

«Кредитная фабрика» в вопросах и ответах

Банкиры давно поняли, что без конвейерной обработки кредитных заявок невозможно вести розничный бизнес. О том, как и для чего банки внедряют «кредитные фабрики», каковы основные требования к подобным системам, на базе каких программных продуктов лучше их строить, может ли банк разработать подобное решение самостоятельно и насколько банкиры довольны работающими у них «кредитными фабриками», рассказывают наши эксперты Екатерина Резникова (директор по управлению рисками Банка «Открытие»), Алексей Кирущенко (руководитель направления NeoflexFrontOffice компании «Неофлекс»), Игорь Таношкин (директор департамента развития банковских технологий Бинбанка), Олег Макарь (Генеральный директор ООО «FBS-Group»), Иван Сильницкий (начальник отдела облачных решений CSBI), Андрей Лепилин (начальник управления бизнес-технологий розничного бизнеса банка «РАЛСИБ»), Юлия Ярошевская (руководитель дирекции «Кредиты» ЦФТ), Алексей Арустамов (директор ООО «Аналитические технологии» (BaseGroupLabs)), Карл Сумманен (вице-президент ВТБ), Виталий Занин (Директор по работе с клиентами и маркетингу ЗАО «ПрограмБанк»), Олег Подкопаев (Управляющий директор Блока Информационные технологии и Бизнес методологии Национальный банк «ТРАСТ»), Сергей Харитонов (директор ООО «Эврика Би Пи О»), Анна Макеева (начальник отдела системного анализа и проектирования ООО «КроСистем»), Дмитрий Ровинский (Директор практики в финансовой отрасли группы компаний Terrasoft).

Можно ли для массового ввода и обработки заявок потенциальных розничных заемщиков использовать «классические» (то есть, «учетные») автоматизированные банковские системы? Если нет, то почему?

Алексей Кирущенко: Скорее нет, чем да. «Классические» банковские системы предназначены, в первую очередь, для выполнения учетных функций, а не для массового ввода и обработки заявок на получение кредита. Имеющиеся в различных АБС возможности, разумеется, предполагают ввод подобных данных, но, как правило, их функциональность сильно ограничена.

Важным преимуществом специализированных кредитных конвейеров является полноценное использование современных промышленных BPM (Business Process Management) средств для автоматизации бизнес-процесса обработки кредитной заявки и BRMS (Business Rule Management System) компонент для всесторонней оценки кредитоспособности заемщика и принятия решения о выдаче ему кредита.

Также необходимо отметить, что в процессе работы кредитного конвейера вводится большой объем подробнейшей информации о потенциальных заемщиках, являющейся избыточной для АБС. В частности, в АБС не нужна информация о заявках и клиентах, по которым было отказано в выдаче кредита, и масса других сведений. Эти ценнейшие данные накапливаются в кредитном конвейере и используются для анализа и разработки новых кредитных продуктов и оптимизации рисков стратегий.

Компания «Неофлекс» изначально пошла по пути разработки универсального фронт-офисного продукта Neoflex FrontOffice, созданного на основе лучших в своем классе компонентов и успешно внедренного в крупнейших банках страны. Модули из состава Neoflex

FrontOffice полностью независимы от любых АБС и внутренних систем банков, и, в то же время, легко с ними интегрируются, так как построены в архитектуре SOA. Это позволяет нашим заказчикам свободно модифицировать ИТ-инфраструктуру банка, продолжая качественную и бесперебойную эксплуатацию внедренных «Неофлекс» фронт-офисных решений.

Карл Сумманен: Теоретически можно, но вряд ли целесообразно «сопрягать коня и трепетную лань». Системы разного класса и проектировались исходя из разных требований. В известных мне случаях такого использования возникали проблемы с производительностью и недостаточной функциональностью АБС для решения задач класса Workflow.

Олег Макарь: Однозначно, нет! В этом и состоит интрига. Классические АБС решают, и достаточно успешно, учетно-расчетную задачу. Для этого они и были созданы. Основная их цель – обеспечить корректное исполнение и отображение банковских операций по продуктам банка и предоставить актуальные данные для анализа финансовой деятельности и отчетности. Цель же организации массового ввода и обработки заявок в розничном кредитовании – реализация и обеспечение производительных и высокоэффективных бизнес-процессов. Эти задачи лежат в разных плоскостях и попытки реализовать необходимые бизнес-процессы в учетно-расчетной системе не могут привести к должному результату, ввиду ее иного предназначения.

Анна Макеева: Для обработки кредитных заявок требуются специальные автоматизированные системы, настроенные на контроль соблюдения регламента рассмотрения заявок с учетом особенностей кре-

дитных продуктов. Такие системы должны не только позволять накапливать информацию о клиентах, но и предлагать инструменты проверки представленной клиентом информации на достоверность и соответствие требованиям кредитной организации. По сути в «кредитной фабрике» должны быть автоматизированы процессы прескоринга и андеррайтинга, которые обычно не входят в возможности «классических» учетных систем. А ведь именно от глубины и качества автоматизации этих процессов будет зависеть эффективность кредитной фабрики в целом.

Дмитрий Ровинский: АБС и кредитный конвейер предназначены для решения разных задач, поэтому использование учетной системы в роли фронт-офисного решения влечет за собой ряд трудностей. Работа с заявками розничных заемщиков предполагает наличие разветвленной структуры точек продаж, включающей в том числе автосалоны, супермаркеты, торговые центры. Этот факт накладывает определенные ограничения на кредитный конвейер.

Во-первых, придется регулировать доступ к данным из АБС для сотрудников точек продаж. Во-вторых, система обработки заявок должна работать быстро при любых нагрузках, на что АБС обычно не рассчитана. В-третьих, процесс приема заявок не должен останавливаться, даже если АБС становится временно недоступной, например, после закрытия дня.

Кроме того, зачастую банк не может повлиять на уровень квалификации сотрудников точек продаж. Группа компаний Terrasoft разработала интуитивно

понятную и простую в использовании систему для того, чтобы снизить риск ошибок и ускорить процесс обработки. АБС на роль такой системы не подходит, так как просто не предназначена для решения фронт-офисных задач.

Алексей Арустамов: Если есть желание «стрелять из пушки по воробьям», то решать задачи ввода и обработки заявок можно и с помощью учетных систем. Куда правильней разделять процессы и применять для каждого специализированные решения вместо изобретений велосипедов. Это правило подтверждают и сами поставщики АБС, предлагая отдельные модули для автоматизации определенных бизнес-процессов.

Классическая АБС, наверно, не лучшим образом подходит для кредитной фабрики. Хотя бы потому, что надо собирать дополнительную информацию, например, хранить данные не только одобренных клиентов, но и отказных, и другую информацию, не интересную с точки зрения учета, но полезную для принятия решений.

Нужна правильная пропорция реализации документооборота и логики принятия решений.

