

Компания «Квадриум»

Кредитный конвейер и продажи розничных продуктов в системе Quadrium Active View г. Москва, февраль 2013

XIII Международный форум, посвященный дистанционным финансовым услугам и технологиям

iFin-2013





Обслуживание - это валюта

Обслуживание это валюта, которая заставляет экономику двигаться

Я обслуживаю вас так, а вы меня иначе. Когда кто-то работает лучше, мир меняется к лучшему. Когда мир меняется к лучшему, мир становится сплоченнее.

Рон Кауфман, Up YourService! College



Показателем успешности деятельности банка должно являться качество обслуживания, а вовсе не рентабельность продукта или количество поступивших в банк заявлений.







Привлечь клиента

Система ЕММ

- •skype, соцсети и др.
- Рассылки

Bank 2.0 Webпортал

•Реорганизация внешнего портала банка, НКНП

Система Service Desk

•Телемаркетинг

Оформить сделку

Кредитный конвейер

•Потоковая обработка заявок на приобретение продуктов банка

Качественно обслужить

Система ДБО

Многоканальный online-банкинг

Система Service Desk

•Квалифицирован ный колл-центр

Увеличить доходность

Система ЕММ

•Кросспродажи допродажи, ТКНП, тктп

Система ДБО

•Широкий платёжный сервис в рамках onlineбанкинга

Снизить издержки

Система Antifraud

 Предупреждение мошенничества

Система Debt Collection

•Чёткое управление сбором просроченной задолженности





Требования, предъявляемые к кредитному конвейеру



- Скорость: здесь и сейчас, быстро и прогнозируемо
- Доступность: на всей территории присутствия кредитной организации, круглосуточно и без выходных
- Гибкость: заявкам на разные виды кредитов разные бизнеспроцессы
- Партнеры: возможность интеграции с партнерами



Гребования ІТ

- Процесс реального времени: процесс четко определен по времени отклика, работа в режиме 24*7*365
- Экономичное использование каналов связи
- Устойчивость к сбоям подпроцессов и систем входящих в него
- Хорошая способность к мониторингу состояния процесса
- Большое количество этапов прохождения кредитной заявки
- Процесс должен хорошо масштабироваться по числу заявок
- Взаимодействие множества систем, как внешних, так и внутренних
- Конвейер должен гармонично вписываться в общую архитектуру кредитной организации



Требования бизнеса





Типы решений по кредитному конвейеру

Самодостаточная система

Система, выполненная в рамках какой-либо CRM-платформы

Система, на промышленной ВРМ-платформе, с применением известных систем поддержки принятия кредитных решений





Преимущества Microsoft Dynamics CRM в качестве платформы для автоматизации фронт-офиса

Лидер по мнению аналитиков Динамичное развитие: 5 версий за 8 лет

Встроенный ВРМ

Хорошая нагрузочная способность

Встроенная интеграция:

- Microsoft Word & Excel
- Microsoft Outlook
- Microsoft SharePoint Server
- Microsoft Lync
- Microsoft Exchange Server

Широкое распространение продукта

Поддержка off-line режима работы

Работа на мобильных клиентах:

- Windows Mobile / Windows Phone
- Blackberry
- iPhone / iPad

Огромное сообщество в мире, выпускающее Accelerators



quadrium



Позиция Microsoft Dynamics CRM

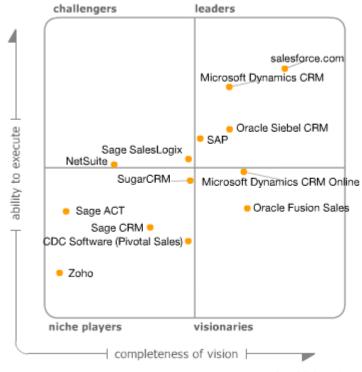


Magic Quadrant for Customer Service Contact Centers, April 2012



As of April 2012





As of July 2012



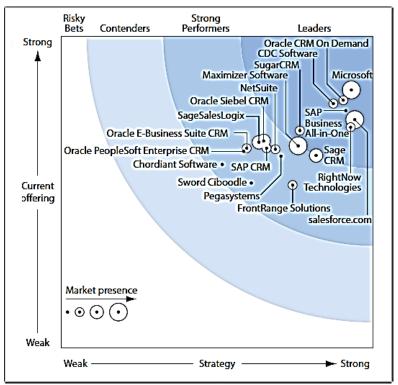




Позиция Microsoft Dynamics CRM

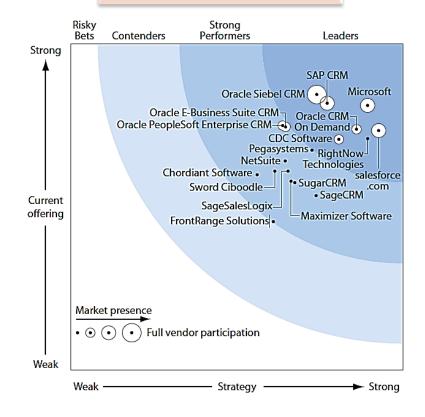
The Forrester Wave™

CRM Suites For Midsized Organizations, Q2 2010



The Forrester Wave™

CRM Suites For Large Organizations, Q2 2010





quadrium



Нагрузочная способность

Тестирование производительности на 150 тыс. пользователей

Microsoft Dynamics CRM 2011

Последние версии Microsoft® Windows Server® и Microsoft SQL Server®

Серверы на базе процессоров Intel® Xeon® серии 7500, использующие твердотельные накопители

Количество записей в тестовой БД более 220 млн.

Размер тестовой БД более 720 ГБ

Показатель	Значение
Одновременно работающие пользователи (каждый выполняет бизнес-транзакцию в системе раз в 8 минут)	150 000
Среднее время ответа	0,4 секунды
Веб-запросы	5,5 млн. в час
Бизнес-транзакции	703 080 в час
Среднее использование сервера БД	39,6%
Среднее использование сервера CRM	42%





Сравнение решений КК

Позиция сравнения	Решения на основе известных BPM, scoring и ESB решений	Решение на основе Quadrium ActiveView
Фронт-энд приложение	Приложение на платформе IBM WebSphere Application Server или Oracle WebLogic Server	Приложение на платформе .Net Framework (встроенный в Windows Server сервер приложений)
Средство управления бизнес-процессами (BPM)	IBM WebSphere Process Server или Oracle BPM Suite	Встроенный в систему ВРМ
Система поддержки принятия кредитных решений	Упор на решения компаний FICO \ CRIF \ SAS \ Experian	Встроенный алгоритм по умолчанию или любые внешние scoring-системы
Интеграционная платформа (ESB)	IBM WebSphere Enterprise Service Bus или Oracle Service Bus	ESB можно использовать, но по умолчанию интеграция реализуется без ESB
Сроки внедрения	4-6 месяцев минимум	1 месяц на один продукт
Стоимость владения	Значительная в следствии наличия дорогостоящих решений третьих компаний (BPM, scoring и ESB)	3-5 раз ниже
Производительность \ максимальная мощность \ масштабируемость	Производительность и масштабируемость высокие, максимальная мощность большая	Производительность и масштабируемость высокие, максимальная мощность ниже







Преимущества КК на Quadrium ActiveView

Стоимость в 3-5 раз меньше чем у конкурентов

Быстрое внедрение (3-5 недель на 1 кредитный продукт)

Быстрая доработка

Низкая стоимость владения

Встроенный модуль «Сбор просроченной задолженности»

Встроенный модуль «Реестр Клиентов»



Теперь «Кредитный Конвейер» - технология доступная для любых кредитных организация



quadrium



Quarium ActiveView - инновационная платформа



На платформе Quadrium ActiveView вы сможете:

