

Una banca degli Emirati Arabi Uniti

Volendo implementare una soluzione che consenta alla propria clientela di acquisire da smartphone e tablet le immagini degli assegni ricevuti, per versarli direttamente sul conto corrente, la banca si è rivolta a due fornitori con cui già collabora: Kofax e Solutions 4 Mobility, spin-off di Farabi Technology. Grazie a Kofax Mobile Capture™ ha aumentato la soddisfazione dei clienti, migliorato la produttività e l'efficienza del suo personale e implementato la prima applicazione mobile di acquisizione degli EAU.

La sfida

La banca è da sempre all'avanguardia nell'innovare i servizi che offre. È stata la prima a introdurre negli Emirati Arabi Uniti i servizi USSD (Unstructured Supplementary Service Data) e di mobile banking sicuro via telefono. Il suo obiettivo principale è quello di conservare la leadership nei servizi di mobile banking offrendo ai propri clienti soluzioni sempre nuove e innovative.

In linea con una nuova iniziativa di "Smart Government" annunciata da H.H Sheikh Mohamed Bin Rashid Al Maktoum, la banca ha deciso di potenziare la propria applicazione di mobile banking sviluppando una funzionalità completa di versamento degli assegni in remoto. Le solide garanzie finanziarie sancite dalle normative degli EAU fanno sì che gli assegni siano ancora oggi il principale metodo di pagamento delle bollette e fatture, e ogni mese vengono cambiati quasi un milione di assegni su una popolazione totale inferiore ai quattro milioni.

La nuova funzionalità deve consentire ai clienti di acquisire da smartphone e tablet le immagini degli assegni ricevuti, così da poter depositare i fondi direttamente sul conto corrente. Acquisendo i dati (numero di assegno, numero di conto, codice del cliente e importo) dall'immagine dell'assegno e utilizzandoli per compilare un modulo elettronico di versamento, le operazioni fisiche sugli assegni vengono azzerate, poiché l'app trasmette i dati del versamento e l'immagine dell'assegno al processo di back-office che gestisce il pagamento. I vantaggi principali di questa iniziativa sono la praticità per i clienti, che non devono più recarsi in



Questa banca è un gruppo leader nella regione e gestisce uno dei principali franchising di retail banking sia negli Emirati Arabi Uniti che in altri stati, con centinaia di filiali, bancomat e sportelli automatici. È uno dei più importanti operatori nei mercati del corporate banking, dell'investment banking, del private banking e della gestione dei patrimoni.

Prodotto utilizzato:

- ◆ Kofax Mobile Capture™

Obiettivo:

- ◆ Acquisizione di assegni in mobilità

“Siamo sempre alla ricerca delle soluzioni migliori disponibili sul mercato. Kofax Mobile Capture ci ha permesso di aumentare la soddisfazione dei clienti e incrementare la produttività e l'efficienza del nostro personale. Il risultato di questa implementazione è stato eccezionale”

filiale o a uno sportello automatico, e l'efficienza per la banca, che non deve più gestire fisicamente gli assegni per le operazioni di cambio. Inoltre la banca può mantenere la sua leadership nell'utilizzo delle nuove tecnologie e ridurre i costi di elaborazione delle transazioni.

