

ING Bank Śląski wdraża wspólnie z IBM uniwersalny system typu front office dla wszystkich kanałów kontaktu z klientami

Wprowadzenie

■ Wyzwanie

Scalenie kilkunastu aplikacji front office w jeden spójny system, umożliwiający śledzenie zachowań klientów we wszystkich kanałach usługowych jednocześnie, oraz wykorzystanie pozyskanych informacji w celu lepszego dopasowania oferty do indywidualnych potrzeb.

■ Rozwiązanie

ING Bank Śląski zdecydował się wdrożyć portalowe rozwiązanie oparte na systemie front office amerykańskiej firmy Chordiant. Projekt rozwiązania powstał w wyniku ścisłej współpracy specjalistów ING Banku Śląskiego, specjalistów IBM Global Services oraz konsultantów Chordiant.

■ Korzyści

- *Pełna analiza sytuacji i zachowań klientów we wszystkich kanałach łącznie (oddział, bankomat, Internet, call center).*
- *Większa skuteczność działań sprzedażowych dzięki precyzyjniejszej segmentacji i lepszemu dopasowaniu oferty do indywidualnych potrzeb.*
- *Możliwość łatwego wprowadzania zmian i nowych funkcjonalności (przeglądarka WWW).*

Po trwającym wiele lat procesie wymiany rozproszonych systemów transakcyjnych na systemy scentralizowane, polskie banki zaczęły poszukiwać analogicznych rozwiązań dla obszaru kontaktów z klientami. Wyzwanie to wcale nie mniejsze, jeśli wziąć pod uwagę rozwój rynku i oczekiwania klientów, który nastąpił w ciągu ostatnich kilku lat. Z tego samego powodu zadanie to stało się jednak nieodzowne. ING Bank Śląski był jednym z pierwszych banków w Polsce, które wdrożyły scentralizowany system transakcyjny, dzięki czemu mógł przez wiele lat utrzymywać przewagę konkurencyjną nad rywalami. Obecnie bank ponownie wyprzedził konkurentów, wdrażając – jako pierwszy z dużych banków detalicznych – zintegrowany system front office.

Wdrożenie nowego systemu front office w ING Banku Śląskim było elementem szeroko zakrojonego programu zmian organizacyjnych, będącego następstwem nowej strategii biznesowej. Niedawno zakończył się pierwszy etap projektu, w ramach którego nowy, zintegrowany system front office uruchomiono we wszystkich 350 oddziałach. Obecnie trwa kolejny etap, mający zwiększyć zakres funkcjonalności wdrożonego rozwiązania.

Nowe spojrzenie

Podstawowym wyzwaniem dla wdrożenia zintegrowanego systemu front office była silna dezintegracja dotychczasowego środowiska. „Nasz dotychczasowy front office obejmował łącznie kilkanaście aplikacji – ze względu na historycznych. To oczywiście miało konsekwencje dla sprawności obsługi klientów. Zakładanie konta, sprawdzanie pozycji klienta, operacje na poszczególnych typach produktów – każda z tych czynności

wymagała od pracownika oddziału korzystania z oddzielnej aplikacji” – mówi Mariusz Bondarczuk, dyrektor Banku w Pionie IT. Duża liczba aplikacji uniemożliwiała bankowi spojrzenie na klienta w kontekście korzystania przez niego z wielu różnych usług. Przykładowo, klient mógł mieć nadwyżkę na rachunku bieżącym, lecz źródło tej nadwyżki nie było dostatecznie jasne. Nie można było łatwo ustalić, czy są to np. środki ze sprzedaży mieszkania, czy zysk pochodzący z udanych transakcji giełdowych. Ustalenie takich detali ma dla banku ogromne znaczenie.

„Do tej pory mogliśmy analizować zachowania klientów w poszczególnych kanałach, ale nie we wszystkich łącznie. To prowadziło do nieprecyzyjnej segmentacji klientów, a w konsekwencji do tego, że spora część działań sprzedażowych odbywała się bardziej na wycucie, niż na podstawie profilu klienta potwierdzonego empirycznie danymi o transakcjach. Inaczej mówiąc, efektywność operacyjna sprzedaży nie była zadowalająca” – wyjaśnia Mariusz Bondarczuk.

Zasadnicze uproszczenie

ING Bank Śląski od kilku lat prowadził wewnętrzne przygotowania do budowy zintegrowanego systemu front office. „Chcieliśmy, aby dzięki temu projektowi bank ostatecznie uwolnił się od historycznego bagażu wielu aplikacji i by sytuacja tego rodzaju już nigdy się nie powtórzyła” – wspomina dyrektor Bondarczuk. Założenia były więc bardzo ambitne i dlatego bank dość długo poszukiwał zarówno odpowiednio elastycznego systemu informatycznego, jak i partnera zdolnego dostarczyć w pełni sprawne rozwiązanie w sposób spójny i przewidywalny.