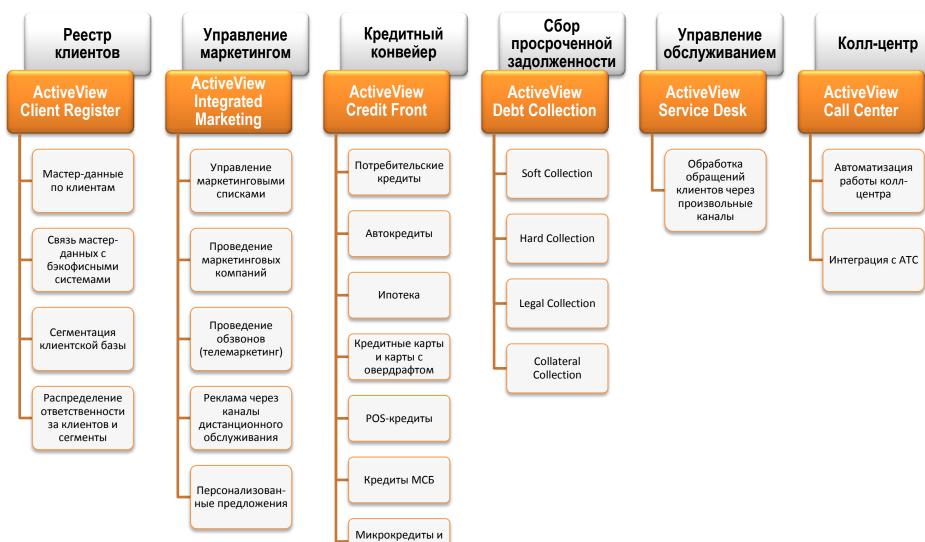
- Навести порядок в вашей текущей БД клиентов, устранив противоречивость, дупликацию и недостоверные\противоречивые данные
- Реализовать принятие кредитных решений по заявкам заёмщиков в течении нескольких минут благодаря полноценной конвейерной технологии обработки
- Поддержать обработку всех видов кредитных продуктов
- Обеспечить низкий процент невозврата и просрочки кредитов
- Перевести обслуживание ваших клиентов на качественно новый уровень в мультиканальной среде
- Кардинально увеличить объемы новых и перекрёстных продаж, в том числе через электронные каналы
- Существенно сократить издержки на обслуживание и маркетинг







Состав Quadrium ActiveView



Pay-day-loans





Какие задачи решает QAV Loan Conveyor?



Многоканальный прием заявок на кредиты

Потоковая обработка заявок на кредиты

Поддержка произвольных бизнес-процессов

Быстрая оценка кредитоспособности заемщика

Оценка рисков мошенничества

Мультиканальное уведомление клиента о решении по сделке

Подготовка необходимого комплекта документов, необходимых для сделки

Регистрация кредитных договоров и учетных записей по клиентам в АБС

Контроль КРІ по кредитному процессу

Комплексный анализ кредитного портфеля





Кому, что и как

Назначение



- Средние розничные банки
- Микрокредитные организации

Виды кредитов



- Потребительские кредиты
- Автокредиты
- Ипотека
- Кредитные карты и карты с овердрафтом
- POS-кредиты
- Кредиты МСБ
- Микрокредиты
- PayDay Loans



Каналы

- Регистрация заявок на WEBсайте кредитной организации (в т.ч. с подтверждением регистрации по SMS)
- Регистрация заявок через Интернет-Банк
- Взаимодействие с кредитными брокерами
- Рабочие места для точек POSкредитования
- Рабочие места для автосалонов
- Работа с агентами на выезде, в т.ч. в off-line
- Работа через «мобильный клиент»
- Регистрация заявок в отделениях банков и МКО

