

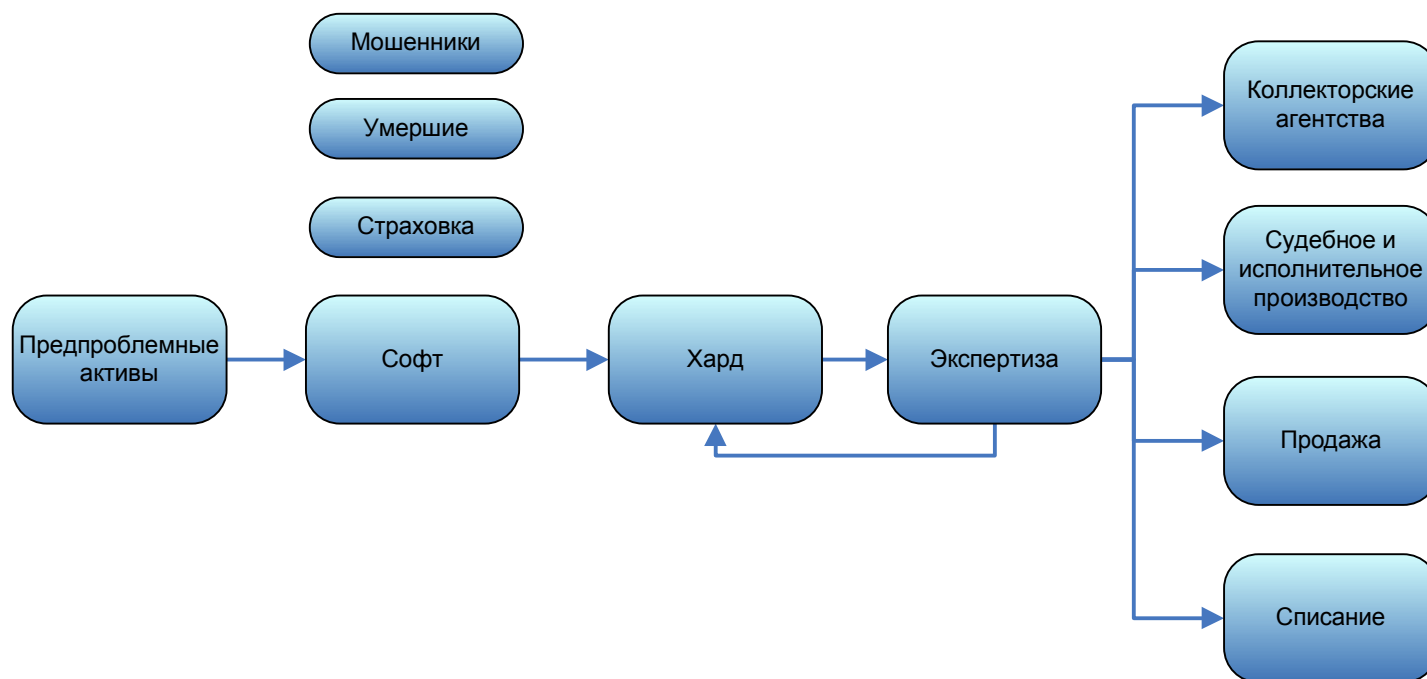
Внедрение ИТ-системы: Факторы успеха.

Акпарова Анна,
Руководитель направления фронтальных систем
Департамент Банковских Технологий, ВТБ24.

Москва, ноябрь 2009

•	Процесс сбора просроченной задолженности	3
•	Причины выбора «Sputnik Labs Collections»	4
•	Подход к проекту	5
•	Ход проекта	6
•	Результаты проекта	7
•	Бизнес-архитектура системы «Sputnik Labs Collections»	8
•	Архитектура интеграции	9
•	Факторы успеха	10

Процесс сбора просроченной задолженности



Причины выбора «Sputnik Labs Collections»



- Продуманность и функциональность решения «Sputnik Labs Collections», покрытие решением полного цикла работы с просроченной задолженности от Soft-Collection до судебного производства. Наличие работы со всеми видами активов (розница, ипотека, малый бизнес, работа с залогом, с поручительством)
- Проверенность платформы Siebel Oracle CRM, гибкость, надежность, масштабируемость. Бренд Siebel Oracle CRM.
- Высококвалифицированная команда бизнес-аналитиков, имеющих большой опыт автоматизации процесса взыскания просроченной задолженности
- 10-летний опыт компании по внедрению системы Oracle Siebel CRM, большой опыт внедрения коллекторских систем на базе Oracle Siebel CRM в российских банках. Наличие в активе компании быстрых успешных внедрений.
- Ориентация решения на российскую специфику, наличие русскоязычного интерфейса
- Готовность специалистов Sputnik Labs выполнить быстрое внедрение готового бизнес-решения.

