

# ПО ДЛ Я БАНКОВ И КЛИЕНТОВ. ВЗГЛЯД С РАЗНЫХ СТОРОН БАНКОВСКОЙ СТОЙКИ



**Олег Кузьмин,**  
вице-президент компании «Инверсия»

Еще на заре появления первых банковских систем по многим направлениям автоматизации функционал делился на фронт-офисные и бэк-офисные решения. Во фронтах, как правило, решались вопросы размещения заявок, быстрого оформления типовых сделок и ряда типичных операций на основе особым образом спроектированного интерфейса, позволяющего максимально быстро оформить какие-либо сделки. Бэк-офисные решения – различного вида настройки, формирование бухгалтерских проводок, расчеты и начисления и т.д. Подходы со стороны разработчиков к реализации фронт-офисной и бэк-

офисной части различались, да и сейчас различаются существенно. Кто-то все реализует комплексно в виде единого решения, и разделение функционала на бэк- и фронт-офисные задачи осуществляется просто путем настройки доступа к ряду пунктов меню в единой программе. Кто-то реализует это на разных платформах с разными требованиями к внешнему интерфейсу. А есть и варианты, когда разработчик для каких-то задач реализует только фронт- или бэк-офисное решение, интегрируя это с решениями других компаний. Наиболее часты такие решения в рамках автоматизации карточных операций и казначейства.

Но вот типичная картина: когда мы говорим о фронт- и бэк-офисных системах, как правило, мы говорим о вполне определенных видах банковских операций: кредиты физических лиц, межбанковские кредиты и депозиты, вклады физических лиц и т.д. То есть мы берем какой-то типичный банковский процесс, раскладываем его на набор логических элементов и, проводя аналогию с линией конвейерной сборки, распределяем ответственных сотрудников по участкам работ. Вполне понятный и удобный вариант для банковских сотрудников: четкое разделение обязанностей, расписанные производственные процессы и полномочия. Вот только не всегда хорошо с точки зрения банковского менеджмента и конечного пользователя. Для первых – сложно спланировать и организовать примерно одинаковую загрузку операционных работников, каждый из которых выполняет четкое очерченный круг задач. Для клиентов же, приходя в офис, столкнуться с необходимостью отстоять несколько очередей по разным вопросам – тоже

не самое удобное решение. Справедливости ради надо сказать, для ряда банков это картины из далекого прошлого.

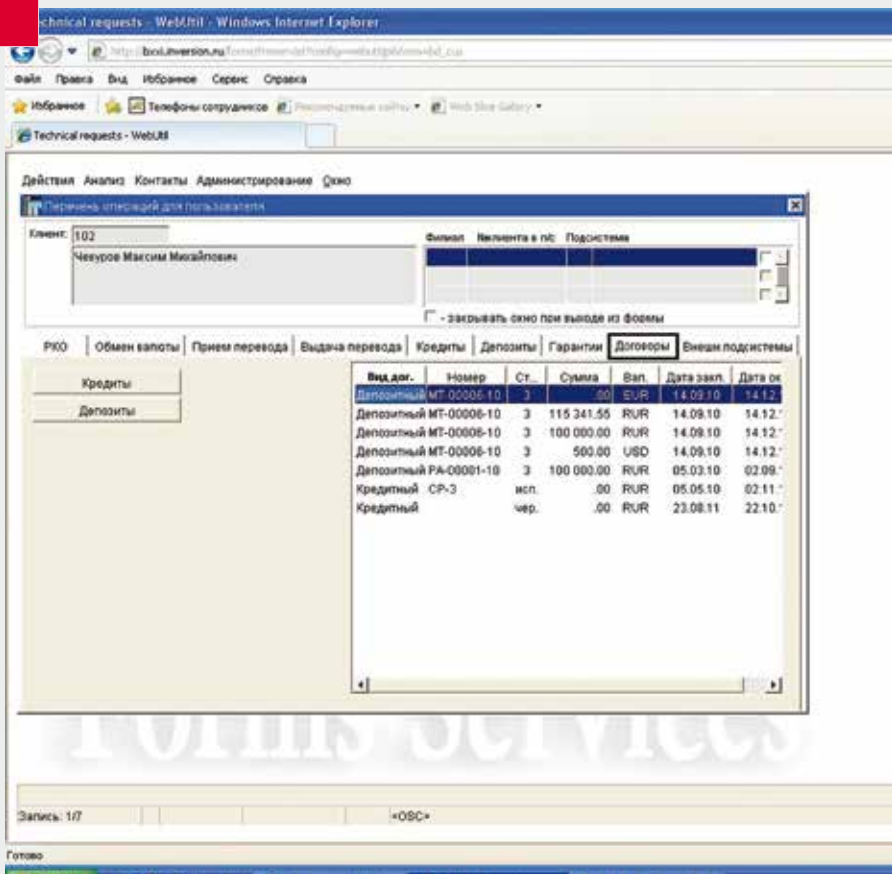
Собственно говоря, проблема следующая: клиент может обратиться в банк по целому ряду разнородных вопросов, и было бы удобно, чтобы по максимуму все эти вопросы можно было бы решить с одним банковским менеджером.