Ostatecznie wybór padł na ofertę IBM, który zaproponował realizację projektu na bazie oprogramowania amerykańskiej firmy Chordiant. „Oprogramowanie front office firmy Chordiant spełniało znakomitą większość warunków, jakie postawiliśmy przed potencjalnym rozwiązaniem. Chodziło o zakres funkcjonalny, łatwość rozbudowy,



Mariusz Bondarczuk,
dyrektor Banku w Pionie IT

referencje oraz oczywiście istnienie partnera zdolnego do sprawnego wdrożenia rozwiązania” – tłumaczy Mariusz Bondarczuk. Wybór IBM jako projektanta i wykonawcy rozwiązania podyktowany był w dużej mierze faktem, że IBM i Chordiant przeprowadziły wspólnie wiele projektów w różnych częściach świata. „Pokazaliśmy klientowi nie tylko formalne referencje, ale również nasze kompetencje w dziedzinie nowoczesnej bankowości i liczne grono specjalistów doskonale znających produkt” – mówi Maciej Dąbek, odpowiedzialny w IBM Polska za współpracę z Grupą ING w Polsce.

350 oddziałów w 1,5 miesiąca

Koncepcja wdrożenia i projekt rozwiązania powstał w ramach współpracy trzech zespołów: zespołu wewnętrznego ING Banku Śląskiego, zespołu specjalistów bankowych IBM Global Services oraz zespołu konsultantów firmy Chordiant. „Muszę przyznać, że współpraca między zespołami była naprawdę ścisła i układała się wręcz wzorowo” – twierdzi dyrektor Bondarczuk. Rozwiązanie Chordiant zostało wdrożone w centrali ING Banku Śląskiego, a następ-

nie udostępnione we wszystkich 350 oddziałach w ciągu 1,5 miesiąca. Za tak niezwykłym tempem wdrożenia kryje się fakt, że oprogramowanie Chordiant wykorzystuje architekturę portalową, która nie wymaga zmian na komputerach w oddziałach. Niezależnie od technologii, ważną była duża determinacja zarządu banku, która przełożyła się m.in. na zaangażowanie w projekt najlepszych zasobów ludzkich. „Dobór ludzi do projektu po stronie banku jest bardzo dobry. Mamy przyjemność pracować z naprawdę wysokiej klasy znancami bankowości, bardzo zaangażowanymi w powodzenie projektu” – komentuje Jan Dąbkowski, starszy kierownik projektów w IBM Polska. Bardzo duże zaangażowanie jest także po stronie IBM i Chordiant. „Dla naszego lokalnego zespołu nie był to pierwszy tak duży i zintegrowany projekt związany z nowoczesną obsługą klienta, ale pierwszy w sektorze bankowym, realizowany z wykorzystaniem oprogramowania Chordiant front office. Chcieliśmy pokazać, że nie ma dla nas wyzwań ponad miarę. Chordiant również stanął na wysokości zadania, choć było to pierwsze wdrożenie ich systemu w Polsce” – mówi Jan Dąbkowski.

Szybkie efekty

Wdrożenie front office w ING Banku Śląskim tak naprawdę dopiero się zaczęło. Podczas pierwszego etapu pracownikom banku w oddziałach udostępniono w nowym systemie m.in. możliwość identyfikowania klientów, podstawowe operacje związane z produktami posiadanymi przez klienta oraz analizę pozycji i wcześniejszych zachowań klienta pod kątem sprzedaży. W systemie dostępny jest również efektywny mechanizm rekomendacji sprzedażowych, który automatycznie podpowiada pracownikom, jakie produkty można klientowi zaproponować w określonej sytuacji. „Automatyczne rekomendacje tworzone dynamicznie na podstawie analizy zachowań klientów stanowią przyszłość bankowości detalicznej. Do tej pory tego w Polsce nie było – pracownik oddziału musiał w sprzedaży polegać na własnym

doświadczeniu i intuicji. To jedna z najważniejszych korzyści z dotychczasowego wdrożenia” – podkreśla dyrektor Bondarczuk.

Gdy projekt się zakończy, ING Bank Śląski przewiduje pojawienie się kolejnych korzyści. „Najważniejsza korzyść, która zaczyna być widoczna już teraz, to możliwość obserwacji zachowań klientów we wszystkich kanałach łącznie i uwzględnianie tych zachowań w modelowaniu oferty. Lepsze dopasowanie oferty do indywidualnych profili klientów ma wielki potencjał sprzedażowy. Jednocześnie już teraz zaczynamy dostrzegać oszczędności wynikające z efektywności procesu sprzedaży. Krótko mówiąc, dzięki lepszemu poznaniu klienta Bank jest w stanie złożyć mu ofertę lepiej dopasowaną do jego potrzeb” – mówi Mariusz Bondarczuk.

Zobacz więcej na temat rozwiązań IBM dla sektora bankowego na stronie: ibm.com/pl/fss.

Skontaktuj się z:

Maciej Dąbek, Certified Client Executive
tel: + 48 32 357 64 41
e-mail: maciej.dabek@pl.ibm.com



© Copyright IBM Corporation 2006
IBM Polska Sp. z o.o.
ul. 1 Sierpnia 8
02-134 Warszawa
tel. (+ 48 22) 878 67 77
faks (+ 48 22) 878 68 88

Wyprodukowano w Polsce
Wszelkie prawa zastrzeżone

IBM i logo IBM są znakami towarowymi lub zastrzeżonymi znakami towarowymi firmy International Business Machines w Stanach Zjednoczonych i/lub innych krajach.

Pozostałe nazwy firm, produktów i usług mogą być znakami towarowymi lub znakami usług należącymi do innych podmiotów.