

# رحلتنا للتحول الرقمي

طبقاً لاستراتيجيتنا المستمرة للتحويل الرقمي التي ينتهجها البنك، والتي سرّعت وتيرة تطبيقها ما يحتاجه عملاء البنك من المتطلبات الرقمية أثناء جائحة كوفيد-19، استند بنك أبوظبي الأول على الزخم الذي شهدته أعمال البنك في 2019 ليقدم تطبيقات دفع مبتكرة وطرح خدمات جديدة ومواصلة رحلة أتمتة العمليات ورقمنة نقاط التواصل مع العملاء، إضافة إلى المزيد من الحلول والخدمات الأخرى على مدار 2020.

## طموحاتنا الرقمية



### إنشاء مؤسسات تقنية من الطراز العالمي

إعادة التشكيل والصياغة التامة لمؤسساتنا التقنية بهدف بناء قدرات وبنى تحتية تقنية عالمية المستوى بحيث تُمكن البنك من تحقيق طموحاته على مستوى الأعمال من خلال أهم المبادرات القائمة على التقنية:

- الانتقال إلى الحوسبة السحابية كلما أمكن، وتحديث البنى الأساسية
- إنشاء نماذج مؤتمتة بالكامل، ونماذج قابلة لإعادة الاستخدام بحيث تُمكن إدارة الموارد التقنية بالمجموعة من بناء خصائص ومزايا ثابتة غير قابلة للتغيير في دقائق وليس شهوراً.
- دمج النمذجة التحليلية المتقدمة واستخدام تقنيات تعلم الآلة والذكاء الاصطناعي على مستوى جميع الخدمات المقدمة إلى الأعمال.
- تطبيق إجراءات الحوكمة الجديدة المناسبة لكل غرض بحيث تعمل وفق معمارية خوارزمية في الوقت الحقيقي.



### بناء قدرات رقمية قوية

- تحسين أداء قنوات البنك حتى تصبح أكثر فاعلية وتميز بالموعة حين يتعامل معها العملاء.
- ضمان تجارب عملاء سلسلة وفورية من خلال قنوات الدعم الذاتي.
- إبرام مشاركة مع "فيتك" لتدشين خدمات مبتكرة بطريقة أكثر سرعة ومرونة في الأداء
- الاستفادة من النمذجة التحليلية والذكاء الاصطناعي لتحسين تجربة العملاء وتطبيق آليات اتخاذ القرار المدعومة بالبيانات
- ضمان أعلى معايير الأمن من خلال الاستثمار في التقنيات والقدرات والشراكات الصحيحة.



### التمكين لطرق العمل الحديثة

دعم التحول المرن والسريع على مستوى البنك بناءً على المبادئ التالية:

- استهداف تحقيق التوازن المثالي بين المواهب الداخلية مقابل الموظفين الخارجيين، وبهذا يتم التحسين التام لآليات الحفاظ على الملكية الفكرية وتسريع وتيرة اتخاذ القرار من دون تكبد تكاليف إضافية.
- تبني تطبيق نموذج تقديم الخدمات المدعوم بمنتجات الأعمال والموارد التقنية والهيكل الثلاثي للتسليم
- تطبيق طرق عمل حديثة مرنة وسريعة على مستوى البنك بحيث تركز على العملاء
- بناء قوة عاملة ذات خبرة ومهارات رقمية وسحابية لدعم تجهيز البيانات عند الطلب.

## تصاعد تبني القدرات الرقمية



يتم إنجاز 86% من معاملات البنك رقمياً في الوقت الحالي

النسبة المئوية لإجراءات التسجيل عبر الهاتف المتحرك والمشاركات بلغت +20%

زيادة في المستخدمين المسجلين بخدمة payit +100%

تحول ما يزيد عن 90% من عملاء خدمات المعاملات المصرفية العالمية إلى القنوات الرقمية <90%

إشياء منصة  
**بداية أول رحلة للحوسبة السحابية**  
تحول أكثر من 50 من عبء العمل

إشياء  
**الخدمات المصرفية المفتوحة**

إشياء  
**بيانات المؤسسة السحابية**  
وتشغيلها من خلال الحوسبة السحابية

إشياء  
**منصة التقنية السحابية**  
(تدشين أكثر من 500 واجهة لبرمجة التطبيقات وتم طرح ما يزيد على 30% منها في 2020، شاملة تدشين 33 تعمل حالياً على الحوسبة السحابية)

