



Orient Commercial Joint Stock Bank w Wietnamie: Zorientowany na klienta.

Klient.

Orient Commercial Joint Stock Bank (OCB) to jeden z największych wietnamskich banków, który zajmuje wiodącą pozycję na tamtejszym rynku. Posiada blisko 200 oddziałów we wszystkich głównych miastach oraz strefach ekonomicznych kraju i zatrudnia ok. 6 tys. pracowników. Dąży do tego, by stać się instytucją finansową, którą wyróżnia oferowanie najwyższej jakości, w pełni cyfrowych usług. Bank bardzo pręźnie się rozwija. W 2018 roku zysk OCB wyniósł ponad 68,35 mln EUR, a rok później osiągnął poziom 124 mln EUR.

Sektor bankowy w Wietnamie cechuje duża dynamika wzrostu. Obejmuje on ponad 40 podmiotów krajowych i międzynarodowych, co czyni go silnie konkurencyjnym środowiskiem. Ta intensywna walka o pozycję lidera

zależy głównie od pozyskania jak największej liczby nowych klientów, którzy znacznie bardziej niż w innych krajach cenią technologię oraz innowacje. To właśnie ich oczekiwania stały się dla banku katalizatorem zmian związanych z uruchomieniem nowego, intuicyjnego systemu bankowości internetowej i mobilnej, który będzie odpowiedzią na potrzeby użytkowników i pozwoli na elastyczne kreowanie oferty. Za najlepsze do realizacji tego celu OCB uznał Asseco Customer Banking Platform (Asseco CBP) – system bankowości internetowej i mobilnej, dający instytucjom nieograniczone możliwości udostępniania nowych produktów oraz usług. Wdrożenie prowadziło Asseco Central Europe (Asseco CE) przy współpracy z Asseco Poland.

Wdrożenie.

Zakres funkcjonalny projektu, który rozpoczął się w 2017 roku obejmował implementację systemu Asseco CBP, który stwarza szerokie możliwości dostosowywania funkcjonalności bankowości internetowej do potrzeb i zwyczajów klienta, zarówno przez niego samego, jak i bank. Został on oparty na platformie omnikanalowej, dzięki czemu możliwe było zbudowanie środowiska zapewniającego spójną obsługę klienta, gdzie swobodnie migruje on między kanałami dostępu i sam wybiera porę oraz najwygodniejszy dla siebie sposób dostępu do banku. Co ważne, wszędzie uzyskuje, tak samo wysoki standard obsługi. Z kolei OCB zyskał w ten sposób źródło cennej wiedzy o tym, jak i kiedy korzysta on ze swojej bankowości, a także czego w danym momencie potrzebuje.

Nowoczesna architektura systemu pozwoliła na sprawne dostosowanie Asseco CBP zarówno do wymagań banku, jak i jego klientów. Została oparta na unikalnej koncepcji miniaplikacji, która umożliwiła użytkownikom swobodne kształtowanie swojej bankowości oraz korzystanie z bogatej oferty produktów udostępnianych na platformie zdalnego dostępu. Dzięki temu bank ma możliwość szybszego wdrażania i uruchamiania no-

wych usług, skracając tym samym czas wprowadzenia ich na rynek.

Z systemu korzysta codziennie prawie 100 tys. aktywnych klientów i ich liczba stale rośnie. Najczęściej używane funkcje to Zarządzanie Kontami, Płatności (wewnętrzne, zewnętrzne, szybki przelew 24/7), Zlecenia Stałe, Oszczędności, Płatności Rachunków, Karty, Pożyczki, Depozyty, e-Portfel oraz Programy Lojalnościowe. 45 proc. kart kredytowych w banku jest sprzedawanych wyłącznie za pośrednictwem kanałów cyfrowych. Największym wyzwaniem przy tym projekcie było dostosowanie go do specyfiki kulturowej i rynkowej tego tętniącego życiem kraju. Duże znaczenie miało spełnienie wysokich oczekiwań Wietnamczyków, którzy nie są zainteresowani „zwykłą”, współczesną bankowością. Skupiają się oni wyłącznie na najwyższej klasy innowacjach i najnowszych osiągnięciach technologicznych. Dlatego tak duże znaczenie miało wprowadzenie do produkcji nowatorskich rozwiązań, ponieważ wyłącznie takie podejście mogło umożliwić bankowi osiągnięcie pozycji lidera innowacji.

