



ИСТОРИЯ УСПЕХА

ЕРАМ И СІТІ: РЕВОЛЮЦІЯ В РОЗНИЧНОМ ОБСЛУГІВАННІ

Если вы являетесь одним из крупнейших банков в мире и хотите изменить обслуживание в розничных отделениях, то что вы сделаете? Например, вы обратитесь в ЕРАМ – и тогда вы сможете предложить своим клиентам новый омниканальный подход, ориентированный на их потребности и основанный на передовых цифровых технологиях.

ЕРАМ обладает глубокой экспертизой в «мобилизации» банковского обслуживания. Мы разрабатываем цифровые платформы, которые позволяют клиентам взаимодействовать с финансовыми организациями и совершать операции через различные цифровые и традиционные каналы. Как надежный и компетентный партнер мы помогаем своим заказчикам развивать их бизнес. Одним из примеров такого сотрудничества является разработка CitiConcierge для Citi – приложения, которое было названо банком лучшей инновацией 2014 года.

Сейчас Citi – это глобальный банк со штаб-квартирой в Нью-Йорке, которому доверяют свыше 200 миллионов клиентов в 160 странах. Частным лицам, компаниям и государственным организациям банк предлагает широкий спектр финансовых продуктов и услуг, в том числе обслуживание физических лиц и кредитование, корпоративные и инвестиционные услуги, брокерские операции с ценными бумагами, управление благосостоянием и операционное обслуживание.

В рамках своей приверженности к внедрению инновационных технологий Citi ежегодно проводит Citi Mobile Challenge U.S. Это виртуальный конкурс, который объединяет наиболее талантливых и креативных разработчиков и дизайнеров для создания передовых и ориентированных на клиента приложений для платформ Citi для цифрового банкинга. На конкурсе 2014 года решение ЕРАМ было названо «Революцией в банковском обслуживании». Мы назвали его CitiConcierge.

“ Нас поразили масштаб и качество проектов, которые были представлены финалистами конкурса в день демонстраций. Возможность сотрудничества с такими ИТ-специалистами для внедрения инноваций по-настоящему впечатляет. ”

— Хизер Кокс,
главный специалист по
обслуживанию клиентов,
цифровым технологиям и
маркетингу в отделе всемирного
банковского обслуживания частных
клиентов Citi.

ЗАДАЧА

ПРЕВРАТИТЬ ТРАДИЦИОННЫЙ БАНКИНГ В ЦИФРОВОЙ, ОРИЕНТИРОВАННЫЙ НА КЛИЕНТА СЕРВИС

Количество и влияние потребителей, которые предпочитают использовать для получения финансовых услуг цифровые и мобильные устройства, постоянно растут. Для таких классических традиционных банков, как Citi, это означает определенный вызов и необходимость внедрять новые средства для работы с клиентами.

РЕШЕНИЕ

ЕРАМ предложил инновационные мобильные решения, которые меняют взаимодействие «клиент – банк» в традиционных финансовых организациях. При разработке CitiConcierge компания опиралась на:

- Детальное понимание особенностей финансового бизнеса
- Экспертное знание перспективных технологий
- Возможность использования лучших практик других отраслей

CitiConcierge объединяет целый ряд различных элементов и этапов взаимодействия клиентов и сотрудников отделений банка. Используя технологии микронавигации (iBeacons) и локальную WiFi-сеть в отделениях, приложение обеспечивает продвинутое и персонализированное банковское обслуживание.