Андрей Лепилин: Модули кредитного конвейера существуют у многих российских поставщиков АБС, и, как правило, их используют в небольших кредитных организациях. В то же время к системам обработки кредитных заявок существуют определенные специфические требования: наличие мощного модуля



Текст:
Андрей
Новиков

XVI ФОРУМ ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ФИНАНСОВОМ СЕКТОРЕ

24 апреля 2014, Москва, Sheraton Palace Hotel

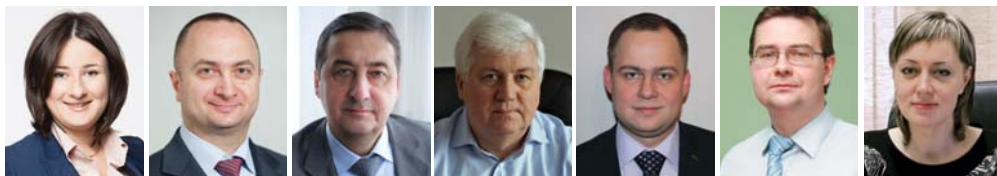
СЕРЕБРЯНЫЕ СПОНСОРЫ

УСЛОВИЯ УЧАСТИЯ:

- менеджменту банков, страховых, факторинговых, инвестиционных компаний и НПФ – участие бесплатное
- представителям ИТ-компаний, поставщикам решений и услуг, консультантам – стоимость делегатского места 27 000 руб. + 18% НДС

Официальные информационные партнеры:

AHConferences • www.ahconferences.com • +7 (495) 790 7815 • it@ahconferences.com



Екатерина Резникова, директор по управлению рисками Банка «Открытие» • **Алексей Кирюшенко**, руководитель направления Neoflex FrontOffice компании «Нео-флекс» • **Игорь Таношкин**, директор департамента развития банковских технологий Бинбанка • **Олег Макарь**, Генеральный директор ООО «FBS-Group» • **Иван Сильницкий**, начальник отдела облачных решений CSBI • **Андрей Лепилин**, начальник управления бизнес-технологий розничного бизнеса банка «УРАЛСИБ» • **Юлия Ярошевская**, Руководитель дирекции «Кредиты», ЦФТ

принятия решения с возможностью визуального программирования алгоритмов, наличие простой системы шлюзования с внешними источниками данных, возможность внешнего доступа к системе (например, через интернет в автомобиле, через планшет), возможность интеграции с CRM-решением. В случае если используется специализированная система, то эти особенности реализуются проще и удобнее, чем в универсальном банковском решении. Необходимо также учитывать, что при большом потоке кредитных заявок возникает серьезная дополнительная нагрузка на вычислительные мощности и на систему хранения данных, что является серьезным аргументом для разделения учетной системы и системы кредитного конвейера.

Игорь Таношкин: Классические АБС, как отечественные, так и зарубежные, выполняют в основном функции бэк-офиса (обслуживание уже оформленных договоров, ведение бухгалтерского учета и формирование отчетности и другие). Как правило, функции предкредитной обработки эти системы не включают. А процесс массового ввода и обработки заявок - это сложный процесс, подразумевающий сбор и анализ данных из самой заявки, бэк-офисных систем, а также специализированных баз данных, необходимые для оценки платежеспособности заемщика и принятия решения о выдаче кредита, а также передачу в АБС банка одобренных заявок для подготовки и открытия кредитных договоров. Не надо пытаться «нагружать» и без того очень важную для банка ИТ-компоненту, такую как АБС, несвойственной ей задачей. Поэтому, с моей точки зрения, использовать АБС для ввода и обработки заявок нецелесообразно.

Сергей Харитонов: До появления устоявшегося термина «кредитная фабрика» банки уже использовали свои или сторонние банковские системы для обработки кредитных заявок. Обычно такая система автоматизировала линейный процесс принятия ре-

шения по заявке. Со временем объем потока заявок вырос, продуктов становилось больше, и потребовалось больше гибкости. Вот тогда и стали применяться «кредитные фабрики».

Использование кредитной фабрики, а не АБС целесообразно при нелинейном процессе обработки заявок, если процесс периодически корректируется (по результатам продаж, внутренних факторов и пр.), если происходит периодический запуск новых продуктов, имеющих свои уникальные свойства. В случае изменения процесса, его коррекции и при запуске новых процессов с использованием кредитного конвейера часто вообще не потребуется доработка АБС.

Юлия Ярошевская: Применять АБС в массовом кредитовании можно, но использование классических учетных систем в данном конкретном случае несет ряд недостатков. В частности, в классических АБС довольно неудобная эргономика и, как следствие, необходимо обязательное обучение специалистов банка навыкам работы с такими системами.

Мы постарались ликвидировать данные недостатки - в системе «Новый ЦФТ-Банк» органично интегрирован бэк-, мидл- и фронт-офисный функционал. Операционист начинает работу в Едином окне с интуитивно понятным интерфейсом. В этой функциональной области способны работать даже неопытные сотрудники. В Едином окне можно путем нажатия лишь нескольких кнопок и подать заявку на рассмотрение кредита (кредитный фронт), и обслужить клиента (операционный фронт).

Имея большой опыт интеграции системы ЦФТ-Банк с системами других разработчиков, мы сегодня убеждены в том, что решения для выполнения задач бухгалтерского учета, аналитики, продаж продуктов и обслуживания клиентов должны быть на одной платформе. Это - идеальный вариант, который позволяет минимизировать ошибки при интеграции решений, существенно сократить количество сопро-



Алексей Арустамов, директор ООО «Аналитические технологии» BaseGroup Labs • **Карл Суммаев**, вице-президент ВТБ • **Виталий Занин**, Директор по работе с клиентами и маркетингу ЗАО «ПрограмБанк» • **Олег Подкопаев**, Управляющий директор Блока Информационные технологии и Бизнес методологии Национальный банк «ТРАСТ» • **Сергей Харитонов**, директор ООО «Эврика Би Пи О» • **Анна Макеева**, начальник отдела системного анализа и проектирования, Компания: ООО «КроСистем» • **Дмитрий Ровинский**, Директор практики в финансовой отрасли группы компаний Tetrasoft

вождаемых систем в банке и, как следствие, штат обслуживающих данные системы сотрудников ИТ-подразделений, повысить скорость внедрения полного сквозного бизнес-процесса банка под ключ. И, что очень важно, производительность системы при этом не страдает.

Олег Подкопаев: Принципиальных ограничений к использованию классической АБС в качестве основы для кредитной фабрики в общем нет, особенно, если в банке основная часть бизнес-функций реализована на одной АБС, что в общем достаточно распространенная практика, особенно для малых и средних банков. С другой стороны, организация работы кредитного конвейера - задача не вполне профильная для учетной системы, и ее лучше решать на средствах, имеющих в себе встроенные функции настройки разветвленных бизнес-процессов и интеграции. К тому же, в зависимости конечно от размера банка, необходимо учитывать и нагрузку на систему с точки зрения достаточно большого количества пользователей, что характерно для розничного кредитования.

Виталий Занин: Автоматизированные банковские системы обычно не обладают необходимыми возможностями как в части автоматизации документооборота (самого бизнес-процесса обработки заявки), взаимодействия с внешними системами (кредитные бюро, информационные базы, системы телекоммуникации), так и в части функциональности поддержки принятия решений (скоринговые модели, расчет максимально возможной кредитной нагрузки и т.п.).

Помимо этого, с нашей точки зрения, крайне желательно, чтобы база данных «кредитной фабрики» велась независимо от базы данных АБС. Это связано с тем, что в базе данных «кредитной фабрики» обычно хранится большой объем информации по лицам, которые не являются клиентами банка. Кроме общей информации, это скан-копии документов, фотогра-

фии, аудиозаписи телефонных переговоров и т.п. Функционирование и обслуживание базы данных АБС и «кредитной фабрики» должно быть разделено.

Кроме того, если «кредитная фабрика» поддерживает web-интерфейс, то банк может дать заемщикам возможность подачи заявок и отслеживания их рассмотрения через интернет без необходимости выполнения доработок в приложениях дистанционного банковского обслуживания. А такое использование системы предполагает, по соображениям безопасности, ее четкое выделение в составе информационной системы организации и обеспечение безопасности всех каналов доступа и взаимодействия с другими системами.

Иван Сильницкий: Классическая АБС является учетной системой, в которой обрабатываются данные только по действующим или бывшим клиентам Банка. Потенциальные клиенты (заявки) и сделки (договора) в АБС не являются предметом учета. При внедрении фронтального решения для обработки кредитных заявок это как раз и является одной из ключевых точек интеграции: данные по клиенту и заявке передаются в АБС для регистрации, как только кредитная заявка переходит на стадию регистрации договора, а клиент из потенциального становится действующим. До этого момента данные по потенциальному клиенту содержатся только во фронтальной системе.

