



ELMA DAY 2019

Елена Березовская

VestaBank



ELMA DAY 2019

1 место Business Banking Fees Monitoring и использование VRMs — где связь?



Елена Березовская,
VestaBank

КТО МЫ

25 лет

Мы находимся на рынке
банковских услуг более
25 лет



Мы позиционируем себя как банк -
персональный помощник, обслуживаться в
котором удобно и выгодно, в котором тарифы
адекватны доходам и нет бюрократии.

ТОП - 5

Интернет - банков
для бизнеса

1 место

Business Banking
Fees Monitoring **2018***
[по стоимости обслуживания]



Высокий рейтинг
надежности **ruBB-**
присвоен «**Эксперт РА**» [RAEX]
в ноябре **2018** г.

2 место

Business Bank Account Opening
Rank 2017*
[по простоте открытия счета]

ELMA DAY 2019

... И чем отличаемся

Что делаем мы

- ✓ Ориентация на дистанционные каналы привлечения клиентов и обеспечение дистанционного обслуживания в режиме «on-line»
- ✓ Совершенствование маркетинговых технологий привлечения клиентов
- ✓ Разработка новых перспективных направлений бизнеса Банка без существенных инвестиций
- ✓ Участие в проектах развития новых банковских продуктов и услуг
- ✓ Реинжиниринг бизнес-процессов и применение новых технологий для их автоматизации(AL, ML, RPA, BPMS)

Что получают наши клиенты

- ✓ Быстрое открытие счета
- ✓ Комфортные инструменты управления счетом
- ✓ Справедливая цена за услуги
- ✓ Оперативная поддержка
- ✓ Индивидуальный подход к клиенту



Как формируется стоимость продукта

(в жанре производственного романа)

Почему у очень похожих продуктов такая разная себестоимость

Бизнес – модель команды в красных плащах:



- ✓ Самые опытные, компетентные и дорогие-амбициозные сотрудники
- ✓ Просторный модный офис в центре города
- ✓ ИТ-инфраструктура «на вырост»
- ✓ Реклама во всех доступных каналах
- ✓ Уникальные, неформализованные процессы для каждого клиента
- ✓ 1 сотрудник = 1 процесс

Бизнес – модель команды в желтых плащах:



- ✓ Самые талантливые, энергичные и открытые всему новому сотрудники
- ✓ Офис, в котором есть интернет, в котором можно думать, из которого можно звонить клиентам
- ✓ ИТ- инфраструктура, удовлетворяющая потребностям бизнеса
- ✓ Эффективная реклама для конкретной аудитории
- ✓ Стандартный, максимально декомпозированный бизнес-процесс
- ✓ 1 сотрудник выполняет целый набор несложных декомпозированных задач из разных процессов

И, допустим, обе команды установили похожу цену за свой продукт, т.к. красные готовы были к возможным убыткам на старте и имели большие возможности для инвестиций

А потом пришло время масштабировать бизнес...

Что скорее всего будет делать команда в красных плащах:



- ✓ Наймет команду примерно такого уже уровня и такого же состава в новом городе
- ✓ Арендует аналогичный офис
- ✓ Отправит ключевых сотрудников головного офиса в командировку для обучения сотрудников нового офиса
- ✓ Тем не менее, спустя некоторое время, в новом офисе скорее всего будут уже свои уникальные, неформализованные процессы

А что будет делать команда в желтых плащах:

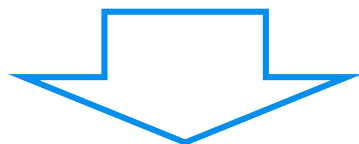


- ✓ Внедрит BPMs
- ✓ Для начала разработает максимально простые и прозрачные исполняемые процессы
- ✓ Но уже сейчас будет думать о том, как минимизировать число ручных операций
- ✓ Наймет одного талантливого, энергичного и открытого всему новому сотрудника
- ✓ Удаленно обучит его выполнению задач в исполняемом процессе
- ✓ На время «раскрутки» офиса в новом городе перераспределит часть задач головного офиса на данного сотрудника

Что в итоге получают обе команды:



- ✓ Неформализованные процессы
- ✓ Невозможность получить достоверную информацию об эффективности работы удаленной команды
- ✓ Гарантированное увеличение показателя cost income ratio



