

Warszawa, 10 sierpnia 2016

Bankowość internetowa w stylu fintech: Citi Handlowy rozpoczyna projekt zmiany Citibank Online

Właśnie ruszyły testy nowej bankowości internetowej w Citi Handlowy, w których udział bierze 3 tys. pracowników banku. Projekt przebudowy systemu Citibank Online prowadzony w Polsce w międzynarodowym zespole to pionierskie przedsięwzięcie, którego efekty mogą być wykorzystane w innych krajach gdzie działa Citi. Klienci banku uzyskają dostęp do nowego serwisu z licznymi nowymi funkcjonalnościami na początku 2017 roku, a ostateczna wersja będzie udostępniona pod koniec 2017 roku. Nowy serwis będzie działał w technologii RWD (będzie dostosowywał się do wyświetlaczy komputerów, smartfonów i tabletów). Zmieniać się będzie także aplikacja mobilna, której funkcjonalności i ergonomia będą dostosowywane do najważniejszych atutów smartfonów i tabletów, takich jak geolokalizacja, wykorzystanie aparatu czy możliwość szybkiego podglądu salda rachunku.

Nowy serwis transakcyjny ma w całości przenieść obsługę sprzedażową i post-sprzedażową klientów Citi Handlowy do internetu. Prace ruszyły wiosną 2016 roku, a tzw. pierwsza odsłona (Release 1) jest dostępna już po trzech miesiącach prac. Szybkość prac nad nową odsłoną bankowości internetowej sprzyja tryb pracy znany ze start-upów i fintechów, czyli agile.

- To filozofia działania niespotykana w tak dużych korporacjach. W skrócie jej filarami są: perspektywa użytkownika oraz działania w niewielkich zespołach z bardzo szybkim czasem reakcji przy ocenie użyteczności. Właśnie uruchamiamy testy tzw. Release 1 dla trzech tysięcy pracowników Citi Handlowy. Zaletą metodyki agile, znanej z fintechów, jest możliwość wprowadzania zmian na każdym etapie procesu budowy nowego serwisu – mówi Miguel Mendes, Dyrektor Departamentu Zarządzania Doświadczeniami Klientów Bankowości Detalicznej Citi Handlowy.

Aktualnie prace koordynowane przez Citi Handlowy prowadzone są w Singapurze i Hong-Kongu oraz oczywiście w Polsce. W pracach uczestniczą specjaliści, którzy mają doświadczenie w tworzeniu serwisów UX/UI i pracowali w przeszłości dla Google czy IBM.

- Polska jest pierwszym krajem w ramach grupy Citi pracującym nad nową bankowością online w metodologii agile. Citi przygląda się efektom prac zespołu pod kątem potencjalnej implementacji części rozwiązań – podkreśla Łukasz Krystman, Dyrektor Biura Produktów Zdalnych i Nowych Technologii Citi Handlowy.

Nowe funkcjonalności

W pierwszej odsłonie, dostępnej dla testerów i pracowników Citi Handlowy, pojawi się m.in. nowy ekran startowy (tzw. dashboard z dostępnym podsumowaniem wszystkich produktów wraz z ich statusem). Do końca roku użytkownicy dostaną do testów kolejne „paczki” odświeżonych i zupełnie nowych funkcjonalności.

- Będziemy wprowadzać stopniowo nowe funkcjonalności z nowym interfejsem w nowoczesnym układzie graficznym. W pierwszej kolejności te, które są najbardziej popularne i potrzebne z punktu widzenia klientów. Zidentyfikowaliśmy je dzięki szeroko zakrojonej akcji wsłuchiwania się w głosy użytkowników, jak i specjalistów. Przeprowadziliśmy indywidualne wywiady z grupą kilkudziesięciu respondentów, wśród których znaleźli się klienci innych banków oraz nasi pracownicy. Serię wywiadów koordynuje nasz zespół R&D, który jest wspierany przez agencję badawczą. Plan prac został stworzony w oparciu o ponad 380 tzw. user stories zdefiniowanych z perspektywy klienta. Jesienią pojawią się kolejne nowości dotyczące kart kredytowych i ich obsługi, zarządzania pożyczkami gotówkowymi i kredytami hipotecznymi, czy atrakcyjny wizualnie podgląd inwestycji i dostępnych produktów, których klient jeszcze nie posiada. Z punktu widzenia biznesowego platforma usprawni operacyjną obsługę procesów Citi Handlowy - mówi Katarzyna Falkowska, która zarządza projektem jako Project Manager.

Wzmocnione zostaną systemy zabezpieczeń, m.in. w zakresie zapobiegania wyłudzenia danych. Nowością jest także cecha systemu, która umożliwi rozpoczęcie np. procesu sprzedaży produktu w oddziale, a dokończenie go w domu, samodzielnie przez klienta (tzw. device agnostic).

Citi Mobile i migracja

Na początku 2017 roku nowy system zostanie oddany do użytkownika wszystkim klientom Citi Handlowy. Nie oznacza to jednak, że prace zostaną zakończone.

- Przez cały 2017 rok będziemy wzbogacać serwis transakcyjny. Oceniamy że w drugiej połowie 2017 roku Citibank Online przybierze docelową formułę. Z punktu widzenia biznesu efekty to przede wszystkim przeniesienie procesu sprzedażowego i post-sprzedażowego do internetu i odciążenie oddziałów oraz obsługi telefonicznej CitiPhone – mówi Miguel Mendes.

Migracja klientów na nowy serwis będzie odbywała się stopniowo. . Nowe funkcjonalności oraz dotychczasowe, ale w nowej formule będą udostępniane klientom sukcesywnie.

Zmiany w bankowości internetowej oznaczają także udoskonolenia w aplikacji mobilnej.

- Wykorzystując możliwości urządzenia mobilnego (QR kody, aparat, GPS) chcemy wzbogacać aplikację mobilną o funkcjonalności serwisu transakcyjnego. Wszystkie nowe funkcje bankowości internetowej znajdują się w aplikacji mobilnej. Warto przy tym podkreślić, że cały projekt realizujemy zgodnie z hasłem „mobile first”, czyli serwisu pomyślanego przede wszystkim w kontekście wygody i użytkowego aspektu urządzeń mobilnych - podkreśla Łukasz Krystman.

Kontakt dla mediów:

Mirosław Kuk, rzecznik prasowy, +48 783 915 134

E-mail: miroslaw.kuk@citi.com

Agata Charuba-Chadryś, kierownik ds. kontaktów z mediami, tel. (0-22) 692 9416

E-mail: agata.charubachadrys@citi.com

Patrycja Długolecka-Wójcik, specjalista ds. kontaktów z mediami, tel. (0-22) 692 9052

E-mail: patrycja.dlugoleckawojcik@citi.com

Bank Handlowy w Warszawie SA to jedna z największych instytucji finansowych w Polsce, oferująca pod marką Citi Handlowy bogaty i nowoczesny asortyment produktów i usług bankowości korporacyjnej, inwestycyjnej i detalicznej. Bank Handlowy obsługuje 6,6 tys. klientów korporacyjnych i ok. 680 tys. klientów indywidualnych poprzez nowoczesne kanały dystrybucji oraz sied 37 oddziałów. W skład grupy kapitałowej Banku wchodzi takie podmioty jak: Dom Maklerski Banku Handlowego i Handlowy Leasing. Przynależność do Citigroup, największej na świecie instytucji finansowej, zapewnia klientom Banku Handlowego dostęp do usług finansowych w ponad 100 krajach. Dodatkowe informacje można uzyskać na stronie internetowej www.citihandlowy.pl