

Инструменты эффективного управления клиентской базой и поддержки высокодоходных продуктов и услуг

Андрей ФОМИЧЕВ,
Управляющий директор,
Дирекция решений для финансовых
институтов

Оценка рыночной ситуации в секторе розничного банковского бизнеса

- Прогнозируемый рост рынка на 2009-2011 годы – до **34%** в год
- Основные игроки наращивают операционные расходы и расходы на развитие до **50%** от уровня доходов банков в области ритейла
- Последовательное снижение процентной ставки по кредитам, повышение роли депозитов физических лиц
- Консолидация банковских активов за счет слияния и поглощения
- Долгосрочное обострение проблемы ликвидности и высокие приоритет задач по секьюритизации кредитных портфелей

Вызовы

- Вытеснение региональных банков в нишевые клиентские сегменты
- Жесткая конкуренция по стоимости и качеству предоставляемых услуг
- Повышенные требования к мобильности каналов продаж
- Необходимость мероприятий по контролю и повышению собственной стоимости Банка

Актуальные задачи розничного банка



Банк



Расширение
клиентской базы



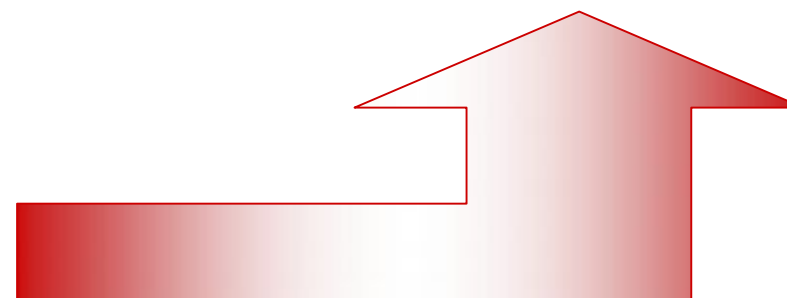
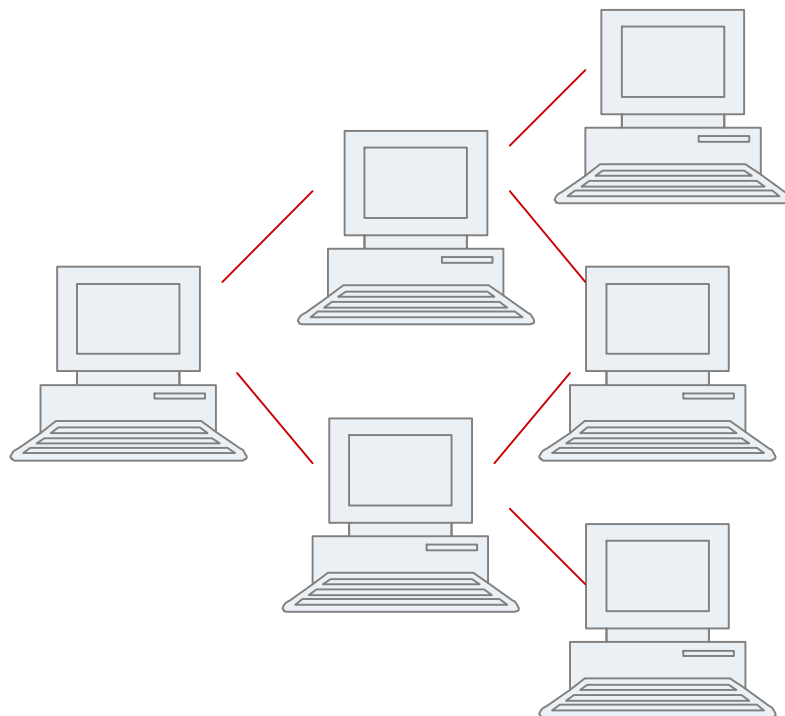
Развитие филиальной сети
(инфраструктура продаж)



Создание оптимальной
продуктовой линейки

Территориальная экспансия - фактор лидерства на рынке банковской розницы

Для освоения и удержания своей
доли розничного рынка банку в
первую очередь необходима
солидная клиентская база



**Массовое открытие
новых точек продаж**

Задачи Банков в области развития розничных сетей

Потребности

- Обеспечение мобильных каналов продаж в регионах
- Развитие партнерских отношений в регионах
- Развитие нишевых высокодоходных продуктов и услуг
- Организация эффективных, прозрачных и управляемых сквозных процессов

