

POŠTOVÁ BANKA

JEDEN FRONT-END NA OBSLUHU KLIENTOV



PRÍPADOVÁ ŠTÚDIA

Poštová banka nahradila všetky systémy na obsluhu klienta jedným „omnichannel front-endom“.

Klient:

Poštová banka, a.s.

Obchodná sieť: 44 pobočiek a 1500 pôšt

Veľkosť: 1 000 000 retail klientov

Poštová banka pôsobí na slovenskom trhu už 28 rokov. S miliónom klientov patrí v oblasti retailu medzi najsilnejšie banky na trhu. Svoje služby poskytuje klientom v 44 pobočkách a viac ako 1500 poštách po celom Slovensku a napreduje vo svojej stratégii byť najdostupnejšou bankou na Slovensku.

Viac informácií nájdete na www.postovabanka.sk



1

POŽIADAVKY

- Nahradiť všetky systémy na obsluhu klienta jedným „omnichannel front-endom“
- Nadizajnovať intuitívne, jednoduché a moderné používateľské rozhranie
- Optimalizovať procesy, zrýchliť a skvalitniť obsluhu klienta

2

RIEŠENIE

- Analýza bankových a predajných procesov za účelom navrhnutia nového optimálneho používateľského rozhrania
- Návrh obrazoviek front-endu s dôrazom na čo najlepší používateľský zážitok
- Responzívny dizajn pre interných aj externých zamestnancov a predajcov, ktorí používajú PC, notebooky, či tablety
- Vytvorenie funkčných komponentov a jednotlivých obrazoviek nového systému v HTML, CSS a JS

3

DOSIAHNUTÉ BENEFITY

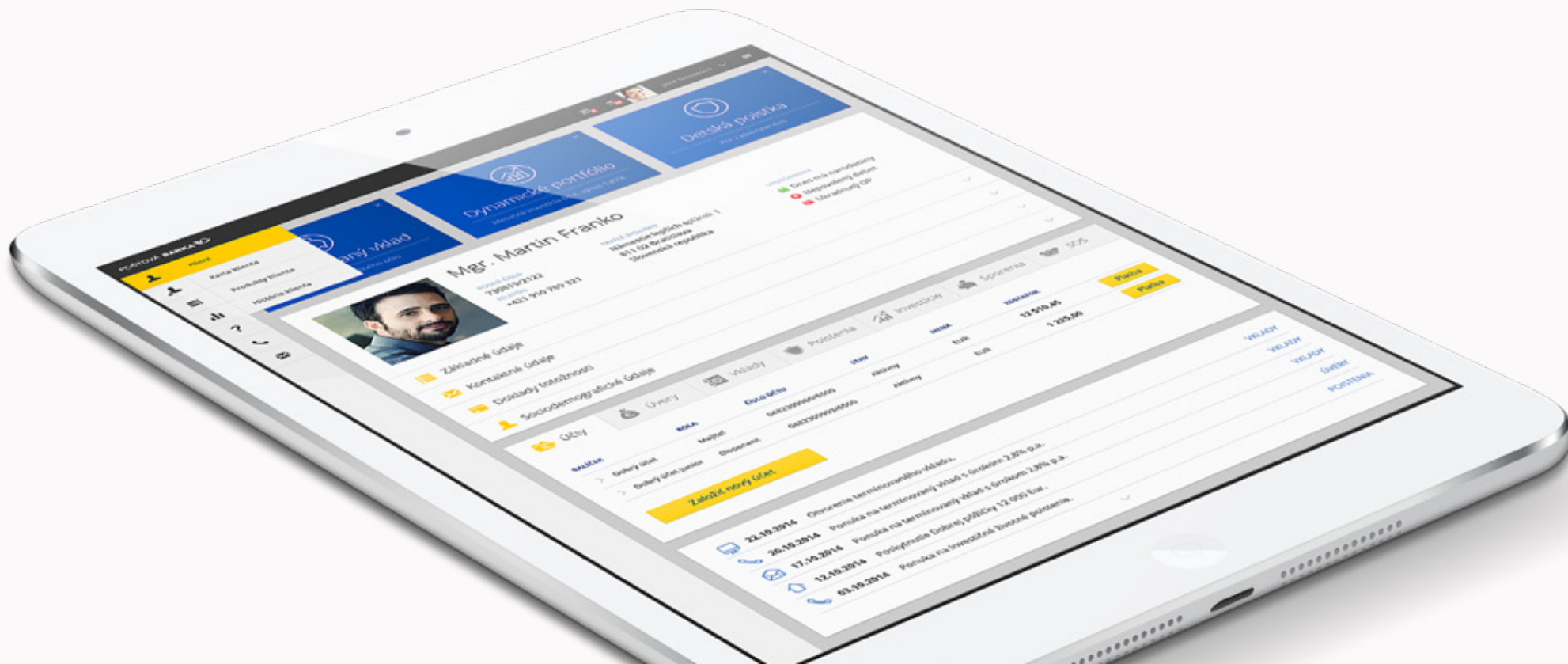
- Jeden front-end pre zamestnancov pobočiek, operátorov call centra, mobilných bankárov aj zamestnancov Slovenskej pošty
- Rýchlejšia a kvalitnejšia obsluha, efektívnejší predaj a komunikácia s klientom
- Jednoduchšie zaškolenie zamestnancov len na jeden systém
- Výrazné zníženie nákladov na opakovaný vývoj a údržbu viacerých front-endov

