한은 30분, 문제 해결 시한은 4시간입니다. 원격 지점의 응답 시한은 30분, 문제 해결 시한은 8시간이며, 지사의 경우 응답 시한은 익일 오후 12시 이전입니다. 서비스 요청 업무에는 하드웨어 액세스리, 가상 데스크탑 문제, 신입사원과 퇴사자를 위한 변경 등이 포함되며, SLA상의 응답 시한은 4시간, 문제 해결 시한은 영업일 기준 3일입니다.

## 고객 솔루션 한눈에 보기

### HP 서비스

- HP 고객 서비스/지원팀(유럽·중동·아프리카)의 하드웨어 지원 및 헬프데스크

## 혜택

### SLA 초과 달성

HP는 2015년에 24,758건의 문제와 63,174건의 요청 건을 성공적으로 처리했습니다. 계약 조건은 SLA 기준의 90%를 달성하는 것이었지만, 실제 응답 시간은 97%, 해결시간은 96%를 달성하는 등 기준을 뛰어넘는 결과를 보였으며, 일부 분야에서는 98%에 달하기도 했습니다.

“HP의 서비스와 직원에 대해 주기적이고 꾸준하게 긍정적인 피드백을 받고 있습니다. 높은 수준의 고객 지원뿐 아니라 모든 SLA 항목에서 기대를 뛰어넘는 만족을 얻고 있습니다.”

- 닐 웨일즈, 바클레이즈 워크플레이스 & 사용자 경험, 유통·재산 관리 임원

“HP 서비스 계약을 통해 만족스러운 가성비는 물론 재무적인 비용절감 효과까지 얻게 돼, 저희 바클레이즈로서는 상당히 가치 있는 선택이라고 평가합니다. 무엇보다도 이렇게 수준 높은 서비스를 통해서 경비 절감뿐 아니라 서비스 개선을 통해 폭넓은 효과까지 얻을 수 있게 된 점이 만족스럽습니다. HP 서비스의 장점은 유연성입니다. 저희는 본 계약 이외 추가 업무에도 HP 서비스를 이용하고, 프로젝트 목표가 무엇이든 간에 저희의 요구사항을 늘 충족해주고 기존 서비스도 한결같이 유지하는 건 물론이죠. 이런 유연성, 믿을 수 있는 파트너십 그리고 금융업에서 요구하는 모든 사항에 기꺼이 맞춰주는 적극성 모두가 만족스럽습니다. 이 덕분에 저희는 모든 지점에서 일관되게 서비스를 제공할 수 있고, 계속 개선되고 있습니다. 이것이야말로 높이 평가 받을 만한 핵심 동인 중 하나입니다.”

### 자세한 정보

[hp.com/go/daas](http://hp.com/go/daas)

### 최신정보수신

[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)

© Copyright 2017 HP Development Company, L.P. 본 문서에 포함된 정보는 사전 통보 없이 변경될 수 있습니다. HP 제품과 서비스에 대한 유일한 보증은 해당 제품과 서비스와 함께 제공되는 보증서에 명시되어 있습니다. 본 문서의 어떠한 내용도 추가 보증을 구성하는 것으로 해석되어서는 안 됩니다. HP는 본 문서에 포함된 기술 및 편집상의 오류나 누락에 대해 책임지지 않습니다.

iPad는 Apple Inc의 등록상표입니다

4AA6-6011KOP, 2017년 7월