РЕЗУЛЬТАТЫ

Преимущества CitiConcierge для клиентов:

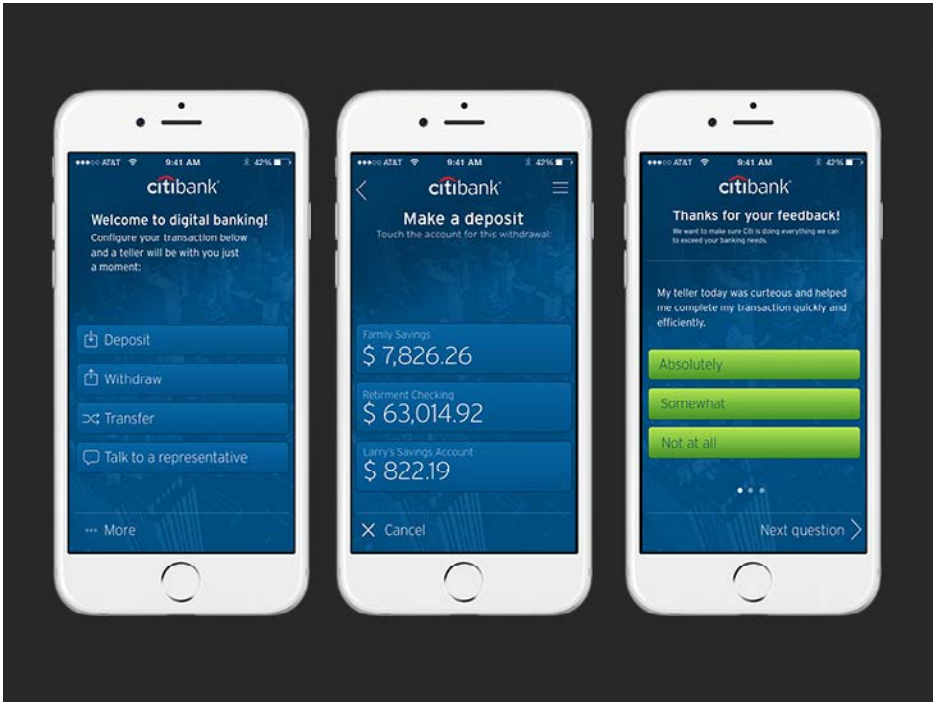
- Персонализированное обслуживание
- Ускоренное проведение операций
- Быстрый и квалифицированный сервис

Преимущества CitiConcierge для Citi:

- Мониторинг посещений клиентов
- Анализ эффективности работы банковского персонала
- Операционная аналитика
- Повышение удовлетворенности и лояльности клиентов