VÝCHODISKOVÁ SITUÁCIA

V Poštovej banke museli na obsluhu klientov používať niekoľko rôznych softvérov. Na spravovanie klientských dát, na depozitné produkty, úverové produkty, poisťenia atď. - na všetko slúžili oddelené softvérové riešenia. Pracovníci banky tak museli naraz pracovať s viacerými aplikáciami.

Naviac, zamestnanci na pobočkách, mobilní bankári, pracovníci call centra, či zamestnanci Slovenskej pošty – tí všetci pracovali na iných, vlastných systémoch, ktoré slúžili na to isté. Taktiež samotný proces obsluhy nebol optimálny. Dáta boli zadávané viacnásobne, používateľské rozhranie komplikované, neintuitívne a zastaralé. Takáto práca vytvárala veľké časové straty a čas mohol byť investovaný do efektívnejšieho predaja a komunikácie s klientom.

Poštová banka pristúpila k odvážnemu rozhodnutiu. Chceli vytvoriť jeden front-end na obsluhu klienta pre všetkých interných aj externých zamestnancov a predajcov.



RIEŠENIE

Vytvorili sme funkčný dizajn nového „omnichannel front-endu“, ktorý nahradil všetky doterajšie predajné a obslužné systémy. Analyzovali sme bankové a predajné procesy a kladli dôraz na dosiahnutie čo najlepšieho používateľského zážitku.

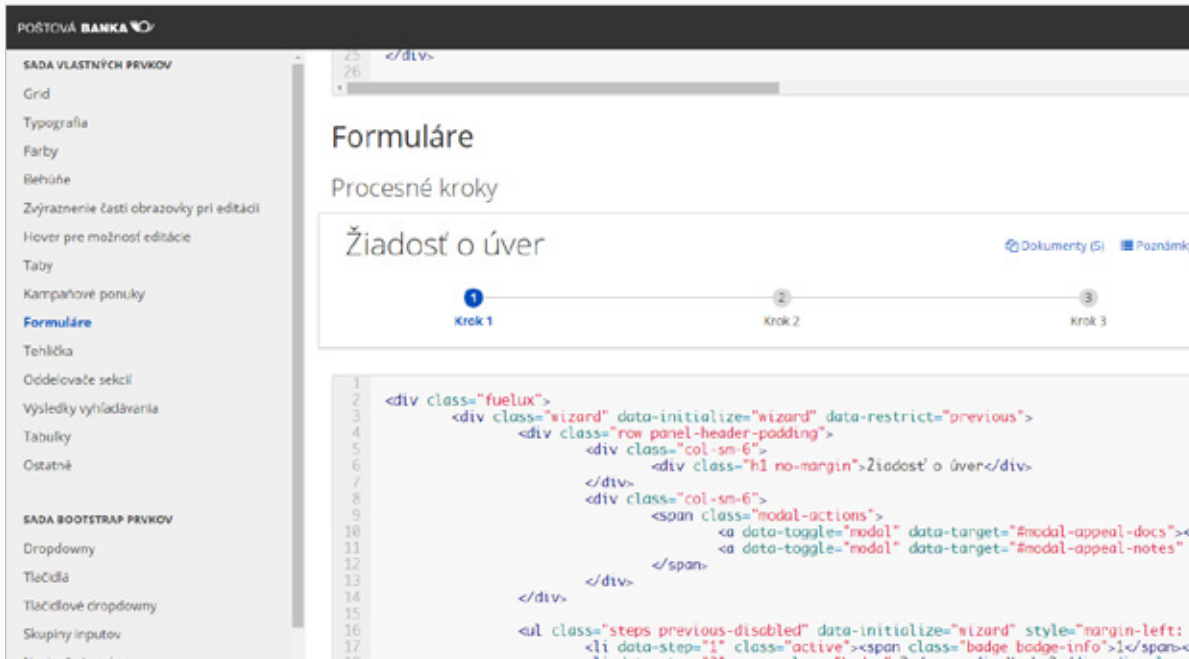
Pre funkčný dizajn bol zvolený framework Bootstrap. Klientovi sme preto odovzdali „klikateľné“ dizajny obrazoviek s HTML, CSS a JS kódom. Všetky dizajny sú responzívne pre optimálne použitie na rôznych rozlíšeniach obrazoviek PC, notebookov aj tabletov.

