

IBM pomáhá České spořitelně s péčí o zákazníky ovlivněné Covid-19

Praha - 3. února 2021: Společnost IBM pomohla největší domácí bance České spořitelně vyvinout řešení, které umožňuje zákazníkům rychle upravit splátky v případě, že se dostanou do potíží s aktuálním nastavením splátek. Na nastavení procesů na platformě SmartCase se podílela divize technologických služeb společnosti IBM Česká republika.

Ve spolupráci se společností IBM připravila Česká spořitelna během rekordně krátkého času dvou týdnů procesy na platformě SmartCase pro zákazníky, kteří nejsou schopni včas splácet své půjčky a závazky. Zákazníci z řad malých firem a retailových klientů mohou vyplnit a odeslat elektronický formulář o finanční tísní na webu České spořitelny, a poté se okamžitě nastartuje některý z nově vytvořených smart procesů na restrukturalizaci splátek. Nové řešení zrychlující proces rozhodování je pro spořitelnu zásadní. Banka již dříve deklarovala svůj záměr nabízet klientům účinnou a rychlou pomoc v případech, když se dostanou do potíží se splácením úvěrů.

„Spolu s odborníky společnosti IBM a její divize technologických služeb, se kterými jsme vyvinuli platformu umožňující rychlý design procesů, jsme vytvořili na platformě SmartCase nové procesy, které našim zákazníkům z řad malých firem a retailových klientů umožní upravit splátky, nebo požádat o jejich odložení. Zákazníci mohou splácení půjčky jednoduše změnit. Pokud potřebují další pomoc, jsou naši klientští asistenti připraveni vyřešit všechny jejich problémy týkající se bankovních půjček. Nové procesy na platformě SmartCase jsme vyvinuli a vybudovali velmi svižně za pouhé dva týdny,“ říká Tomáš Beyer, IT Area Lead Assisted Channels v České spořitelně.

„Uprostřed globální pandemické krize Covid-19 byla společnost IBM připravena pomoci s odborníky na bankovníctví, aby pomohla České spořitelně znovu nastavit procesy na platformě SmartCase a velmi chytrým a agilním způsobem pečovat o zákazníky. Toto řešení dává České spořitelně šanci zůstat silnou, digitalizovanou bankou se schopností rychle reagovat na požadavky zákazníků,“ vysvětluje Zuzana Kocmaníková, generální ředitelka společnosti IBM Česká republika.

Additional assets available online: [Photos \(4\)](#)