

VÚB banka výrazne zefektívňuje proces predaja úverových produktov pre SME segment



Prehľad

Krajina: Slovenská republika

Odvetvie: Bankovníctvo a financie

Profil zákazníka

VÚB banka patrí medzi najväčšie univerzálne banky v Slovenskej republike. Je členom medzinárodnej skupiny Intesa Sanpaolo.

VÚB banka je univerzálnou bankou a patrí medzi najväčšie univerzálne banky v Slovenskej republike. Zaujímajú popredné miesto na slovenskom finančnom trhu tak v oblasti pasívnych, ako aj aktívnych obchodov.

Situácia

VÚB banka má po celom území Slovenskej republiky 207 retailových pobočiek, 11 hypotekárnych centier a 34 firemných pobočiek. Banka zamestnáva 3 500 zamestnancov.

VÚB banka získala prestížnu cenu časopisu The Banker „Bank of the Year 2006 in Slovakia“.

VÚB banka je členom medzinárodnej bankovej skupiny Intesa Sanpaolo.

VÚB banka sa rozhodla podporiť svoje aktivity v strategickom segmente SME klientov a ponúknuť im kvalitné úverové produkty s rýchlym posúdením žiadosti s garantovaným časom spracovania bez komplikovanej úverovej dokumentácie.

Stratégiu banky v tomto segmente bolo potvrdiť a posilniť svoju pozíciu kľúčového hráča v predaji úverových produktov pre SME.

Pred realizáciou aplikácie banka nevyužívala na podporu predaja žiadny iný automatizovaný workflow systém. Procesy boli popísané formou takzvaných pracovných predpisov a zber informácií sa realizoval prostredníctvom wordových a excelových formulárov. Komunikácia v procese bola riešená prostredníctvom e-mailov, ktoré boli zasielané jednotlivými rolami. Skóring klienta bol vykonávaný prostredníctvom kalkulácií naprogramovaných v špecializovaných excel aplikáciách. Časť procesu – generovanie zmluvnej dokumentácie bola riešená automatizovanou aplikáciou.

Pracovníci banky boli v predaji úspešní, o čom svedčia výsledky banky v segmente, vedenie však strategicky vnímalo daný stav a identifikovalo viaceré rezervy:

- časové zdržania pri realizácii predaja úveru
- kontroly nad procesom
- efektívnosť procesu spracovania a schválenia úverovej žiadosti
- rýchlosť a nákladnosť implementácie zmien

Obchodné ciele

Banka už dlhší čas vyvíja významné aktivity smerujúce k redizajnu procesov a prístupu k architektúre a vývoja interných aplikácií vôbec. Úlohou vývojového tímu bolo navrhnuť dlhodobu udržateľnú, modernú, procesne orientovaný technologický koncept riešenia aplikácie na manažment predaja úverov, otestovať ho na prototype a na základe výsledkov zrealizovať aplikáciu na manažment predaja SME úverov.

Základné nároky na aplikáciu je možné zobrazit v schéme na obrázku nižšie. Schéma demonštruje kľúčové pohľady na hlavé oblasti zmeny, ktoré projekt SMECAS (SME Credit Application System) riešil.



Základné ciele a očakávania od projektu možno zhrnúť nasledovne:

- Zrýchlenie a zefektívnenie procesu
- Zaznamenanie procesu pomocou stavových diagramov (workflow)
- Rozšírenie o podporu nových produktov, spracovateľných aplikáciou
- Návrh a redizajn konceptu predaja a kontroingu (multiobchody, notifikácie)
- Zníženie počtu manuálnych vstupov vytvorením komunikačného kanála medzi SMECAS a tretími stranami (vizia: klient dodáva ktorýkoľvek údaj iba raz; v prípade, že ho banka vie získať z interných, alebo externých systémov, nebude ich od klienta požadovať o odbremení klienta i seba od nadbytočnej administratívy.)
- Vytvorenie základu pre ďalší optimalizovaný vývoj rozširovania funkcionality a prepájania na vonkajšie aplikácie. V tejto súvislosti boli kladené vysoké požiadavky na efektivitu rozširovania aplikácie a operatívnosť zapracovávania zmien
- Vyladenie databázy a dátových zdrojov, identifikovanie finančných a procesných údajov pre štatistiku, reporting, BAM (business activity monitoring) a pod.
- Garantovanie doby realizácie obchodu podľa definovaných SLA



Profil partnera:

Spoločnosť Millennium 000, spol. s r. o. patrí medzi popredných slovenských poskytovateľov komplexných e-business riešení.

Millenium 000, spol. s r.o.

