

Loan Processing System pro VÚB banku

Jak jsme jedné z největších bank na Slovensku zvýšili kvalitu a rychlost obsluhy firemních klientů nasazením systému pro řízení prodeje úvěrových produktů



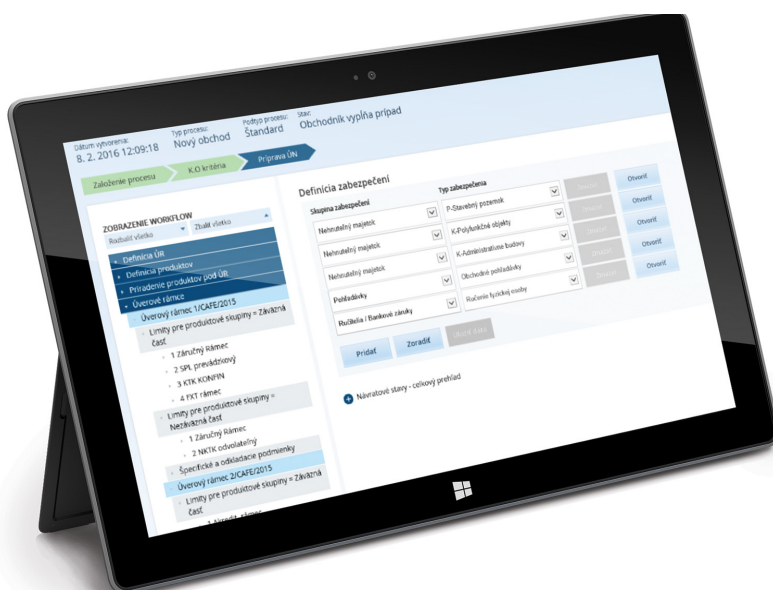
Díky implementaci nového řešení a zautomatizování určitých kroků úvěrového procesu dokážeme efektivněji obsloužit naše klienty.

Andrea Lalande
Vedoucí oddělení CRM
a podpory obchodní sítě

Výchozí situace

VÚB původně využívala pro řízení prodeje úvěrových produktů pro small business klienty aplikaci Profi-prodej, kterou jsme v bance nasadili již v roce 2007. Tuto aplikaci bylo třeba po letech v provozu upgradovat nebo úplně nahradit. Ideálním řešením situace se jevila implementace nového systému v prostředí již existující aplikace s názvem SMECAS, která bance slouží pro end-to-end řízení prodeje úvěrových produktů pro firemní klientelu.

Jelikož jsme v minulosti do prostředí VÚB implementovali i řešení SMECAS, banka se rozhodla obrátit se na nás s žádostí o rozšíření této aplikace.



Profil zákazníka



VÚB patří mezi největší univerzální banky v Slovenské republice. Od roku 2001 je VÚB banka členem mezinárodní finanční skupiny Gruppo Banca Intesa, která se v roce 2007 přejmenovala po fúzi na Intesa Sanpaolo. Banka má více než 1,2 milionu klientů a přibližně 20% podíl na trhu, což z ní činí druhou největší banku na Slovensku. Naším zákazníkem je kontinuálně od roku 2001.

Cíle projektu

Stejně jako každá úspěšná banka i VÚB zavádí do svého podnikatelského prostředí technologické inovace s cílem zvýšení kvality obsluhy svých klientů a poskytnutí maximálního komfortu při interakci klienta s bankou. Takovou inovací je i Loan Processing System, jehož implementací chtěla VÚB banka dosáhnout předem stanovené cíle:

- vytvořit řešení pro efektivní prodej a zpracování úvěrových produktů pro small business klienty – od momentu příchodu klienta na pobočku banky přes schvalování úvěrové žádosti až po přípravu smluvní dokumentace a čerpání úvěru;
- urychlit proces poskytnutí úvěrového produktu zautomatizováním určitých kroků úvěrového procesu;
- nastavit a sjednotit procesní úkony při obsluze klienta tak, aby bylo možné prostřednictvím aplikace SMECAS obsloužit všechny firemní segmenty bez potřeby vstupovat do různých systémů.

Popis řešení

Našemu zákazníkovi, VÚB bance, jsme implementovali Loan Processing System pro řízení prodeje úvěrových produktů, primárně pro segment malých firem a drobných podnikatelů. Nově nasazené řešení pomohlo zoptimalizovat celý úvěrový proces – od příchodu klienta na pobočku přes vytvoření úvěrové žádosti a její schvalování až po automatické vygenerování úvěrové dokumentace a čerpání úvěru.

Úvěrový proces se nastavil tak, aby do maximální míry doprovázel bankovního poradce krok po kroku celým úvěrovým procesem na základě bankou definovaných postupů. Díky optimalizaci procesů se podařilo zvýšit rychlost a kvalitu obsluhy a snížit míru chybovosti zapříčiněnou lidským faktorem.

V neposlední řadě, integrace úvěrového řešení na Core banking systém zajistila automatické predvyplňování údajů klienta přímo do úvěrové žádosti a ušetřila čas nejen klientovi, ale i bankovnímu poradci. Aplikace navíc zobrazuje všechny rozpracované úvěrové případy vázané ke konkrétnímu zaměstnanci na základě jeho kompetencí, díky čemuž mají bankovní poradci a úvěroví analytici vždy aktuální přehled o jednotlivých rozpracovaných případech.

Řešení používají na denní bázi zaměstnanci napříč celou VÚB bankou – celá obchodní síť, jakož i zaměstnanci analytických center, podpory prodeje či back office.



VÚB banka získala implementací řešení významné benefity:

1. Výrazné snížení času trvání obsluhy zoptimalizováním celého úvěrového procesu.
2. Systém provází bankovního poradce úvěrovým procesem od momentu příchodu klienta na pobočku banky přes schvalování úvěru a generování dokumentace až po samotné čerpání úvěru, čímž se snižuje chybovost a zvyšuje kvalita obsluhy.
3. Zkrácení doby schvalování úvěrů zoptimalizováním verifikačního procesu.
4. Možnost obsluhy všech firemních klientů prostřednictvím jednoho systému, bez nutnosti přihlašovat se do různých systémů.
5. Okamžitý přehled nad rozpracovanými úvěrovými žádostmi na základě přidělených kompetencí v rámci úvěrového procesu.
6. Automatické předvyplnění úvěrové dokumentace, díky čemuž se bankovní poradce může místo rutinní administrativy naplno věnovat potřebám klienta.

17x

Microsoft
Industry Awards

🏆 Winner

🇸🇰 Slovak Republic

3x

Microsoft
Industry Awards

🏆 Finalist

🇸🇰 Slovak Republic

4x

Deloitte.
Technology Fast 500™

Microsoft
Partner



Gold Customer Relationship Management
Gold Collaboration and Content
Gold Application Development
Silver Cloud Platform
Silver Data Analytics

Microsoft Partner

2014 Partner of the Year **Winner**
Slovakia

millennium
MEMBER OF SOITRON GROUP

Millennium Services spol. s r. o.
Budějovická 1550/15a
140 00 Praha
www.millennium.cz

+420 702 064 695
mail@millennium.cz