

Мобильное кредитование — только вершина айсберга, самое интересное — дальше

Мобильный банкинг, ставший трендом последних лет, воплотил в себе самые передовые тенденции в обслуживании клиентов: получить информацию или подключиться к необходимому сервису в любое время, где бы ты ни находился, — благо, доступное большинству наших современников. Одна из новых привилегий массового потребителя — возможность подать заявку на кредит с помощью мобильного устройства: быстро, удобно и модно! Компания «Неофлекс» находится на пике этого тренда и ведет собственные разработки, предлагая рынку инновационные технологические и бизнес-решения.

Возможности мобильного взаимодействия с банком потрясают воображение тех, кто столкнулся с этим впервые. Но надо понимать, что клиент видит только вершину айсберга. Мобильный банковский сервис — наряду с сайтом, call-центром, интернет-банком, SMS и электронными рассылками — лишь один из многочисленных способов общения банков с клиентами, в совокупности представляющих видимую часть сложного многоступенчатого бизнес-процесса кредитования и обслуживания.

В современных кредитных организациях все точки коммуникаций с клиентами связаны концепцией единого информационного окна. Операционный Фронт-офис реализован в виде модуля Customer Service Desk (CSD) в составе Neoflex FrontOffice. Внедрение этой системы позволяет сделать работу с клиентами более эффективной. В частности, решение успешно функционирует в банке «Ренессанс Кредит», который недавно получил сразу три награды на про-



Алексей Кирюшенков
Руководитель направления
Neoflex FrontOffice
Компания «Неофлекс»

фессиональном конкурсе в индустрии контактных центров. Если спуститься ниже, «под воду», и углубиться в детали, можно увидеть самый сложный масштабный и разветвленный бизнес-процесс взаимодействия с потенциальными и текущими клиентами, в том числе процесс кредитования — обработки кредитных заявок с помощью кредитных конвейеров.

В философии «Неофлекс» бизнес-функционал собственного продукта «Кредитный Конвейер» дополняется возможностями специализированных промышленных продуктов, лучших в своем классе (Best-of-Breed) — систем FICO для автоматического принятия кредитного решения, управления проблемными активами и других компонентов.

Отличительным свойством архитектуры кредитных конвейеров «Неофлекс» является применение специализированного модуля «Продуктовый каталог» (Neoflex Product), представляющего собой гибкий конструктор. Он играет роль универсального справочника и позволяет без программирования, не затрагивая другие системы, создавать иерархические описания продуктов (кредитов, депозитов, вкладов) и путем настроек корректировать их, при этом во всех задействованных системах эти изменения можно использовать в режиме реального времени.

В целом обеспечивается необходимая возможность индивидуального подбора финансовых продуктов, обработки заявок на кредит в строгом соответствии с регламентом банка, разностороннего анализа и принятия решений по выдаче кредитов согласно настроенной в решении рискованной стратегии банка, гибкого внесения изменений в бизнес-процессы и быстрого вывода на рынок новых банковских продуктов.

Обобщая опыт проектов, проведенных нами в Сбербанке, банке «Ренессанс Кредит», РН Банке, Азиатско-Тихоокеанском Банке и других организациях, а также общие тренды на рынке, необходимо сказать, что в розничном банковском бизнесе наблюдается стремительное развитие мобильного взаимодействия банков с клиентами. Это одно из самых актуальных направлений, но нельзя забывать, что и для создания мобильных решений необходимо построить «подводную» инфраструктуру.