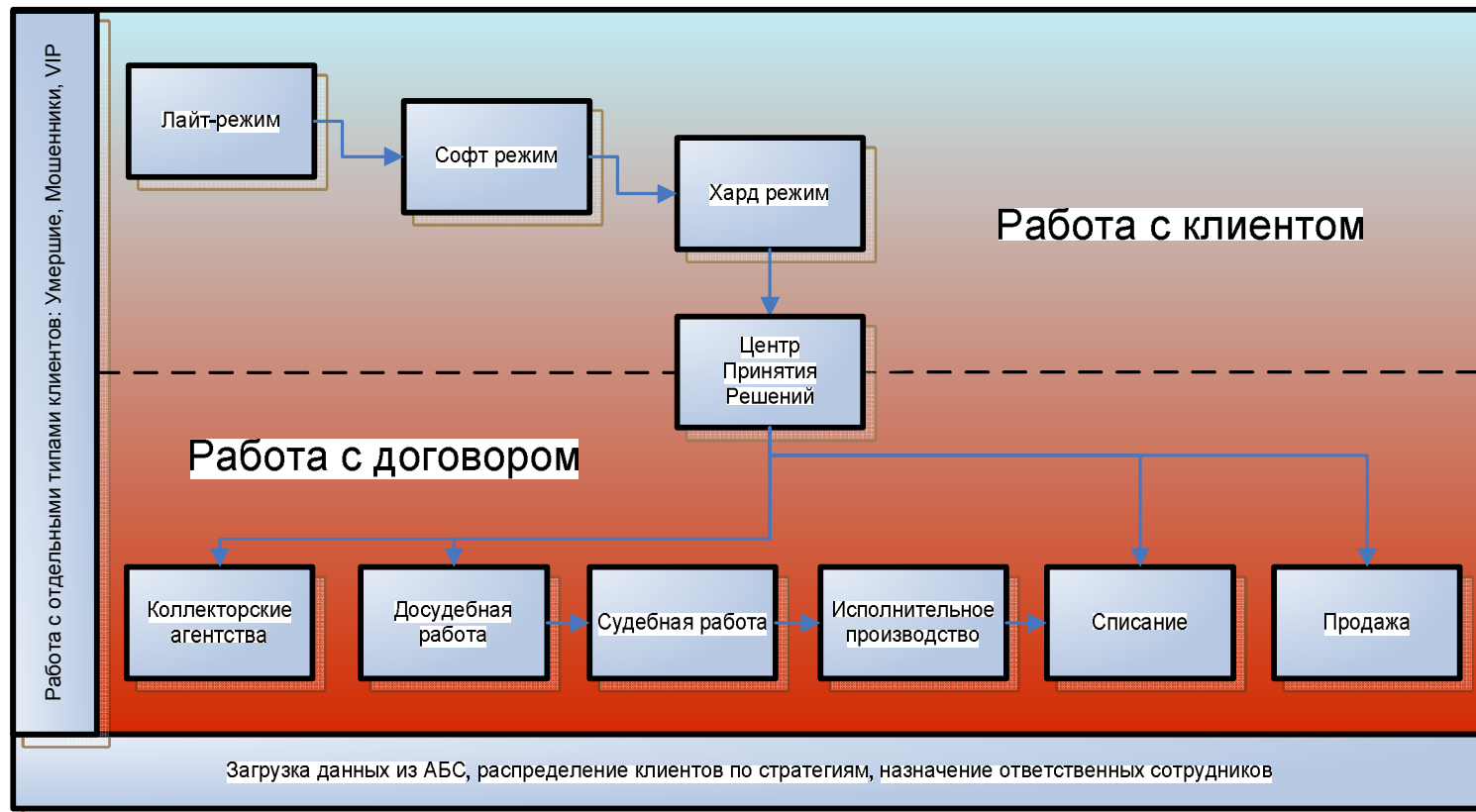
Подход к проекту: Взять готовое решение и внедрить его за 3 месяца с минимальными изменениями.

- **Первый месяц:**
 - Проведение GAP-анализа.
 - Доработка по GAP-ам
 - Интеграция с банковскими системами
- **Второй месяц:**
 - Завершение интеграции
 - Начало тестирование
- **Третий месяц:**
 - Завершение тестирования
 - Обучение пользователей
 - Перенос на промышленный контур.
 - Ввод в эксплуатацию. Система внедрена.