Екатерина Резникова: Использование учетных систем для конвейерной обработки заявок неэффективно, поскольку для учетных систем этот функционал не является базовым. Усложнение конфигурации учетных систем доработками непрофильного функционала, как правило, приводит к ряду проблем. В первую очередь, это проблемы с производительностью, сопровождением. На наш взгляд, приоритетнее работать с системами, которые используют мировой опыт в реализации конвейерных процессов и в

которых предусмотрен стандартный функционал по массовой обработке заявок.

- Может быть, для организации обработки потока заявок получится использовать CRM-системы? Ведь они разрабатываются именно для автоматизации процесса продаж... Или, возможно, банковские ИТ-специалисты могут разработать такое приложение самостоятельно, на базе популярных доступных платформ?

Юлия Ярошевская: Мы считаем это не оптимальным. Сегодня, к сожалению, на рынке нет промышленных CRM-систем, которые полностью бы покрывали бизнес-потребности различных банков. CRM-системы, как правило, «заточены» под работу менеджеров по продажам. Настраивать в такой системе процессы рассмотрения кредитных заявок и обслуживания клиентов очень трудозатратно. Собственная разработка подобной системы банком тоже имеет свои «минусы». Такое решение будет полностью учитывать потребности банка в момент внедрения, но далее вероятны проблемы. В промышленных решениях разработчики учитывают тенденции рынка и развивают систему параллельно с ними. Каждый раз, получая новую версию системы, банк получает новые возможности, которые можно сразу интегрировать в бизнес-процесс. А вот дальнейшее развитие собственной системы банк может ожидать долго.

Также при разработке процесса рассмотрения кредитных заявок in-house высок риск мошенничества со стороны ИТ-службы. Система превращается в «черный ящик», который работает по написанному разработчиком алгоритму. Нельзя не учитывать еще и риск сильной зависимости от команды разработки, которую в любой момент могут перекупить конкуренты.

В «Новом ЦФТ-Банке» мы предложили банкам механизм, посредством которого бизнес-технологии кредитной организации, без привлечения ИТ-специалистов, самостоятельно могут настроить бизнес-процессы рассмотрения кредитных заявок, принятые в банке. В том числе, настроить различные модели принятия решения в зависимости от портрета клиента и параметров продукта.

Карл Сумманен: CRM-системы лучше подходят для поддержки процессов обработки заявок, чем АБС, но также не являются идеальным решением (кроме случаев, когда в CRM-системе специально реализована функциональность для обработки заявок). Все-таки обработка кредитных заявок - это подпроцесс принятия решения, т.е. выделенная часть процесса продаж.

Олег Макарь: CRM-системы решают определенный круг задач, безусловно важных для бизнеса банка. Однако, это только часть вопросов, которые должны быть решены при организации бизнеса розничного кредитования. И именно поэтому CRM-системы не могут быть в основе построения «кредитной фабрики». Слишком слабым будет фундамент у построенного таким образом решения. Напротив, кредитная фабрика должна быть интегрирована и взаимодействовать с CRM-системой банка. С одной стороны, это поможет выявлению и привлечению новых клиентов, а также расширению продаж уже существующим клиентам, а с другой, необходимо постоянное пополнение и актуализация информации о клиентах банка в CRM-системе из кредитной фабрики для дальнейшего ее анализа и использования для наращивания продаж.

Алексей Кириушенок: Целями использования CRM в основном являются сбор и накопление данных о клиентах и истории взаимодействия с ними, автоматизация маркетинговых кампаний и т.д. В то же время, функции по обработке потока заявок на получение кредита для CRM-систем не свойственны. Здесь необходимо специализированное решение, подходящее для автоматизации именно массового кредитования.

Сергей Харитонов: Для обработки кредитных заявок необходим workflow, присущий системам BPM (Business process management). Не все CRM имеют в своём составе BPM. Более того, если BPM и имеется, то он в большинстве случаев ориентирован на внутренние сущности системы (клиентов, лидов, сделок, воронку продаж). Здесь же идёт не процесс продажи, а процесс принятия решения по клиенту. CRM система может быть интегрирована с кредитным конвейером, как для отображения статуса заявки, так и как источник данных для принятия решения по заявке.

Виталий Занин: Универсальные CRM-системы можно рассматривать как один из вариантов платформы для реализации «кредитной фабрики».

Именно «один из». ИТ-специалисты могут разработать такое решение и при помощи менее сложных инструментов. Трудозатраты на разработку при этом, скорее всего, будут сопоставимы, так как универсальные CRM-системы, как правило, очень громоздки.

В то же время финансовые затраты могут быть снижены за счет того, что не будут затрачиваться средства на саму CRM-систему, в том числе на ее неиспользуемую в конкретном решении функциональность.

Использовать CRM-систему в том случае, если банку в обозримой перспективе нужен только кредитный конвейер – невыгодно.

Преимущества CRM-систем проявляются, когда требуется синхронизация информации по клиентам из многих источников. Если у банка централизованная АБС, где есть вся информация о клиенте, то многие преимущества CRM сходят на нет.

Иван Сильницкий: Наш опыт показывает, что для создания фронтального решения и построения кредитных конвейеров в банках очень часто используют базовую платформу CRM-систем. Это связано с тем, что CRM-функциональность по умолчанию включает учет и управление продажами. И настройка кредитного конвейера становится логическим продолжением наращивания функционала, который позволяет учитывать продажи всех банковских и партнерских продуктов, а также настраивать детализированные процессы для тех продуктов, которые являются стратегически важными для банка и наиболее востребованными среди клиентов. Так, наша система обработки кредитных заявок Оперативный кредит (CSBI OK) может быть использована как независимое фронтальное решение, так и в качестве дополнительного модуля различных CRM-систем, где присутствует необходимость в наличии гибко настраиваемого функционала, реализующего процесс выдачи кредитных продуктов. Наше инновационное облачное решение уникально тем, что внедрение системы в

Банке проходит просто и быстро: банк регистрируется, получает доступ к системе и выдает кредиты.

Анна Макеева: Использование CRM-систем может быть весьма эффективно в аспектах заведения анкеты клиента при оформлении заявки на кредит. Далее электронная анкета может быть автоматически транслирована в специализированную систему, где рассматривается заявка и выносится решение о целесообразности работы с клиентом. Результат рассмотрения заявки автоматически передается обратно в CRM-систему для информирования клиента о принятом решении. Это «лучшая практика», с которой мы сталкиваемся последние годы при внедрении своих решений для обработки и проверки кредитных заявок.

Олег Подкопаев: Инструментом для реализации кредитной фабрики в принципе может быть что угодно, включая CRM (достаточно распространенным решением для крупных банков является кредитный фронт на Siebel), BPM, системы документооборота (как более общий случай CRM), просто можно написать с нуля на любом языке программирования.

Использование CRM обосновано наличием в нем достаточно большого набора базовых функций, ориентированных на работу с клиентом. Однако, по факту, реализация дополнительного банковского функционала и документооборота делает систему достаточно тяжеловесной, а отсутствие встроенных



AHConferences
www.ahconferences.com

XII КОНФЕРЕНЦИЯ «ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В СТРАХОВАНИИ»

27 марта 2014, Москва, Sheraton Palace Hotel

СЕРЕБРЯНЫЕ СПОНСОРЫ











УСЛОВИЯ УЧАСТИЯ:

- Для менеджмента и руководителей ИТ-служб страховых компаний участие бесплатное
- Для поставщиков ИТ-решений и услуг – 27000 руб. + 18% НДС

Ведущий информационный партнер:



Информационный ИТ-партнер:



Информационные партнерки:



Информационные партнерки:



ИЗДАТЕЛЬ:



ИПОТЕКА КРЕДИТ:



AHConferences • www.ahconferences.com • +7 (495) 790 7815 • it@ahconferences.com



AHConferences
www.ahconferences.com

XIII ФОРУМ BUSINESS INTELLIGENCE

26 марта 2014, Москва, Sheraton Palace Hotel



УСЛОВИЯ УЧАСТИЯ:

- Для ИТ-руководителей и бизнес-руководителей компаний-потребителей ИТ-услуг и BI-решений **участие бесплатное**
- Для поставщиков ИТ-услуг и BI-решений – **27000 руб. + 18% НДС**

Ведущий информационный партнер:



Информационный ИИ-партнер:



Информационные партнеры:















AHConferences • www.ahconferences.com • +7 (495) 790 7815 • it@ahconferences.com

позволяют банку сразу начать работу в системе. При необходимости, банк может собственными силами произвести дополнительные настройки, так как CSBI OK гибко и быстро кастомизируется под любые специфические требования бизнеса.

