



Автоматизация процесса обработки клиентских заявок в ЮниКредит Банке

ЮниКредит Банк является крупнейшим российским банком с иностранным участием. По результатам первого полугодия 2015 г. банк занимает 10-е место в рейтинге Интерфакс-100 по объему активов. Клиентами банка являются более 28 тыс. юридических лиц и более 1,65 млн физических лиц.

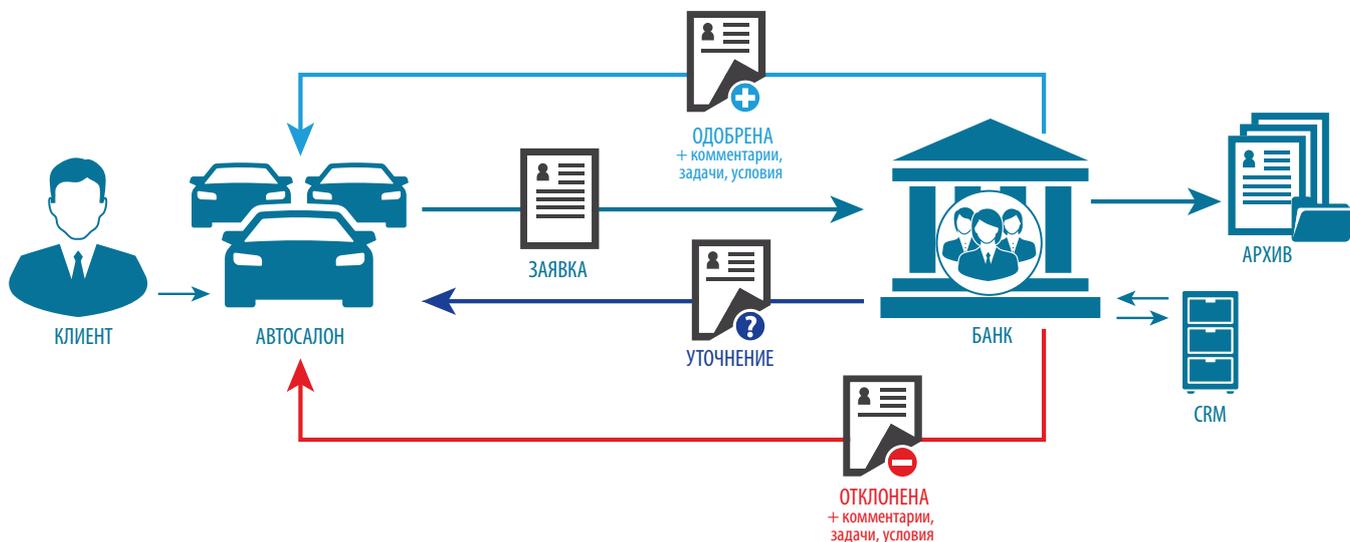


ЮниКредит Банк значительно повысил эффективность обработки заявок клиентов на точках продаж с помощью решения JetDocer. Работа кредитного конвейера банка существенно ускорилась, время обслуживания физических лиц сократилось более чем в 3 раза. Системой пользуются более 3000 сотрудников, ежедневно обрабатывается около 1000 заявок.

«Стимулом к проекту послужило несоответствие скорости обработки и контроля исполнения заявок на точках продаж (к примеру, в автомобильных салонах – партнерах банка) требуемым KPI, – поясняет **Алексей Герасимов, директор Департамента банковских операций ЮниКредит Банка.** – Работу по выдаче кредитов мы вели с помощью электронной почты и курьерской службы, что значительно тормозило кредитный конвейер. В современном мире, когда скорость обслуживания является одним из ключевых преимуществ игроков банковского рынка, это непозволительно».

«Выполнив анализ бизнес-требований и системного ландшафта банка, мы предложили несколько вариантов реализации решения, – комментирует **Илья Небесный, директор Департамента прикладных финансовых систем компании "Инфосистемы Джет".** – В результате совместно со специалистами ЮниКредит Банка решили разрабатывать новую систему с нуля. Впоследствии она стала нашим тиражируемым продуктом JetDocer».

