

Portal Korporacyjny Banku BPH

Case Study

Bank BPH

Bank BPH

Bank BPH wchodzący w skład UniCredit Group, jak również tworzący swoją grupę kapitałową jest trzecim co do wielkości bankiem w Polsce. Od wielu lat jest liderem wśród polskich instytucji bankowych. Uniwersalna oferta banku obejmuje kompleksowe usługi finansowe zarówno dla klientów indywidualnych, jak i sektora MSP oraz korporacji, włącznie z organizacjami sektora prywatnego oraz publicznego. Celem Banku BPH jest zdobycie wysokiego poziomu zaufania oraz satysfakcji klientów i akcjonariuszy. Dzięki zastosowaniu innowacyjnych technologii oraz posiadaniu kadry o wysokich umiejętnościach i wiedzy, zapewnia on każdej grupie klientów nowoczesne narzędzia zarządzania finansami. Główna oferta usług i produktów finansowych Banku BPH obejmuje konta bankowe osobiste, firmowe, kredyty mieszkaniowe, konsolidacyjne, gotówkowe, samochodowe, kredyty dla firm, pożyczki hipoteczne oraz karty kredytowe. Oprócz szeroko rozbudowanej sieci placówek świadczących usługi i doradztwo dla klientów Bank posiada obecnie również bogatą ofertę produktów i wysokiej jakości usługi on-line. Klienci Banku mają możliwość zamówienia wszystkich wspomnianych produktów za pomocą Internetu, ponadto posiadają dostęp do produktów oraz możliwość wykonywania operacji na własnych rachunkach. Ponadto kanał ten pozwala klientom na dostęp do internetowego systemu maklerskiego oraz systemu Funduszy Inwestycyjnych i Planów Lokacyjnych. Oprócz pośrednictwa Internetu klienci Banku BPH mogą również skorzystać z takich kanałów elektronicznych, jak SMS czy WAP.



Analiza sytuacji

Przed wdrożeniem systemu zarządzania treścią CMS oraz budową portalu przez Comarch, strona internetowa Banku BPH obsługiwana była przez zewnętrzną firmę, która zajmowała się publikacją dostarczonej przez Bank treści merytorycznej oraz administrowaniem portalu. Z kolei sam proces przekazywania materiałów przygotowanych przez pracowników BPH do publikacji był bardzo długi, gdyż aby umieścić nową treść na stronach WWW, musiała ona przejść drogę od działu przygotowującego ją, poprzez marketing Banku, który zlecał publikację firmie obsługującej portal. Tak wydłużony proces publikacji powodował, iż konkretne treści umieszczane były na stronach Banku z opóźnieniem, w związku z powyższym nie mógł on zapewnić swoim klientom najświeższych i zawsze aktualnych wiadomości. Również cała złożoność procesu przekazywania treści merytorycznych przez pracowników stanowiła utrudnienie oraz marnotrawienie ich czasu, gdyż nawet jeśli chcieli wprowadzić niewielką zmianę w treści portalu, musieli za każdym razem kontaktować się z działem marketingu i prosić o zlecenie pracy na zewnątrz. Dodatkowo pracownicy musieli sprawdzać i czuwać nad tym, aby treść rzeczywiście i jak najszybciej została przekazana do firmy obsługującej portal Banku, oraz weryfikować, czy docelowe publikacje nie zawierały błędów. Kolejny problem związany z ówczesnym rozwiązaniem portalu polegał na ograniczonej technologii, na jakiej został on oparty. System ten charakteryzował się bardzo niską skalowalnością oraz wydajnością, a więc dawał bardzo ograniczone możliwości dalszej rozbudowy portalu Banku o nowe serwisy i funkcjonalności oraz usługi.

Innym wyzwaniem związanym z ówczesną technologią systemu był brak możliwości zintegrowania z portalem Banku platformy bankowości internetowej SEZAM. Dla Banku istotne było, aby klient miał z poziomu ogólnej strony WWW dostęp nie tylko do informacji, ale także do wszystkich produktów i usług oferowanych przez niego.

Comarch jest globalnym dostawcą biznesowych rozwiązań IT obsługujących kompleksowo relacje z klientami i optymalizujących działalność operacyjną oraz procesy biznesowe. Głównym atutem firmy jest głęboka wiedza sektorowa, którą przekazujemy naszym klientom w postaci zintegrowanych systemów informatycznych.



COMARCH
BANKING

Wyzwania

Wszystkie bieżące oraz stale pojawiające się problemy związane z zarządzaniem portalem spowodowały, że Bank BPH rozpoczął intensywne poszukiwania rozwiązań, które przede wszystkim zapewniłyby mu wysoką wydajność oraz skalowalność portalu. Był to kluczowy czynnik, który decydował o dalszej rozbudowie serwisu Banku. W dobie powszechności oraz ogromnej popularności Internetu Bank, aby nie tylko zachować swoją wysoką pozycję na rynku, ale przede wszystkim dalej ją umacniać, musiał być przygotowany na oferowanie na swoich stronach coraz nowszych serwisów, narzędzi oraz usług o coraz większym zawansowaniu technologicznym; zgodnie z nowymi trendami, a przede wszystkim potrzebami i oczekiwaniami klientów.