Игорь Таношкин: Так называемая «кредитная фабрика» по сути — это централизованная автоматизированная технология кредитования, которая включает целый ряд компонентов, а именно: сам процесс кредитования, начинающийся от момента прихода клиента в офис банка за кредитом до его выдачи, комплекс ИТ-систем, специалистов банка, осуществляющих процедуры предкредитной обработки и принятия решений.

Если говорить о связке розничного фронт-офиса с бэк-офисным розничным решением, то там, конечно, нет ни полноценной подсистемы управления процессами с возможностями организации интеграции, ни самой системы принятия решений — Decision Agent.

Алексей Арустамов: Сегодня банкам надо не просто быстро выдавать стандартные кредиты на стандартных условиях, но и учитывать особенности каждого клиента.

Управление оттоком, кросс продажи и клиентская аналитика — все это выходит за рамки стандартной АБС и ближе по функционалу к CRM системам. Поэтому следующей ступенью развития отношений между банком и потребителем является создание персонализированной системы, где предложения поставщиков будут тесно связаны с потребностями клиентов, где минимизировано время рассмотрения заявки и количество сотрудников, принимающих решения, где большинство процессов автоматизировано и т.д.

Масштабируемость и производительность обязательны для всех систем, так что в этом плане требования к кредитной фабрике не отличаются от требований к любым другим системам.

Олег Подкопаев: Кредитная фабрика является набором функциональных блоков и, самое главное, настраиваемых бизнес процессов, позволяющих реализовывать различные варианты продуктов и каналов продаж. Ядром кредитной фабрики является бизнес процесс, позволяющий вовлекать различные функции и подразделения в рамках процессирования кредитной заявки.

Связка фронта и бэка позволяют технологически разнести различные функциональные блоки через парный интерфейс, и в принципе ничем, кроме, может, производительности, не отличается от монолитного решения. Однако если внутри каждого «офиса»

есть возможность настраивать гибкие бизнес-процессы, а также интегрировать с внешними системами (а без, как минимум, БКИ в рознице не обойтись), то в теории, это тоже может быть квалифицировано как кредитная фабрика.

Екатерина Резникова: Современные решения отечественных поставщиков действительно реализуют многие принципы организации кредитных фабрик. Основное отличие связано с применением и внедрением таких решений. Сегодня большинство банков используют старые системы, так или иначе реализующие процесс выдачи. И основное искусство здесь заключается в том, чтобы правильно и, главное, полностью внедрить новую систему.

Дмитрий Ровинский: Решение для фронт-офиса должно оказывать пользователю информационную поддержку: консультировать на каждом шаге продажи и вести его по этапам процесса оформления заявки вплоть до подписания договора. Для этой цели могут использоваться различные инструменты. Например, решение BPMonline Bank содержит предварительно настроенные бизнес-процессы, которые направляют действия пользователя, гарантируя быстрое и качественное выполнение задачи. Надстройкой над АБС, которая позиционируется как фронт-офис, не позволяет эффективно решать эти задачи, так как зачастую обладает сложным интерфейсом и не содержит механизмов управления процессами.

Виталий Занин: Есть разные розничные фронт-офисы, далеко не все они поддерживают процесс предкредитной обработки по широкому списку кредитных продуктов и его гибкую модификацию «на ходу».

Кредитная фабрика, будучи дополненной «единым окном» обслуживания и системой риск-аналитики, в основном и составляет функционал розничного фронта для средних банков. Мы предлагаем такое комплексное решение под наименованием «Универсальный офис банка».

Те же «фронты», которые содержат весь возможный функционал, как правило, отличаются высокой ценой и длительностью проектов интеграции.

Наш «Универсальный офис» - решение для СМБ сегмента, с соответствующими для этого сегмента параметрами цены и длительности проекта.

Алексей Кириушенко: Зачастую разработчики классических АБС создают свои модули обработки кредитных заявок, используя ту же архитектуру, технологии и средства разработки, что и при создании самой АБС. Это делает невозможным применение в них современных технологий, развивающихся очень быстро.

Использование в «Кредитном Конвейере» Neoflex FrontOffice лучших в своём классе современных промышленных решений (BPM, BRMS, ESB и т.д.) дает возможность быстро модифицировать бизнес-процессы, выводить на рынок новые продукты, подключать новые каналы продаж и т.д.

Независимость специализированных кредитных конвейеров от АБС дает возможность эксплуатировать их в связке с разными автоматизированными системами. Поэтому в случае замены каких-либо бэк-офисных систем на новые процесс кредитования не изменяется и не прерывается.

Юлия Ярошевская: «Кредитная фабрика» в реализации ЦФТ — это технологическая поддержка всех этапов работы с клиентом в части оформления кредитного продукта. Все может начинаться от заявок, пред-одобренных «Машиной рекомендаций», которая по настроенным алгоритмам, на основанииведенческих характеристик клиента и пакету используемых им продуктов, формирует список именно тех продуктов, которые могут заинтересовать клиента. Далее клиенту на сотовый телефон приходит SMS об одобренном кредите. Человеку достаточно прийти в офис банка с паспортом и получить деньги. Также в системе поддерживаются процессы, связанные с привлечением клиентов, анализом клиентской базы, выполняется полный мониторинг выданных банком кредитов.

В зависимости от политики банка по разным продуктам, система позволяет настроить как полностью автоматический процесс приема решений по кредитным заявкам, так и ручной режим. Дополнительным плюсом является встроенная сквозная система лимитов, которая резервирует суммы под одобренные заявки, контролирует лимиты на одного заемщика или группу заемщиков по всем кредитным продуктам в банке.

В нашей кредитной системе мы «ликвидировали как класс» необходимость физического перемещения бумажных досей клиентов от службы к службе. Если возникнет необходимость обратиться к оригиналам документов, всегда можно открыть виртуальный скан-образ. Это достигнуто за счет ведения единого досей для бэка и для фронта. На любом этапе оформления кредита — будь то рассмотрение заявки, обслуживание клиента, или плановые проверки, можно поднять первичное досье клиента, посмотреть всю историю работы с клиентом, начиная от предварительной заявки, заканчивая качеством обслуживания долга.

Олег Макарь: Кредитная фабрика отличается полнотой и интегрированностью решения. Не секрет, что многие банки потерпели фиаско в попытке старта или расширения розничного кредитования именно ввиду того, что они не уделяли должное внимание всем аспектам автоматизации и организации этого

ABBYU®

УЗНАЙТЕ, КАК СОКРАТИТЬ
ЗАТРАТЫ НА ОБРАБОТКУ
ДОКУМЕНТОВ В БАНКАХ

Опыт реализованных
проектов

Экономический эффект
от внедрения

Новейшие технологии
ввода данных

19/03/2014

Центр современного дизайна и инноваций
MOD Design
Москва, Малый Конюшковский пер., дом 2

Подробная информация на сайте
www.abbyu.ru/dcforum2014

бизнеса, что и привело к недостаточной эффективности и производительности процесса. По нашему мнению, кредитная фабрика должна полностью покрывать и связывать все бизнес-процессы, касающиеся бизнеса розничного кредитования банка, а именно: быстрая настройка и вывод в продажу новых продуктов, заведение и обработка заявок, скоринговая оценка, мониторинг, верификация, принятие решения и выдача кредита, широкий канал приема погашений, мониторинг мошенничества, мониторинг и обработка просрочек, сбор задолженностей, вплоть до возврата и погашения просроченных кредитов. При этом требования производительности и масштабируемости тоже должны быть обеспечены. Именно так мы реализовали наше решение.