Необходимость увеличения стоимости продукта

Или

**Пока не поздно, пойти по пути команды
в желтом**



- ✓ Стандартизированные процессы
- ✓ Эффективное распределение ресурсов
- ✓ Точная аналитика
- ✓ Масштабирование бизнеса без увеличения показателя cost income ratio



Рыночная стоимость продукта

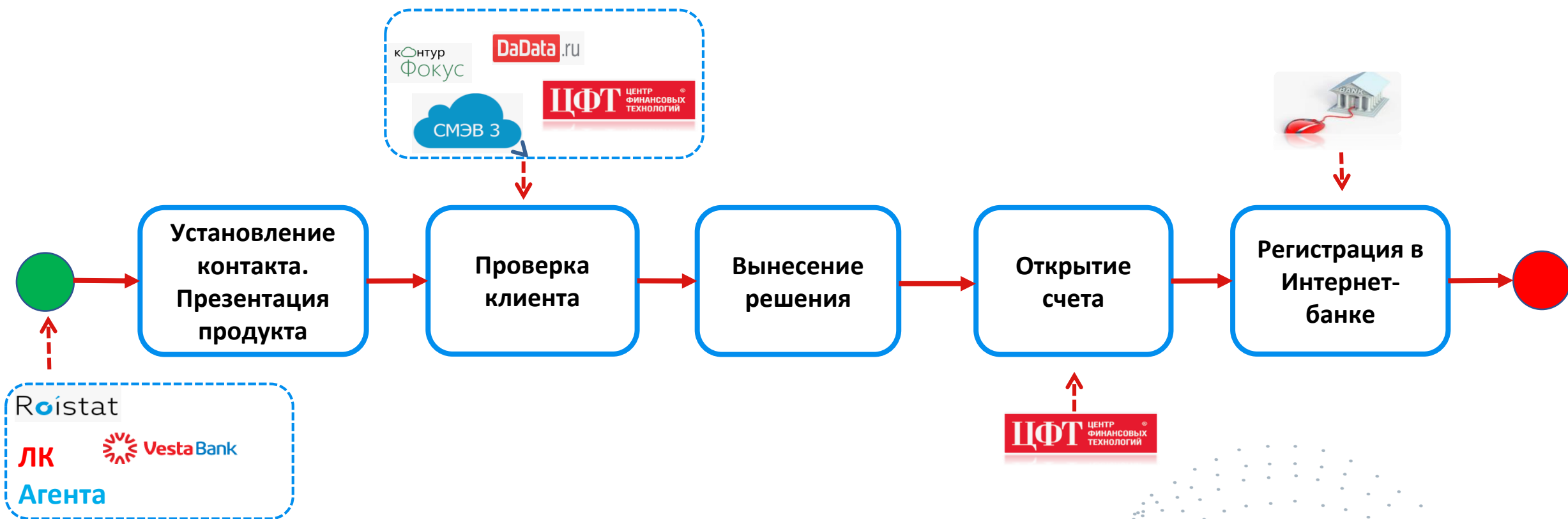
И

Базис для последующего снижения стоимости

А теперь к нашему кейсу

Основной процесс VestaBank в BPMS

Процесс открытия счета ЮЛ/ИП интегрирован с АБС Банка, IP-телефонией, мессенджерами и системой проверки контрагентов, 40% операций выполняются автоматически и не требуют участия человека



Почему региональный сотрудник может выполнять те же функции, что и сотрудник ГО

IP Телефония

интеграция



BPMs

В результате интеграции:

- ✓ Региональные сотрудники могут принимать входящие звонки наравне с сотрудниками Службы поддержки клиентов в Москве
- ✓ Исходящие звонки из карточки контрагента или задачи
- ✓ Сохранение всех звонков и результатов звонков в отдельной вкладке «Взаимоотношения», сотрудник видит всю историю общения с клиентом
- ✓ Автоматическое открытие карточки контрагента при входящем звонке

Как выглядят пользовательские задачи



Максимально
простой
интерфейс задач



Только релевантная
информация



Минимальная
вариативность
переходов

Контрольный звонок - [redacted] ожидание

> Информация о процессе

Главная страница | История

Лид: ИП Михаил

Телефон: [redacted]

Тариф РКО: Базовый

Регион: Челябинск

E-mail: [redacted]

Продукт: РКО

Комментарий: [redacted]

Совершить звонок

Анализ выписки - [redacted] Тольятти

> Информация о процессе

Главная страница | История

Название компании: [redacted]

Лид: [redacted]

E-mail: [redacted]