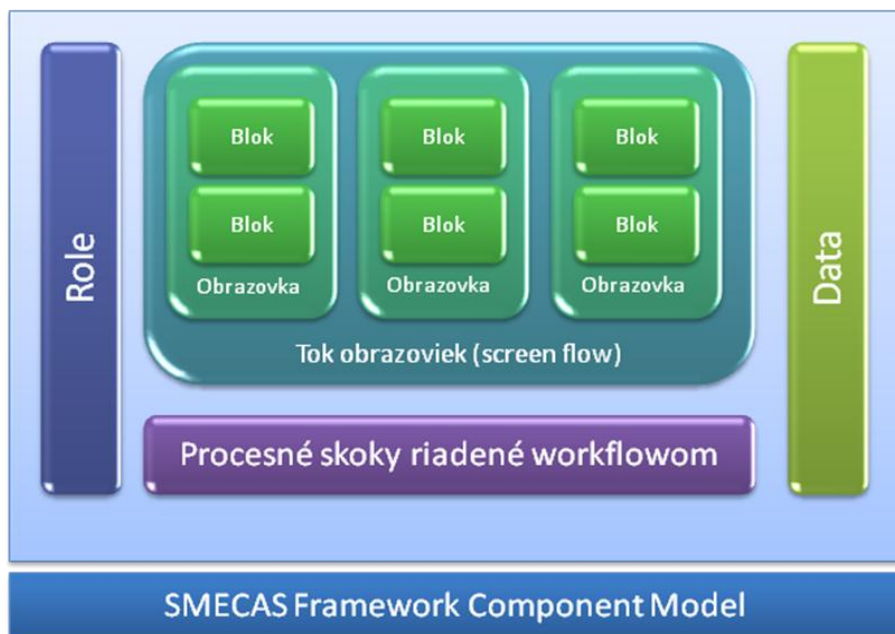
Sládkovičova 7
811 06 Bratislava
Tel.: +421 2 59 100 300
Web: www.millennium000.sk
E-mail: obchod@millennium000.sk

Riešenie

Projektu SMECAS predchádzala rozsiahla vnútrobanková diskusia o architektúre a prístupoch k riešeniu aplikácii podobného charakteru. Banka využila skúsenosti s prevádzky podobnej aplikácie pre small business segment a snažila sa vyťažiť z tejto skúsenosti maximum.

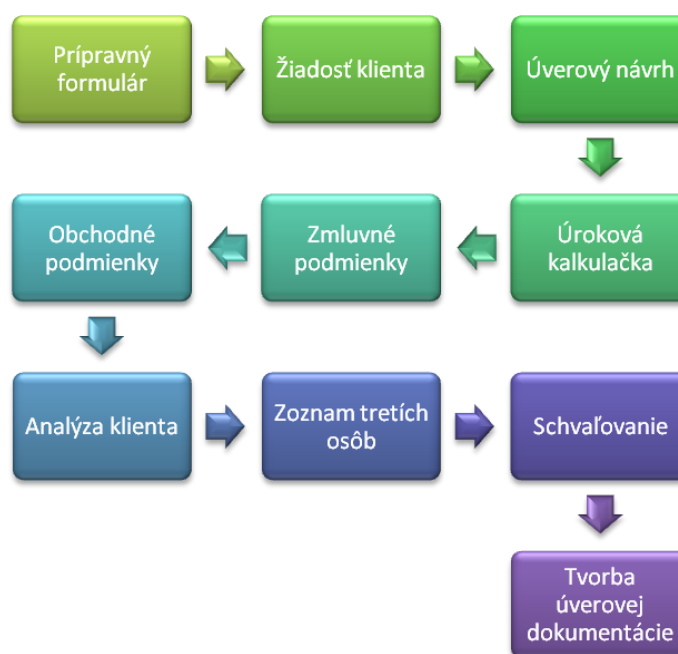
Výsledkom týchto úvah bol návrh konceptu, tzv. „komponentný model“, ktorý umožnil pristupovať k jednotlivým komponentom ako k samostatným, nezávislým častiam. Všetky komponenty boli separované s definovanými rozhraniami (proces, data, role, obrazovky) a aplikácia bola riadená prostredníctvom Administrátorských nástrojov. Jednotlivé parametre a vzťahy boli definované na deklaratívnej báze s cieľom minimalizovať prípadný „hard coding“ pri procesných a konfiguračných zmenách.

Na základe týchto predpokladov bol zrealizovaný prototyp, tzv. „proof of concept“, ktorý potvrdil realizovateľnosť konceptu a presvedčil sponzorov projektu, aby umožnil tímu pokračovať vo vývoji frameworku pre projekt SMECAS. Komponentný model je naznačený na obrázku nižšie.



Výhodou takto postaveného konceptu je oddelenie procesu a interakcie rolí sú do separovaných častí, čo umožňuje business útvárom definovať požiadavky na zmenu a úpravu systému jednoznačnejšie a presnejšie. Tento fakt umožňuje zároveň lepšiu orientáciu v systéme pri vývoji zmien a prehľadnejšie testovanie nasadených zmien.

Zjednodušený proces životného cyklu predaja úverového produktu je načrtnutý na obrázku nižšie:



Aplikácia mala byť dostupná na všetkých vyše 200 predajných miestach banky a z tohto dôvodu bola navrhnutá ako webová aplikácia s trojvrstvou architektúrou. Takýto návrh systému umožňuje budúci jednoduchší manažment zmien a zároveň na pracoviskách predajcov nie je potrebné doinštalovať žiaden dodatočný software.