Анна Макеева: Основной целью кредитной фабрики должна быть задача проверки заявок по различным критериям и правилам с учетом политики кредитной организации: заявка на входе и решение (или рекомендация) по заявке на выходе. Система должна быть максимально быстрой и эффективной, выдерживать поток заявок, а также позволять гибко и оперативно настраивать эти правила. А для этого нужны специфические инструменты, которые не входят в понятие «классического» бэк-офиса, нацеленного на контроль исполнения обязательств клиентами. Тем самым в простой связке фронт-офиса с бэк-офисом процесс проверки информации еще до заключения договора с клиентом может быть очень размытым, трудно модифицируемым.

Сергей Харитонов: Если сравнивать с автомобилем, то АБС — это двигатель, трансмиссия и КПП, а кредитная фабрика — это скорее навигационная система, позволяющая быстрее добраться из пункта А в пункт Б. Иными словами, быстрее выдать кредит, быстрее запустить новый продукт, значительно сократить time-to-market.

Кредитная фабрика может быть как модулем АБС, так и отдельным приложением со своим интерфейсом (обычно web). Она должна быть интегрирована с АБС и рядом других систем (кредитная история, скоринг и пр.). Кредитная фабрика должна иметь конструктор процессов, позволяющий компоновать процесс обработки заявки из нужных стадий.

- Каким специфичным требованиям должна удовлетворять кредитная фабрика для бизнес-процессов обработки заявок по разным типам розничных кредитных продуктов, от карт до автокредитов? Можно ли совместить все эти кредитные продукты в одном кредитном

конвейере (возможно, с небольшими специфическими стадиями прохождения заявки)?

Юлия Ярошевская: Мы считаем, что не просто можно, а необходимо. Мы предлагаем гибкий механизм настройки, который направит заявку по тому или иному маршруту — в зависимости от специфики продукта и клиента. Например, по экспресс-кредитам в большинстве случаев решения принимаются за 15 минут (если клиент стандартный), а по ипотеке — от 1 до 5 дней. Преимущества единой системы — это общий комплект документов по клиенту, хранящийся в системе.

Также нередки случаи, когда банку необходимо одобрить связанные кредиты. Например, клиент одновременно обратился за ипотекой и потребительским кредитом на ремонт приобретаемой недвижимости. Неотъемлемой частью современной системы принятия решения по кредитным заявкам должна быть возможность централизованно обрабатывать одной или несколькими службами андеррайтинга заявки, поступающие от всех филиалов. Это позволяет банку экономить на издержках. В случае недостаточности лимита полномочий по принятию решения по сумме или, например, ввиду имеющегося у клиента кредита, заявка легко переводится по настроенному маршруту на кредитный комитет филиала или головного офиса в зависимости от настроенного бизнес-процесса. Многие процессы/проверки можно настроить в автоматическом режиме, что тоже позволяет сократить ручной труд и снизить издержки.

Игорь Таношкин: На мой взгляд, для любого из перечисленных типов розничных кредитных продуктов потребованы такие составляющие как мультиканальность, когда заявка может быть инициирована как сотрудником точки продаж или контакт-центра банка, так и самим клиентом через различные каналы дистанционного обслуживания (интернет-банк, сайт банка, партнеры банка и т.п.), наличие механизмов интеграции с различными источниками для сбора требуемой для принятия решения информации, умение делать подбор «лучшего» продукта, встречные предложения клиенту. В рамках кредитного конвейера крайне важно автоматизировать такие процедуры, как создание кредитного договора и других необходимых документов для оформления отношений с клиентом, информирование клиента о принятом решении и т.д.

Кроме того, кредитная фабрика должна быть «гибкой» — подстраиваться под требования рынка, уметь выявлять «узкие места» в соответствующих процессах и быстро перестраивать процесс для их устранения, ну и, конечно, быть масштабируемой и отказоустойчивой.

На мой взгляд, чтобы обеспечить этот список «умений и навыков», нужно создавать кредитный конвейер для всей продуктовой линейки банка, опираясь на единый специализированный инструмент по реализации бизнес-процессов, на единое интеграционное решение. А при выполнении настройки разных продуктов необходимо максимально «переиспользовать» отдельные элементы и компоненты из числа уже реализованных — то есть придерживаться принципов идеологии SOA.

Такой подход, с моей точки зрения, позволит как минимизировать суммарные издержки банка, так и обеспечить решение такой важной задачи для бизнеса, как кросс-продажи.

Анна Макеева: Совместить, безусловно, возможно и необходима, чтобы управлять одной системой, а не несколькими разрозненными. В наших автоматизированных системах для каждого кредитного продукта могут быть настроены свои специфические этапы обработки заявок. Для каждого продукта настраивается объем правил проверки, через которые должны проходить заявки, настраиваются специфические пороговые значения правил отсеивания для разных типов заявок и маршруты опроса дополнительных информационных источников. Все это реализуется в рамках одной автоматизированной системы с едиными инструментами администрирования, позволяющими

ми оперативно модифицировать контуры проверки различных кредитных заявок.

Олег Подкопаев: Как раз именно в этом и есть задача кредитной фабрики. Типология продукта и канала продаж должна быть прозрачна с точки зрения архитектуры и технической реализации. Изменения реализуются исключительно за счет настройки бизнес-процессов. Требования по производительности, продуктовой гибкости, масштабируемости, безопасности и т.п. должны быть максимально универсальными. В ином случае будет невозможно обеспечивать динамику развития бизнеса.

Алексей Арустамов: «Кредитная фабрика» должна отвечать тем требованиям, ради которых и целесообразно ее внедрять: автоматизированная обработка данных, централизованный и стандартизованный процесс принятия решений, минимальные затраты по времени и ресурсам. При этом главной целью, как уже было сказано выше, является удовлетворение конкретных потребностей конкретного клиента.

Помимо этого, система должна уметь определять необходимые стадии обработки заявки согласно бизнес-процессам не только для различных типов кредитов, но и для категорий клиентов, отделений или фаз луны. Для каждого типа или категории существуют свои правила принятия решения, которые должны быть заложены в систему, при этом крайне

Call Center World Forum
expo and conference

CCWF

18-19
MARCH

Radisson
Slavyanskaya
Moscow 2014

КЛЮЧЕВЫЕ ТЕМЫ
СТРАТЕГИЯ • УПРАВЛЕНИЕ • ПЕРСОНАЛ • КЛИЕНТЫ
АУТСОРСИНГ • ПРОДАЖИ • ТЕХНОЛОГИИ

СРЕДИ СПИКЕРОВ ФОРУМА
Ирина Ларина, Газпромбанк
Ирина Акулова, СК Альянс
Денис Карелин, Приватбанк
Наталья Баукова, АйМаниБанк
Алесь Филчина, Русский Стандарт
Страхование
Олег Зельдин, Apex Berg
Елена Никишина, БИИБАНК
Евгения Караван, MeLife Alico
Юрий Снарский, Русфинанс Банк
Эльмира Фахрудинова, Быстроденьги

СКИДКА 10%
на участие
по промо-коду:
ABAJOUR

www.ccwf.ru
+7 495 995 80 80
ccwf14@ccwf.ru

важна «горячая замена» одних моделей на другие в случае изменения политики.

Виталий Занин: Автоматизацию процесса принятия решения по заявкам на выдачу кредитов всех типов (от ипотечных до потребительских) наиболее эффективно производить в рамках одной информационной системы. Это позволит при принятии решения учитывать информацию по ранее рассмотренным заявкам того же лица (или лиц, связанных с ним), а так же по заявкам на разные продукты, поданным почти одновременно.

В случае же, если обработка заявок будет вестись в различных системах, то их придется стыковать между собой. Со всеми вытекающими отсюда затратами и возможными ошибками.

Кроме того, это позволяет банку расширить спектр предложений для клиента из различных продуктовых линеек в рамках частичного одобрения или кросс-продаж.