Регион: Тольятти

Дата подписания: 18.04.2019 11:20

Календарь для подписания: Тольятти

Выписка: Загрузить файлы (не более 300 МБ)
Вы можете загрузить файл, перетянув его мышкой в данную область

Примечание: [redacted]

Бронирование счета

Отказ в открытии

Подписание пакета документов [redacted] Тольятти

> Информация о процессе

Главная страница | История

Название клиента: [redacted]

Лид: Тольятти

Тариф РКО: Базовый

Адрес информирования: e-mail

Лица о бенефициарах: [redacted]

Подписание комиссии: Безналичные

Ссылка на подключение к ПК: ZNPU_32486

Замечания на этапе подписания: [redacted]

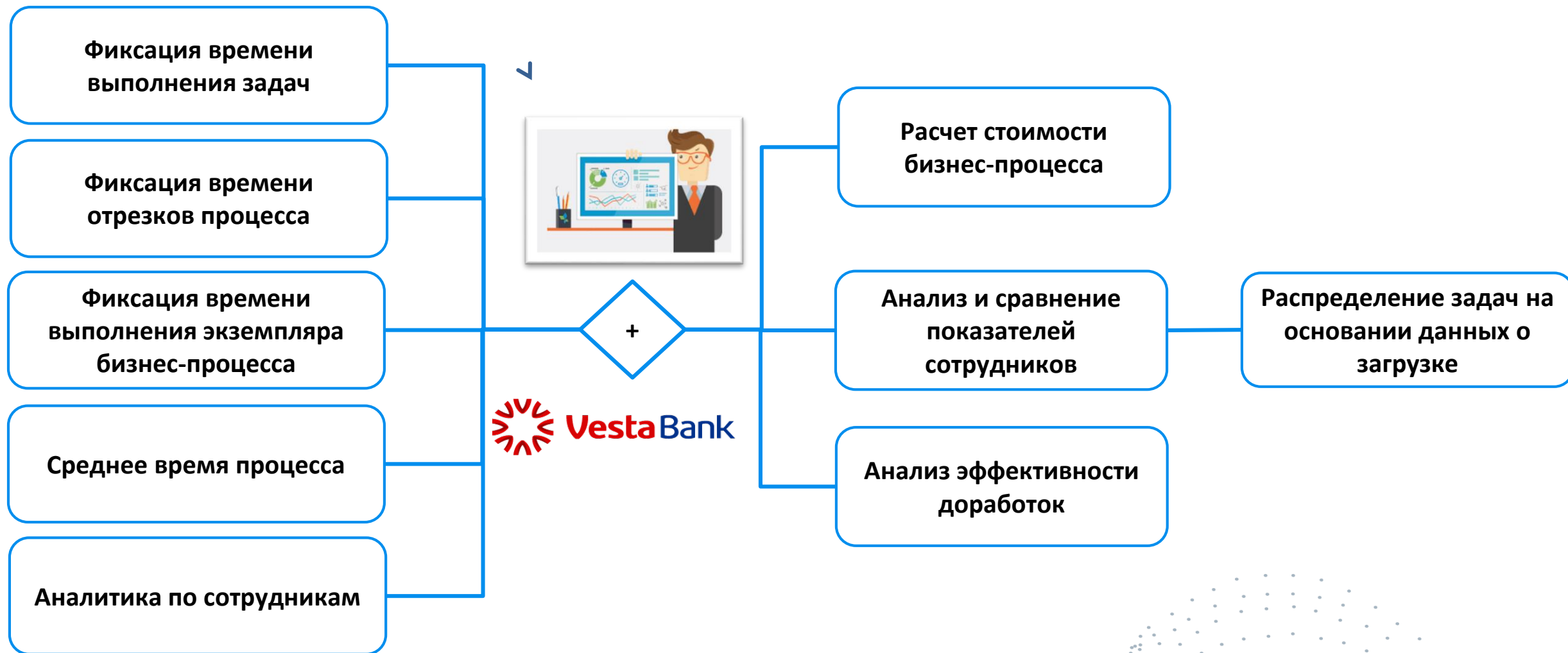
Документы по тарифу: [redacted]

