

Rohlík

Založení běžného účtu do tří minut



Výchozí stav

Česká spořitelna (ČS) v rámci své nové retailové strategie více akcentuje poradenské služby a tomu bylo potřeba přizpůsobit i produktové portfolio. Jako jeden z jeho hlavních pilířů proto vznikla služba Moje zdravé finance (MZF), jejíž součástí je účet – základní bankovní produkt. Moderní pojetí této služby i souvisejícího prodejního procesu se však neslučovalo se stávající podobou informačních systémů, které produkt obsluhují. Startu masového prodeje služby MZF tedy musela předcházet důkladná příprava na straně IT, zejména vývoj nového systému pro obsluhu účtů. To bylo hlavním úkolem projektu, který dostal interní označení „Rohlík“.

Obchodní cíle

Hlavním cílem bylo zvýšení prodeje jednoho z klíčových produktů ČS – běžného účtu. Bylo stanoveno několik předpokladů pro jeho splnění:

- Zkrátit dobu potřebnou pro založení účtu z více než 20 minut na tři.
- Zjednodušit prezentaci produktu klientovi i bankovnímu poradci – vyšší srozumitelnost, transparentnější cenotvorba.
- Minimalizovat papírování - zřízení účtu na jediný podpis klienta, stručnější a srozumitelnější smluvní dokumentace.
- V návaznosti na zlepšení prodejního procesu také zjednodušit a zrychlit správu stávajících účtů.

Řešení

Informační systém, vyvinutý v úzké spolupráci Unicorn Systems, business vlastníků a IT specialistů ČS, byl s ohledem na tyto cíle navrhován již od základů. Produktový konfigurátor, postavený na moderních frontendových technologiích, umožňuje srozumitelně vizualizovat a jednoduše upravovat balíčky služeb k osobnímu účtu. Uživatele provede celým procesem platforma BPM, což umožňuje nastavit a založit účet i za méně než 30 sekund. Pravidla pro skladbu produktových balíčků udržuje rule engine, změny těchto pravidel mohou jednoduše provádět v excelu přímo analytici ČS. Díky více jak 70 integracím a logice systému je uživatel odstíněn od složitého IT prostředí banky, zahrnujícího v případě účtů hned 14 backend systémů. Pracuje v jediném intuitivním uživatelském rozhraní, kde vidí veškerá potřebná data z okolních systémů. Výsledkem je systém,

kteří na základě profilu klienta doporučí vhodnou skladbu produktů, poradce ji upraví dle individuálních potřeb klienta a provede nastavení jednotlivých bankovních služeb. Systém následně připraví smluvní dokumentaci a po jejím podpisu klientem realizuje samotnou aktivaci produktů.

Přínosy

- Systém přináší bankovním poradcům výraznou úsporu času při založení produktu. Získaný čas mohou věnovat další práci s klientem, prodeji doplňkových produktů, popř. přípravě na komunikaci s dalšími klienty v rámci osobního poradenství.
- Jednodušší a srozumitelnější proces založení osobního účtu vede ke zkrácení času na zaškolení poradce, vyšší spokojenosti uživatelů a nižší chybovosti.
- Veškeré nestandardní situace, které dosud musel řešit přímo bankovní poradce na pobočce, jsou nově delegovány na vyškolené specialisty back-office. To snižuje nároky na technické znalosti bankovního poradce.
- Uvedené přínosy mají i statistické vyjádření – meziročně došlo k nárůstu prodeje osobních účtů o více jak 10 %, což je na současném trhu vysoké číslo. Uspořený čas poradců přispěl k téměř násobnému navýšení poradenských schůzek (o více než 80 %).

Produkty a technologie

.NET, Angular, Bootstrap, REST, Drools, Oracle, Informatica ActiveVOS

Profil Unicorn Systems

Unicorn Systems je renomovaná evropská společnost poskytující ty největší informační systémy a řešení z oblasti informačních a komunikačních technologií. Dlouhodobě se soustředíme na vysokou přidanou hodnotu a konkurenční výhodu ve prospěch svých zákazníků. Působíme na trhu již od roku 1990 a za tu dobu jsme vytvořili řadu špičkových a rozsáhlých řešení, která jsou rozšířena a užívána mezi těmi nejvýznamnějšími podniky z různých odvětví. Máme ty nejlepší reference z oblasti bankovníctví, pojišťovnictví, energetiky a užití, komunikace a médií, výroby, obchodu i veřejné správy. Našími zákazníky jsou přední a největší firmy. Disponujeme detailními znalostmi z celého spektra podnikatelských odvětví. Rozumíme principům jejich fungování, ale i specifickým potřebám svých zákazníků.

