

Raiffeisenbank urychluje své zákaznické služby s IBM

Řešení pro správu podnikových procesů IBM Business Process Management pomůže bance řídit své operace rychleji a automatizovaně s efektivnějšími výsledky pro klienty a koncové uživatele.

Praha - 8. září 2020: Společnost IBM (NYSE: [IBM](#)) dnes oznámila, že její klient Raiffeisenbank Česká republika zlepšuje služby zákazníkům díky řešení IBM Business Process Management. S rostoucím počtem klientů banka hledala způsob, jak automatizovat své bankovní služby. Raiffeisenbank věděla, že pokud chce konkurovat největším bankám na českém trhu, bude muset své bankovní procesy digitalizovat. Banka také potřebovala urychlit své služby klientům a zajišťování dalších služeb.

Raiffeisenbank Česká republika se rozhodla řídit více procesů v automatizované bezpapírové podobě, aby urychlila bankovní operace. Vedení banky hledalo softwarový nástroj, který by byl schopen modernizovat procesy tzv. back office a vytvořit zastřešení pro automatizaci procesů.

„Řešení IBM Business Process Management jsme si vybrali jako nástroj pro orchestraci automatizace pro jeho schopnost zpracovávat naše back office procesy. Po vyzkoušení pilotního projektu, který se nám rychle osvědčil, jsme v současné době na cestě k digitalizaci a automatizaci, monitorování a optimalizaci našich obchodních procesů pro zákazníky, ke zvýšení efektivity a snížení nákladů,“ vysvětluje Ondřej Bárta, architekt obchodních procesů Raiffeisenbank Česká republika.

Raiffeisenbank Česká republika používá řešení IBM Business Process Management pro klientské i neklientské procesy jako vývojovou platformu, která buduje zjednodušené bankovní operace a zrychluje péči o zákazníky.

„Řízení podnikových procesů je zásadní pro způsob, jakým fungují téměř všechny organizace. Je to proto, že obchodní procesy jsou základem pro back-office systémy a front-office obchodní funkce od správy faktur a záznamů po rychlé otevření zákaznických účtů a nabízení akčních nabídek potenciálním zákazníkům v reálném čase. Na konci dne obchodní procesy umožňují všem různým částem organizace efektivně spolupracovat na dosažení jejich společného cíle, kterým je lepší poskytování služeb zákazníkům,“ říká Zuzana Kocmaníková, generální ředitelka společnosti IBM v České republice a na Slovensku.

„Například naši klientští pracovníci mohou v současné době vyřídit dotaz týkající se kreditní karty zákazníka za dvě minuty, což je více než sedmkrát rychleji než dříve,“ dodává Ondřej Bárta.

V minulosti většina organizací používala IBM Business Process Management k dosažení úspor nákladů a zvýšení produktivity. V poslední době se však IBM Business Process Management vyvinul tak, aby se více soustředil na lepší poskytování služeb zákazníkům. Tento důraz na vytváření výjimečných zákaznických zkušeností motivoval společnosti usilující o zachování konkurenceschopnosti při přijímání softwaru Business Process Management od IBM.

IBM Business Process Management je ideálním řešením napříč průmyslovými odvětvími zaměřenými na poskytování obchodní hodnoty a představuje také dobrý základ pro inovativní AI bankovníctví v blízké budoucnosti.

<https://cz.newsroom.ibm.com/2020-09-08-Raiffeisenbank-urychluje-sve-zakaznicke-sluzby-s-IBM>