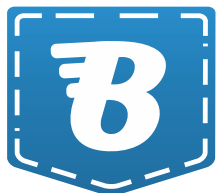


# Вкармане выбирает bpm'online для успешного старта на рынке online-кредитования



«Вкармане» – перспективный, динамически развивающийся бренд, созданный компанией «Финансовая группа ЭКО» в 2014 году с целью предоставления услуг микрофинансирования населению в режиме онлайн. Благодаря команде опытных профессионалов и высококлассных специалистов банковской сферы, компания является надежным партнером для своих клиентов и эффективным помощником при решении нестандартных финансовых ситуаций.

Выход на рынок МФО в условиях жесткой конкуренции предполагает наличие у стартап-проекта качественных преимуществ для привлечения и обслуживания клиентов. Именно по этой причине основатели проекта «Вкармане» приняли решение разработать и внедрить собственную систему. При этом самый высокий приоритет был присвоен гибкости платформы и наличию готовых элементов системы для быстрого старта.

Таким критериям полностью отвечает решение bpm'online lending, которое объединяет в себе набор готовых интерфейсов, объектной модели и референтных процессов для работы с заемщиком на всех стадиях благодаря собственной проектной методологии и наличию в штате Terrasoft опытных консультантов, основатели сервиса «Вкармане» приобрели надежного партнера для формирования концепции и бизнес-задач проекта.

## Основные цели внедрения bpm'online:

- Создание эргономичного личного кабинета заемщика с широким спектром функциональных возможностей
- Адаптация и комбинирование лучших практик lending-процессов и организации процессов self-service обслуживания заемщиков
- Создание эффективного IT-ландшафта для обеспечения всех процедур работы с заемщиком

Для успешного старта на рынке и быстрого запуска работы «Вкармане» были поставлены четкие бизнес-задачи по минимизации времени принятия решения о выдаче займа, а также оптимизации процедур по управлению рисками. Было решено максимально повысить производительность работы кредитных консультантов и сократить влияние человеческого фактора, что прямым образом отразилось на численности персонала и удовлетворенности клиентов по части удобства, доступности и скорости работы компании в целом.

«Самая важная задача, которую мы решаем с помощью CRM-системы bpm'online – это быстрое, удобное и качественное обслуживание наших клиентов в режиме онлайн. Для нас очень важно, чтобы показатель степени удовлетворенности клиентов (индекс ACSi) достигал наивысшей отметки».

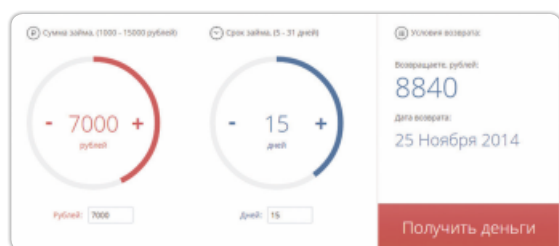
Илья Негоц,  
Директор  
ООО «Финансовая группа ЭКО»

В результате внедрения системы bpm'online команда проекта «Вкармане» получила неограниченные возможности редактирования всех разделов и компонентов системы. При этом компании нет необходимости обзаводиться собственным штатом разработчиков, поскольку основные элементы системы легко настраиваются с помощью пользовательских конструкторов непосредственно в web-интерфейсе.

## Основные преимущества внедрения bpm'online:

### Уникальная модель бизнеса

В рамках сотрудничества с компанией Terrasoft для бренда «Вкармане» был создан конкурентный online-сервис, не повторяющий функционал других решений. Благодаря системе можно собрать как индивидуальный интерфейс личного кабинета, так и индивидуальную схему сегментации заемщиков, параметры анкеты и правил проверки заявки.



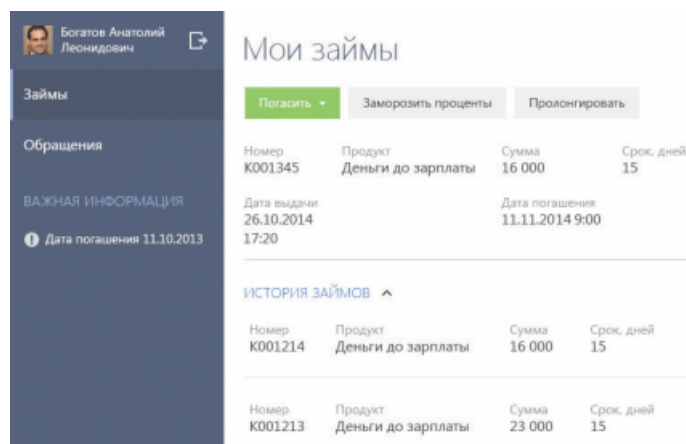
### Адаптивная рискованная модель

Богатый опыт разработчиков в области микрофинансирования позволил настроить высокоэффективную рискованную модель, при которой система сама принимает решение, как оценивать заемщика и какие действия при этом необходимо выполнить. Благодаря заложенным в систему процессам и автоматическим проверкам по БКИ, пользователи «Вкармане» могут легко управлять скоринговыми картами и правилами определения мошенничества. Компания Вкармане заключила договора с ведущими БКИ.



### Процессный подход

Благодаря заложенному в систему bpm'online набору готовых процессов, автоматизирующих кредитные операции на всех этапах работы с заемщиком, компания добилась прозрачности взаимодействия с клиентом, минимизировала влияние человеческого фактора и возможность ошибки. Система пошагово помогает пройти весь путь верификации заявки, не упустив ни одного важного этапа.



### Гибкий web-интерфейс

В bpm'online реализован уникальный для продуктов финансового рынка простой и интуитивно понятный интерфейс, делающий работу в системе максимально простой и удобной. Каждый менеджер «Вкармане» может оперативно получать точные данные о заемщике: его кредитную историю, график платежей и заявки. Оператор контакт-центра может управлять расписанием звонков, видеть информацию о клиенте по теме звонка и скрипт разговора в режиме «единого окна».