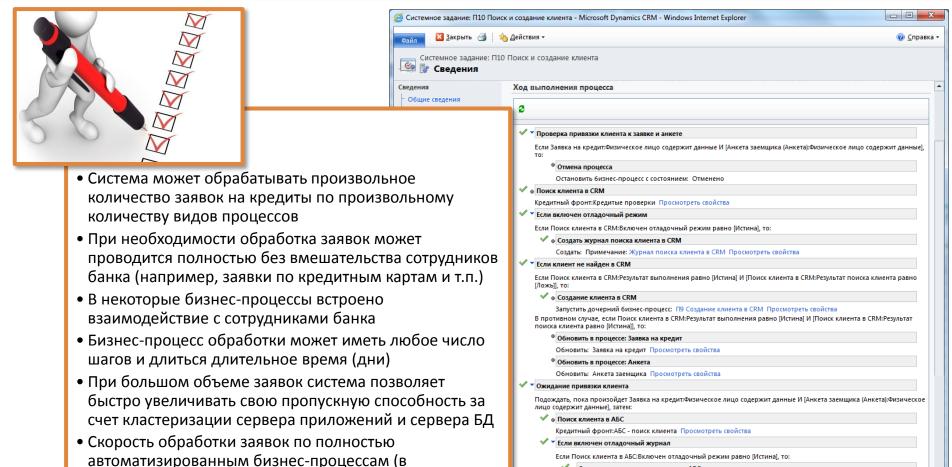




Потоковая обработка

зависимости от функциональности бизнес-процесса):

от 40 с до 5 минут на заявку до точки уведомления



Состояние: Успешно

Создать журнал поиска клиента в АБС

Обновить в процессе: Заявка на кредит
 Обновить: Заявка на кредит Просмотреть свойства