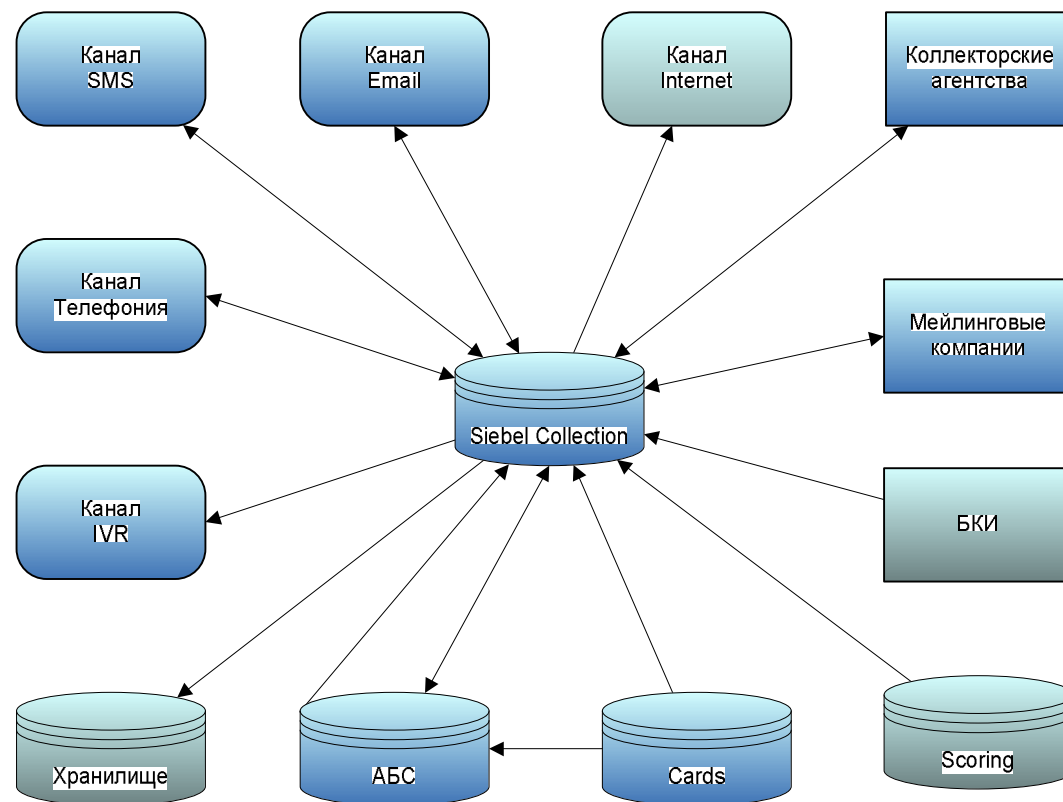
Длительность проекта: 68 рабочих дней.

- Функциональность:
 - Все стадии работы с просроченной задолженностью: Soft, Hard, Отдел Экспертизы, Досудебная и Судебная работа, исполнительное производство, работа с агентствами, продажа, списание.
 - Все банковские продукты физических лиц: потреб кредиты, кредитные карты, автокредиты, ипотека
 - Работа с отдельными типами клиентов: умершие, мошенники, VIP, поручители итд.
 - Коллекторские стратегии
 - Оперативная отчетность
- Коммуникации:
 - Телефонные звонки (через систему автоматизированного исходящего обзвона, звонок по кнопке, звонок ручной)
 - Автоматическое голосовое информирование по телефону
 - SMS
 - Email
 - Почтовые письма (простые, заказные с уведомлением)
- Интеграция:
 - АБС
 - Процессинг
 - Шина данных
 - Телефония
 - Email-сервер
 - Выгрузка для коллекторских агентств и мейлинговых компаний
 - SMS-сервис
- Миграция данных из старой системы

Бизнес-архитектура системы «Sputnik Labs Collections»



Архитектура платформы Collection



Стрелками на рисунке показано направление потоков бизнес-значимой информации. Синим цветом отмечена функциональность первой фазы, серый – системы, подключаемые на второй фазе.

- Высочайший приоритет проекта в Банке, вовлеченность топ-менеджмента Банка в проект
- Высокое качество готового бизнес-решения «Sputnik Labs Collections»
- Сильная проектная команда со стороны Банка и со стороны Спутник-Лабс. Высокая личная мотивация каждого участника проекта.
- Наличие в Банке корпоративных стандартов управления проектами и отстроенный процесс взаимодействия между бизнес-подразделениями и технологическим блоком.