Používateľské rozhranie bolo navrhnuté tak, aby používateľa intuitívne previedlo celým procesom. Zvláštny dôraz bol kladený na validácie údajov a činností používateľa, pretože niektoré operácie, ako napr. uvoľnenie finančných prostriedkov na účet klienta boli nevratné.

Každá zúčastnená rola (predajca, analytik a pod.) mala k dispozícii modifikované používateľské rozhranie tak, aby mohli pracovať výhradne s údajmi, nevyhnutnými pre ich prácu.

Na základe výsledkov pilotnej prevádzky prototypu sme implementovali veľké množstvo výmenných rozhraní (scoring, DWH, SSV a pod.). Cieľová skupina – segment SME zahŕňa pomerne širokú škálu klientov s rôznou právnou formou (napr. akciová spoločnosť, s. r. o. a pod.). Pre každý takýto typ bolo potrebné vygenerovať požadovanú úverovú dokumentáciu so všetkými špecifikami klienta a zvoleného produktu.

Počas realizácie vzhľadom na veľký záujem banky na skorom a kvalitnom odovzdaní diela boli všetky vyvinuté komponenty okamžite testované našim a následne bankovým interným testovacím tímom.

Z analýzy vyplynuli i požiadavky na integráciu s internými systémami banky s nutnosťou vývoja viacerých komunikačných rozhraní. Klienti aplikácie sa autorizovali pomocou NT autentifikácie

Viac informácií

ČESKÁ REPUBLIKA:

Viac informácií o produktoch a službách spoločnosti Microsoft s.r.o. nájdete na webových stránkach spoločnosti www.microsoft.com/cze alebo na telefónnych číslach **Informačnej linky** 841 300 300, kde Vám sú naši operátori k dispozícii každý pracovný deň od 8:00 do 20:00.

SLOVENSKÁ REPUBLIKA:

Viac informácií o produktoch a službách spoločnosti Microsoft Slovakia nájdete na webových stránkach spoločnosti www.microsoft.com/slovakia alebo na telefónnych číslach **Informačnej linky** 0850 111 300, kde Vám sú naši operátori k dispozícii každý pracovný deň od 8:00 do 20:00.

Logo Microsoft je registrovanou obchodnou známkou spoločnosti Microsoft Corp. v Spojených štátoch a/alebo v ďalších krajinách. Spomínané mená ostatných spoločností a produktov môžu byť taktiež ochrannými známkami.

a prístupové práva a role získavali pomocou webovej služby, ktorá ich získala z centrálného úložiska práv. Do aplikácie vstupovali a vyhodnocovali sa i údaje z DWH a iných bankových systémov.

Systém bol navrhnutý tak, aby zvládol nasadenie na technológiu na distribúciu záťaže Network Load Balancing a mohol využívať SQL server v zapojení cluster.

Aplikácia je plne parametrizovateľná a konfigurovateľná. Všetky najvýznamnejšie parametre je možné operatívne meniť (napr. úrokové sadzby a pod.).

Projekt sa začal v novembri 2006. Prototyp bol sponzorom predstavený v apríli 2007 a aplikácia bola nasadená do pilotnej prevádzky v novembri 2007. Od decembra 2007 je projekt SMECAS v produkčnej prevádzke a pomáha plniť banke jej obchodné ciele v SME segmente.

Prínosy

VÚB banka získala nástroj, ktorý výrazne podporuje plnenie jej strategických cieľov – umožňuje flexibilne úverovať pre banku strategický segment.

Banka získala možnosť garantovať doby schvaľovania úverov. Aplikácia notifikuje v prípade neadekvátnych SLA riadiacich pracovníkov, ktorí jednoduchým spôsobom rozložia záťaž na iné analytické centrá.

Keďže dizajn aplikácie je navrhnutý tak, aby sa všetky dostupné údaje doťahovali z interných, alebo externých systémov, vzťahový manažér získal možnosť efektívnejšie využívať čas, strávený s klientom v prospech naplnenia klientových očakávaní.

S využitím aplikácie na predaj úverových produktov sa výrazne skrátil čas schválenia úveru. Oproti pôvodnému stavu, keď schvaľovanie trvalo i viac ako 2 týždne, ide mnohonásobné zrýchlenie.

Zefektívnením, t. j. zásadným zjednodušením procesu schvaľovania sa dosiahla vyššia spokojnosť klientov ako i významný nárast predaja úverových produktov.

Software a služby

- Microsoft Office 2003/2007
- Microsoft Windows Server 2003
- .NET Framework 2.0
- Windows Workflow Foundation
- Microsoft Visual Studio 2005
- Active Directory
- Microsoft SQL 2005

Partner

Millenium 000, spol. s r.o.
Sládkovičova 7
811 06 Bratislava
Tel.: +421 2 59 100 300
Web: www.millennium000.sk
E-mail: obchod@millennium000.sk