Задачи

- ⇒ Создать качественные бизнес и обеспечивающие процессы
- ⇒ Внедрить программное обеспечение, которое является локомотивом развития бизнеса, ориентировано на высокодоходные продукты и услуги, обеспечивает необходимую производительность и безотказность в работе
- ⇒ Внедрить интегрированные средства управления бизнес процессами до уровня типовых рабочих мест, ключевых нормативов и показателей бизнеса
- ⇒ Обучить персонал, построить эффективную систему контроля деятельности персонала

Актуальные задачи

Необходимо:

1. внедрять бизнес-процессы и Решения, которые поддержат кратный рост объемов бизнеса прежде всего в направлении автокредитования и кредитования малого бизнеса и ипотеки;
2. построить эффективные процессы в разнородной среде партнеров (автосалоны, страховщики, брокеры, агенты) для обеспечения конкурентоспособного предложения финансовых продуктов конечным клиентам;
3. выстроить процедуры и правила качественной и быстрой оценки кредитоспособности заемщиков;
4. сформировать эффективный процесс коллектинга, который позволит снизить риски и, соответственно, расширить поле потенциальных заемщиков.

Бизнес-идея решения ЦФТ

ЦФТ – Фронт-офис: решение, предназначенное для поддержки быстрого роста количества точек продаж Банка с минимальными организационными и технологическими издержками и сквозной организацией бизнес процесса

ЦФТ – Фронт-офис:

- позволяет сконцентрироваться Банку не на организации операционного бизнес-процесса офиса продаж (базовый процесс уже заложен в решении), а на развитии коммерческих процессов, банковских продуктов и услуг;
- содержит специальные средства, направленные на эффективное управление растущей клиентской базой с высоким уровнем повторных и кросс продаж, поддержку высокодоходных продуктов и услуг;
- обеспечивает минимально возможные требования к квалификации продающего персонала, гибкость системы управления и контроля персонала;
- поддерживает уникальные ноу-хау банка и необходимый и достаточный уровень интеграции с бизнес приложениями Банка

Ключевые параметры решения ЦФТ

ЦФТ – Фронт-офис:

- Поддерживает банковские продукты и услуги в направлении депозитов (в том числе структурированных), потребительских кредитов, автокредитов, а также различные финансовые продукты в партнерстве с торговыми предприятиями;
- Поддерживает управление ключевыми параметрами продаж в области контроля параметров обслуживания клиента, измерения лояльности клиента, а также «мгновенно» учитывает поведенческую модель клиента и обеспечивает соответствующую поддержку повторных и кросс продаж;
- Скорость внедрения централизованной части решения – **2-3 месяца**
- Скорость внедрения одной точки продаж (включая обучение персонала) – **1 день**
- Подключение к решению одного элемента ноу-хау Банка посредством стандартных средств интеграции – **4-5 дней**
- Интеграция со всеми программными компонентами ЦФТ на необходимом и достаточном уровне

Основные преимущества решения

- Высокая скорость внедрения и внесения изменений
- Централизованное управление процессами и ресурсами по всей сети Банка
- Развитые средства мониторинга и контроля KPI и нормативов
- Гибкая система настройки параметров продуктов и услуг
- Развитые средства обучения и контроля персонала
- Единое качество обслуживания
- Доступ к сервисам и услугам без территориальной привязки

Миддл-офис

- Централизация ключевых решений по оценке кредитоспособности заемщика и управлению рисками

Бэк-офис

- Централизация и интеграция операционных процессов
- Поддержка необходимого уровня производительности

ЦФТ – Фронт-офис: бизнес-функциональность

Текущая бизнес-функциональность

- Экспресс-кредиты
- Ипотека
- Автокредиты

Планы по развитию

- Кредитование юридических лиц
- Денежные переводы
- Гашение кредитов
- Депозиты физических лиц
- Оплата коммунальных услуг

ЦФТ – Фронт-офис: функциональные возможности для типовых рабочих мест фронт-офиса Банка

- Ввод информации о клиенте, верификация данных
- Ввод анкеты-заявки клиента
- Маршрутизация заявки в процессе рассмотрения и принятия решения
- Представление решения Банка о предлагаемых клиенту продуктах и условиях
- Возможность выбора продукта и условий со стороны клиента
- Распечатка всех необходимых для ознакомления и подписания документов по сделке
- Авторизация сделки (с учетом полномочий сотрудников Банка)
- Запуск и контроль завершения банковской транзакции по сделке
- Автоматическая передача в бэк-офис информации, необходимой для сопровождения сделки

ЦФТ – Фронт-офис: дополнительная функциональность для решения задач управления сетью продаж

- Поддержка управления нормативами и KPI's типовых рабочих мест фронт офиса
- Поддержка формирования задач для сотрудников типовых рабочих мест и контроля их исполнения
- Поддержка логистики документов на территории типовых рабочих мест фронт-офиса и хранилищ документов
- Поддержка типовых рабочих мест на территории партнеров и выработка стандартов интеграции с IT- партнерами
- Поддержка дистанционного обучения сотрудников сети
- Поддержка дистанционной сервисной поддержки сотрудников сети ресурсами help-desk - перехват контроля клавиатуры и мыши на дистанции и одновременное консультирование по телефону

ЦФТ – Фрон-офис: основные структурные элементы

▪ Прикладная часть:

- ✓ Разработана на платформе развития
- ✓ Для работы с продуктом используются стандартные АРМы
- ✓ Возможность использование доступа к системе через Web-интерфейс
- ✓ Гибкая система настройки доступа.