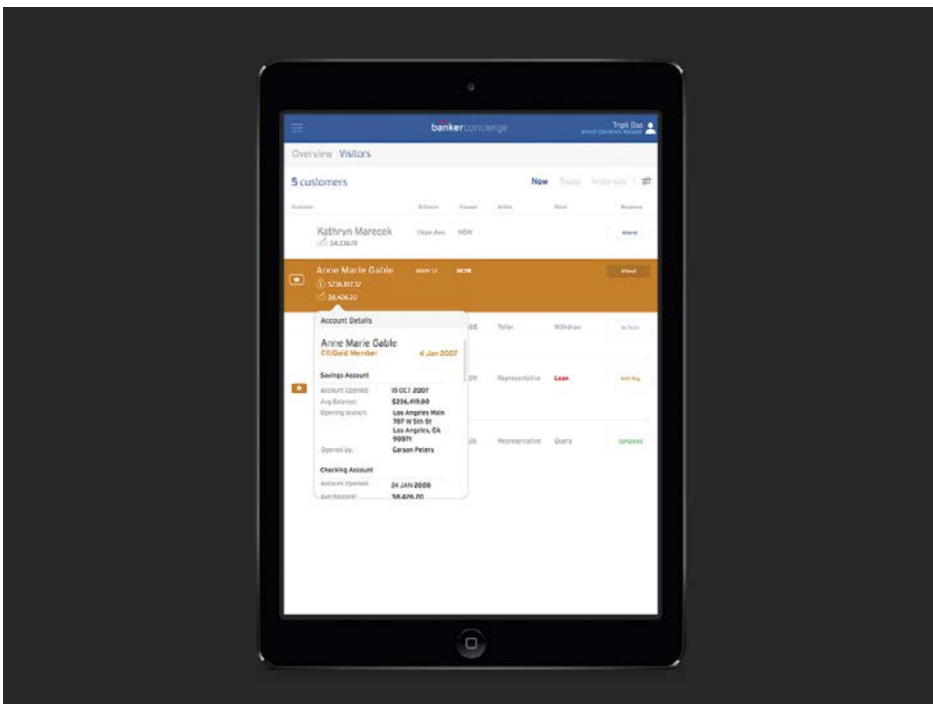
CITICONCIERGE В ДЕТАЛЯХ

CitiConcierge объединяет набор приложений для полной поддержки процесса обслуживания в розничных офисах банка.



- **CitiConcierge**

Клиентское приложение для доступа к услугам, продуктам и счетам с расширенной, доступной только в отделениях банка функциональностью. Обеспечивает полностью персонализированное обслуживание.

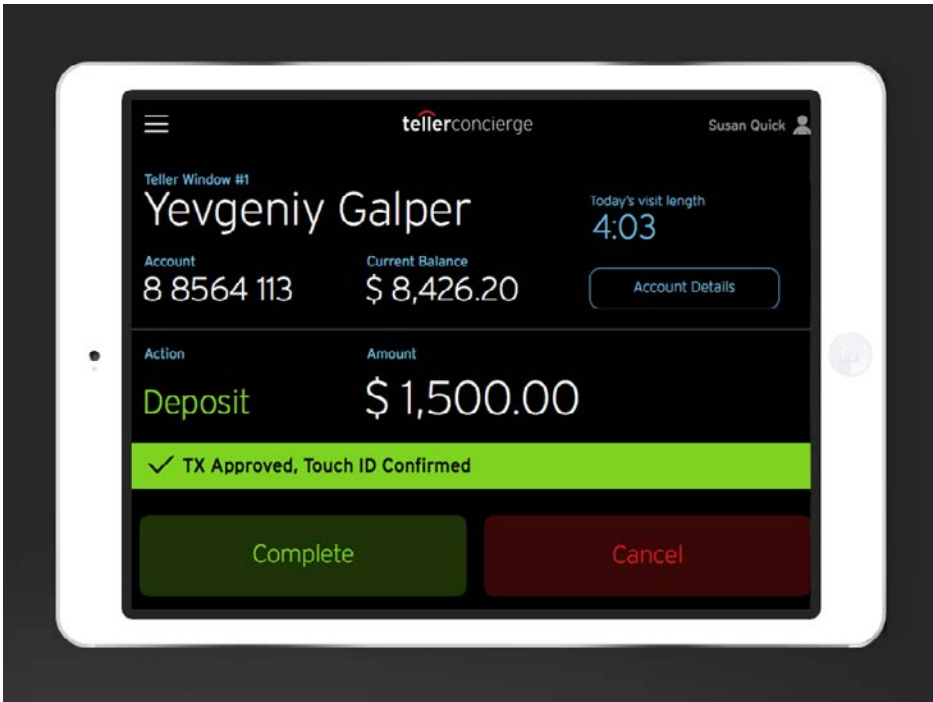


- **BankerConcierge**

Приложение для iPad для специалистов по обслуживанию физических лиц. Предоставляет возможность в режиме реального времени увидеть срез информации по счетам и данным клиента, причем тогда, когда клиент только входит в отделение.

