



Пока клиенты уходят из банков, но уже сейчас надо думать о том, как эффективно работать с ними, когда они вернуться. Поэтому разработчики банковских систем, несмотря на кризис, продолжают развивать инструментарий и аналитику для фронт-офиса.



Фронт-офис за линией фронта

ПРИЛОЖЕНИЯ фронт-офиса поддерживают все этапы работы банка с клиентом, начиная с момента прихода в банковское учреждение потенциального клиента и заканчивая обслуживанием его продуктов.

Основными игроками на рынке фронт-офисных приложений являются либо разработки зарубежных компаний, либо внутренние разработки самих банков. Зарубежные разработки не удовлетворяют большинству требований украинских банков из-за различий ведения бизнеса, при этом справедливости ради стоит отметить, что существуют фронт-офисные приложения, которые могут быть настроены под каждый банк, но цена на подобные программные комплексы в десятки раз превышает стоимость отечественных АБС. Внутренние разработки украинских банков направлены на реализацию определенных требований одного банка и по определению не могут обеспечить весь спектр потребностей рынка.

Требования, выдвигаемые украинскими банками к фронт-офисным системам, сводятся к простоте, скорости и качеству обслуживания клиента. Это требования, необходимые для успешной работы с клиентами. Однако есть и требования для организации оптимального рабочего процесса сотрудников банка, и здесь список требований расширяется. Это легкость и простота оборудования нового рабочего места сотрудника фронт-офиса, возможность быстрого обучения программному продукту, минимум действий со стороны сотрудника при продаже банковских продуктов, максимальная поддержка пользователя автоматическими проверками вводимой информации со стороны фронт-офисного приложения, наличие автоматизированных «черных списков» клиентов. Все эти требования в своей реализации несут основную цель: сокращение времени на обслуживание клиента, улучшение качества обслуживания и снижение операционных рисков.

Рассмотрим реализацию указанных выше требований на примере проекта *WebBank*, разработанного компанией *Lime Systems*. Проект представляет собой модульный программный комплекс, который состоит на данный момент из шести взаимосвязанных систем: *Анкета клиента*, *Online-заявки*, *Проверки Бюро Кредитных Историй*, *Проверки МВД*, *Расчет класса заемщика*, а также систему по работе с проблемной задолженностью *Collection*. В свою очередь, архитектурное решение, использованное в данном проекте, позволя-

ет разрабатывать новые системы без ущерба развития функционала уже разработанных систем. По своей сути проект является эффективным конструктором анкет клиента, печатных форм, отчетов, процессов принятия решений, прав доступа к данным.

АНКЕТА КЛИЕНТА

ВЕСЬ СОВРЕМЕННЫЙ мир построен на взаимоотношениях с клиентом, и клиент является отправной точкой возникновения любого вида деятельности, лишней раз убеждаясь в уместности фразы «спрос рождает предложение». Какие же возможности предполагает фронт-офис при использовании в банковском учреждении? В первую очередь, это ведение полного, избыточного электронного юридического дела клиента с возможностью хранения произвольного набора реквизитов и данных клиента — от текстовой информации до графических изображений паспорта, справки о присвоении идентификационного кода, образца подписи и др. Разумеется, система, обладающая конфиденциальной информацией относительно всех клиентов банковского учреждения, требует разграничения прав доступа сотрудников банка к данной информации. Ограничивая доступ к тем или иным бизнес-процессам в зависимости от настроек прав доступа, система должна контролировать доступ не только на редактирование групп реквизитов, но и предоставлять возможность персональной настройки с указанием списка реквизитов как на просмотр, так и на редактирование. Гибкость настройки прав доступа дает возможность банку самостоятельно, без обращения к компании-разработчику, выделить различные группы клиентов, ответственных за их идентификацию лиц. Также система позволяет обеспечить автоматизацию предупреждений о необходимости проведения процедуры переидентификации клиентов в соответствии с требованиями 189 постановления НБУ от 14.05.2003 об утверждении Положения по осуществлению банками финансового мониторинга.

Важным является автоматическая проверка срока окончания действия основных документов клиента, вне зависимости от того, будь это паспорт, справка о доходах, лицензия на вид деятельности, доверенность, свидетельство о государственной регистрации. Система, являясь единой точкой ввода информации по клиенту в банке, позволяет сотрудникам банка избежать дублирования ввода данных клиента в различных системах, т. е. после заполнения данных клиента можно осуществить синхронизацию необходимого набора реквизитов с любой внешней системой.

