

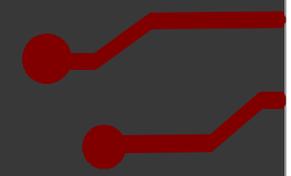


Инновационные технологии как инструмент получения конкурентных преимуществ розничного банка

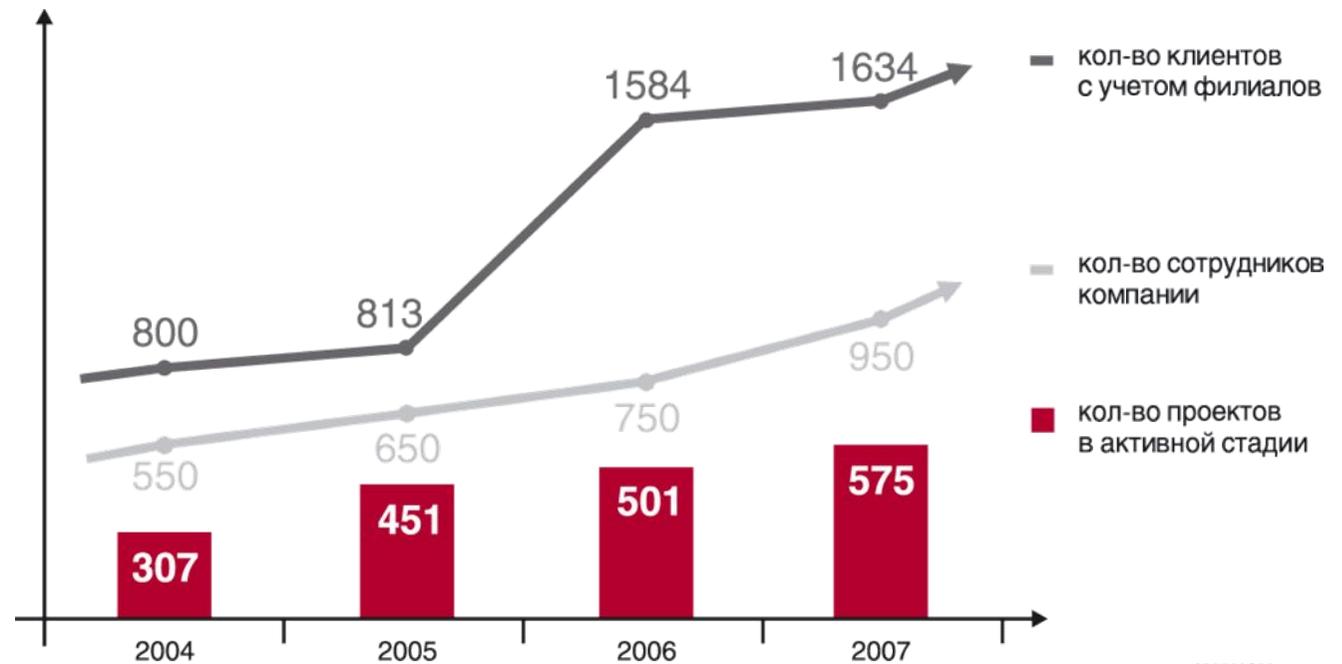
Роман Стятюгин
Вице-президент
Директор бизнес-направления
«Розничное обслуживание»
Компания «Диасофт»