Projekt zakończył się w kwietniu 2019 roku i został przeprowadzony w bardzo krótkim czasie. Okres od pierw-

szej analizy do produkcyjnego uruchomienia systemu trwał zaledwie 9 miesięcy, a 3 miesiące później klienci mogli już korzystać z rozwiązania. Asseco zapewniło też OCB usługi gwarancyjne na rok.

Za powodzenie wdrożenia odpowiedzialne były zespoły Asseco CE oraz Asseco Poland, które swoje zadania wykonywały zarówno zdalnie, jak i na miejscu. Ściśle współpracowały też z doświadczonymi ekspertami ze Słowacji, Czech oraz Wietnamu, w tym lokalną

firmą partnerską Fintek z siedzibą w Ho Chi Minh City. Sukces tego projektu sprawił, że stał się on początkiem długoterminowej współpracy pomiędzy Asseco i OCB, który planuje także wdrożyć Asseco Advisory Banking Platform (Asseco ABP) — rozwiązanie wspierające pracę doradców. Umożliwia ono korzystanie z ujednoliconego i spójnego interfejsu do obsługi klienta, niezależnie od używanych w banku systemów.

Kluczowe korzyści.

System Asseco i jego wdrożenie zapewniło instytucji solidną przewagę rynkową, dzięki czemu OCB stał się liderem bankowości omnikanalowej w Wietnamie. Projekt został doceniony zarówno przez klientów, jak i ekspertów z branży. Bank został też kilkakrotnie uhonorowany za swoje osiągnięcia w zakresie innowacji. W 2018 roku wygrał konkurs „Best New Omnichannel Platform”, a w 2019 „Asia Pacific Entrepreneurship Awards”. W tych latach, dwa razy z rzędu został laureatem prestiżowej nagrody „International Finance Award for Digital Banking”, która przyznawana jest przez IMF Magazine z Wielkiej Brytanii.

Wdrożone rozwiązanie umożliwiło bankowi spełnienie oczekiwań wymagających klientów. Zapewniło też OCB sprawne narzędzie, które pozwoliło na nowy sposób oferowania nowych produktów i usług. Przełożyło się to nie tylko na wzrost sprzedaży, ale zostało także docenione przez inwestorów prywatnych oraz fundusze międzynarodowe. Bardzo pozytywnie oceniły one zmiany w podejściu banku, co zaowocowało kilkoma atrakcyjnymi ofertami inwestycyjnymi. Ich realizacja pozwoli OCB na dalszy rozwój i utrzymanie pozycji lidera na rynku.



Projekt w liczbach.



4

prestiżowe nagrody za
innowacyjność projektu



9

miesiące minęło do produkcyjnego
uruchomienia systemu



45%

kart kredytowych sprzedawanych
w kanałach cyfrowych



> 100 tys.

klientów korzystających
z rozwiązania

„Modernizacja banku i usług online była głównym celem wdrożenia Asseco Customer Banking Platform w wietnamskim Orient Commercial Joint Stock Bank. Rozwiązanie to tworzy nowoczesne oraz przyjazne w obsłudze środowisko dla klientów tej instytucji” – powiedział Jozef Klein, CEO Asseco Central Europe.

„Asseco jest nie tylko wiodącym dostawcą oprogramowania dla instytucji finansowych w Polsce, ale także konsekwentnie buduje swoją pozycję na zagranicznych rynkach. Oferuje oprogramowanie i świadczy usługi na rzecz banków w ponad 30 krajach, a umowa z Orient Commercial Joint Stock Bank jest kolejnym etapem wzmocnienia międzynarodowej pozycji naszej Grupy. To również dobry przykład na to, że rozwiązania Asseco zyskują uznanie instytucji z różnych części świata. Co najważniejsze spełniają też wysokie oczekiwania użytkowników, szczególnie tak wymagających, jak tych w Wietnamie” – powiedział Zbigniew Pomianek, Wiceprezes Zarządu, Asseco Poland.