### **ПРИВЕДУ ВЫДЕРЖКИ ИЗ НЕСКОЛЬКИХ ТЕНДЕРНЫХ ДОКУМЕНТОВ РАЗНЫХ БАНКОВ К ТРЕБОВАНИЯМ НА ПО:**

– Система должна обладать возможностью отслеживания настраиваемых ключевых событий с выводом окна напоминаний. После идентификации клиента система должна уметь сформировать сообщение о важных событиях, требующих к себе внимания, например: приближение или истечение срока погашения задолженности по кредиту, завершения действия вклада, окончания срока аренды банковской ячейки, наступления какой-либо памятной даты и т.д. (набор событий должен быть настраиваемым).

– В систему должен быть встроен механизм настраиваемых алгоритмов, которые на основе накопленной информации по клиенту формируют список предложений новых услуг для клиента (например, если нет действующих кредитов и вкладов, а остатки на текущих счетах превышают в эквиваленте некоторый лимит, то предложения по услугам открытия вклада или металлического счета, предложение о выдаче кредитной карты и т.д.).

– Система должна уметь выводить на один экран в виде списка или с помощью ряда закладок общий список продуктов,



по которым клиент работает с банком, с возможностью выбора одним кликом нужной операции.

– Система должна иметь кредитный калькулятор, чтобы, заполнив в диалоговом режиме ряд нужных полей, можно было получить подробную информацию о таких параметрах, как график платежей, эффективная процентная ставка и т.д.

– Для оформления вклада система должна уметь предлагать набор запросов, отвечая последовательно на кото-

рые пользователь будет видеть динамически меняющийся список подходящих под его условия видов вкладов и, если заданных условий достаточно, окончательно рассчитанный доход на вклад.

### ТИПИЧНЫЕ ЗАДАЧИ, КОТОРЫЕ РЕШАЕТ КЛИЕНТ БАНКА – ФИЗИЧЕСКОЕ ЛИЦО:

- Хочу открыть вклад
- Хочу взять кредит
- Хочу перевести средства на: – свой другой счет

Заведение договора

## Шаг 2 из 6. Выбор условий договора

Подбор по параметрам

Линейка продуктов: Alex System

Валюта: RUR

Продукт: Одновалютные договора

Подпродукт: Екземплярная выплата (ексл. день началл) RUR - Срочный

Номер договора: 0085-00002

Срок договора: 10 дн.

Дата возврата: 04.05.2013

Базовая сумма	%	Сумма %
10 000.00	10.00	27.40

Капитализация %

Полнота

Пролонгация

Выплата%

Типы сроков

Наименование	№	I
Включная выплата (вкл. дем.)	1555	-
Синхронизация при проведении	559	F

< Назад    Далее >    Отмена    Расчет %

- счет в своем банке
- счет в другом банке
- Хочу оплатить коммунальные или какие иные услуги
- Календарь ожидаемых событий, или что там с моими счетами и договорами: и не пора ли платить по кредиту, сколько накопало процентов на вклад
- История моих операций, выписка по счету
- Не появилось ли что-то новое и интересное для меня?