Таким образом, система *Анкета клиента* обеспечивает наличие только актуальной информации по клиенту в целом по банку, при этом любое изменение реквизита фиксируется в системе, и хранится не только само событие изменения, но и предыдущее значение реквизита, что обеспечивает дополнительную безопасность данных клиентов. Существенным дополнением к функционалу системы стало формирование *Дерева поручителей* и *Дерева акционеров*, что позволило осуществлять работу с любым типом связанных лиц в системе. Данные «деревья» подразумевают также контроль участия в капитале друг друга предприятий и выявляют элементы перепоручительства среди клиентов. Любое лицо, связанное с действующим клиентом банка, может не являться непосредственным клиентом банка, однако система позволяет вести данное связанное лицо в системе как *технического* клиента с меньшим набором реквизитов для заполнения. Этот элемент системы удобен тем, что при обращении данного *технического* клиента в будущем в банк сотрудник уже будет обладать определенным набором информации, сможет ее сверить, обновить и тем самым сократить время на обслуживание данного клиента.

ONLINE-ЗАЯВКИ

УПРОЩЕНИЕ процесса работы на начальном этапе с клиентом также сводится к экономии времени и улучшению работы с клиентами. Поэтому важно предоставить удобство, быстроту и простоту работы не только сотруднику фронт-офиса, но и всем сотрудникам, принимающим решение по той или иной заявке.

Евгения Евсюкова,
Начальник отдела разработки
корпоративных продуктов
ЗАО «Донгорбанк»

«Основными задачами внедрения фронт-офисной системы является повышение качества обслуживания клиентов, сокращение времени, выделяемого на обработку их документов, а также снижение операционных рисков при его обслуживании»

Наталья Жирко,
Заместитель начальника Управления
Информационных Технологий
ВТБ Банк Украина Группы ВТБ

«Качество подготовки кадров в отечественных ВУЗах в последнее время достаточно снизилось, и опытным сотрудникам банка приходится тратить всё большее количество времени на обучение новых сотрудников, только что окончивших ВУЗ. В связи с этим одним из требований банков к фронт-офисной системе является обеспечение интуитивно-понятного интерфейса системы, а также исключение человеческого фактора при обслуживании клиентов»



Валентина Крочук,

Вице-президент по вопросам информационных технологий АБ «Диамабанк»

«Наш банк при анализе эффективности деятельности своих сотрудников вынужден строить подобные отчеты практически вручную. Конечно же, в идеальном варианте фронт-офисная система должна позволять автоматически формировать подобные аналитические отчеты по деятельности сотрудников, по времени обслуживания клиента, по продажам банковских продуктов»

Игорь Ткалич,

Начальник службы финансового мониторинга АБ «Укргазбанк»

«Руководство банка заботится не только об улучшении качества обслуживания клиентов, но также и о безопасности деятельности своих сотрудников. Фронт-офисная система в нашем видении должна контролировать действия сотрудников, не давать им права на ошибку, а самое главное не позволить совершить умышленное неправомерное действие»

Настройка процесса принятия решений в данной системе может быть выполнена в разрезе каждого продукта в отдельности. При этом система полностью контролирует процесс, не давая «обойти» тот или иной этап принятия решения, и каждое событие, каждый комментарий ответственного лица фиксируется в системе и является доступным для будущего просмотра истории принятия решения.

Важным свойством системы является предоставление информации при принятии решения не только по клиенту, подавшему заявку, но и по уже существующим в банке продуктам данного клиента, независимо от того, в каком филиале или ТОБО обслуживается данный клиент, отдельно будут отмечены кредиты с элементами наличия проблемной задолженности.

Одним из элементов, реализованных непосредственно в проекте, является ведение «черных списков». Данный элемент позволяет вести собственные «черные списки» телефонных номеров, указанных мест работы и осуществлять автоматическую проверку вводимых клиентских данных. Что же касается «черных списков» по заявкам, то они доступны благодаря хранению истории принятия решений в системе *Online-заявки*.

РАСЧЕТ КЛАССА ЗАЕМЩИКА

РАЗУМЕЕТСЯ, расчет класса может осуществляться по разным методикам, формулам, схемам. В связи с этим система была разработана с возможностью самостоятельной настройки сотрудниками банка той или иной методики расчета класса заемщика с допустимостью хранения предыдущих методик, рассчитанных значений. Также система позволяет настроить автоматический расчет ежеквартального рейтинга при наличии новых форм отчетности за прошедший период.

ПРОВЕРКИ

СИСТЕМЫ проверки клиентов *Проверки БКИ* и *Проверки МВД* предоставляют возможность автоматизации выгрузки данных по клиенту, его сделкам из соответствующих систем и их последующую передачу во внешние системы. При этом проверка клиентов осуществляется также с помощью простого вызова данной проверки без необходимости повторения ввода идентификационных данных клиента.