Разумеется, система, которая автоматизирует процесс принятия решения по кредитам разных типов, должна обеспечивать возможность организации различных схем обработки заявок по продуктам разных типов. И не только в части набора стадий прохождения заявки, но и обеспечивать различные наборы вводимой и хранимой информации, применение различных аналитических методик, различные наборы запросов к внешним системам, различные бизнес-процессы при обработке заявки внутри банка с различающимися наборами задействованных подразделений и исполнителей.

Алексей Кирюшенко: Основными преимуществами специализированных решений класса «Кредитный Конвейер» являются быстрое действие при обработке кредитных заявок, точное выполнение процедур для сбора данных о клиенте и принятия качественного решения о выдаче кредита, а также возможность гибкой перестройки бизнес-процессов путем добавления новых этапов, исключения ненужных или модификации существующих.

По каждому виду кредитования есть пул схожих данных, требуемых в ходе рассмотрения кредитной заявки (информация о заемщике, документы, сведения о доходах, месте работы, семье, кредитная история, долговая нагрузка и т.д.), однако, в отдельных случаях обязательно требуется или в зависимости от полученных данных может запрашиваться дополнительная информация, например, по поручителям, залого, глубине проверки заемщика и др. Поэтому, если сравнивать объем собираемых и оцениваемых сведений для, например, потребитель-

ского экспресс-кредитования, автокредитования или ипотечного кредитования, разница будет ощутима. Объединение в единой модели данных от различных бизнес-процессов приводит к кардинальной избыточности собираемых данных и, как следствие, к качественному усложнению и удлинению процесса рассмотрения кредитной заявки. Успешная практика построения подобных решений в банках показывает, что оптимальным подходом является создание отдельных видов кредитных конвейеров.

Олег Макарь: Кредитная фабрика должна позволять настраивать бизнес-процессы обработки заявок для каждого кредитного продукта индивидуально, поскольку для обработки разных продуктов необходимы, как минимум: различный набор данных в анкете, различные скоринговые критерии, различный состав специалистов, принимающих участие в обработке и принятии решений, а также, различная последовательность этапов и набор действий бизнес-процесса. Современный кредитный конвейер должен позволять обрабатывать бизнес-процессы для всех и любых кредитных продуктов в соответствии с их индивидуальными настройками. Наше решение позволяет сделать это легко и просто, причем без привлечения программистов банка и разработчика.

Андрей Лепилин: Как правило, возможность настройки кредитных подпроцессов внутри одной системы является обязательным реквизитом любой автоматизированной кредитной фабрики. Исключением может выступить только система массового выпуска и рассылки кредитных картонных продуктов с упрощенной системой принятия решений – вне стандартного кредитного конвейера.

Дмитрий Ровинский: В первую очередь кредитная фабрика – это BPM-решение, позволяющее выстроить единый кредитный конвейер для любого типа продукта, будь то потребительский кредит, залоговый кредит или ипотека. Конечно, в зависимости от типа продукта, уровня принятия решения, наличия объекта залога и других параметров будет использоваться своя ветка бизнес-процесса. При этом сложная структура алгоритма обработки должна быть скрыта от пользователя, которому предлагаются лишь экранные формы с необходимыми полями и информацией.

Карл Сумманен: Объединить, возможно, и лучше, если процессы для разных продуктов объединены на базе единой платформы. Это позволит более эф-

фективно использовать какие-то общие элементы. Чтобы такое объединение было возможно, платформа должна обладать достаточной гибкостью в части реализации разных процессов и форматов заявок.

Иван Сильницкий: В общем случае разные кредитные продукты можно объединить в один кредитный конвейер, но обычно в каждом банке существует своя специфика, требующая разделения кредитных конвейеров под разные типы продуктов. Наш опыт показал, что в кредитной фабрике должна быть реализована гибкая настройка таких параметров кредитного конвейера, как маршрут прохождения заявки, состав собираемых документов, а также ставки от параметров заявки и данные скоринга.

Екатерина Резникова: Безусловно, конвейер или базовый бизнес-процесс обработки заявок внутри системы должен быть единым с точки зрения управляемости процессов и стандартизации подходов обработки.

Для некоторых продуктов, таких как ипотека и автокредиты, необходимо предусматривать дополнительные стадии обработки.

Сергей Харитонов: Кредитная фабрика должна позволять запускать разные типы процессов обработки (workflow template) для каждого продукта. Использование отдельного типа процесса позволяет учесть специфику продукта, его уникальные условия, позволяет указать только те стадии, которые необхо-

димы для обработки заявки по данному продукту, что ускоряет принятие решения по заявке.

Если совместить в одном кредитном конвейере (в одном типе процесса обработки заявки) все продукты, то резко возрастает трудоёмкость первоначальной разработки, администрирования и дальнейшего развития системы, так как на многих стадиях одного процесса приходится учитывать особенности каждого продукта. А добавление новых продуктов в таком случае вообще будет большой проблемой. Совмещение продуктов целесообразно при минимальных различиях – когда процессы обработки заявок по продуктам совпадают на 90%.

- Насколько гибко кредитная фабрика должна позволять менять бизнес-процессы обработки заявок (удалять или включать дополнительные стадии, в том числе, ручной обработки или запросы к внешним системам)?

Алексей Арустамов: Ответ очевиден: настолько, насколько это возможно. Изменять правила обработки заявки необходимо на лету, и это обязательная плата за клиентоориентированность продукта. Хорошим подходом является «Champion/challenger» - механизм тестирования новых моделей перед внедрением на небольшом проценте входящего потока заявок.

Анна Макеева: Гибкость настроек должна быть максимально возможной. Настройки должны быть простыми и понятными для бизнес-пользователей,



Мастер-класс из серии Уроки ICC с Гари Коллиером Актуальные вопросы ISBP 2013

Гари Коллиер (Gary Collyer): являлся техническим советником Комиссии ICC по банковской технике и практике; руководил редакционной группой по ISBP; возглавлял рабочие группы по пересмотру правил UCP и разработке правил URBPQ; отвечал за подготовку официальных заключений Банковской комиссии.

Обсуждаемые вопросы:

- основные принципы ISBP 2013
- «нововведения» редакции 2013
- требования ISBP к ряду транспортных документов
- последние официальные заключения Банковской комиссии ICC
- практические примеры и вопросы по проверке транспортных документов

Предусмотрена интерактивная сессия.
Экземпляр англо-русского издания публикации ICC ISBP 2013 будет включен в пакет участника мастер-класса.

Информационные партнеры:





AHConferences
www.ahconferences.com

II ПРАКТИЧЕСКАЯ КОНФЕРЕНЦИЯ УПРАВЛЕНИЕ КОРПОРАТИВНЫМ КОНТЕНТОМ

10 апреля 2014, Москва, Sheraton Palace Hotel

**СЕРЕБРЯНЫЙ
СПОНСОР**

MPS

10 апреля 2014 года состоится II Практическая Конференция Управление корпоративным контентом. AHConferences приглашает CIO и руководителей подразделений, отвечающих за управление принципиальными информационными потоками, всех кто заинтересован в эффективности бизнеса в целом и представителей ИТ-компаний, специализирующихся на внедрении технологий в этой сфере.

