

04 ноября 2020

Ставка на технологии: как финансовые компании автоматизируют ключевые бизнес-процессы

За пределами процессинга, электронных платежей, блокчейна и робосоветников существует масса популярных направлений ИТ в финансах, чья роль незаслуженно остаётся в тени «хайповых» технологий. Это основополагающие решения – именно такие технологические изменения создают долговременное конкурентное преимущество. Подробнее о них рассказывают эксперты ГК «КОРУС Консалтинг».

Рынок финансовых технологий ежегодно растёт на 15-20%. Инновации охватывают уже не только банковский, но и страховой, лизинговый и другие сопутствующие финансовые рынки.

От стратегии – к конкретным задачам

По данным Gartner, 60% компаний считают медленное исполнение стратегических целей своей самой большой проблемой в 2019 году. Вроде звучит всё просто: нужно лишь определиться с бизнес-стратегией и следовать ей. Так что же идет не так? У многих финансовых компаний нет согласованного плана реализации стратегии: «расщепления» глобальных цели до подзадач для конкретных отделов и исполнителей. План живет в оторванности от реальности. ИТ-решения помогают создать «дорожную



карту» задач с конкретными «to-do» и приоритезацией.

К примеру, в минувшем году один из ключевых банков страны интегрировал процесс формирования и актуализации стратегического финансового плана в единую систему стратегического планирования, которая охватила все дочерние предприятия и направления деятельности. Множество функциональных направлений банка используют единую сквозную методологию стратегического планирования – для всех смежных процессов сформирован один регламент и единый источник данных по целевым показателям, включая макроэкономические и по банковской системе в целом.

Для чего это нужно? Теперь компания использует единый математический аппарат для расчета финансовых прогнозов на 3-5 лет вперед. Технологии учитывают фактические данные разных подразделений компании, прогнозы развития банковских рынков, стратегические цели и амбиции роста в клиентских и продуктовых сегментах. Система быстро строит новые сценарии и проводит стресс-тестирование с учетом регуляторных ограничений, помогая лучше исполнять глобальные бизнес-цели.

Data-driven подход

Все больше финансовых организаций приходит к пониманию, что данные нужно не только накапливать, но и использовать. Крупные банки создают отдельные аналитические подразделения, которые отвечают за качество данных и обработку информации. От их работы зависит корректность принятия решений руководством компаний, востребованность новых



финансовых продуктов, возможные риски и качество бизнес-процессов.

Для получения знаний из неструктурированных данных компании тестируют великое разнообразие подходов от сбора и обработки до применения искусственного интеллекта на основе нейронных сетей. В исследовании Accenture, 63% опрошенных финансовых организаций признались, что учатся собирать данные в масштабе организации, а 66% – сконцентрировались над развитием навыков их анализа. Авторы исследования подчеркивают, что обострилась необходимость быстрее получать данные из новых источников, в том числе из каналов маркетингового продвижения и соцмедиа.

Один из современных стандартов работы крупной финансовой компании – использование инструментов бизнес аналитики (Business Intelligence). Современные BI-системы вобрала в себя функциональность для обработки и анализа данных из внутренних и внешних источников. Технология помогает решать задачи геоаналитики, прогнозных вычислений, максимизации прибыли, управления рисками, сегментирования, омниканального общения с клиентами и многое другое. А главное – BI позволяет создать единую точки отчетности по банку и всем его направлениям.

К примеру, с помощью целого набора BI-приложений один из крупнейших российских коммерческих банков, входящий в пятёрку крупнейших банков по активам, в реальном режиме времени просматривает данные по таким направлениям, как реализация стратегии, финансовые показатели, капитал RWA, бюджет расходов, финансовые рынки, аналитика по центрам прибыли и др. Создание подобной единой базы знаний бизнес-показателей и методик их расчета позволила сократить сроки подготовки аналитической отчетности,

снизить их трудоёмкость для сотрудников и сократить количество ошибок за счет полного исключения человеческого фактора.

Увеличения продаж и персонализация

Потребитель не хочет быть одним из многих. Он ждёт, что финансовая организация предложит ему продукт на индивидуальных условиях и сделает это в самый нужный момент. Сегодня реализовать такой опыт легко за счет связки ИТ-решений: платформы для анализа больших данных и инструментов для сопровождения всего цикла продаж в компании.

Для «ВТБ Лизинг» таким инструментом стала CRM-платформа. На её основе компания создала единую базу всех своих клиентов, включая всю деловую информацию по ним: данные по сделкам и документам, результаты экспертиз, платежная дисциплина и многое другое. Это помогает финансовой организации лучше анализировать базу, предлагать дополнительные сервисы и улучшать условия заключения сделок.