Завершить

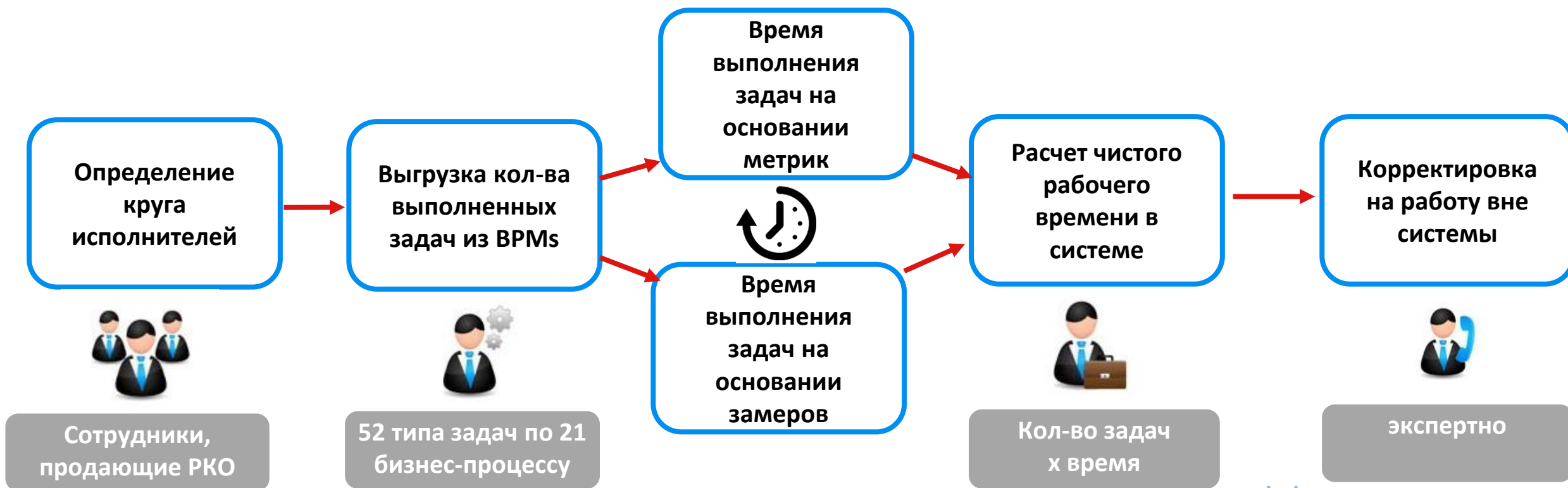
Замечания на этапе подписания

ELMA DAY 2019

Аналитика



Как мы считаем % утилизации и эффективность каждого из сотрудников



Аналитика

Январь (17 рабочих дней)

52%

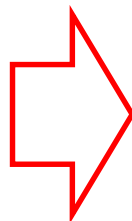
519 счетов

692 счета

360 счетов

75%

100%



Комфортная загрузка в месяц
(21 рабочий день)

$519/17 = 30$ счетов в день

$30 * 21 = 630$ счетов в месяц



Автоматизация бэк -офисных процессов

На стоимость продукта влияет не только стоимость процесса его создания и продажи, но и стоимость процессов сопровождения клиентов, обеспечивающих процессов, процессов развития.

Поэтому мы непрерывно совершенствуем и автоматизируем бэк-офисные процессы:

Текущее обслуживание (фронт-офис)

- ✓ Закрытие счета по инициативе Клиента
- ✓ Изменение сведений по инициативе Клиента
- ✓ Опротестование операции по карте
- ✓ Перенос встречи
- ✓ Подготовка справки клиенту
- ✓ Уведомление от клиента о переводе без его согласия
- ✓ Эскалация проблемы клиента

Коммуникации с клиентами

- ✓ Подготовка справки клиенту
- ✓ Уведомление от клиента о переводе без его согласия
- ✓ Эскалация проблемы клиента
- ✓ Обработка входящих писем
- ✓ Отправка писем клиенту с info@vestabank.ru
- ✓ Повторная отправка email потенциальному клиенту
- ✓ Повторная отправка SMS потенциальному клиенту
- ✓ Получены файлы в мессенджере

Бэк-офис

- ✓ Выдача кредитного транша
- ✓ Доклад о сомнительной операции
- ✓ Закрытие счёта по инициативе Банка (Ежеквартальная)
- ✓ Изменение сведений по Клиенту
- ✓ Отсутствие по адресу регистрации
- ✓ Плановое обновление (изменений нет)
- ✓ Проверка совпадения со списком подозрительных лиц
- ✓ Регистрация уведомления об отказе в открытии счета
- ✓ Снятие текущих блокировок
- ✓ Уведомление клиента о возможном закрытии счёта

