

Реализация концепции Universal Banking в ведущем банке Кувейта



Boubyan Bank является лидером в сегменте исламского банкинга на Ближнем Востоке и предлагает полный спектр услуг для обслуживания юридических и физических лиц. В рамках цифровой трансформации банк поставил перед собой амбициозные цели и запланировал реализацию масштабного проекта Universal Banking, который призван в корне изменить подход к обслуживанию клиентов. Для реализации данного проекта была привлечена компания ЛАНИТ - Би Пи Эм.

Проблема бизнеса премии

Работая в традиционном режиме, банк был не в состоянии оказывать услуги

самого высокого качества: посетителям приходилось ждать обслуживания у стационарных компьютеров, а сотрудники вынуждены были работать в неудобном устаревшем бизнес-приложении, которое функционировало только на десктопах.

Сотрудникам отделений банка требовалась принципиально новая система для работы с удобным современным интерфейсом и возможностью мобильного обслуживания клиентов.

Цель проекта

Концепция Universal Banking в Boubyan Bank подразумевает обслуживание клиентов в отделениях банка с

планшетов. Основной целью проекта стало создание удобного бизнес-приложения для работы сотрудников без привязки к стационарному компьютеру.

Реализация проекта

Работа над проектом шла в два этапа. Основной задачей первого этапа стало **обновление платформы Rega с версии 7.4 до 8.5**. Банк уже использовал платформу Rega для автоматизации процессов, однако ее текущая версия не позволяла в полной мере реализовать все цели, которые поставил перед собой банк, и требовалось обновление. Команда ЛАНИТ - Би Пи Эм за 6 недель провела

аудит существующей системы, подготовила план работ по обновлению платформы, провела необходимую доработку и обновление платформы, стабилизировала работу приложений и вывела обновление в промышленную эксплуатацию. Обновление платформы позволило оптимизировать работу системы, сделать доступными все технологические возможности и заложить основу для дальнейшего развития проекта.

На втором этапе **ЛАНИТ - Би Пи Эм разработала бизнес-приложение** для мобильного обслуживания клиентов. В рамках проекта был создан портал сотрудника, где аккумулируется вся информация о клиентах банка с учетом истории взаимодействия и списка поданных заявок на услуги.

Отличительной особенностью приложения стала идентификация клиента по QR-коду (в Кувейте используется электронный формат паспорта в виде QR-кода). Проект был реализован за шесть месяцев.



Результаты

В результате внедрения бизнес-приложения Universal Banking сотрудники банка **получили возможность качественно повысить уровень клиентского сервиса.** В рамках проекта были оптимизированы процессы по выдаче предоплаченной и кредитной карты.

При этом подготовить документы и выпустить новую карту стало возможным в момент обращения клиента в отделение банка.

«Перед Voubyan Bank стояла стратегическая цель - изменить подход к обслуживанию клиентов, сделать так, чтобы менеджеры в отделениях стали более «универсальными». В результате работы нашей команды банк получил MVP продукта, который уже начинает использовать в своих отделениях. Банки во всем мире стремятся к оказанию цифровых услуг самого высокого качества, этот тренд очевиден в наших проектах как в России, так и в Европе и на Ближнем Востоке».

Игорь Потоцкий
генеральный директор
ЛАНИТ – Би Пи Эм