21 мая 2008 года

«Диасофт»: цифры и факты



**Наше
предназначение –
вносить
интеллектуальный
вклад в развитие
бизнеса наших
клиентов**



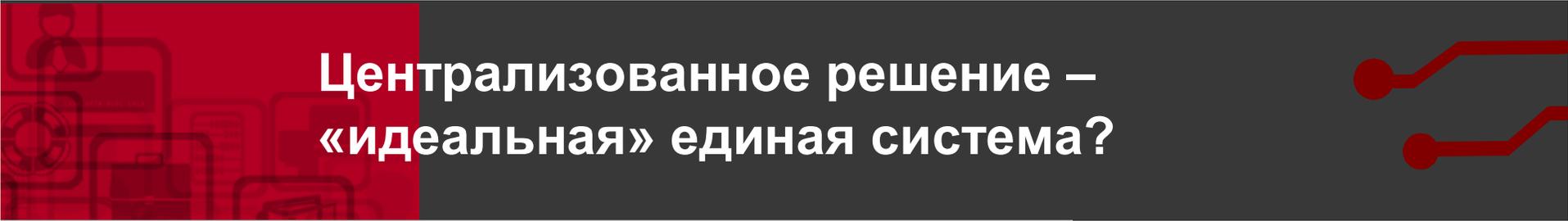
080520\$02

Рынок – текущая ситуация

- **Проникновение банковских услуг в регионы**
 - Доля выданных кредитов в регионах в 2007 г. повысилась на 5,52% в общем объеме выданных кредитов по России
 - Ненасыщенность банковскими услугами в регионах дает возможность для дальнейшего роста
- **Рост кредитования малого и среднего бизнеса**
 - Совокупная потребность SME в заемных средствах – более 1 трлн рублей
- **Рост автокредитования**
 - В 2007 г. российский рынок автокредитов достиг \$15-16 млрд, а количество машин купленных в займы достигло 45% в общем объеме автопродаж. Для сравнения 60-70% - уровень «кредитно-продвинутого» Евросоюза.
- **Рост ипотеки**
 - В 2007 г. российский рынок ипотечного кредитования достиг 556 млрд. руб., увеличившись по сравнению с 2006 г. более, чем в два раза.
- **Интеграция субъектов экономики**
 - Вовлечение новых агентов – розничные сети, лизинговые компании, финансовые компании
 - Вовлечение посредников – мини-кредиты, брокеры, почта

Задачи растущего розничного банка

- Быстрый и эффективный рост «вширь» – правильный подбор организационной структуры, быстрый запуск новых представительств банка
- Обеспечение доступа клиентов к своим услугам через различные интегрированные каналы взаимодействия с потребителем – представительства банка, электронные каналы, партнеры/посредники
- Создание оптимального продуктового портфеля, обеспечение массовости и тиражируемости банковских продуктов
- Унификация банковских продуктов и бизнес-процессов во всех точках присутствия банка, централизованное управление продуктовым рядом
- Операционная эффективность - минимизация первоначальных инвестиций, снижение себестоимости выполняемых операций, жесткие KPI процессов
- Решение проблемы квалификации персонала



Централизованное решение – «идеальная» единая система?

А есть ли надежные каналы связи с каждым филиалом, отделением, точкой продаж?

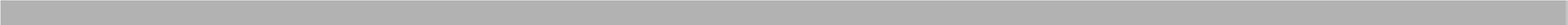
А могут ли работать в централизованном режиме все системы, установленные в голове?

Насколько целесообразно автоматизировать на базе рабочих мест АБС все каналы продаж – точки продаж, агенты, автосалоны, партнеры и т.д.?

Бизнес требует запуска новых представительств, а что делать со старыми филиалами/отделениями, которые уже сейчас работают на своей локальной АБС?

А есть ли возможность сохранить инвестиции уже сделанные банком в свою ИТ-инфраструктуру?

Сколько по времени займет проект по внедрению «идеальной» централизованной системы?