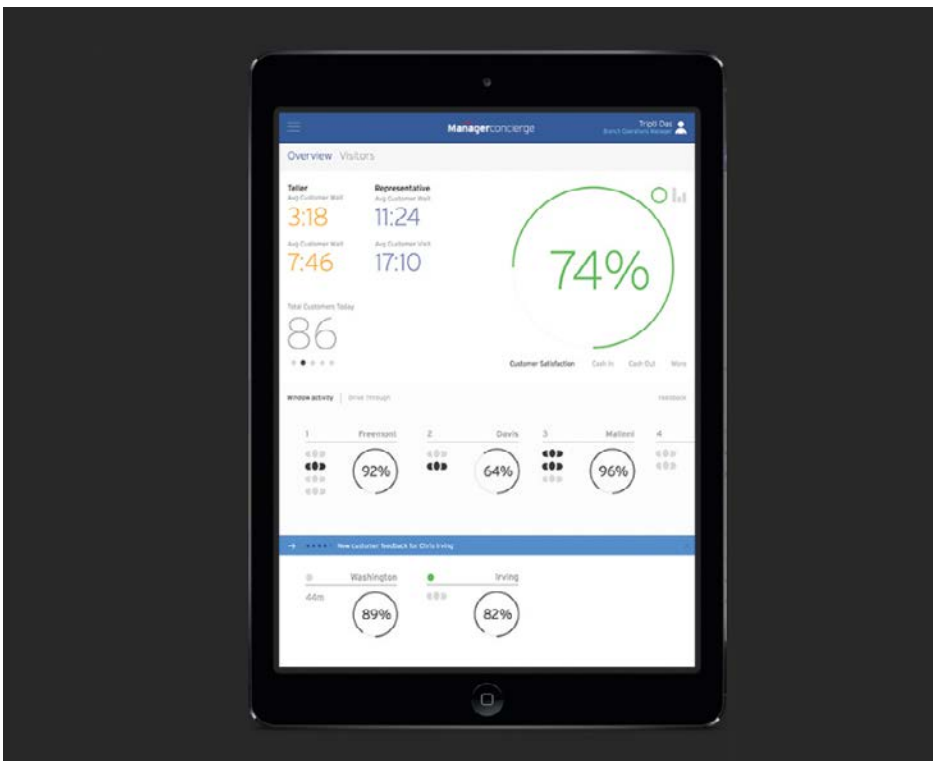
CITICONCIERGE В ДЕТАЛЯХ

CitiConcierge объединяет набор приложений для полной поддержки процесса обслуживания в розничных офисах банка.



- **TellerConcierge**

Оптимизированное для сенсорного управления приложение для операционистов. Предоставляет быстрый доступ к деталям операций и информации по счетам клиента именно в тот момент, когда клиент подходит к окну обслуживания.



- **ManagerConcierge**

Приложение для управляющего отделением. Обеспечивает получение явных и косвенных данных по работе всей экосистемы Concierge: проведение операций, обратная связь от клиентов в режиме реального времени, время ожидания, производительность работы и т.д.

РЕЗЮМЕ

Приложение CitiConcierge, разработанное EPAM, позволяет изменить процесс обслуживания в банковских отделениях и сделать его гораздо более современным и персонализированным. «Нас поразили масштаб и качество проектов, которые были представлены финалистами конкурса в день демонстраций. Возможность сотрудничества с такими ИТ-специалистами для внедрения инноваций по-настоящему впечатляет», - заметила Хизер Кокс, главный специалист по обслуживанию клиентов, цифровым технологиям и маркетингу в отделе всемирного банковского обслуживания частных клиентов Citi. В результате сейчас Citi внедряет решение EPAM в своих «умных отделениях».

CITI MOBILE CHALLENGE U.S. – БЫСТРЫЙ ВЗГЛЯД

- **Участники:** более 3000 разработчиков в 744 командах, представляющих 319 городов, 62 страны и 6 континентов.
- **Критерии:** возможность интеграции с платформами Citi, инновационность, высокое качество технологий и разработки, бизнес-потенциал, легкость в использовании, расширенные преимущества для пользователей, масштабируемость, легкость внедрения, способность быстро обеспечить повышение эффективности с точки зрения бизнеса.
- **Подход EPAM:** детальное понимание особенностей финансового бизнеса, использование и сочетание лучших практик других отраслей; знание на уровне экспертов текущих и перспективных мобильных технологий; подход к разработке ИТ-решений с фокусом на управление опытом клиента и достижение бизнес-целей.
- **Технологии:** разработка прототипов для iOS с поддержкой использования датчиков Gimbal