Zároveň sme vytvorili a dodali aj elektronický dizajn manuál. Tento obsahuje všetky funkčné dizajnové komponenty spolu s ich HTML kódom. Klient tak má k dispozícii kompletný funkčný dizajn a nie je ďalej závislý od dodávateľa pri jeho použití na ďalší rozvoj systému.

The screenshot displays the customer portal for Mgr. Martin Franko. The interface is organized into several sections:

- Navigation:** A sidebar on the left contains menu items like 'Kampaň', 'Produkty', 'Osobné údaje', 'História klienta', 'Moje úlohy', 'Rozpracované žiadosti', 'FAQ', 'Kontaktovať podporu', and 'Poštový klient'.
- Product Cards:** At the top, there are three cards for 'Terminovaný vklad', 'Dynamické portfólio', and 'Detská poisťka'.
- Customer Profile:** A central section for 'Mgr. Martin Franko' includes a 'Podaj reklamáciu' button and various data points: 'RODNÉ ČÍSLO: 730819/2122', 'TELEFÓN: +421 910 789 321', 'ÚVEROVÉ RIZIKO: Nízke', 'VOĽNÁ ANGAŽOVANOSŤ: 240 000 EUR', 'MAX. VÝŠKA PÔŽIČKY: 10 000 EUR', 'SPĽATNOSŤ PÔŽIČKY: 12 mesiacov', 'ÚROKOVÁ SADZBA: 23,18 %', 'SPŮĽA: 150,00 EUR', 'VÝŠKA PP: 2 000 EUR', 'DÁTUM PŘEHODNOTENIA: 24.11.2014', and 'DŮVOD PŘEHODNOTENIA: Pozitívny vývoj zostatku'. It also features status indicators like 'Dnes má narodeniny', 'Zamestnanec PABK', 'Nepovolený debet', and 'Ukradnutý OP'.
- Account Summary:** A row of icons represents different services: Účty (2), Úvery (1), VK (0), TV (0), Karty (2), Poistenia (0), SDS (1), Investície (0), and Sporenia (0).
- Account Table:** A table lists accounts with columns for 'BALÍČEK', 'ROLA', 'ČÍSLO ÚČTU', 'STAV', 'MENA', and 'ZOSTATOK'.

BALÍČEK	ROLA	ČÍSLO ÚČTU	STAV	MENA	ZOSTATOK
Dobrý účet	Majiteľ	0482309960/6500	Aktívny	EUR	12 510,45
Dobrý účet Junior	Disponent	0482309993/6500	Aktívny	EUR	1 225,00
- Personal Data:** A section titled 'Osobné údaje' (last updated 26.10.2014) with a 'Upraviť údaje' button, containing expandable categories: 'Základné údaje', 'Kontaktné údaje', 'Doklady totožnosti', and 'Sociodemografické údaje'.
- Client History:** A section titled 'História klienta' listing events with dates and descriptions:
 - 06.07.2014: Zriadenie produktu/služby: Bežný účet 0482309960/6500.
 - 28.05.2014: Podanie reklamácie: Ukončenie podania, neprávom strhnutý poplatok, číslo podania 123456.
 - 17.05.2014: Oslovenie klienta: Klient oslovený na produkt Dobrá pôžička.
 - 14.05.2014: Podanie reklamácie: Zadané podanie, neprávom strhnutý poplatok, číslo podania 123456.
 - 30.05.2014: Internet Banking: Prihlásenie do IB za posledných 30 dní 69x.



ELEKTRONICKÝ DIZAJN MANUÁL

ELIA, s. r. o.

Spoločnosť ELIA sa venuje vývoju softvérových riešení na mieru pre klientov z rôznych oblastí. Svoje služby poskytuje najmä klientom pôsobiacim v bankovom a finančnom sektore, e-learningu, a automobilovom priemysle. Spoločnosť sa zároveň venuje softvérovému dizajnu, „user-experience“ ako aj kreatívnej 2D a 3D grafike. Za 17 rokov pôsobenia na trhu získala viacero ocenení v oblasti softvérového vývoja a kreatívy.

Viac informácií nájdete na www.elia.sk

TESTIMONIAL

Spoločnosť ELIA nám na ceste postaviť omnichannel front-end novej generácie pomohla nadizajnovať tie najlepšie užívateľské zážitky.

Okrem profesionálne odvedených výstupov sme na tejto spolupráci ocenili ich agilitu a prístup „Getting Things Done“.

Tomáš Barbarič

Head of Retail Development



elia

JURAJ KOCKA

Head of creative division

+421 914 323 952

juraj.kocka@elia.sk

ELIA, s.r.o.

Hviezdoslavovo námestie 7

811 02 Bratislava

Slovakia