



Цифровая трансформация банка с ELMA BPM



FASTBANK

"Fast Bank" CJSC



АННОТАЦИЯ

В банковской сфере Армении наблюдается высокая степень конкуренции, вызванная динамичным развитием рынка и постоянными изменениями в предпочтениях потребителей. В условиях стремительного развития технологий и повышенных требований к уровню обслуживания клиентов, банки вынуждены постоянно совершенствовать свои услуги и процессы, чтобы оставаться конкурентоспособными на рынке.

FastBank — банк, стремящийся стать цифровым лидером и создать виртуальную экосистему, предлагая клиентам персонализированный подход и новый цифровой образ жизни. Проект находится на пути к трансформации с конечной целью обеспечить легкость и надежность финансовой жизни клиентов через улучшение качества финансовых услуг.

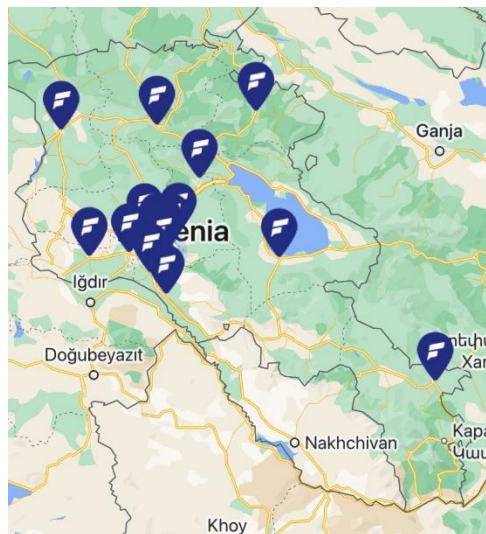
В период 2023-2024 гг. мы успешно осуществили крупный проект по цифровой оптимизации внутренних процессов, что позволило минимизировать операционные риски, сократить время предоставления кредитов и оптимизировать работу сотрудников.

ВВЕДЕНИЕ

Проект "FastBank" представляет собой амбициозную инициативу, нацеленную на создание цифрового лидера в сфере финансовых услуг. Банк стремится стать ключевым участником цифровой трансформации, предлагая клиентам уникальные возможности и персонализированный подход к управлению их финансовыми потребностями. Состоит из головного офиса и 32 филиалов по всей Армении.

В период с 2023 по 2024 год FastBank успешно реализовал значимый проект по цифровой оптимизации внутренних процессов. Целью этого проекта являлось минимизировать операционные риски, сократить время обработки запросов на кредит и повысить эффективность работы персонала.

Создание виртуальной экосистемы и переход к цифровым инновациям - основные направления развития FastBank. Проект ориентирован на улучшение качества





финансовой жизни клиентов, предлагая им современные инструменты управления и оптимизации финансовых процессов.

В данном документе рассмотрим основные этапы проекта, ключевые бизнес-процессы и инновационные подходы, применяемые в процессе создания цифрового лидера в банковской сфере.

БИЗНЕС-КОНТЕКСТ

Одной из основных целей внедрения BPMS в контексте перехода от традиционного банка к цифровому была цифровизация как внутренних, так и внешних бизнес-процессов. Процессы были разделены на уже существующие в УКО¹ и те, которые должны были быть созданы в контексте трансформации.

Первый этап включал автоматизацию процессов отдела кадров с главной целью обучения сотрудников новой системе и методам работы с процессами.

Далее были автоматизированы процессы других подразделений, такие как процесс покупок, управление инкассаций, бухгалтерские процессы и т.д.

Третьим этапом было создание кредитного конвейера. Проект включает в себя такие процессы, как запрос и анализ кредитной истории заемщика, определение максимальной суммы кредита, формирование контракта и других документов, связанных с кредитом, автоматическое оповещение при отказе и т.д.

И наконец четвертым этапом было создание скоринговой модели. Модель автоматически обрабатывает данные заемщика и выдает максимальную сумму кредита.

БИЗНЕС-ПРОЦЕСС

Базовые этапы автоматизации кадровых и бухгалтерских процессов включают:

1. Заявки сотрудников:
 - ✓ Обработка заявок на отпуск, увольнение и другие виды отсутствия.
 - ✓ Автоматический учет всех видов отсутствий сотрудников.
2. Заявки клиентов:
 - ✓ Обработка заявок от клиентов, включая запросы на услуги, поддержку и т.д.
3. Заявки филиалов:
 - ✓ Обработка заявок и запросов от филиалов компании, включая необходимые ресурсы и поддержку.

