

Автоматизація підвищує прибутковість

Компанія Integrity Vision реалізувала важливий проєкт в Raiffeisen Bank, впровадивши систему управління бізнес-процесами (BPM). Про результати цього проєкту розповідає співзасновниця й CEO компанії-інтегратора Інна Соловійова.

Важливість BPM чітко проявилася в останні кілька років через необхідність цифрової трансформації, яка змусила організації переорієнтувати свої робочі процеси та перейти до їх наскрізної оркестрації. Світовий ринок технологій автоматизації розширюється з середньорічним темпом зростання 40,6% на рік; ймовірно, до 2027 року він сягне \$25,66 млрд.

Організації залежать від бізнес-процесів, але не всі усвідомлюють, як системна BPM-стратегія може створити чіткі конкурентні переваги. Розглянемо, які конкретні переваги надала BPMS на прикладі проєкту компанії Integrity Vision для Raiffeisen Bank.

Зручніше клієнтам, вигідніше банку

Як і кожна компанія, банк прагне зменшити обсяги рутинних ручних операцій, щоб вивільнений час працівників використовувати для інших, цікавіших завдань. Метою проєкту було покращити клієнтський досвід та задовольнити запит на швидке комфортне обслуговування у відділеннях, зокрема за напрямком відкриття рахунку чи картки.

Обрана технологія BPM забезпечувала такі переваги: швидке впровадження нових функцій; спрощення та прискорення процесу надання послуг клієнтам; швидку інтеграцію із системами банку; можливість покращити конкурентоспроможність у розвитку технологій та провадженні нових бізнес-функцій; швидку реакцію на зміни ринку банківських послуг.

Наша команда створила клієнтський кабінет, який забезпечує онлайн-подачу заявки на відкриття картки/рахунку. Також було створено єдину точку

контакту клієнтів із банком за допомогою розробленого «єдиного вікна». Ми реалізували інтеграцію з внутрішніми системами банку й зовнішніми джерелами. Своєю чергою, було автоматизовано процес оформлення клієнтів банку (юридичні особи, ФОП) на платформі Camunda.

Завдяки цьому проєктові банк отримав такі результати:

- скорочено час відкриття рахунку/картки з **40 хвилин до 7 хвилин**;
- банк знизив навантаження на відділення та забезпечив для клієнтів можливість віддаленого обслуговування – без необхідності фізично перебувати у відділенні;
- на **18%** зменшилася кількість співробітників, необхідних для оформлення нових клієнтів;
- побудовано автоматизовану та інтегровану систему перевірки потенційних клієнтів у зовнішніх джерелах;
- **зменшилася на 80% кількість помилок** через людський чинник;
- інтерфейс став інтуїтивно зрозумілим для працівників;
- впроваджено інтеграцію з внутрішніми додатками/сервісами банку;
- створено віддалений діджитал-онбордінг та забезпечено його впровадження для великих клієнтів за 2,5 місяця;
- впроваджено швидку інтеграцію для великих гравців роздрібною торгівлі.

«**Цифрова трансформація банку та його процесів є нашим пріоритетом і не припиняється попри війну. Команда Integrity допомогла нам реалізувати рішення, яке оптимізувало та автоматизувало відкриття рахунків клієнтів та суттєво покращило клієнтський досвід для фізичних осіб.**»

Артем Артемов, директор департаменту IT-розвитку платіжних послуг Raiffeisen Bank

Ребрендинг Integrity Vision

У липні 2023 року в Integrity Vision відбувся ребрендинг – це стратегічний крок, який відображає розвиток компанії, її цінності та напрямки діяльності. Тепер місія компанії звучить так: підвищення ефективності та сприяння зростанню наших клієнтів лежить в основі всього, що ми робимо. Новий логотип підкреслює те, що компанія готова до змін, налаштована на новий шлях і відкрита новим ідеям.

«**Зростання. Ефективність. Довіра. На цих принципах базується компанія Integrity Vision. Починаючи з 2022-го року ми збільшили інтенсивність своєї діяльності на європейському ринку та зараз зосереджуємо свої зусилля на цьому напрямку.**»

+38 (044) 597 10 70
info@integrity.com.ua
www.integrity.com.ua

**INTEGRITY
VISION**

