



البنك التجاري الكويتي  
Commercial Bank of Kuwait

## О компании

Commercial Bank of Kuwait (Коммерческий банк Кувейта) — одна из крупнейших финансовых организаций в Кувейте, предоставляющая банковские услуги населению и предприятиям. Одним из главных приоритетов компании является цифровизация финансовой сферы и внедрение передовых технологий для развития дистанционного обслуживания.



## Задача

Региональная сеть Commercial Bank of Kuwait насчитывает 68 филиалов по всей стране. Для своевременного и качественного обслуживания клиентской базы банк был вынужден выделять дополнительные средства на финансирование отдела службы поддержки в каждом отделении. Кроме того, Commercial Bank of Kuwait нуждался в централизованной системе коммуникации между клиентами и операторами, модернизации ПО для контакт-центров, а также улучшении уровня обслуживания клиентов.



Страна:  
Государство Кувейт

Сфера деятельности:  
Банки

Внедрение:  
2018

Сайт:  
[www.cbk.com](http://www.cbk.com)

## Решение

Чтобы оптимизировать рабочие процессы и снизить расходы, в Commercial Bank of Kuwait приняли решение развернуть гибкую систему виртуального банкинга, которая позволила бы проводить удаленные консультации для клиентов с помощью видеокиосков - сенсорных ПК с подключенной гарнитурой.

Для решения этих задач был выбран программный сервер TrueConf Server, который обеспечил работу в закрытой сети и позволил гарантировать безопасность хранения и передачи данных. Благодаря клиентским приложениям TrueConf, установленным в видеокиоски, каждый клиент банка получил возможность напрямую связаться с удаленным консультантом и решить возникшие вопросы в онлайн-режиме. Расширить эффективность консультаций позволили инструменты совместной работы, при помощи которых оператор может продемонстрировать клиенту необходимые документы, инструкции и другие материалы.

Commercial Bank of Kuwait высоко ценит бесперебойную работу и высокое качество обслуживания. Именно поэтому администрация банка развернула две копии TrueConf Server: основную и резервную. В случае технических неполадок TrueConf Server с основной версии автоматически переключается на резервную, обеспечивая стабильную работу системы.



«Благодаря TrueConf нам удалось развернуть бюджетную систему видеобанкинга, которая не потребовала сложного программного обеспечения, специального дорогостоящего оборудования или масштабной помощи разработчиков. Благодаря внедрению TrueConf удалось повысить качество обслуживания клиентов, оптимизировать рабочие процессы и существенно сократить расходы».

— Бадер Квамех,  
Глава IT-департамента Коммерческого банка Кувейта

## Результаты



Система виртуального банкинга на основе решения TrueConf позволила упростить коммуникацию между клиентами и сотрудниками колл-центра. В отделениях было установлено более ста киосков, которые соединили филиалы с главным офисом компании. Ежедневно дистанционными консультациями пользуются более 1700 клиентов по всей стране. Внедрение современных технологий помогло уменьшить очереди и рационально распределить нагрузку для консультантов колл-центра. При помощи киосков клиенты получили возможность в любой момент связаться с сотрудником банка и получить информацию в режиме видеоконференции.