Система управления внутренними процессами играет ключевую роль в

¹ Универсальная кредитная организация

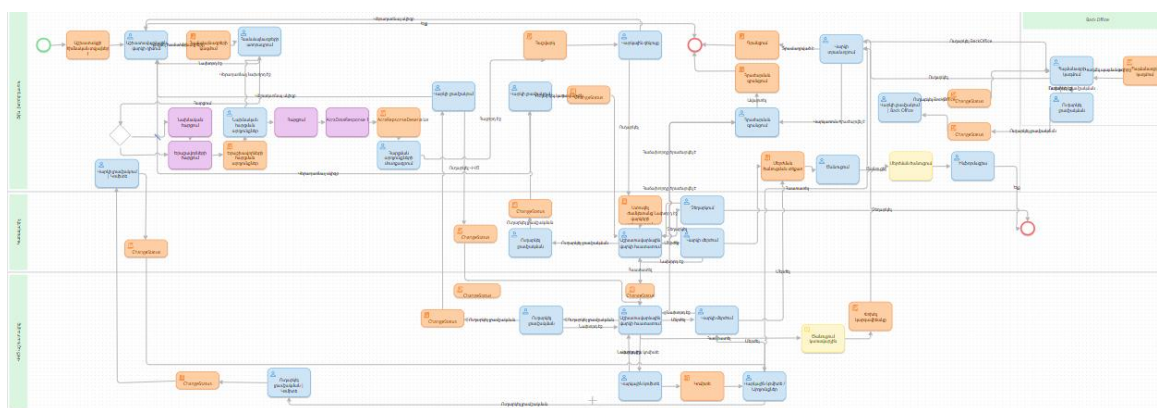


автоматизации, обеспечивая эффективное выполнение задач и координацию действий между различными отделами и сотрудниками.

Предоставление кредита включает в себя следующие этапы:

- 1) Прием заявки от клиентов:
 - ✓ Клиент предоставляет необходимые документы и согласие на обработку персональных данных.
- 2) Получение данных:
 - ✓ Система автоматически импортирует данные о клиенте из внешних источников, таких как базы данных о доходах, кредитной истории и залогах.
- 3) Аналитика:
 - ✓ Данные обрабатываются в соответствии с типом продукта и анализируются с применением соответствующей скоринговой модели.
- 4) Одобрение кредита и формирование контракта:
 - ✓ Процесс одобрения кредита и создания необходимых документов для заключения контракта осуществляется автоматически.
- 5) Предоставление кредита:
 - ✓ После успешного одобрения кредита происходит предоставление необходимой суммы клиенту.

Автоматизация данных процессов позволяет сократить временные затраты, уменьшить вероятность ошибок и улучшить общую эффективность бизнеса.



Кредитный конвейер



РЕЗУЛЬТАТЫ

Полученные результаты автоматизации бизнес-процессов впечатляют и несут значительные выгоды для компании. Вот краткий обзор достижений:

1. Минимизация операционных и финансовых рисков:

Автоматизация помогает уменьшить вероятность возникновения ошибок, связанных с человеческим фактором, и следовательно, снижает операционные и финансовые риски, что может улучшить финансовые показатели компании и повысить ее надежность в глазах клиентов и партнеров.

2. Создание единого рабочего портала для работников:

Единый рабочий портал способствует улучшению коммуникаций и совместной работы внутри организации, повышает эффективность обмена информацией, что в конечном итоге ускоряет принятие решений и улучшает общую производительность.

3. Оптимизация работы персонала за счет автоматизации операционных работ:

Автоматизация операционных работ позволяет персоналу сосредоточиться на более стратегически важных задачах, таких как анализ данных, принятие решений и улучшение процессов. Это приводит к улучшению морального настроя сотрудников за счет снижения рутины и повышения их вовлеченности в более интересные аспекты работы.

В целом, эти результаты свидетельствуют о том, что автоматизация бизнес-процессов может принести компании значительные выгоды в виде повышения эффективности, снижения рисков и улучшения общей производительности.

ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В ходе реализации проекта наша команда использовала Elma 4 BPMS, а также интегрировалась со следующими программными обеспечениями:

- ✓ Fc-Bank (Core система нашего банка)
- ✓ Md Analytics (система для интеграций с базами Центрального банка и государственными базами данных)
- ✓ Ecolo (система анализа корпоративных клиентов с помощью искусственного интеллекта)
- ✓ People Force, FlexAp и т.д.