

Не такие уж и **СЛОЖНЫЕ СДЕЛКИ**



1841 год дата основания Банка

70% населения России пользуются нашими услугами

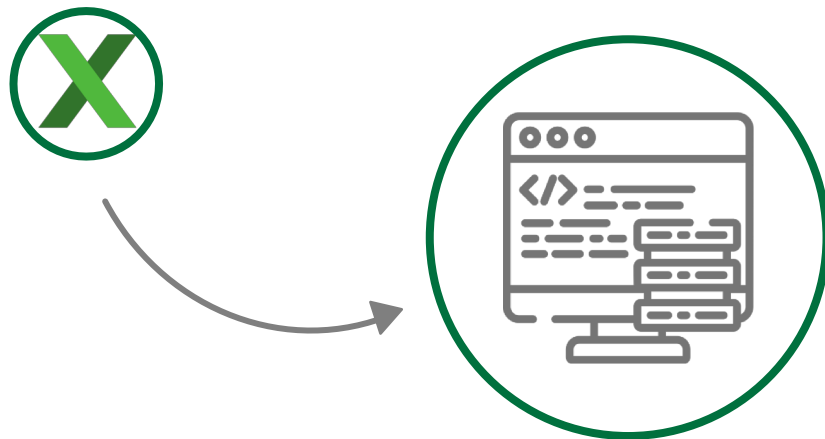
14275 подразделений в 83 субъектах Федерации

Сбербанк сегодня — это команда, в которую входят более 260 тыс. квалифицированных сотрудников, работающих над превращением банка в лучшую сервисную компанию с продуктами и услугами мирового уровня

ПОКА ВСЕ ПРОБУЮТ – МЫ ДЕЛАЕМ!

В Сбербанке был реализован процесс по кредитованию клиентов сегмента Крупный и средний бизнес (КСБ).
Весь этот процесс шел в ручном режиме на Excel

Однако, в силу желания быть гибким в принятии решения, оперативно оперировать большим объемом данных, держать руку на пульсе и быть в тренде с рынком по аналогии с другими сегментам (физические лица, малый и микробизнес) было принято решение автоматизировать процесс



Перед нами стояли задачи

1

Сроки и качество принимаемого решения

Необходимо быстрее принимать решение в соответствии с нормативными документами.
Автоматически заполнять кредитную заявку уже имеющейся в банке информацией.
Минимизировать появление ошибок ручного ввода.
Убрать дублирование ввода информации.
Создать интуитивно-понятный интерфейс

2

Time to market.

Необходимо быстро реагировать на меняющиеся условия рынка и выводить новые кредитные продукты или их изменения, сокращать time to market кредитных продуктов



1

Решение уже позволяет сотрудникам банка рассмотреть заявку клиента на кредит, принять решение по ней, сформировать и подписать с клиентом кредитно-обеспечительную документацию за предусмотренный нормативный срок, без дублирования заведения информации

2

Изменение самого кредитного процесса можно осуществлять в автоматизированном решении за 2 спринта (4 недели)

И мы их решили



Экосистема кредитования Клиентов КСБ+



Для сотрудника

- Возможно работать с заявкой из любого места и не быть привязанным к офису
- Единое окно для работы участников процесса со всей необходимой информацией по клиенту и сделке
- Автоматический контроль сроков (sla) и предупреждающие воздействия в процессе
- Автоматические проверки клиента (стоп, блок факторы, просрочка, мошенничество и т.п.), автоматические расчеты рисковых, граничных показателей, уровня принятия решения по сделке



Для руководителя

- Быстрый доступ к информации по любой заявке
- Оперативная отчетность по соблюдению сроков, загрузке подразделений, выполнению планов
- Статистика по прохождению сделок, срокам их исполнения и отклонениям



Для разработчика

- Инструмент для быстрого изменения процесса и доставки конечному потребителю



Для Клиента

- Возможность подать кредитную заявку онлайн и понимать сроки и стадии ее рассмотрения
- Добавлять документы по сделке

И многое другое...

Клиенты (пользователи) нашего продукта



Клиенты 1-го приоритета:

Сотрудники Банка, занимающиеся общением с клиентом, рассмотрением заявки и принятием решения по ней, а именно: Клиентские менеджеры (КМ), Кредитные инспекторы (КП), Сотрудники подразделения подготовки кредитной документации (ПКД).
И их руководители: Руководитель КМ, КП, ПКД.
Текущая оценка удовлетворенности – 96%

Клиенты 2-го приоритета:

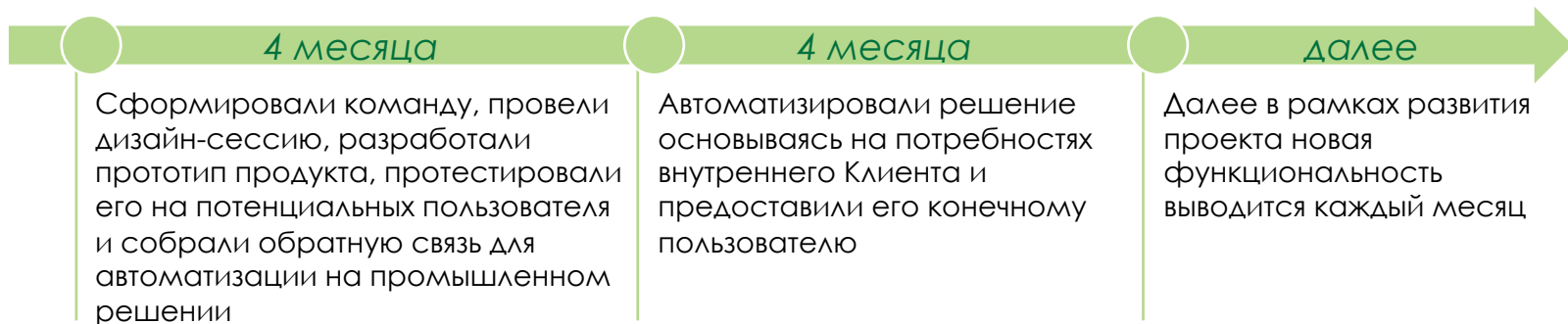
Андеррайтеры;
Подразделения безопасности, юридические, залоговые и прочие...

Внешний клиент Банка:

Юридическое лицо или ИП, сегмента КСБ +



Благодаря методологии Scrum команда проекта



Автоматизация производственного цикла

Уровень
покрытия
автотестами
более **60%**

Сокращение
ошибок
сборки в **10 раз**

100% автоматизация
процедуры
установки дистрибутива

Интуитивно понятный user-friendly интерфейс продукта;
Больше 75 интеграционных сервисов с различными банковскими АС и ФП

Было НКП 1.0	Стало «Простые сделки+»	Преимущества нового продукта
1 Сложнокомпозиционный процесс с множеством вариаций под все кредитные маршруты	Декомпозиция процесса на отдельные маршруты со своим релизным циклом	Увеличена скорость разработки функциональности, тестирования, поддержки
2 Один шаг процесса включает много пользовательских действий, выполняющихся в произвольном порядке	Процесс разделен на атомарные операции со строгой последовательностью выполнения и понятным интерфейсом	Уменьшает вероятность пользовательских ошибок. Интуитивно понятный интерфейс (wizard) Уменьшает расходы на тестирование
3 Дублирование функционала на уровне разработки Плохая «отделимость» переиспользуемых элементов	Модульная архитектура решения. Выделение основных операций в переиспользуемые компоненты	Предоставление возможности переиспользования имеющихся разработок в разных этапах и процессах
4 Функциональность анализа рисков по сделке жестко интегрирована в кредитный процесс	Инкапсуляция логики оценки сделки в рамках различных служб, которые привлекаются в кредитном процессе	Возможность разработки и внедрения методологии каждым в своей зоне ответственности. Независимый релизный цикл
5 Релизный цикл – 1 раз в 4-ре месяца	Переход на Sbergile, 4х недельный релизный цикл	Возможность быстро доставлять конечную функциональность пользователю. Отсутствие отставания от изменений методологии и рыночных потребностей

1. Пользователи не должны испытывать страх при переходе на новые средства автоматизации. Внедрение сложных решений должно сопровождаться наличием дублирующих решений (как правило старых средств автоматизации) до наступления периода стабилизации.
2. Чем сложнее решение, тем больше усугубляют ситуацию непредвиденные обстоятельства.
3. Реализация решения по принципу развития «от простого к сложному» помогает избежать бóльших затрат на последующее изменение или устранение непредвиденных обстоятельств.
4. Доставить много функционала чуть подольше хуже, чем немного функционала, но быстро.
5. Любой бизнес-компонент, который может развиваться независимо, на прикладном уровне должен быть реализован как слабосвязанный компонент.
6. Новый функционал должен разрабатываться и согласовываться совместно с инициативной группой.
7. Только команда определяет как реализовывать бизнес-функционал.

Рецепт успеха

Инициативная
группа
пользователей



Своевременная
обратная связь от
пользователей*



Правильный
MVP



Работающий и
востребованный
продукт

*Min 10% ресурса нужно закладывать на доработку по результату обратной связи

Общий уровень удовлетворенности
пользователей продуктом **96%**

0 блокирующих
дефектов в ПРОМ

Более **10** тысяч завершенных
сделок

Менее **0,05** обращений /
инцидентов на **1** заведенную сделку

Новый функционал каждые **4** недели

Продукт реализован на платформе PEGA совместно с группой компаний ЛАНИТ

Компания **Pegasystems** основана в 1983 г. Штаб-квартира в г. Кембридж (США).
В настоящее время в компании трудятся более 4 000 сотрудников в Северной Америке, Европе, Латинской Америке и Азии.
Pega обладатель десятков патентов и наград в области инноваций в программном обеспечении.

Компания **ЛАНИТ** – основана в 1989 году. Штаб-квартира в г. Москва (Россия).
В настоящее время в компании трудятся более 10 000 человек.
Рейтинговым агентством RAEX ЛАНИТ признан лидером отечественного рынка информационных и телекоммуникационных технологий.

Тестирование Продукта проводилось совместно с компанией



Компания **АПЛАНА** – лидер российского рынка тестирования. Компания оказывает услуги в области тестирования ПО, методологии и автоматизации процессов разработки, организации и оптимизации ИТ-процессов, сопровождения и разработки информационных систем.

Штат компании – более 650 сотрудников, из которых более 400 – сертифицированные специалисты.