Автоматизирован весь жизненный цикл сделки – от поступления обращения в компанию до закрытия договора лизинга. «ВТБ Лизинг» обеспечила на базе системы механизм формирования коммерческих предложений на основе калькулятора и настроила возможность экспертной проверки по сделкам. Алгоритм системы позволяет принимать решения с учетом типа продукта, суммы финансирования и иных факторов. А автоматизация стандартных операций помогла существенно сократить время заключения лизинговой сделки.

Сегодня CRM пользуются более 2 тысяч пользователей «ВТБ Лизинг» по всей стране, а сама система является крупнейшим проектом внедрения ИТ-продукта Microsoft среди российских и мировых лизинговых компаний.

Ситуация вокруг обеспечения лучшего клиентского сервиса уже «подогрета» пандемией. Банки объявили о росте розничного кредитного бизнеса по итогам I полугодия 2020 года. Потребители стали чаще прибегать к онлайн-каналам обслуживания, ответственнее подходить к покупкам и более осторожно пользоваться кредитными продуктами. Эти привычки останутся с надолго, и финансовым компаниям придется к ним приспособиться: проявлять больше заботы о клиенте, всё больше услуг оказывать дистанционно и максимально оперативно решать возникающие проблемы. Без подобных ИТ-решений обеспечить такой подход невозможно.

Цифровое рабочее место

Банки становятся цифровыми и пересматривают работу своих сотрудников, создавая полноценные цифровые рабочие места. Главным инструментом в этом служит корпоративный портал, или интранет, который выполняет функцию единого инфопространства, в котором специалисты работают, общаются, узнают новости, знакомятся с регламентами и многое другое.

Любой интранет в финансовой сфере должен быть удобными и простыми в навигации, позволяя сотрудникам иметь под рукой актуальную информацию. В первую очередь это касается тех, кто взаимодействует с клиентами лицом к лицу, например банковских кассиров, кредитных менеджеров и консультантов, сотрудников колл-центров. Так создаётся более

профессиональный подход – специалистам гораздо проще проконсультировать клиентов по любому вопросу по телефону или лично.

Еще один актуальный вопрос – оптимизация расходов на содержание многочисленных офисов и ведение кадрового делопроизводства. К примеру, в банке «Санкт-Петербург» посчитали, что подписание только одного документа всеми сотрудниками в очном формате стоит колоссальных средств – в компании работает порядка 4 тысяч человек.

Чтобы сократить расходы и создать «базу знаний», банк решил автоматизировать хранение и подписание документов сотрудниками. Компания расширила функциональность корпоративного портала, создав буквально то самое цифровое рабочее место для каждого своего специалиста. Сотрудники общаются узнают о всех продуктовых изменениях на портале, ознакамливаются с регламентами и подписывают кадровые документы, согласовывают отпуска и командировки, заказывают все необходимые справки – всё через личный кабинет. Автоматизация возможности создавать, подписывать и хранить документы в электронном виде существенно уменьшила трудозатраты сотрудников и сэкономило расходные материалы в колоссальных объёмах. И, что важно, инвестиции в проект полностью окупились в течение года.

Электронные архивы

Как правило, цифровая трансформация начинается тогда, когда количество согласований по электронной почте становится критическим, а поиск нужной информации или договора почти невозможен. Назревает необходимость в

едином хранилище документов и системе управления документами на протяжении всего их жизненного цикла: от создания до исполнения и расторжения с клиентом.

Компании Sova Capital, предлагающая инвестиционно-банковские услуги, удалось высвободить до 4% рабочего времени всех сотрудников компании за счет использования системы электронного документооборота. Раньше внесение документа в систему или его отправка на согласование через почту занимала более одного дня – для этого сотрудники оформляли служебную записку, предоставить все документы администратору и пр. Благодаря автоматизации весь процесс занимает около 10 минут – менеджер просто заполняет электронную карточку документа и прикрепляет файлы для согласования. Более того, поиск нужного документа в системе стал происходить в 150 раз быстрее, чем раньше: не больше 10 минут вместо одного рабочего дня.

Паттерны финансового поведения людей, их мотивация и стимулы при выборе финансовых услуг постоянно меняются. Чтобы успеть за изменениями, бизнесу приходится быстро корректировать собственные продукты и модели взаимодействия с клиентами: тщательнее оценивать возможности или даже вводить ограничения по финансовой активности или вовлекать в освоение сложных финансовых инструментов и стимулировать долгосрочные отношения. И технологии здесь незаменимы: именно они помогают бизнесу понимать своего клиента и быть для него лучшим финансовым помощником.

Источник: «Банки сегодня»