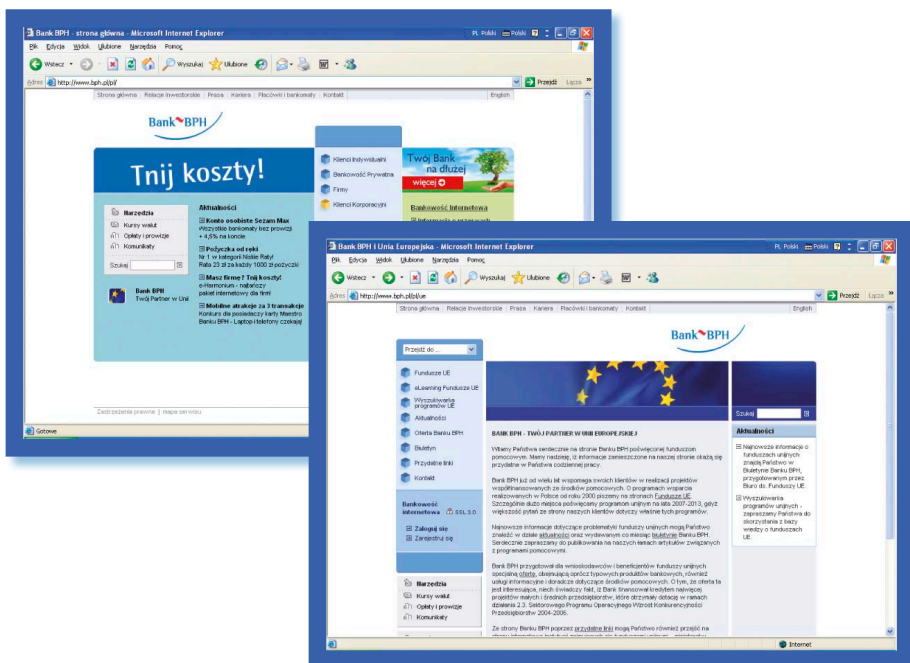
Ponadto nowy system musiał zapewnić bardzo wysoką wydajność w miarę rozbudowy i obciążenia serwisu, działając efektywnie i sprawnie, a przy tym gwarantować wysokie bezpieczeństwo portalu. Jednocześnie nowe rozwiązanie musiało pozwolić na dużą elastyczność zarządzania treścią i zawartością portalu tak, aby proces publikacji nowej treści był jak najkrótszy i możliwy do wykonania przez jak największą liczbę osób.

Wdrożenie

Pierwszy duży etap wdrożenia Platformy Internetowej Banku BPHPBK zakończył się w grudniu 2003 roku. Został on w całości zbudowany na platformie zarządzania treścią i strukturą serwisów internetowych – Comarch CMS. W efekcie powstała przyjazna użytkownikowi i przejrzysta strona podzielona na strefy przeznaczone dla poszczególnych rodzajów klientów banku – klientów indywidualnych, MSP oraz korporacji.

W serwisie zaimplementowano rozbudowane mechanizmy personalizacji i profilowania zawartości; zrealizowany został również moduł do zarządzania kampaniami marketingowymi i segmentacją użytkowników.

Cecha charakterystyczna systemu to przyjazny i łatwy w obsłudze interfejs użytkownika. Zastosowanie w CMS intuicyjnych formatek pozwoliło na edytowanie i tworzenie stron oraz sekcji przez personel merytoryczny nieposiadający wiedzy informatycznej. Sama edycja i zmiana treści stron dokonywana jest w edytorze HTML wyposażonym w tryb WYSIWYG, który wyglądem i funkcjami przypomina dowolny edytor tekstu, z jakim na co dzień ma do czynienia każdy użytkownik PC. Ponadto, elastyczny mechanizm szablonów stron oraz wykorzystanie formularzy XML pozwoliły na samodzielne dokonywanie modyfikacji struktury stron portalu oraz ciągłą rozbudowę funkcjonalności systemu. Firma Comarch opracowała wiele interesujących narzędzi oraz szablonów przygotowanych pod specyficzne wymagania i potrzeby Banku. Na szczególną uwagę zasługują: mapa bankomatów i placówek Banku czy kalkulatory kredytowe (wykonane dla pięciu typów kredytów, pozwalają na obliczenie rat kredytu w danym momencie, na określoną kwotę oraz liczbę lat spłaty, automatycznie kalkulując oprocentowanie oraz prowizję).