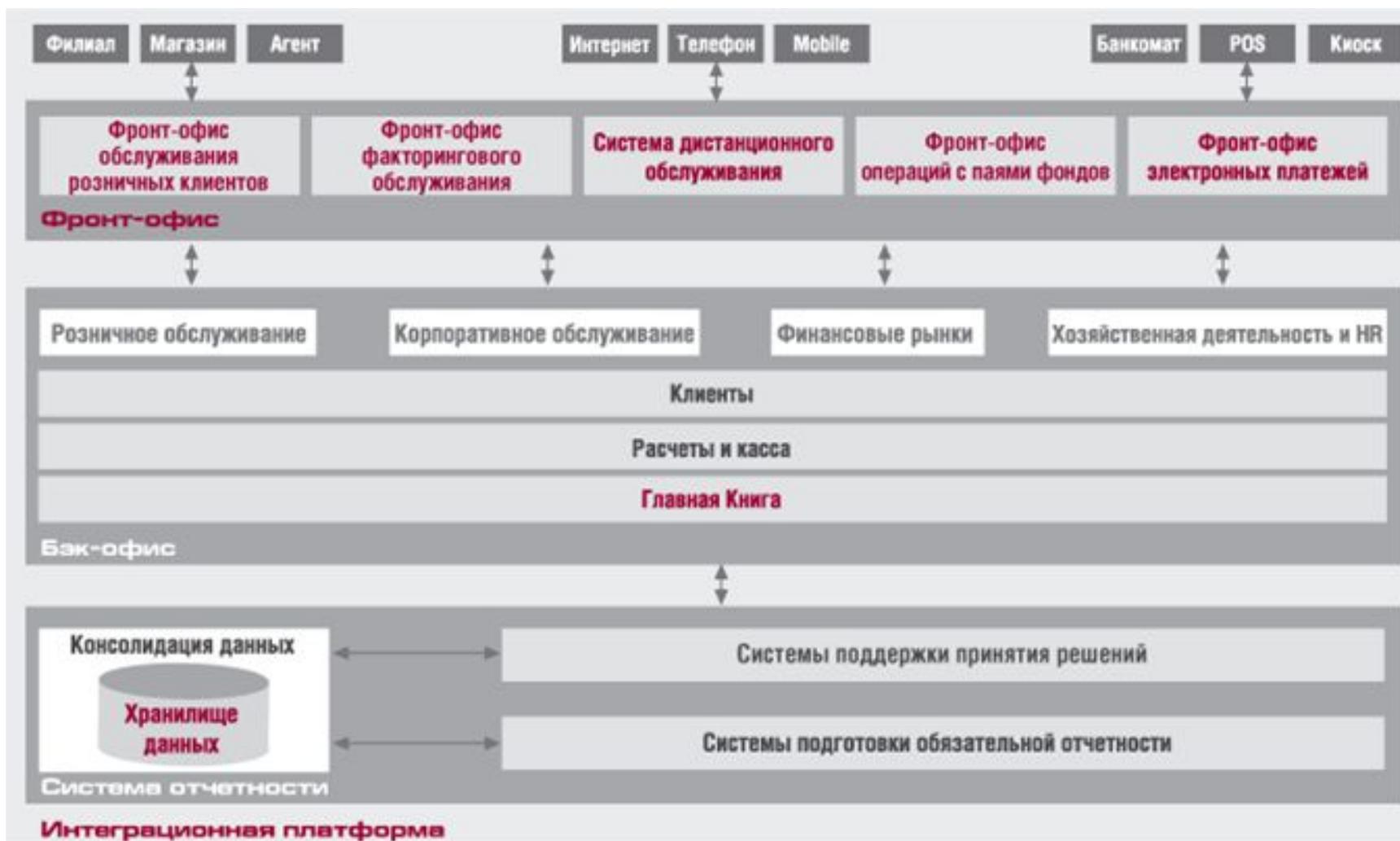


Инфраструктурные инновации - открытая архитектуры Diasoft FA#

- **Решения на базе открытой финансовой архитектуры Diasoft FA# (концепция SOA):**
 - Компонентная архитектура - разделение решения на фронт- и бэк-офисную составляющие; открытость, интегрируемость компонент решения
 - Прозрачная интеграция всех модулей с помощью интеграционной шины, построение сквозного бизнес-процесса
- **Что дает банку архитектура Fa#?**
 - Обеспечение централизованной работы многофилиального банка, промышленная масштабируемость
 - Построение ИТ-инфраструктуры, состоящей из независимых компонент (сервисов), наиболее эффективно решающих конкретные задачи
 - Сохранение инвестиций – эволюционный переход от устаревших решений к новым разработкам

Финансовая Архитектура Diasoft FA#.