Если Поиск клиента в АБС:Результат выполнения равно [Ложь], то

Установить состояние: Этап 9.9.9. Ошибка обработки

✓ ▼ Проверка результата выполнения поиска в АБС

Ошибка выполнения

Создать: Примечание: Журнал поиска клиента в АБС Просмотреть свойства

Кредитный фронт:Установка состояния и ответственного Просмотреть свойства



quadrium

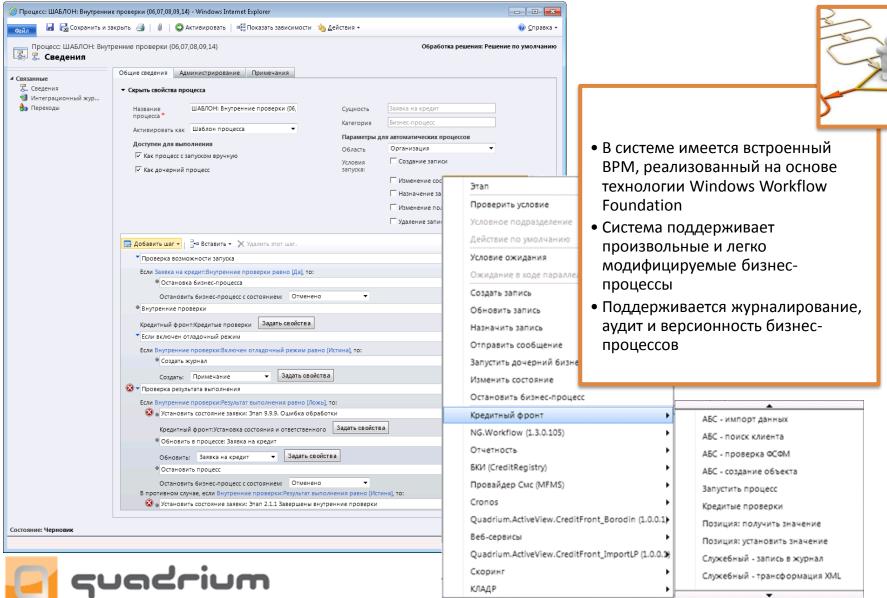
клиента о решении по сделке

100%



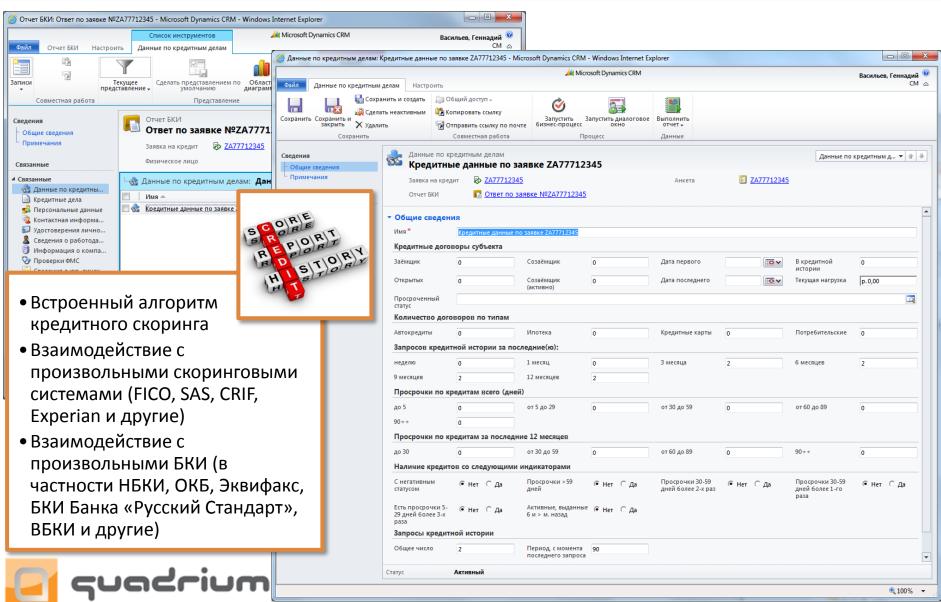


Произвольные бизнес-процессы



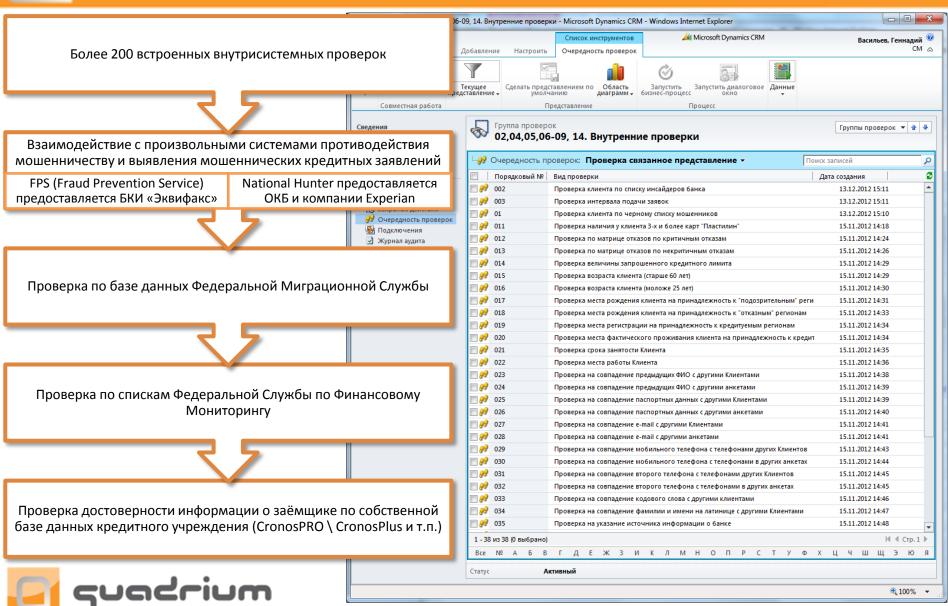


Оценка кредитоспособности





Мошенничество, терроризм, недостоверность





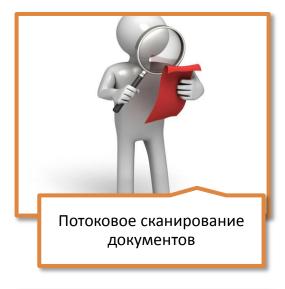
Мультиканальное уведомление клиента



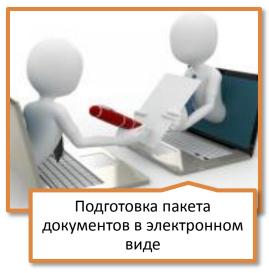




Управление документами сделки

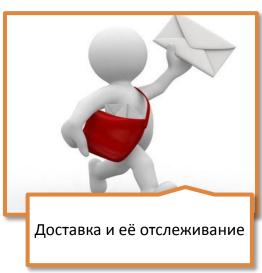










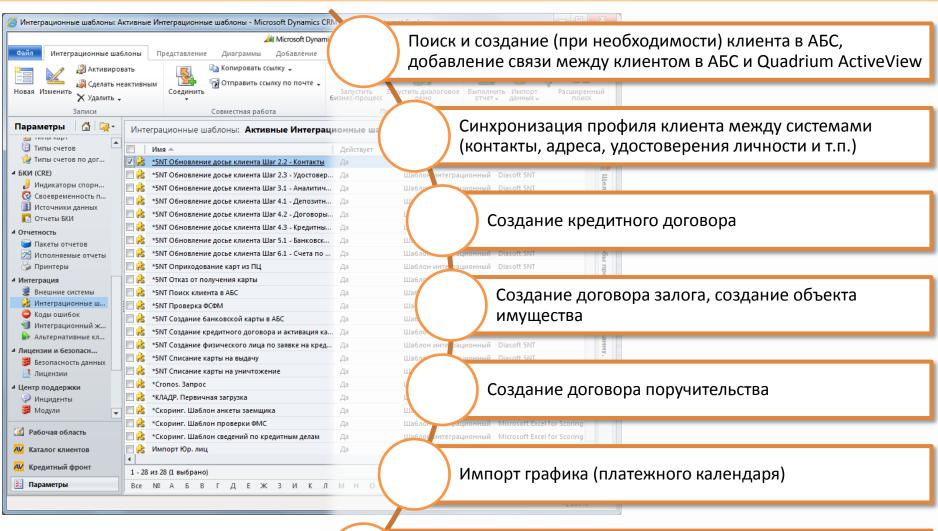








Взаимодействие с бэкофисом





Импорт информации по счетам и позициям договоров



Контроль КРІ по процессу



- Эффективность сотрудника с указанием сотрудника
- Соблюдение нормативного времени принятия кредитного решения по видами кредитов
- Количество обработанных заявок на одного сотрудника
- Количество дооформлений документов по видам кредитов
- Доля просроченной задолженности по видам кредитов
- Средняя просрочка платежа по видам кредитов в днях
- Средняя сумма запрашиваемого кредита на одну сделку по видам кредитов
- Процент принятых заявок на кредит