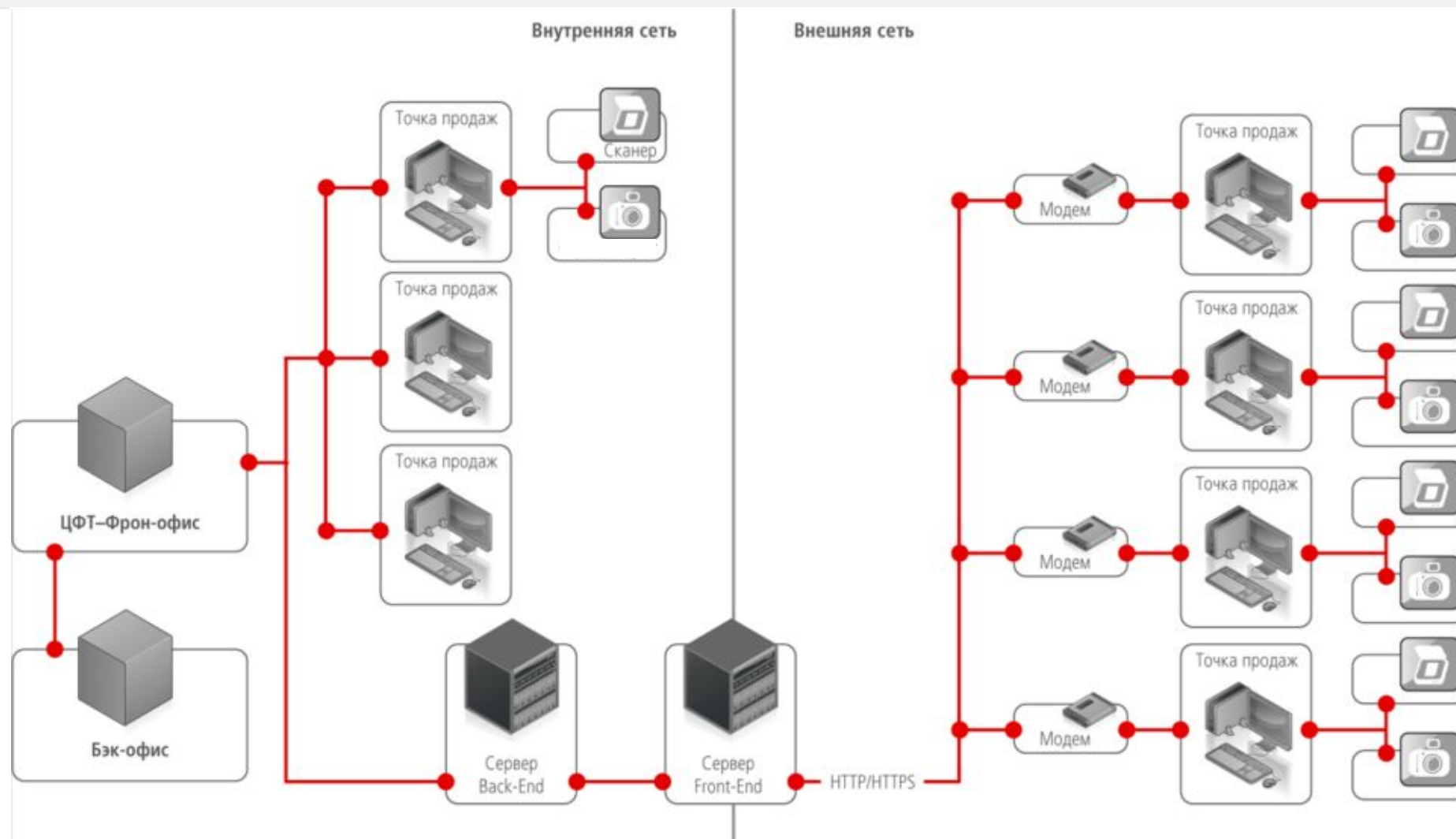
▪ Универсальный шлюз:

- ✓ Является транспортом между системой “ЦФТ – Фронт-офис” и бэк-офисом. Осуществляет шифрование, пакетирование и передачу данных.