Продукты нового поколения



■ — решения, реализованные в SOA

Виды фронт-офисных систем

~~Фронт-офисные операции в АБС~~

- **Отсутствует необходимость интеграции фронта- и бэка**
- Интерфейс для операционистов, а не специалистов sale-force
- «Лишние» данные в АБС
- Сложности с производительностью
- Не поддерживаются все каналы обслуживания клиентов (в первую очередь, дистанционные)

~~Фронт-офисные операции в CRM-системе~~

- **Хороший уровень гибкости**
- **Поддержка всей CRM-информации (заявки, контакты, задания на прозвон и т.д.)**
- Отсутствие специфической банковской функциональности (справочник БИКов, ключевание и т.д.)
- Не поддерживаются все каналы обслуживания клиентов (в первую очередь, в части ДБО)
- Нет преднастроенных банковских конфигураций – автокредиты, ипотека, кредитование SME, и т.д.

Специализированный Фронт-офис банка

- **Специализированное решение - преднастроенные банковские конфигурации (ипотека, автокредиты, кредитные карты, SME и т.д.)**
- **Поддержка всех каналов обслуживанию клиентов, в том числе дистанционных**
- **Основано на принципах концепции SOA**
- **Высокая производительность, масштабирование**
- **Интерфейс, предназначенный для персонала sale-force**
- **Ограниченное число систем на рынке: недостаточный функционал в большинстве российских систем, высокая стоимость иностранных**

Прикладные инновации - фронт-офисная система розничного обслуживания

Кредитная заявка	Автоматизация работы с кредитными заявками: помощь в подборе банковского продукта, заполнение кредитной заявки клиента, поддержка процедуры принятия решения	Точка продаж кредитов
Кассовый модуль	Автоматизация кассовой работы: обработка приходных/расходных кассовых ордеров, формирование выписки	
Платежи населения	Автоматизация продажи prepaid услуг, прием коммунальных платежей, переводов по свободным реквизитам	
Погашение кредитов	Обслуживание графика погашения кредитных договоров (прием оплаты, пересмотр сроков, досрочное гашение)	ККО
Депозиты	Оформление заявлений на открытие депозита, обслуживание депозитных договоров	
Пластиковые карты	Оформление заявлений на открытие карт, выдача карт, операции по картам	Филиал / отделение

Расширенная функциональность фронт-офисного решения

- Кредитование малого и среднего бизнеса
- Факторинг
- ОФБУ

БАНК

- ПИФы
- Доверительное управление

**Управляющие
и инвестиционные
компании**

- Страхование
- НПФ

**Страховые
компании,
пенсионные фонды**

- Брокеридж

**Брокерские
компании**

Возможности фронт-офиса для поддержки территориальной экспансии

- Централизованное решение, **SOA-архитектура**, «тонкий клиент»
- **Конструктор**, позволяющий «собрать» процесс из «кубиков» (сервисы), тиражирование новых продуктов.
- Возможность настройки и исполнения процесса, как с использованием собственного инструментария, так и с использованием промышленных средств оркестрации бизнес-процессов, например, **IBM WebSphere Process Server**
- **Масштабируемость** – возможность аппаратного увеличения производительности системы при росте нагрузки
- **«Легкий»** пользовательский интерфейс, ориентированный на персонал sale-force – реализация в виде wizard'a, ведущего пользователя по процессу
- **Различные** каналы взаимодействия банка и клиента (сотрудники банка, Web-client, автоматические устройства, АРМы партнеров/посредников и др.)
- Обеспечения **безопасности** – электронно-цифровая подпись, технология авторизации клиентской сессии – защита «от своих»

«Диасофт» — единственная компания в России, имеющая сертификат SOA от IBM

The screenshot shows a Windows Internet Explorer browser window displaying the IBM PartnerWorld website. The address bar shows the URL: <http://www-304.ibm.com/jct09002c/gsdod/solutiondetails.do?solution=34780&expand=true&lc=en>. The page title is "IBM - Diasoft FA#Retail.Front".