La soluzione

Dopo aver definito i requisiti di acquisizione degli assegni, il team di progetto ha contattato il fornitore dell'attuale soluzione di mobile banking: Solutions 4 Mobility (S4M) è un'azienda che opera nel campo dello sviluppo di applicazioni mobili dal 2011 e che, con la sua esperienza e competenza nelle app per smartphone, ha saputo ideare soluzioni per la mobilità innovative, potenti e a costi contenuti per il mercato del Medio Oriente e dell'Africa. Una volta comprese le esigenze tecniche della banca e dopo aver valutato alcune possibili soluzioni, S4M ha suggerito di realizzare l'applicazione di acquisizione degli assegni utilizzando Kofax Mobile Capture Platform™. Kofax, che già forniva alla banca altre soluzioni per la gestione dei documenti e vanta una solida posizione nel Medio Oriente grazie anche al supporto per le lingue arabe, è in grado di offrire una piattaforma completa per lo sviluppo di applicazioni mobili di imaging. Da oltre quattro anni Farabi/S4M è partner della banca per le soluzioni di mobilità e ha partecipato allo sviluppo delle app Mobile-Retail e Corporate Banking, svolgendo un lavoro di alta qualità e conquistandosi una reputazione di credibilità. Viste queste credenziali, la banca ha affidato a Farabi/S4M il compito d'individuare e implementare una soluzione mobile per l'acquisizione degli assegni. Dopo un'analisi dei costi e dei benefici in relazione alle esigenze della banca emerse da un progetto pilota, Farabi/S4M ha valutato le soluzioni di Kofax nonché altri strumenti, per poi puntare su Kofax per l'eccellenza delle sue funzioni, l'affidabilità del marchio e il rapporto costi-benefici.

Quindi, in soli due mesi, il team di progetto composto da cinque ingegneri di S4M e uno di Kofax ha sviluppato la funzionalità di acquisizione degli assegni e i relativi componenti di back-office. Kofax Mobile Capture Platform supporta le funzioni di elaborazione delle immagini dell'applicazione bancaria che viene eseguita sul dispositivo mobile. Le informazioni contenute nelle foto scattate con la fotocamera dello smartphone vengono estratte automaticamente evitando immissioni manuali. Grazie a Kofax Transformation Modules™ è stato possibile aggiungere la classificazione automatica dei documenti e le funzionalità di estrazione e convalida dei dati. I servizi di consulenza di S4M

hanno invece permesso di ottimizzare i risultati delle scansioni e migliorare la precisione dei dettagli negli assegni acquisiti. Inoltre, gli ingegneri di S4M con certificazione Kofax hanno fornito servizi di implementazione dei sistemi e perfezionato la soluzione finale.

La prima versione del prodotto è stata consegnata alla banca nel maggio del 2015, entro i tempi e il budget previsti.

Le lezioni apprese e la visione del futuro

Il progetto di sviluppo è stato utile per acquisire importanti conoscenze e competenze. Prima di tutto l'importanza della creazione di una libreria completa di modelli da utilizzare con assegni di diverso formato, nonostante il processo richieda molto tempo. In secondo luogo, utilizzando le funzionalità esistenti degli sportelli automatici e integrandole con i flussi di lavoro attuali, la banca non ha dovuto investire in nuove infrastrutture. Tuttavia era necessario aggiornare il monitoraggio dello stato degli assegni tenendo conto dell'elaborazione "in tempo reale". Infine, l'applicazione sviluppata utilizzando Kofax Mobile Capture SDK™ doveva essere sufficientemente flessibile da supportare la rapida evoluzione e ottimizzazione delle specifiche dei dispositivi mobili (funzionalità delle fotocamere, tipo di display, risoluzioni, ecc.) sia Android che Apple iOS.

Per la fase di rollout, l'accesso all'applicazione con funzionalità di acquisizione delle immagini è stato limitato ai soli clienti con un elevato patrimonio netto (vale a dire quelli prioritari e di private banking) e, nonostante il recente lancio, la banca ha rilevato che molti di questi clienti pilota utilizzano le nuove funzionalità. Considerando che la funzionalità è del tutto nuova e che gli utenti medi in genere non sfruttano subito le novità, si prevede un utilizzo iniziale piuttosto limitato.

Questa iniziativa di acquisizione mobile degli assegni rivolta ai clienti di retail banking è stata la prima di questo genere nel Medio Oriente e in Africa. Grazie ad essa, in futuro la banca prevede di:

- ◆ Azzerare le operazioni di gestione degli assegni nelle filiali e trasferire tutti i clienti su canali unicamente digitali.
- ◆ Ridurre i costi operativi connessi alla movimentazione, al cambio e alla gestione degli assegni.
- ◆ Essere pioniera nei servizi finanziari digitali nella regione e in tutto il mondo.

Leggete e guardate altre storie di successo dei nostriclienti globali su kofax.it