Система *Проверки МВД* в связи с достаточной дороговизной использования данного сервиса предоставляет возможность хранения истории отправленных запросов к внешней системе, формировать отчеты в соответствии с группами доступа по количеству отправленных запросов, по определенным запросам и другие статистические отчеты. Система *Проверки БКИ* работает с такими бюро кредитных историй, как ПВБКИ и МБКИ, и позволяет оперировать одним пакетом данных по клиентам, направляя его в несвязанные друг с другом внешние системы.

ПРОБЛЕМНЫЕ КРЕДИТЫ

COLLECTION представляет собой продукт, ориентированный на коллекторские службы банков и предоставляет возможность работы на следующих уровнях: *soft*, *hard*, *legal* и дополнительный уровень для работы с партнерскими коллекторскими агентствами — *outsourcing collection*. Непосредственные переходы инцидентов между уровнями определяются операторами коллекторской службы банка, при этом каждый шаг фиксируется в системе.

Soft-уровень обеспечивает автоматизацию общения с клиентом посредством отправки шаблонных *sms*-сообщений, электронных писем, электронных писем с вложениями файлов, подготовки печатных писем для отправки через почтовую службу. Также данный уровень предусматривает осуществление телефонной интервенции к клиенту с помощью голосовой службы банка либо непосредственно оператором *Call*-центра банка, где в последнем случае система предоставляет возможность получения дополнительных контактных данных клиента, его родственников и позволяет оператору оставить свой

комментарий после общения с клиентом. При условии данного обещания клиентом оплатить проблемную задолженность в течение определенного периода, оператору достаточно ввести данный период в систему, после чего система автоматически проконтролирует это событие, и если задолженность не была погашена, то инцидент по данному клиенту снова станет активным и будет доступен для работы с ним. Интервенции могут повторяться и выполняться в произвольном порядке, однако система предлагает базовый алгоритм осуществления интервенций к клиенту.

Hard-уровень помогает коллекторской службе банка автоматически сформировать маршрутные листы с реестром клиентов, информацией по ним. При этом система сгруппирует адреса клиентов по городам, почтовому индексу, районам, улице. Такой подход позволяет предоставить оптимальный маршрут для той или иной мобильной группы коллекторской службы. Далее система предоставит настраиваемый временной интервал для сотрудников мобильной группы (состав которой также утверждается при формировании маршрутных листов) для предоставления комментария в систему по результатам общения с клиентами. В случае превышения данного лимита времени система выдаст предупреждение о превышении сроков рассмотрения инцидента.

Legal-уровень предоставляет возможность настройки шаблонов и подготовки оформленных документов, исковых заявлений для обращения в судебные инстанции.

Уровень *Outsource collection* в своей реализации дает возможность банковскому учреждению вести единый по банку реестр партнерских коллекторских агентств, согласно которому можно передать тот или иной инцидент в работу определенному партнеру. Благодаря использованию подобного единого реестра, система позволяет построить и предоставить статистические данные по каждому из агентств, а именно: количество переданных инцидентов, общая сумма по инцидентам, процент погашения сумм, начисленные комиссионные и т. д. Данный механизм дает возможность оператору выделить наиболее перспективное коллекторское агентство и таким образом максимально увеличить шансы на погашение клиентом проблемной задолженности перед банком. Также в аналитическом плане в системе был разработан механизм подсчета и определения десяти «оптимальных» вариантов интервенций к клиенту, которые привели к быстрому погашению проблемной задолженности.

Таким образом, на примере функционала проекта *WebBank* рассмотрены подходы к реализации фронт-офисного приложения банка, разработанные с учетом исследования разных методологий работы многих украинских и зарубежных банков. Эта информация будет полезна, в первую очередь, банковским работникам, которые стремятся перевести работу с клиентами на новый качественный уровень. При этом надо помнить, что никакая автоматизация не заменит клиенту внимания и симпатий со стороны сотрудника банка. От этого тоже зависит — придет он снова в банк или нет. Особенно сейчас.

[Владимир РЕЗНИК]

руководитель проекта,
компания *Lime Systems*



LIME SYSTEMS АВТОМАТИЗОВАНІ БАНКІВСЬКІ СИСТЕМИ

Технології
успіху

83114, м. Донецьк, вул. Університетська, 80в
Тел.: (062) 385-80-50, 389-23-23
www.lime-systems.com
info@lime-systems.com