- Реализации и выдачи (кредитный портфель на утро, сколько выдано, сколько отказано, процент отказа на дату)





Анализ кредитного портфеля



- Непроцентные доходы банка от кредитных операций по видам сделок
- Процентные доходы банка от кредитных операций по видам сделок
- Средний банковский процент по кредитам по видам
- Доходность по видам кредитов
- Соотношение объёмов долгосрочных и краткосрочных кредитов
- Динамика кредитов по видам
- Доля конкретного вида кредита в общем объеме кредитного портфеля банка
- Доля активных заемщиков банка
- Сводная статистика (сводная информация по заявкам и по этапам бизнес-процессов)
- Журнал заявок (состояние обрабатываемых заявок)





Готовые проекты, планы



Состав проекта

- Единый реестр клиентов физических лиц и юридических лиц
- Кредитный конвейер в части кредитных карт
- Внутренний скоринг
- Более 200 видов внутренних проверок
- Интеграция с 5NT, CronosPro, Credit Registry (НБКИ, ОКБ, БКИ «Эквифакс», ФМС, National Hunter и др.)
- Поддержка SMS-сервиса MFMS Solutions
- Анализ кредитного портфеля
- Сроки: всего 4 месяца, из них 2 недели на территории клиента



Акция

- В 1-м полугодии действуют специальные цены на продукт Quadrium ActiveView
- Приглашаем банки к взаимовыгодному сотрудничеству





Будем рады сотрудничеству. Есть вопросы? Звоните...

Контактная информация:

Россия, 107140, г. Москва, ул. Русаковская, д.13

Тел./Факс: (495) 981-93-46

www: http://www.quadrium.ru