إشياء وتدشين  
**طرق العمل الحديثة والمرنة والسريعة**

إشياء  
**مركز العمليات العالمية في مدينة بنجلور بالهند**

إشياء  
**إعادة هيكلة فريق تقنيات المجموعة**  
(دمج قسم تقنية المعلومات والخدمات الرقمية في إدارة الموارد التقنية للمجموعة وإعادة هيكلتها إلى 10 نطاقات مؤلفة من 118 فريق عمل لتقديم الخدمات)

إشياء  
**تدشين منصة إدارة الخدمات الآنية**  
باستخدام الحوسبة السحابية الأصلية

## مركز البحث والابتكار التابع لبنك أبوظبي الأول

يعود تاريخ إنشاء مركز البحث والابتكار التابع لبنك أبوظبي الأول لشهر أبريل 2018 وتمثلت رؤيته في استلهام ثقافة الابتكار الملموس على مستوى البنك.

سعى مركز البحث والابتكار التابع لبنك أبوظبي الأول منذ تأسيسه إلى تشجيع الأشخاص على التفكير بنمط مغاير لما هو سائد، ومواجهة المشاكل والتصدي لها بطرق ووسائل مبتكرة. تمكن مركز البحث والابتكار التابع لبنك أبوظبي الأول، من خلال تطوير مجموعة من الخدمات في شكل سلع تشمل البحث والابتكار المشترك والتقنية المالية وثقافة الابتكار، من تقديم التطوير والدعم المطلوب لتشجيع ذلك النوع من التحول الثقافي الأساسي المطلوب لتلبية الاحتياجات السريعة المتغيرة للبنك.

### أهم الإنجازات حتى الآن:

- اكتساب وفهم المعلومات المهمة للعملاء من خلال أكثر من 40 مشروعاً بحثياً، ودعم الفرق والمشاريع الهامة في بنك أبوظبي الأول ومساعدتهم على إيجاد تجارب وخبرة أفضل للعملاء
- تمكين فرق عمل بنك أبوظبي الأول من التفكير والعمل بطرق جديدة، والتعاون بشكل إبداعي وحل المشكلات بشكل أكثر فعالية من خلال تنظيم ورش عمل التفكير التصميمي وجلسات العصف الذهني بشكل دوري
- الاستفادة من نظام بيئي قوي للتكنولوجيا المالية "فاينتك"، واستكشاف أكثر من 30 من الحلول ذات الإمكانيات التكنولوجية المالية العالية على الصعيدين الإقليمي والعالمي، وهذا بدوره قاد إلى تحقيق فوائد تقنية جديدة لبنك أبوظبي الأول ولعملائنا
- إطلاق برنامج تدريبي شامل على مستوى البنك مصمم لبناء القدرات ومواءمة المهارات الأساسية بشكل أفضل مع أهداف التحول الرقمي الشاملة للبنك
- استضافت أكثر من 25 حواراً شخصياً وافترضياً عن الابتكار مع قادة الفكر المشهورين عالمياً، حيث تغطي هذه الحوارات مجموعة واسعة من المواضيع بما في ذلك التحول السريع والتكنولوجيا الناشئة وثقافة الابتكار، بهدف بناء عقلية جماعية تتبنى التغيير وتمتلك الشجاعة في مواجهة أية اختلالات يمكن أن تحدث



## أتمتة العمليات باستخدام الروبوت والنمذجة التحليلية والذكاء الاصطناعي

### أتمتة العمليات باستخدام الروبوت

بدأ بنك أبوظبي الأول في 2019 رحلته لتطبيق الأتمتة من خلال إنشاء مركز الأتمتة للتميز، واستهدف أتمتة العمليات بغرض تطوير خدمات العملاء وتجاربهم، فضلاً عن تعزيز الكفاءة خلال الزمن المخصص للرد على طلبات الخدمات، واستجابة لجانحة كوفيد-19 ولمواصلة تقديم الأعمال، فقد خضعت العمليات وطلبات الخدمات، التي تطلبت التفاعل وجهاً لوجه أو زيارات الفروع، إلى عمليات الأتمتة بشكل سريعة. **منذ البداية، تمت أتمتة 118 عملية** حتى نهاية مارس 2021، بفضل التجارب والمهارات التي حققها مركز الأتمتة منذ بدايته، أصبح المركز حالياً قادراً على أتمتة العمليات الأكثر تعقيداً مع تحقيق المزيد من مرونة الأداء والسرعة والمرونة.