УСЛОВИЯ УЧАСТИЯ:

- Для менеджмента компаний – потребителей ИТ и консультационных услуг участие **бесплатное**
- Для представителей ИТ-компаний и консультантов – **27 000 руб. + 18% НДС**

Национальный оператор
информационный
партнер

Информационный
ИТ партнер

Всероссийский
информационный
партнер

Информационный партнер



AHConferences • www.ahconferences.com • +7 (495) 790 7815 • it@ahconferences.com

Анна Макеева: Внедряемые нами решения ориентированы на работу в режиме 24\7 без ограничения

- Должен ли кредитный конвейер поддерживать интеграцию с ПО сторонних производителей (прежде всего, скоринга и бэк-офиса, или Главной книги), или можно опереться на стек решений одного поставщика? Должна ли система удовлетворять требованиям идеологии SOA?
Игорь Танюшин: Да, безусловно, должен. Архи-

Олег Макарь: Да, должен. Правильно построенное решение должно быть открытым и позволять наращивать свою функциональность за счет интеграции с другими решениями. Наше решение построено таким образом, что оно гибко интегрируется с любой действующей АБС банка. Это позволяет внедрить необходимую для развития бизнеса розничного кредитования банка кредитную фабрику, сохранив при этом сделанные ранее банком инвестиции в действующую на настоящий момент информационную систему. С другой стороны, наше решение открыто для интеграции со скоринговыми системами других поставщиков, с бюро кредитных историй, с любыми другими системами и источниками данных, позволяющими повысить эффективность бизнеса. При этом, конечно же, необходимо опираться на требования идеологии сервис-ориентированной архитектуры. Другие подходы ведут к самоизоляции и закрытости системы, а это неперспективно.

IV Международный форум

ICT Investments Forum 2014

27 февраля 2014 г.

Отель «Холидей Инн Сушевский»
Москва, ул. Сушевский Вал, д. 74

Венчурные и прямые
инвестиции. Кредитование.
IPO. M&A

Основные темы форума:

- Какую роль играет государство в привлечении инвестиций в ИКТ?
- Место государства в софинансировании фондов посевных инвестиций, инвестиционных и венчурных фондов
- Дисбаланс структуры российского венчурного капитала и аномальная инвестиционная воронка
- Модели инвестиционно-привлекательных ИКТ-активов глазами инвестора фонда
- Особенности привлечения банковских кредитов операторами и вешательными компаниями: работа с российскими банками vs синдицирования кредиты зарубежных кредитных организаций
- Возможно ли банковское финансирование в ИКТ-отрасли?
- Особенности лизинговых сделок для крупных и средних игроков рынка ИКТ
- Отраслевые особенности рынка IPO российских компаний и глобальный опыт
- M&A: остались ли еще привлекательные активы на рынке?
- Слияния и поглощения: прогнозы и ожидания

Для регистрации: +7 495 933 5483,
conf@comnews.ru, www.comnews-conferences.ru/invest2014

Дмитрий Ровинский: Кредитный конвейер состоит из многих инструментов:

- фронт-офисное решение;
- скоринговая система/fraud management;
- шлюз к бюро кредитных историй;
- базы, по которым идут проверки;
- кол-центры;
- АБС.

Для того, чтобы запустить конвейер, нужно обеспечить слаженную работу всех перечисленных выше инструментов. Это означает, что между указанными приложениями обязательно должна быть настроена интеграция.

Андрей Лепилин: Обязательно должна быть возможность универсальной интеграции через SOA(как правило, через веб-сервисы), для того чтобы можно было менять модули информационных систем банка без дополнительных условий на замену других систем.

Екатерина Резникова: Это зависит от принципов, лежащих в основе ИТ-ландшафта банка. Мы считаем, что должна. На наш взгляд, кредитный конвейер, как и любая другая современная система, должен быть открытым для интеграции с внешними системами.

Алексей Арустамов: Анализируя опыт нашей компании можно сказать, что сервис-ориентированная архитектура программного обеспечения, в общем смысле, не широко распространена на рынке. Но в банковском секторе ситуация в корне противоположная — все наши банки-клиенты или уже внедрили такой подход, или на стадии внедрения.

И это не удивительно, поскольку идеология SOA позволяет с минимальными усилиями интегрировать или заменять модули обработки данных, что делает ее удобным и, на мой взгляд, правильным подходом при проектировании систем поддержки принятия решений.

Чем шире возможность интеграции не только со своими «модулями», но и с ПО сторонних разработчиков, тем выгодней данное решение как для банков, так и для поставщиков. Первым это позволяет не связываться на конкретного производителя, вторым — позволяет повысить степень проникновения на рынке.

Карл Сумманен: Зависит от конкретной ситуации, но как правило, без интеграции не обойтись. Решение должно обеспечивать возможность интеграции, SOA это или что-то иное, не так важно.

Сергей Харитонов: В нашей практике не встречалось случаев, когда все продукты были от одного поставщика. ПО сторонних производителей всегда присутствует, поэтому кредитный конвейер обязан поддерживать интеграцию с ним. Мы встречались с тем, что кредитный конвейер заменял устаревшую систему, уже интегрированную с другими сторонними системами банка. Специализированное стороннее ПО, в частности скоринг, позволяет более точно построить модели, используемые в процессе принятия решения по заемщику в кредитном конвейере.

В проекте кредитного конвейера мы придерживались идеологии SOA, предоставляя интерфейс взаимодействия с кредитным конвейером через веб-сервисы и делая вызовы к веб-сервисам других систем банка. Интегрируемые системы были написаны на разных языках программирования и использовали разные платформы. На тот момент не применялась интеграционная шина ESB. Несмотря на стандартизацию веб-сервисов, мы столкнулись с отдельными проблемами интероперабельности сервисов SOA между платформами .NET и Java, которые были успешно решены.

Олег Подкопаев: Понятие «кредитный конвейер» включает в себя понятие интеграции, более того, как правило, подразумевает использование различных систем и модулей. Даже при реализации конвейера на базе АБС (в случае наличия вдруг в ней механизма бизнес процессов), абсолютно нереально реализовать внутри нее нормальный скоринговый механизм. А интеграция с внешними БКИ просто обязательна.

Виталий Занин: Кредитный конвейер обязательно должен поддерживать интеграцию с ПО сторонних производителей. Полноценная автоматизация процесса принятия решения без этого может оказаться невозможной.

При этом, если банк имеет возможность опереться на стек решений одного производителя, то такой вариант, безусловно, является предпочтительным. Понятно, что такая ситуация реализуется далеко не всегда. Поэтому ПрограмБанк строит свой Кредитный конвейер в архитектуре SOA, которая среди прочего решает проблемы разделения ответственности вендоров за «пограничные» проблемы на стыке систем.

Иван Сильницкий: Типовой маршрут кредитной заявки, как правило, включает шаги скоринга, взаимодействия с бюро кредитных историй и другими внешними и внутренними базами, например

с базой недействительных документов. Интеграция с АБС также является необходимой для полноценной автоматизации кредитного процесса банка. Поэтому решение должно поддерживать интеграцию. В связи с этим наше решение «Оперативный кредит» не только может быть интегрировано по индивидуальным требованиям, но и предоставляет собственный формат обмена на основе распространенного в банковских системах стандарта FDX, а также поддерживает интеграционный обмен как веб-сервис.

Юлия Ярошевская: Преимущество Нового ЦФТ-Банк заключается в том, что банку не нужно дополнительно тратиться на интеграцию систем, решающих разные и очень важные для бизнеса банка задачи. Нет необходимости содержать штат ИТ, который будет обеспечивать поддержку нескольких систем. Компания ЦФТ предлагает единое решение, единую комплексную банковскую систему. Однако часть информации по клиенту содержится во внешних источниках, например ПФР, ФНС, БКИ и т.д. Банку для минимизации рисков необходимо получать максимум информации о клиенте для качественного и взвешенного принятия решения по клиенту, и любая современная система должна иметь готовые интеграционные механизмы.

В Новом ЦФТ-Банке отправка запросов во внешние системы настраивается и встраивается в этапы рассмотрения заявок. Поступающие в системы ответы можно переиспользовать, если клиент обратился повторно. Так, ответ БКИ банки считают актуальным в среднем в течение 10 дней. Также есть специфические системы, которые являются одним из этапов рассмотрения заявки. Например, National Hunter от Experian, который позволяет выявлять мошеннические действия.