COMARCH
BANKING

Szczególnie ciekawym rozwiązaniem zastosowanym w portalu Banku BPH jest wykonany w technologii Flash instrument służący do sprawdzania kursu walut. Narzędzie to umożliwia użytkownikowi wybór zakresu czasowego, dla którego chce analizować kurs wybranej waluty, jak również porównanie jej z kursem innej waluty.

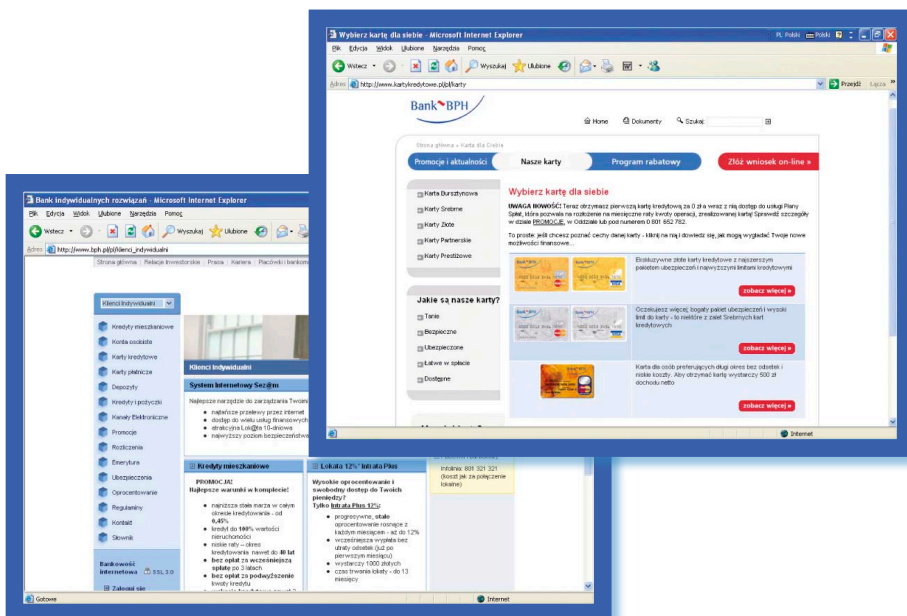
Pierwszy etap wdrożenia portalu dla Banku BPH zakończył się ogromnym sukcesem. Zastosowane funkcjonalności oraz narzędzia pozwoliły zbudować jasną i przejrzystą oraz przyjazną dla użytkownika strukturę stron WWW. Rozwiązania wykorzystane w projekcie przez zespół Comarch spotkały się z ogromnym zadowoleniem Banku oraz chęcią dalszej współpracy i rozbudowy portalu zgodnie z nowymi potrzebami i wymaganiami.

Kolejnym etapem rozbudowy portalu Banku BPH, który miał miejsce w 2006 roku, było stworzenie dedykowanego pracownikom Informacyjnego Serwisu Wsparcia Sprzedaży. Jest to platforma stworzona z myślą o pracownikach Banku, poprzez którą uzyskują szybki dostęp do informacji o produktach, usługach, jak również bieżących promocjach. Dzięki temu, prowadząc rozmowę z klientem, mogą w błyskawiczny sposób przedstawić mu wszystkie szczegóły dotyczące danego produktu bądź aktualne promocje.

Trzecim portalem, jaki został oparty na systemie system Comarch CMS, jest dedykowany klientom Banku BPH portal karty kredytowe (www.kartykredytowe.pl), w którym użytkownicy znajdą wszystkie informacje o oferowanych przez Bank kartach kredytowych oraz mają możliwość zamówienia wybranego produktu on-line.

Dużym projektem było wdrożenie w styczniu 2007 roku serwisu poświęconego funduszom Unii Europejskiej – „Bank BPH Twój Partner w Unii” (<http://www.bph.pl/pl/ue>). Celem tego projektu było dostarczenie potencjalnym beneficjentom i wnioskodawcom ogólnych informacji o funduszach UE, sposobie aplikacji, a przede wszystkim zapoznanie klienta z rolą Banku w całym procesie ubiegania się o dofinansowanie z UE. Szczególnie godnym uwagi rozwiązaniem wprowadzonym przez firmę Comarch jest „Wyszukiwarka Funduszy UE”. Składa się ona z 4 modułów – dwóch sposobów wyszukiwania programów unijnych, formularza oraz szkoleń. Ciekawym rozwiązaniem wdrożonym przez Comarch jest formularz zapytania klienta wysyłany do Banku w formie emaila. Dzięki zastosowaniu opcji logowania klienta na podstawie jego nr CIF, zapytanie wysyłane do baku automatycznie zostaje przydzielone do tego rejonu obsługi, do którego należy klient.