### النمذجة التحليلية والذكاء الاصطناعي

يعود تاريخ تأسيس وحدة نمذجة التحليلات والذكاء الاصطناعي إلى عام 2018 وكان الهدف منها تحسين تجربة العملاء ودعم الكفاءات والابتكار وتحقيق معدلات نمو إضافية على مستوى العوائد. منذ ذلك الحين، يطبق علماء البيانات ذوي المهارات والخبرات الممتدة نماذج التحليلات المتقدمة والحديثة فضلاً عن أنماط الذكاء الاصطناعي على مستوى البنك.

- استخدام نماذج التحليلات المتقدمة والبيانات الآتية لدعم العروض التجارية الآتية والمخصصة التي تركز على العملاء.
- دمج البيانات الخارجية لضمان جودة البيانات وزيادة فاعلية أنماط الذكاء الاصطناعي وتعلم الآلة (AIML).
- التحليل الجناحية المتطورة للكشف عن الغش باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وعلم الأدلة الجناحية وخوارزميات النمذجة التحليلية لأنماط السلوك للتحكم المسبق في حالات الغش، وتعزيز إنجاز التحقيق والتحرري المتواصل وبسلاسة تامة عن حالات الغش فيما يقدمه العملاء من بيانات ومعلومات خلال مدة وجيزة.
- استخدام مساعد افتراضي عالمي يجمع ما بين تقنيات معالجة اللغة الطبيعية (NLP) والصوت، وذلك على مستوى مركز الاتصال الخاص بالعملاء.
- استخدام العلامات الحيوية الصوتية للتوثيق السريع وتجربة الخدمات المصرفية عالية الأمان عبر الهاتف.



<sup>1</sup> إجمالي المعاملات الرقمية (الهاتف المحمول + الخدمات المصرفية عبر الإنترنت) كنسبة مئوية من جميع المعاملات التي تتم رقمياً أو في الفروع ومراكز الاتصال

## 2018

- أسست وحدة النمذجة التحليلية والذكاء الاصطناعي
- دشنا قنوات بنك أبوظبي الأول الموحدة للخدمات المصرفية وخدمات الهاتف المتحرك (عقب عمليات الدمج)
- تحويلات الأموال الفورية إلى الهند
- الفتح الفوري لحسابات الادخار والحسابات الذهبية والودائع لأجل
- تدشين مركز البحث والابتكار التابع لبنك أبوظبي الأول - مختبر الابتكار التابع لبنك أبوظبي الأول - وهو عبارة عن منصة تستهدف تطوير منتجات وخدمات وتطبيقات جديدة بالتعاون مع الشركاء والشركات الناشئة ومسرعات الأعمال وخبراء التقنية



### تدشين مركز الأتمتة للتميز

تمت أتمتة 20 عملية بصورة أساسية وهي تركز على تحسين المدة المخصصة لحل أكثر طلبات الخدمات تكراراً على مستوى مجموعة الخدمات المصرفية للأفراد، وذلك لعملاء التجزئة لدى البنك.



## 2019

- التعامل الفوري مع بنك أبوظبي الأول من خلال الخدمات المصرفية المتاحة عبر الهاتف المتحرك
- إدارة بطاقات الائتمان رقمياً
- التجميد الفوري لصلاحية استخدام بطاقات الائتمان وفك التجميد
- التحكم الفوري في البطاقات الإضافية

تمت أتمتة 76 عملية تركز بصورة أساسية على التحقق من مدى الالتزام والامتثال التنظيمي والعمليات ذات الصلة بالبطاقات والقروض على مستوى مجموعة الخدمات المصرفية للأفراد، وما يتصل بخدمات الطلبات لشركة أبوظبي الأول العقارية، وذلك لصالح عملاء العقارات التابعين للبنك.

## 2020

- إطلاق الفروع الرقمية (من دون صراف)
  - إطلاق تطبيق خدمات الهاتف المتحرك للشركات
  - تقديم الدعم للعملاء المستحقين والذين عانوا بسبب جائحة كوفيد-19 وقبول طلباتهم رقمياً لتأجيل تواريخ استحقاق الدفعات
  - استرداد قيمة جوائز بنك أبوظبي الأول استبدالها عبر الهاتف المتحرك
  - تحويلات مالية فورية لحسابات ومحافظ مالية في دول متعددة
  - عروض مخصصة تستند إلى النفقات الشخصية، من خلال الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك
  - بطاقات ائتمان افتراضية فورية
  - خيارات سداد فورية للقروض الشخصية
  - طرح خصائص جديدة لخدمة payit تشمل الآتي:
- « إطلاق مسارات متعددة من خلال خدمة Mastercard Send
  - « سداد رواتب العمال المنزليين عبر خدمة payit
  - « سلف فورية لعملاء "راتبي"
  - « التحصيل المجاني
  - « السوق الرقمية