Алексей Кирюшенко: Развитые интеграционные возможности фронт-офисных решений, в частности, кредитных конвейеров являются чрезвычайно важным, и даже необходимым качеством. Решения подобного класса взаимодействуют с большим числом самых разнообразных внутренних и внешних систем. Практикой успешных проектов постоянно подтверждается, что кредитный конвейер должен быть самостоятельным программным продуктом, а не одним из внутренних модулей и составной частью АБС и бэк-офисов. В противном случае во фронт-офисное решение из родственной АБС привносится лишняя специфика, а также тянутся архитектурные и технологические ограничения («хвосты»), существенно влияющие на технологию взаимодействия с внешни-

ми системами и сдерживающие совершенствование и развитие ИТ-архитектуры банка.

Анна Макеева: Для сервисно-ориентированной стратегии интеграция различных используемых систем в единую информационную инфраструктуру принесет только пользу. Это позволит ускорить прохождение информации между различными подразделениями организации, повысит качество работы с данными. Для этого каждая из внедряемых систем должна обладать API-интерфейсом, поддерживающим современные стандарты передачи информации.

- Насколько часты сбои в обработке заявок (примерная доля заявок со сбоем)? Насколько часто приходится обращаться за поддержкой к разработчику (или «внедренцу») системы? Доволен ли ваш банк (или банк, в котором работает ваш продукт) внедренным решением? Карл Сумманен: Наш банк доволен. Сбоев практически нет.

Екатерина Резникова: Сейчас банк использует in house систему, доступность которой выведена на необходимый уровень. Основная проблематика связана с развитием и стоимостью подобных решений.

Игорь Таношкин: В целом, с технологической точки зрения, на текущий момент наше решение для розничного блока банка работает стабильно и без сбоев, что позволяет выполнять поставленные бизнес задачи. Что касается решения «BM BPM», то системных сбоев, связанных с функционированием платформы, тоже нет, инциденты носят локальный характер и связаны с недостаточной зрелостью собственно самого прикладного решения.

Алексей Арустамов: Из теории известно, что отказоустойчивость достигается только избыточностью. Аналитическая платформа Deducto позволяет разворачивать кластеры, состоящие из нескольких аналитических и интеграционных серверов. При такой архитектуре падение одного сервера не остановит критически важные бизнес-процессы. Проблема решается просто — путем горячей замены «железки».

В техподдержку нашей компании запросы поступают регулярно, обычно по несколько раз в месяц от одного клиента, но далеко не все они связаны с проблемами системы. В большинстве случаев, это или предложения по развитию функционала или вопросы, касающиеся сопровождения.

Поскольку мы являемся разработчиками системы, а не пользователями, то нам сложно судить об удо-

влетворенности внедренными решениями. Со списком клиентов и описанием некоторых внедрений с отзывами можно ознакомиться на нашем сайте.

Виталий Занин: Здесь снова приведем мнение руководителя кредитного подразделения банка: «Сбоев не было. Были текущие вопросы, которые помогала успешно решать служба сопровождения. Мы довольны и клиенты тоже - сократилось время рассмотрения заявок от 3-х дней до 3-4 часов, сократились трудозатраты при обработке заявок. В связи с тем, что по заявке работают несколько человек (ввод данных, проверка, принятие решения), то приблизительно на ввод в систему информации об одном клиенте уходит минут 7-10 (при наличии поручителя). А дальше все зависит от сроков и методов проверки СББ. Все автоматические проверки выполняются очень быстро».

Алексей Кирюшенков: Каждое программное решение проходит естественный цикл тюнинга и притирки к требованиям бизнеса на этапе запуска. В этот период необходимо предусмотреть очень плотное взаимодействие и коммуникации между заказчиком и вендором. После начального этапа работа системы переходит в плановый режим и при правильно построенном решении в дальнейшем не требует активного участия разработчика. Более того, как показывает многочисленная практика по построению кредитных конвейеров нашей компанией, заказчики после успешного запуска начинают активно развивать работающее решение, в том числе и для других видов кредитования. Более 90 % клиентов в дальнейшем продолжают активное сотрудничество с компанией «Неофлекс» и расширяют спектр ИТ-проектов с использованием продуктов и услуг нашей компании.

Олег Макарь: Сбои в обработке заявок, конечно, бывают, но они составляют лишь небольшую часть в общем потоке обработки. Как правило, это касается внедрения на конвейере новых продуктов, их настройки и притирки. Важно не то, что существуют сбои, важно обеспечить их своевременное устранение. И здесь необходима как хорошо отлаженная работа поддерживающих служб ИТ-департамента банка, так и взаимодействие и своевременная помощь и поддержка специалистов поставщика решения. Таким образом обеспечивается бесперебойная работа кредитной фабрики и покрываются риски, связанные с работой решения. Кроме того, в связи со спецификой розничного бизнеса, для обеспечения эффективности и надежности кредитной фабрики

важно применять не реактивный, а проактивный подход. Поскольку динамика роста объемов и скорости обработки в розничном кредитовании очень высока, то одной из важнейших задач является своевременное обеспечение постоянной и высокой производительности, надежности и качества системы. Добиться этого можно путем выстраивания стратегических партнерских отношений между банком и поставщиком решения, объединения усилий в развитии бизнеса. Именно такая модель позволяет нам помогать банкам развивать их бизнес, а банкам - высоко оценивать наши решения и услуги.

Андрей Лепилин: Перед изменением процесса на «боевом» окружении всегда производится тщательное тестирование, поэтому причины сбоев обычно лежат вне самой системы и компетенций вендора. Обычно это либо временная недоступность канала связи, либо какого-либо критичного внешнего источника данных, например, кредитного бюро или системы противодействия мошенничеству. Наш банк уже научился своевременно увеличивать производительность мощностей системы, чтобы не испытывать сбоев по причинам нехватки производительности.

Сергей Харитонов: В первые месяцы опытной эксплуатации наблюдались отдельные сбои, связанные с обкаткой системы (несовместимость и ошибки в данных, импортируемых из других систем, ошибки в построении workflow). Такие заявки (2-3 заявки в месяц) приходилось исправлять и отправлять по процессу вручную. Для мониторинга заявок были разработаны отдельные утилиты, а также набор отчетов, показывающих перечень стадий прохождения заявки, количество заявок по стадиям и пр. информацию.

Так как система постоянно развивалась, то мы в составе большой команды осуществляли поддержку системы и разработку новых функций. Постепенно банк сам начал заниматься поддержкой системы. Факт постоянного развития системы говорит сам за себя. Банк доволен.

Анна Макеева: Долговременное сотрудничество с рядом банков является лучшим доказательством эффективности и качества внедряемых нами программных продуктов. На протяжении нескольких лет сотрудничества системы не только стабильно выполняют возложенные на них функции, но и происходит их непрерывное совершенствование и разработка новых механизмов. Помимо технической, нами оказывается и консультационная поддержка по внедренным решениям и процедурам автоматизации бизнес-процессов.



EAST+
WEST=
INVEST
2014

Третья ежегодная конференция
«East+West=Invest. Инвестиции
и заемное финансирование 2014/2015»

27 марта, Москва, отель «Арабат Парк Хаятт»

Организаторы:



Что полезного Вам даст мероприятие:

- Вы приобретете новые деловые контакты – более 300 участников!
- Вы в неформальной обстановке пообщаетесь с участниками и спикерами конференции – готовьте свои наиболее волнующие вопросы!
- Главное, о чем расскажут Вам спикеры: как кредиторам и заемщикам вести бизнес в новой экономической реальности

К выступлению приглашены:



Ксения Юдаева
первый заместитель
председателя Центрального банка РФ



Антон Данилов-Данильян
сопредседатель «Деловой России»



Михаил Делягин
директор
Института проблем глобализации



Руслан Гринберг
директор
Института экономики РАН



Павел Гагарин
председатель совета директоров
«Градиент Альфа Инвестментс Групп»



Дмитрий Потапенко
управляющий партнер
Management Development Group Inc.

Инвестируйте в свою стабильность!

При регистрации до 31 января 2013 г. - **специальная цена - 19 950 руб.**
после 1 февраля 2014 г. - **27 950 руб.**

При участии двух и более представителей
от одной компании предоставляется **скидка 10%**

Количество мест ограничено

www.eastwestinvest.ru