

Юрий Богданов (Банк «Центр-инвест»): Не стандартные, а лучшие условия для каждого клиента

Зачем банку — лидеру на региональном рынке потребительского кредитования потребовалась новая система автоматизации процесса обработки кредитных заявок? Почему такая автоматизация была реализована в CRM системе? Какие еще задачи позволяет решать модернизированная CRM система? Об этом и многом другом рассказал «БО» заместитель Председателя Правления банка «Центр-инвест» Юрий Богданов



— Расскажите о позициях вашего банка на рынке потребительского кредитования — Банк «Центр-инвест» — лидер по кредитованию населения, малого и среднего бизнеса на Юге России. У нас более полумиллиона клиентов, мы успешно конкурируем с крупнейшими федеральными банками. Наши предложения по процентным ставкам и условиям обслуживания очень привлекательны и востребованы.

— Если заемщики предпочитают ваш банк, значит, их все устраивает. Ведь «клиенты голосуют ногами». Они всегда могут уйти к конкуренту. Зачем что-то менять в технологиях?

— Действительно, условия кредитования в банке «Центр-инвест» привлекают клиентов и наши кредитные продукты пользуются большим спросом у населения Юга России. Сейчас мы обрабатываем сотни заявок ежедневно. Но конкуренты тоже не стоят на месте, поэтому нельзя расслабляться.

Мы должны вывести на новый уровень процесс рассмотрения заявок и обеспечить максимальную оперативность принятия решений. Для каждого заемщика формируем индивидуальное кредитное предложение и стараемся сделать это как можно быстрее. Но мы ответственны за денежные средства, доверенные нам клиентами, поэтому для банка важен как объем так качество кредитного портфеля. В нашем случае внедрение новой автоматизированной системы позволяет обеспечить оперативность принятия решений в сочетании с тщательной оценкой каждого потенциального заемщика.

— В чем суть новой автоматизированной системы, внедренной банком «Центр-инвест»?

— В соответствии со стратегией развития IT в банке «Центр-инвест» IT-департамент внедряет программные решения по оптимизации бизнес-процессов. В данном случае система организует и обеспечивает контроль процесса принятия решений по кредитованию клиентов — физических лиц, начиная с заполнения кредитной заявки и до подписания договора. Важно, что система построена на базе уже внедренной в банке отраслевой CRM-системы, что исключает необходимость отдельной интеграции с базами данных клиентов и договоров, сокращает трудозатраты сотрудников и оптимизирует взаимодействие с клиентами.

— Банк «Центр-инвест» разрабатывал систему обработки кредитных заявок самостоятельно или выбирал подходящий для банка вариант из предложенных на IT-рынке решений?

— При выборе и внедрение IT-решений мы стараемся внедрять самое лучшее из того, что есть на рынке, рассматривая в приоритетном порядке степень соответствия готовых решений нашим требованиям и гибкость системы для последующей кастомизации и развития. После пилотного внедрения дорабатываем и развиваем функционал с учетом потребностей и специфики бизнес-модели нашего банка силами квалифицированных специалистов нашего проектного офиса и IT-подразделений.

Два года назад у нас была выбрана и затем внедрена во всех подразделениях централизованная система ведения клиентов на базе Terrasoft XRM Bank. Когда выбирали CRM систему, то рассматривали ряд систем, в том числе и западные, но по ряду причин остановились на решении компании Terrasoft. Прежде всего, в ней уже реализован большой объем функционала для работы универсального банка именно в России, что очень важно. Это, безусловно, упростило процесс внедрения и кастомизации CRM-системы. В этой системе есть так называемый «движок» бизнес-процессов, позволяющий подстраивать их под себя и контролировать их выполнение, а так же добавлять новые бизнес-процессы, в том числе процессы принятия решений по кредитным заявкам.

Проектная команда, сформированная проектным офисом из специалистов бизнес и IT-подразделений банка и сотрудников компании Terrasoft, за два неполных месяца реализовала действующий прототип системы, затем разработала план ее развития, и уже через полгода в головном офисе банка работали с реальными заявками. Применяемые компанией Terrasoft современные методологии разработки ПО позволили реализовать не только заранее сформулированные технические задания, но и учесть особенности бизнес-процессов банка, выявленные по ходу внедрения. На текущий момент продолжается тиражирование системы обработки кредитных заявок в филиальной сети банка и одновременно ее развитие, в том числе для работы с юридическими лицами.

— Как работает система обработки кредитных заявок и каковы результаты проекта на сегодняшний день?

ДОСЬЕ.БО

В 2003 году Юрий Богданов окончил Донской государственный технический университет. С 2001 по 2006 год прошел путь от младшего специалиста до руководителя подрячика банка «Центр-инвест» по интернет технологиям. С декабря 2006 по март 2008 года советник Председателя Совета директоров банка «Центр-инвест» и менеджер IT проектов, с марта 2008 по октябрь 2011 года — руководитель Департамента информационных технологий и расчетных систем банка, член Совета директоров ЗАО «Сантарм» (с декабря 2009 года), член Правления банка «Центр-инвест», с июня 2011 года — заместитель Председателя Правления банка «Центр-инвест».

— Клиент может обратиться с заявкой на получение кредита в любое отделение или Интернет сайт банка. Система обеспечивает проверку данных потенциального заемщика по базам данных бюро кредитных историй и определяет маршрут прохождения заявки по соответствующим службам банка.

В случае положительного результата рассмотрения кредитной заявки, система сообщает об этом специалисту по кредитованию и дает ему сигнал для начала процедуры оформления документов, необходимых для получения клиентом кредитных денежных средств.

Благодаря использованию Terrasoft XRM Bank для автоматизации процесса принятия решений по кредитованию нам удалось полностью автоматизировать ряд операций по работе с данными потенциального заемщика, включая оформление документов и необходимые проверки, повысить контролируемость, прозрачность и в то же время обеспечить гибкость автоматизируемого процесса.

— Какие еще задачи решает система Terrasoft в Центре-инвесте?

— Система Terrasoft XRM Bank для нас это, прежде всего, основной источник данных о клиентах банка, в том числе, об обращениях клиента, используемых продуктах, о поданных им заявках. Система аккумулирует все данные по клиентам банка, существующим и потенциальным, с которыми ведется работа. Информация о клиентах для нас очень важна. С одной стороны, мы можем предложить каждому из клиентов то, что необходимо именно ему, в том числе, с учетом уровня его доходов или места работы. Так, если к нам за карточным продуктом или потребкредитом обратился предприниматель, то мы можем предложить ему кредит для малого бизнеса. С другой стороны, если клиент обратился к нам с просьбой о выдаче ипотечного кредита, а до этого он уже брал потребкредит, то у нас есть возможность оценить его платежную дисциплину.

В нашем банке система Terrasoft XRM Bank интегрирована с автоматизированной банковской системой средствами интеграционной шины, построенной на основе продукта SAP Process Integration. Работы по интеграции выполнили частично сотрудники Terrasoft, частично наши IT-специалисты, имеющие компетенцию в области средств интеграции SAP и прошедшие обучение в Terrasoft. Процесс интеграции не вызвал проблем, т.к. система Terrasoft XRM Bank имеет «открытую» архитектуру.

С начала сотрудничества с компанией Terrasoft к работе в CRM-системе подключено более 700 пользователей — сотрудников банка «Центр-инвест», использующих в своей работе клиентскую и кредитную функциональность. Это позволило нам повысить эффективность своей работы и качество обслуживания клиентов.

Б.О