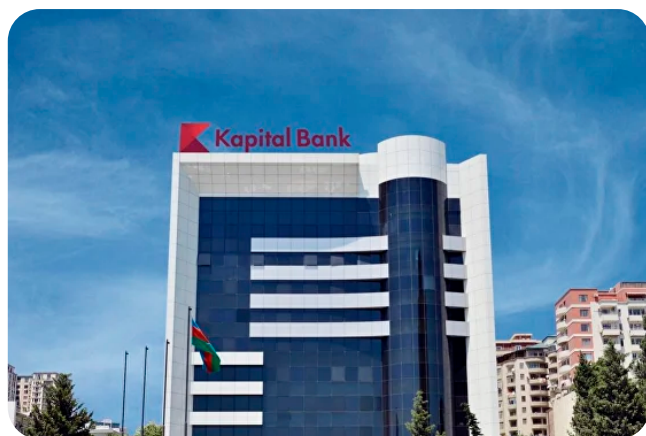




История успеха

Kapital Bank



Смотреть больше историй внедрения [на сайте](#)

ТрунКонф

О проекте

Kapital Bank, который входит в состав RAŞA Holding и оказывает услуги населению в 104 филиалах и 23 отделениях страны, имеет самую широкую сеть обслуживания в Азербайджане. Банк, являясь универсальным, оказывает банковские услуги более 3 млн. физических и более 22 тыс. юридических лицам.

Одними из главных приоритетов банка являются цифровизация и внедрение передовых технологий для развития дистанционного обслуживания. Примером этому является первый цифровой банк страны Birbank, который стал самой используемой цифровой платформой среди пользователей по итогам 2021 года. С целью своевременного и качественного обслуживания клиентов банк также пришел к решению о внедрении централизованной программной системы видеоконференцсвязи и объединенных коммуникаций между клиентами и операторами.

Задача

Чтобы оптимизировать рабочие процессы и снизить расходы, в Kapital Bank приняли решение развернуть

гибкую систему виртуального банкинга, которая позволила бы проводить удаленные консультации для клиентов. Для решения этих задач была выбрана программная система видеоконференцсвязи и объединенных коммуникаций компании TrueConf. Интеграцией решения занималась команда специалистов Kapital Bank, TrueConf и iTech Group - интегратора и партнера TrueConf в Азербайджане.

Клиенты Kapital Bank теперь могут получить консультацию или провести банковскую операцию удаленно через систему онлайн-банкинга, подключиться к которой пользователи смогут через браузер или мобильное приложение Birbank. С помощью инструментов TrueConf SDK в приложение Birbank были интегрированы технологии высококачественной видеосвязи TrueConf без необходимости установки пользователем какого-либо дополнительного программного обеспечения. Кроме того, экспертами компании была выполнена индивидуальная доработка интерфейса и модернизация ВКС-инструментов согласно потребностям заказчика.

Ядром связи в системе онлайн-банкинга Kapital Bank стала TrueConf Server

trueconf.ru

— защищенная платформа видеосвязи, оптимизированная для работы со слабыми интернет-каналами (например, мобильным интернетом). Технологическая платформа обеспечивает неограниченное количество параллельных видеозвонков между клиентами и операторами банка одновременно, с возможностью записи и хранения полученной банковской информации в защищенном внутреннем контуре заказчика.

Дополнительным инструментом защиты в системе онлайн-банкинга выступает двухфакторная авторизация — для подключения через браузер пользователю необходимо ввести одноразовый код, который приходит в сообщении на его смартфон. Все видеовстречи автоматически записываются для дальнейшего анализа и улучшения сервиса обслуживания клиентов, при этом данные обрабатываются и хранятся на собственном оборудовании банка, что защищает персональную информацию от доступа посторонних.

С помощью инструментов TrueConf SDK и API возможности видеоконференцсвязи TrueConf были также интегрированы во все бизнес-процессы Kapital Bank, включая систему CRM и личные кабинеты клиентов. Пользовательский интерфейс мобильного приложения на базе TrueConf SDK прост и интуитивно понятен - клиен-

ты могут связаться со специалистами из call-центра банка практически в один клик.

«Компания TrueConf является нашим давним партнером. Благодаря богатому опыту вендора по реализации подобных решений во многих странах мира, наша команда смогла реализовать в Азербайджане несколько очень интересных и масштабных проектов, а также приняла непосредственное участие в локализации продуктов TrueConf. Высокое качество видеоконференцсвязи, встроенный арсенал инструментов для совместной работы, а также совместимость со множеством сторонних IT-решений ВКС-системы TrueConf помогли банку выйти на качественно новый уровень обслуживания клиентов».

**— Ровшан Акбаров,
директор по развитию бизнеса компании iTech Group**

«Мы гордимся, что качество и технический уровень решений TrueConf соответствуют высокому уровню ожиданий заказчика и применяются для интеграции в банковские системы онлайн-обслуживания клиентов, которые при этом отвечают всем требованиям законодательства Азербайджана в сфере онлайн-банкинга. Удаленное консультирование поможет ускорить и автоматизировать рабочие процессы, а также избавит клиентов от необходимости личного



присутствия для выполнения привычных банковских операций. Также хочу отметить профессионализм наших азербайджанских партнеров, которые помогли быстро и качественно реализовать проект с привлечением лишь удаленных специалистов».

**— Антон Агеев,
директор по работе с партнерами TrueConf**

Результаты

Программная система видеоконференцсвязи и объединенных коммуникаций TrueConf обеспечила организацию удаленного взаимодействия между клиентами и сотрудниками call-центра Kapital Bank. Внедрение современных технологий помогло уменьшить очереди и рационально распределить нагрузку для консультантов call-центра. Теперь клиенты банка могут в любой момент связаться с сотрудником банка и получить информацию в режиме видеоконференции, используя при этом браузер или мобильный клиент. Система ВКС на основе TrueConf SDK позволяет клиентам быстро получить квалифицированную помощь из любой точки мира. При этом банку удалось значительно снизить расходы и улучшить качество обслуживания клиентов.

«Технологии TrueConf позволили легко и оперативно интегрировать возможности видеосвязи с нашими системами, а также построить современную и защищенную систему дистанционного обслуживания для клиентов банка. Благодаря TrueConf и компании iTech Group, которая занималась реализацией проекта, 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».

— Представитель Kapital Bank

За дополнительной информацией, связанной с вопросами реализации комплексных интеграционных решений, обращайтесь в компанию iTech Group.