Добавим сюда то, что банк, предоставляющий эти услуги клиенту, постарается в рамках клиентского приложения дать дополнительную информацию для кросс-продажи какого-либо дополнительного продукта.

Список этот можно дополнять и расширять.

Вот то, что, по идее, может увидеть и сделать у себя за компьютером клиент банка.

А теперь представим, что мы – менеджер, обслуживающий клиента, который

по каким-либо причинам не воспользовался услугами мобильного офиса. Первое, что мы сделаем, – это идентифицируем клиента, а потом, по идее, мы должны попасть в очень похожий интерфейс с теми же сервисами, а именно: увидеть текущую картину по клиенту с напоминаниями об истекающих вкладах, наступлении даты платежа по очередному траншу, посмотреть календарь памятных событий. Система должна просигнализировать о возможности предложить клиенту дополнительные услуги на основе заложенных алгоритмов. И так можно пройти по всему списку задач, которые востребованы клиентом.

И для реализации такого решения в рамках проекта «БАНК 21 ВЕК» мы создали систему «Бизнес-Досье», по сути, «фронт-офис для фронт-офисных систем», объединив на одном экране возможности для обслуживания клиента по всем его задачам.

Понятно, что каждый банк предъявляет свой перечень требований к на-

бору операций на таком рабочем месте. Есть просто очевидные вещи, что для клиента – юридического лица и клиента – физического лица набор финансовых инструментов разный. Плюс к этому надо добавить то, что у многих часть процессов автоматизирована решениями от разных поставщиков, а глобальное фронт-офисное решение должно уметь как консолидировать информацию для ее комфортного отображения в одном окне, так и одним кликом мышки «проваливаться» в соответствующее приложение. Как правило, для реализации такого рода «бесшовной интеграции» требуются дополнительные усилия и со стороны поставщиков отдельных решений.

Кроме вышеперечисленных задач были проведены работы по интеграции с несколькими решениями по автоматизации call-центров. По определяемому номеру телефона можно сразу переместиться на карточку клиента с получением оперативной информации. Все контакты с клиентом можно аккумулировать в системе. Если звонки записываются, то можно, не выходя из нашего приложения, посмотреть историю звонков и прослушать их. Другие типы контактов (встречи, переписка по электронной почте и т.п.) можно также систематизированно вводить, хранить и обрабатывать в системе.

В системе есть возможность хранения электронных документов. Можно создать удобный структурированный каталог по каждому клиенту, где будут находиться в удобном доступе различные отсканированные или другие виды электронных документов.

Гибкая настройка прав дает возможность пользоваться возможностями

этой системы разным пользователям с нужной им степенью детализации. Так, например, свои закладки и записи могут вести служба безопасности банка, клиентский менеджер или куратор.

Интересный сервис делали по заказу одного из московских банков. Клиент на входе в банк использует либо персональную карту доступа, либо предъявляет сотруднику охраны документ, идентифицирующий личность. Для регистрации документов (паспорт, водительское удостоверение и т.п.) используется инструментарий ABBYY PassportReader SDK, с помощью которого осуществляется сканирование и распознавание параметров документа. Далее происходит сравнение с базой накопленных данных. Если такой человек находится, то по нему производится фиксация его посещения банка. Если не находится, то данные этого человека фиксируются со статусом «потенциальный клиент», и в дальнейшем по нему начинает производиться накопление информации. Поскольку на этот модуль завязана работа сотрудников многих подразделений, то несложно настроить пользовательский интерфейс таким образом, что при появлении определенного человека в банке сотрудник банка получит соответствующее сообщение. В ряде банков используются различные информационные панели, с которыми также можно интегрировать это решение, чтобы клиент мог получать прямо при входе в офис адресные сообщения.

В эпоху обострившейся борьбы за клиента возможность максимальной персонификации, адресной работы с клиентом дает явные конкурентные преимущества тем банкам, которые возьмут такие современные средства на вооружение.