The main content area displays the following information:

- Global Solutions Directory** (left sidebar): Search solutions, Manage solutions, Contact us, Site help, Business Partner Application Showcase, Built on IBM Express Advantage Offerings, IBM Powering on Demand Applications, IBM ServerProven, IBM System Storage Proven, Ready for IBM technical validations and specialties.
- IBM PartnerWorld > Global Solutions Directory > Diasoft FA#Retail.Front** (main heading)
- Diasoft Logo** (with ID#: 34780)
- Solution name:** Diasoft FA#Retail.Front
- Solution description:** Diasoft FA# Retail.Front is a high-performance and flexibly scalable software solution designed for automation of front office operations at retail banks. The solution is based upon up-to-date industrial technologies, built in the multi-level architecture on the basis of J2EE technologies with application of SOA principles.
- Solution web page:** <http://www.diasoft.ru/eng/live/page/gsp/id/10863/>
- Contact information (top right):** Anna Dzhura, +7 (495) 780-7575, [Request information](#)
- Company (middle right):** Diasoft, House 3, build.14, Polkovaya street, Moscow, Moskva (City) 127018, Russian Federation, 095 739 9339, Partner level: Premier, <http://www.diasoft.ru/eng>
- Contact information (bottom left):** Contact name: Anna Dzhura, Phone: +7 (495) 780-7575, [Request information](#)
- Document options (bottom right):** [Print this page](#)

The status bar at the bottom shows "Done" and "Internet" with a 100% zoom level.

SOA-проекты «Диасофт» - Русский Банк Развития

Русский Банк Развития — автоматизация розничного Фронт-офиса



Бизнес-задача:

- Увеличить долю бизнеса на столичном рынке розничного кредитования
- Повысить операционную эффективность

Банковские продукты:

- Револьверные карты, карты с нулевым лимитом.

Реализованное решение:

- Использование принципов SOA — выделение сервисов и построение «сквозных» бизнес-процессов при реализации решения
- Создание единого информационного пространства для предварительной обработки кредитных заявок путем интеграции систем Банка (CRM-система, «карточный» бэк-офис, скоринговая система, система автоматизированной проверки заемщика по линии службы безопасности) в единые «сквозные» бизнес-процессы

Русский Банк Развития — архитектура решения



080520N02

 - Продукты «Диасофт»

Банковские продукты:

- Револьверные карты
- Карты с нулевым лимитом

Русский Банк Развития — бизнес-результаты



Русский Банк Развития — автоматизация розничного Фронт-офиса



Результаты проекта:

- Автоматизация массовой обработки кредитных заявок – повышение скорости обслуживания за счет построения конвейера
- Поддержка различных каналов продаж кредитных продуктов: через сеть отделений, call-центр, сайт Банка
- Накопление знаний о клиенте и его предпочтениях - обеспечение кросс-продаж, повторных продаж
- Запуск ко-брендинговой программы с компанией-партнером
- Повышение качества оценки кредитоспособности заемщика – внедрение и интеграция в единый процесс промышленной скоринговой системы
- Корректировка продуктов, каналов их продвижения и маркетинговых программ на основании данных о «жизни» кредита
- Построение системы мониторинга ключевых KPI процесса выдачи кредитов (в различных разрезах, количество заявок, время обработки на каждой стадии), возможность выстраивания системы мотивации персонала на их основе

SOA-проекты «Диасофт» - Mercedes-Benz Bank Rus

Мерседес-Бенц Банк Рус — создание автокредитного Банка «с нуля»



Mercedes-Benz

Бизнес-задача:

- Построение «с нуля» бизнеса по продаже автокредитов на автомобили Мерседес-Бенц
- Обеспечить прибыльность бизнеса за счет предоставления уникальных условий кредитования

Банковские продукты:

- Автокредитование
- Кредитование дилеров

Реализованное решение:

- Использование принципов SOA — выделение сервисов и построение «сквозных» бизнес-процессов при реализации решения
- Полномасштабная автоматизация всех этапов предкредитной обработки: прием заявки, оценка кредитоспособности, принятие кредитного решения, оформление кредита
- Автоматизация банковского бэк-офиса: продуктовая часть, учетная часть, отчетность

Mercedes-Benz Bank Rus — архитектура решения



080520N03

 - Продукты «Диасофт»

Параметры проекта:

- 35 автодилеров
- Увеличение до 70 в течение 2008 года

Банковские продукты:

