

**PRIOPĆENJE ZA MEDIJE**

 **Suradnja Addiko Grupe i Microsofta za napredno korisničko iskustvo**

**Zagreb, 29. siječnja 2018. *–* Addiko Grupa i Microsoft dogovorili su suradnju na planu unaprjeđenja korisničkog iskustva klijenata banke kroz implementaciju Microsoftovih Dynamics 365 tehnoloških rješenja.**

Addiko Grupa je time postala prva regionalna bankarska organizacija koja će tijekom 2018. godine na svim tržištima na kojima posluje implementirati moderna Microsoftova rješenja i time svoju digitalnu transformaciju nastaviti fokusirajući se upravo na unaprjeđenje korisničkog iskustva svojih klijenata.

 „*Želja za pružanjem bolje usluge klijentima je glavni razlog početka digitalne transformacije, koja podrazumijeva primjenu modernih tehnologija u svim segmentima poslovanja i pružanje dodatne vrijednosti klijentima. U današnjem digitalnom svijetu i najmodernije organizacije moraju svoje poslovne modele prilagoditi promjenama i preferencijama klijenata na način da im osiguramo funkcionalnost, mobilnost, dostupnost 24/7, uslugu i rješenja koja izravno odgovaraju njihovim svakodnevnim potrebama, ali prije svega želimo im pružiti kvalitetno korisničko iskustvo. Bitan dio izgradnje naprednih sustava i osmišljanja novih inovativnih usluga su strateška partnerstva. Naš cilj je kroz suradnju s Microsoftom, koji je jedan od globalnih lidera u ovom segmentu i koristeći najmodernije alate koje imaju unaprijediti sve naše sustave i procese, biti učinkovitija te istodobno bolja banka za naše klijente i za naše zaposlenike“,* izjavio je Mario Žižek, predsjednik Uprave Addiko Bank d.d.

Temeljem provedenih vlastitih i Microsoftovih istraživanja Addiko banka će kroz jačanje internih sustava i poboljšanje procesa dobiti bolji 360º uvid u potrebe klijenata te jednostavnije identificirati njihove želje i osigurati im konzistentno optimalnu uslugu. Ključnu ulogu u tom procesu ima integracija bankarskih sustava koja će kroz raspolaganje s relevantnim informacijama od strane svih sudionika u procesu, onih u poslovnicama, korisničkoj službi, u obradi i odobravanju kredita, omogućiti kvalitetnije praćenje klijenata u stvarnom vremenu.

„*Upotreba Microsoftovih usluga u oblaku unutar industrije financijskih usluga u snažnom je porastu. Osnažena platformama Azure, Office365 i Dynamics 365 omogućava funkcionalnu integraciju CRM i ERP platformi te omogućava značajno povećanje produktivnosti, korištenje napredne analitike, optimizaciju procesa uz značajno poboljšanje korisničkog iskustva. Nova digitalna platforma, optimizirana s najboljim industrijskim praksama financijske industrije, omogućit će Addiko banci snažan iskorak u poslovanju i digitalnoj transformaciji kroz pružanje učinkovitije usluge i unaprijeđenog korisničkog iskustva postavljanjem korisnika i odnosa s korisnikom u centar bančine digitalne transformacije“,* dodao je Ivan Vidaković, direktor za Digitalnu transformaciju Microsoft *Multi-Country* Europe regije u Središnjoj i Istočnoj Europi.

Digitalna transformacija i korisničko iskustvo u fokusu su strategije Addiko banke koja je tijekom 2017. godine predstavila 'Addiko Chat Banking', jedinstvenu uslugu plaćanja *chatom* putem Vibera, koncept moderne digitalne 'Express' poslovnice, a i jedina je banka na hrvatskom tržištu s međunarodnim certifikatom 'Customer's Friend'.

Na globalnom tržištu Microsoft Dynamics 365 poslovno rješenje prednjači u velikom broju novih funkcionalnosti, kao i stupnju integracije *CRM* i *ERP* koncepta čemu svjedoče odlične recenzije i liderska pozicija u raznim renomiranim istraživanjima.

**Kontakt za medije:** Igor Vukasović,igor.vukasovic@addiko.com,Tel: 01/6033 281, Mob: 091 4979 281