Группа процессов СФМ:

- ✓ Создание запроса СФМ
- ✓ Повторная отправка данных для подключения к ВС
- ✓ Проверка документов по запросу
- ✓ Отключение доступа к ДБО
- ✓ Блокировка ВС

ELMA DAY 2019

Автоматизация бэк -офисных процессов

Группа процессов HR:

- ✓ Заявка на внешнее обучение
- ✓ Заявка на подбор персонала
- ✓ Заявка по найму кандидата
- ✓ Оформление справок для сотрудников Банка
- ✓ Приём сотрудника
- ✓ Согласование командировки
- ✓ Увольнение сотрудника

Группа процессов Корреспонденция:

- ✓ Оформление исходящего письма
- ✓ Регистрация входящей корреспонденции

Группа процессов Работа с документами:

- ✓ Запуск процедуры "Новое в законодательстве"
- ✓ Новое в законодательстве
- ✓ Оформление ВНД
- ✓ Оформление договора с контрагентом
- ✓ Оформление приказа по организации
- ✓ Оформление типовой формы договора
- ✓ Утверждение ВНД

Обеспечивающие процессы:

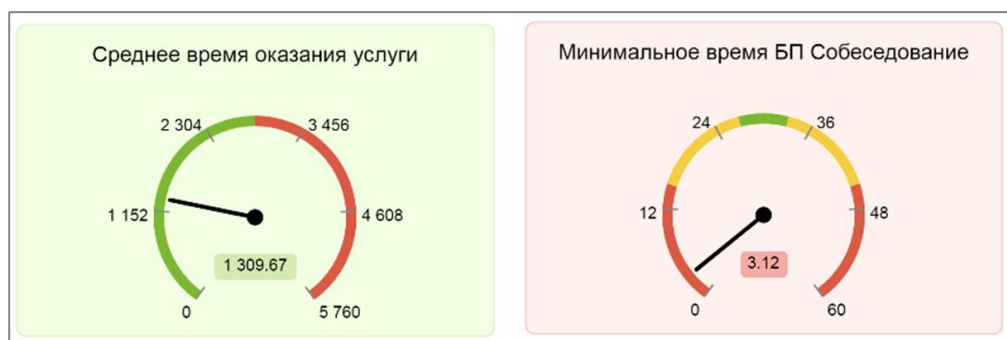
- ✓ Голосование
- ✓ Заказ канцелярских товаров
- ✓ Заказ МКК
- ✓ Заявка в Процессный офис
- ✓ Импорт счетов для резервирования
- ✓ Оплата счетов
- ✓ Оформление служебной записки
- ✓ Подгрузка счетов для мгновенного резервирования
- ✓ Подтвердить запуск БП Открытие счета
- ✓ Предоставление доступа к информационным ресурсам
- ✓ Предоставление доступа к Кассовому узлу
- ✓ Предоставление доступа к сетевым папкам
- ✓ Проведение заседания КОУ
- ✓ Работа над мероприятиями СВК/СВА
- ✓ Устранение нарушения
- ✓ Формирование акта сдачи-приемки выполненных работ

Обучение, вовлечение, информирование

Для нас важно, чтобы все сотрудники Банка разделяли идеологию процессного управления, были вовлечены в улучшение существующих бизнес-процессов, поэтому мы регулярно проводим следующие активности:

Обучение Влаладельцев процессов управлению экземплярами, инструментам мониторинга процесса

Информационных рассылки о результатах работы подразделения, анонсы новых бизнес процессов



Метрики и показатели			
Показатель / Пользователь	План	Факт	Статус
Время экземпляра процесса	4 ч	3 ч 26 мин 11 с	🟡
Время задачи "Первичный звонок"	7 мин	2 мин 1 с	🟢
Время задачи "Ввод первичный данных"	1		?
Время задачи "Прескоринговая анкета"	1 мин	30 с	🟢
Время задачи "Контрольный звонок"	5 мин	11 с	🟢
Время "Прескоринговая анкета 2"	15 мин	1 мин 44 с	🟢

БП "Оформление ВНА"

Процессный офис. Итоги 2018 года

ПРИЕМ СОТРУДНИКА

CRM 2.0 Отправка писем клиенту с info@vestabank.ru

ELMA сегодня - это

Доработка группы процессов Службы финансового мониторинга

ELMA DAY 2019

Спасибо за внимание!



Елена Березовская,
VestaBank