Dodatkowo na potrzeby Banku zostały stworzone formularze do kontaktu, wysyłające profile klientów na ogólny bądź konkretny adres e-mail Banku. Specjalne formularze zostały także stworzone na potrzeby serwisu „Kariera”, w którym studenci zainteresowani podjęciem współpracy z Bankiem BPH wysyłają wypełniony formularz zgłoszeniowy będący odpowiednikiem CV, a obejmujący te kwestie życiorysu kandydata, które są najważniejsze z punktu widzenia Banku.



COMARCH
BANKING

Wyzwania

Bez wątpienia główną korzyścią biznesową dla Banku BPH z wdrożenia systemu CMS było obniżenie kosztów utrzymania i obsługi portalu poprzez rezygnację z usług zewnętrznej firmy dotychczas zajmującej się administrowaniem serwisu. Dzięki przyjaznemu interfejsowi pracownicy bez przygotowania technicznego mogą wykonywać wszystkie niezbędne czynności związane z administracją struktury serwisu WWW oraz redakcją zamieszczonych w nim treści. System pozwolił na elastyczne wprowadzanie zmian w portalu, bez konieczności uciążliwych aktualizacji aplikacji czy restartów serwerów. Do utrzymania takiego serwisu nie jest już konieczne posiadanie wykwalifikowanego sztabu webmasterów i administratorów.

Multiportalowość i wielokanałowość Comarch CMS pozwoliły na sprawne zarządzanie treścią oraz zawartością wszystkich portali Banku oraz wszystkimi dostępnymi kanałami dystrybucji za pomocą jednej aplikacji, a także z poziomu przeglądarki stron internetowych przez jednorazowe zalogowanie do systemu. Dzięki automatycznemu rozpoznawaniu przez system edytowanego kanału elektronicznego, Bank bez problemu może zapewnić swoim klientom najwyższą jakość informacji oraz świadczenia usług, zarówno przez Internet, jak również za pomocą WAP, XHTML czy PDA. Bez wątpienia ogromną korzyścią, jaką przyniósł Comarch CMS, był sam system publikacji treści portalu. Dzięki kilkupoziomowej autoryzacji (workflow) umieszczania zawartości stron, Bank ma możliwość utrzymywania pełnej kontroli nad jakością i spójnością prezentowanej zawartości portalu. Dodatkowo system CMS, dzięki możliwości dowolnego definiowania uprawnień oraz łączenia ze sobą poszczególnych funkcji użytkowników, znacząco skrócił oraz ułatwił proces zarządzania treścią i zawartością stron WWW.

System CMS poprzez możliwość obsługi dużych serwisów WWW, przy zapewnieniu ich stabilności i efektywnego działania, pozwolił Bankowi BPH zbudować wiele nowych serwisów, portali oraz narzędzi bez naruszenia wydajności systemu czy konieczności przebudowy aplikacji. Architektura fizyczna Comarch CMS może być łatwo skalowana i rozbudowywana w miarę wzrostu obciążenia serwisu. Jest to ogromna zaleta, która pozwoliła Bankowi na elastyczne dostosowywanie systemu do zmieniających się wymagań wydajnościowych w miarę powstawania nowych portali i ich dalszej rozbudowy.

Bardzo istotną korzyścią dla Banku była integralność systemu Comarch CMS z innymi rozwiązaniami. Funkcjonalność ta umożliwiła Bankowi BPH wykorzystanie portalu korporacyjnego jako integralnego elementu Platformy Internetowej, jak również ściąganie oraz prezentację na swoich stronach aktualnych kursów walutowych bazujących na maklerskich systemach centralnych Banku. Dzięki swojej modułowej budowie, system CMS pozwolił na zbudowanie elementów i narzędzi dostosowanych do indywidualnych wymagań Banku. Przez to BPH nie musiał wydawać funduszy na funkcjonalności, które nie byłyby dla niego w żaden sposób przydatne. Z drugiej strony owa modułowość powoduje, iż dodanie nowych serwisów czy narzędzi nie stanowi problemu i może z łatwością być wykonane, tak jak np. dodanie serwisu o funduszach UE czy portalu SWS Informacje oraz kartykredytowe.pl.

Źródło: strony WWW banku BPH

Comarch SA
Al. Jana Pawła II 39 a
31-864 Kraków
Polska
tel.: +48 12 64 61 000
fax: +48 12 64 61 100
e-mail: finanse@comarch.pl

WWW.FINANSE.COMARCH.PL

Spółka Comarch Spółka Akcyjna z siedzibą w Krakowie, Aleja Jana Pawła II 39A, zarejestrowana w Krajowym Rejestrze Sądowym prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieścia w Krakowie XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000057567.

Wysokość kapitału zakładowego Spółki
8,051,637.00 zł.

Kapitał zakładowy został wpłacony w całości
NIP: 677 - 00 - 65 - 406



COMARCH
BANKING