

Сервис в цифре: развитие омниканальной экосистемы ВТБ

Бизнес-задача

Банк ВТБ обратился к нам за решением, которое удовлетворит потребности всех участников экосистемы цифровых услуг. Требовался единый бесшовный пользовательский опыт во всех каналах присутствия — с возможностью начать операцию в одном канале и продолжить в другом. Для сотрудников — доступ к полной истории общения с клиентом. Банку нужно было снизить затраты на разработку и ускорить запуск новых продуктов.

Решение

Команда Т1 Иннотех внедрила Сервисную платформу. С её помощью ВТБ трансформировал архитектуру и подход к разработке и предоставлению цифровых услуг. Платформа обеспечила гибкую архитектуру и высокий уровень управляемости за счёт:

- Построения двухслойной архитектуры с технологическим слоем и слоем устойчивых бизнес-операций на едином стеке
- Микросервисов для служебных задач (аудит ИБ, мониторинг, трассировка, журналирование) и функций общего назначения (карточки клиентов, справочники, нотификации, маршрутизация)
- Реализации ключевых процессов в изолированном слое устойчивых бизнес-операций (например, открытие счёта, онбординг клиента)
- Минимальной связанности между компонентами и возможности обновлять сервисы без влияния на систему в целом
- Соблюдения принципов API First — переиспользуемость, масштабируемость и обратная совместимость во всех сервисах

Результат

ВТБ первым на российском рынке внедрил полноценную омниканальную платформу с горизонтальной масштабируемостью и высокой надёжностью. Она открыла путь к реализации концепции PaaS. Компоненты решения зарегистрированы в Едином реестре Российского ПО, что позволяет банку их монетизировать. Все сервисы построены на open source-технологиях и соответствуют требованиям технологического суверенитета.

Банк ускорил запуск новых продуктов, сократил расходы на разработку благодаря многократному использованию единого технологического слоя, создал для клиентов бесшовный опыт во всех каналах и обеспечил сотрудникам доступ к полной информации о клиенте в любой точке контакта.

- 50% всех информационных систем банка подключены к Сервисной платформе
- 20+ команд работают над разработкой и развитием платформы

Преимущества

Для компании

- Ускорение вывода продуктов на рынок одновременно во всех каналах
- Решение задач информационной безопасности благодаря сервисам PaaS-модели
- Повышение надёжности операций за счёт минимальной связанности компонентов
- Снижение затрат на разработку и сопровождение
- Возможность монетизации решений благодаря включению в реестр отечественного ПО

Для сотрудников

- Интеграция внутренних ИС с технологическим слоем платформы через VTB.Cloud
- Доступ к полной информации о взаимодействиях с клиентом

Для клиентов

- Единый цифровой опыт: клиент может начать операцию в одном канале и продолжить в другом
- Быстрый доступ к нужным продуктам и сервисам без разрывов во взаимодействии