▪ Бэк-офис:

- ✓ Бэк-офис компании ЦФТ
- ✓ Бэк-офис сторонней компании

ЦФТ – Фронт-офис: схема развертывания



ЦФТ – Фронт-офис: целевые бизнес-параметры

Потребности

- Обеспечение мобильных каналов продаж в регионах
- Развитие партнерских отношений в регионах
- Развитие нишевых высокодоходных продуктов и услуг
- Организация эффективных, прозрачных и управляемых сквозных процессов

Целевые параметры

- ⇒ Время обработки кредитной заявки – **5 минут**
- ⇒ Время обслуживания клиента – **15 минут** на 1-го человека
- ⇒ Повышение уровня повторных продаж
- ⇒ Уровень кросс продаж – **20%**
- ⇒ Показатель простоя сети – не более **0.5 %** от общего времени работы
- ⇒ Сроки окупаемости решения – **1 год**
- ⇒ Время развертывания в мобильной точке продаж – **1 день**
- ⇒ Время обучения сотрудника точки продаж – **2 дня**
- ⇒ Время внедрения нового продукта/сервиса – **2 недели**
- ⇒ Стандарты в области автоматизации: трехуровневая архитектура, централизация, масштабирование и т.д.

Выгоды от внедрения Решения

В области бизнеса

- получение комплексного решения для ускоренного развития сети продаж в кратчайшие сроки (6 месяцев)
- высокие эксплуатационные свойства Решения в перспективе не менее 10 лет и соответствующее повышение стоимости Банка (повышение соотношения P/BV)
- внедрение типовых процессов и продуктов при условии сохранения ноу-хау Банка
- поддержка концентрации усилий и ресурсов Банка в направлении клиентов и продуктов
- повышение уровня повторных и кросс продаж до 50 и 20 %% соответственно, повышение уровня комиссионных доходов

В области экономики и финансов

- внедрение современного решения со сроками окупаемости менее 2 лет и стоимостью владения не превышающей средние показатели по рынку
- формирование основы для снижения операционных расходов

В области управления

- обеспечение управления лимитами, нормативами, KPI в области розничных продаж
- обеспечение управления экономическими показателями бизнес процессов и TPM сети

В области партнерства

- развитие отношений с надежным партнером, производителем решений мирового уровня

В области ИТ

- обеспечение масштабируемого решения с высоким уровнем мобильности и производительности
- обеспечение качественной поддержки решения и возможности передачи части функций поддержки и развития на аутсорсинг
- обеспечение интегрированного решения на современной платформе

ЦФТ-Фронт-офис уже используют:

«Связь-Банк»

Банк «Каспийский»

«Ипотек-Банк»

«ТРАСТ»

Микрокредитная Организация

«Альянс Consumer Finance» (Алматы)

Мы готовы предоставить весь потенциал **ЦФТ**
для успешного решения бизнес-задач вашего банка.

Контакты и информация о программных продуктах компании
на сайте www.cft.ru

Приглашаем Вас принять участие в V Банковском Саммите по инновациям и развитию



Место проведения: **Сочи, Отель “Рэдиссон Пик Лазурная”**

Дата проведения: **4-7 июня 2008 г.**

Концепция саммита: **Центр Финансовых Технологий**

Участники: **топ-менеджеры банков России и СНГ**



Регистрация на сайте Саммита: **www.banksummit.ru**

Ежегодно Саммит собирает более **150** ТОП-менеджеров банков РФ и СНГ, а также специалистов из ведущих высокотехнологичных компаний России и мира.

Банковский Саммит – это два насыщенных событиями рабочих дня и три вечера кулуарного общения, нацеленного на результат.

Спасибо за внимание!

ЦФТ ЦЕНТР
ФИНАНСОВЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ

ГРУППА КОМПАНИЙ

Андрей ФОМИЧЕВ,
Управляющий директор,
Дирекция решений для финансовых институтов

A.Fomichev@cft.ru

www.cft.ru

- | | |
|-------------------------|--------------------|
| → МОСКОВСКИЙ ОФИС: | +7 (495) 626 55 87 |
| → СИБИРСКИЙ ОФИС: | +7 (383) 336 49 49 |
| → УРАЛЬСКИЙ ОФИС: | +7 (343) 376 39 23 |
| → СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ОФИС: | +7 (812) 332 05 09 |
| → ЮГО-ЗАПАДНЫЙ ОФИС: | +7 (863) 269 50 13 |
| → АЗИАТСКИЙ ОФИС: | +7 (701) 786 85 35 |