JetDocer установлен на рабочих местах в точках продаж банка и компаний-партнеров, а также в бэк-офисе для сотрудников кредитного отдела и руководителей соответствующих подразделений.



Логическая схема работы системы

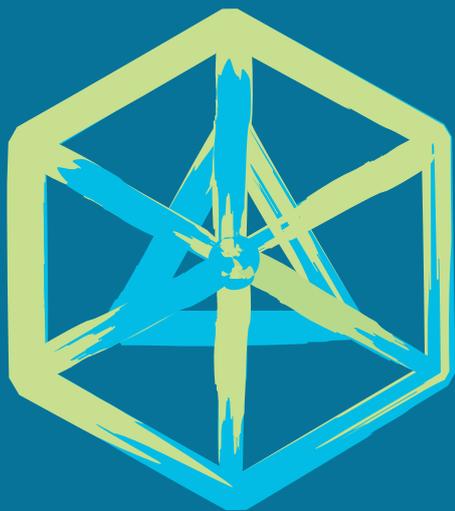


Россия, 127015, Москва
ул. Б. Новодмитровская, д. 14, стр. 1,
Тел.: +7 (495) 411-7601
Факс: +7 (495) 411-7602
E-mail: info@jet.msk.su
www.jet.msk.su



Алексей Герасимов,
директор Департамента
банковских операций
ЮниКредит Банка:

«Продукт интегрируется с CRM-системой и не требует покупки дополнительных лицензий в точках продаж, что существенно экономит бюджет. Возможность использования системы в том числе и у наших партнеров, например, в автосалонах или страховых компаниях, позволяет упростить и ускорить процессы взаимодействия с ними».



В зависимости от занимаемой должности специалисты ЮниКредит Банка имеют доступ к разным функциям JetDocer.

Сотрудники точек продаж оперативно обрабатывают клиентские заявки различных типов (выдача и досрочное погашение кредита, открытие вклада, пролонгация КАСКО, начисление ипотечного кредита и др.) и вместе с необходимыми документами отправляют их на согласование в центральный офис. Процесс обработки стал не только быстрее, но и надежнее: вероятность утраты документов «в пути» из-за проблем с курьерской службой значительно снизилась.

Сотрудники бэк-офиса используют JetDocer для мониторинга и маршрутизации заявок. Они также назначают задачи специалистам точек продаж (запрос недостающих документов, одобрение с условием и др.). Благодаря JetDocer сотрудники бэк-офиса получили возможность динамично распределять приоритеты обработки и оперативно уточнять необходимые данные, что существенно снизило количество «простоев». Участники бизнес-процесса информируются о дедлайнах и получают уведомления по задачам автоматически.

Руководители отделов кредитования, в свою очередь, получили возможность в режиме реального времени анализировать производительность сотрудников и уточнять временные нормативы. Благодаря этому они оперативно формируют и корректируют бизнес-планы и рабочие процессы с учетом актуальных данных «с полей».

Все пользователи системы имеют доступ к базе знаний, которая служит для хранения рабочих файлов (схемы, примеры, инструкции и т.д.). Они также получают информацию о новых инициативах и активностях компании в виде новостной ленты. Простой веб-интерфейс позволяет легко обучать новых сотрудников и дает быстрый доступ к системе на рабочих местах без предварительной установки специального ПО.

Благодаря JetDocer в ЮниКредит Банке значительно ускорились процессы обработки и последующего согласования клиентских заявок, а также снизились возможные риски (например, связанные с обработкой некорректных данных или утратой и задержкой документов). В ближайших планах – интеграция с архивом документов и рядом других приложений. Это позволит упростить взаимодействие сотрудников с ИТ-системами: доступ к их основному функционалу будет осуществляться с помощью одного решения.