- Автокредиты для физических лиц
- Кредитование дилеров

Mercedes-Benz Bank Rus – бизнес-результаты



Mercedes-Benz Банк Рус — создание автокредитного Банка «с нуля»

Результаты проекта:



Mercedes-Benz

- Обеспечен старт бизнеса в точном соответствии с планом начала деятельности в России
- Развернута централизованная сеть точек продаж у автодилеров (более 70 дилерских центров)
- Получен инструмент консультации клиента и подбора оптимального продукта
- Обеспечена высокая скорость принятия кредитного решения за счет максимальной автоматизации бизнес-процесса
- Повышение качества оценки кредитоспособности заемщика – внедрение и интеграция в единый процесс промышленной скоринговой системы
- Интегрированность обучения персонала в основной бизнес-процесс
- Поддержка работы банка с банком-партнером – выдача и погашение кредитов

SOA-проекты «Диасофт»

Агентство по информатизации и связи Республики Казахстан — проект «электронное правительство».



Бизнес-задача:

- Обеспечить населению возможность заказа и оплаты государственных услуг через Национальную платежную сеть.

Реализованное решение:

- Реализация интегрированного SOA-решения, объединяющего Портал электронных услуг республики Казахстан, портал Платежного шлюза, процессинговые и банковские системы банков Казахстана, обеспечивающими финансовое оформление операций.
- Обеспечение безопасности на базе утвержденных стандартов и с использованием Национального Удостоверяющего Центра Республики Казахстан

«Электронное правительство» Республики Казахстан – архитектура решения



080401N01

SOA-проекты «Диасофт»

Агентство по информатизации и связи Республики Казахстан — проект «электронное правительство».



Результаты проекта:

- Создан прототип Платежной системы он-лайн оплаты государственных услуг: справки, штрафы, разрешительные документы, ориентированный на действительно массовое обслуживание – миллионы пользователей решения

- Обеспечена возможность использование различных платежных инструментов:
 - наличные
 - пластиковые карты
 - текущие счета в банке

Отработанные решения для разных категорий банков

Готовые специализированные решения (преднастроенные конфигурации)

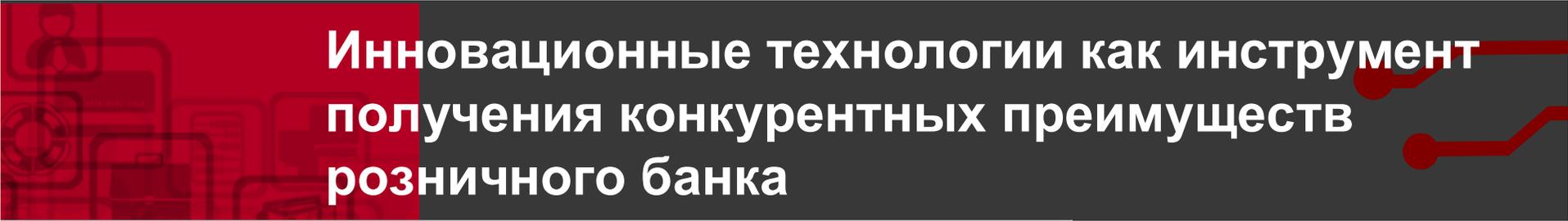
- Автокредитование
- Кредитные карты
- Ипотека
- Электронные платежи и переводы
- Депозиты
- Дебетовые карты

Готовность – лето 2008

- Кредитование малого и среднего бизнеса
- Продажа ПИФов, ДУ, ОФБУ
- Продажа страховых полисов
- Функциональность брокера

Длительность реализации проекта на базе преднастроенной конфигурации: 1 – 1,5 месяца

Демо-версии реализованных решений представлены на сайте компании Диасофт



Инновационные технологии как инструмент получения конкурентных преимуществ розничного банка

Спасибо за внимание
Ваши вопросы?

Россия, 127018, Москва, ул. Полковая 3, стр. 14

Тел.: +7(495) 780 7575, 789 9339

Факс: +7(495) 780 7576, 789 9338

info@diasoft.ru, www.diasoft.ru

