

Автоматизация розничного бизнеса: ВРЕМЯ — ДЕНЬГИ

Георгий Кузнецов

Рассматривая функционирование банковской сети пунктов экспресс-кредитования, можно указать довольно большое количество факторов, влияющих на ее прибыльность. Среди них — условия кредитования, эффективность скоринговой системы, расположение точек по оформлению кредитов, наличие рекламы и т. д. При этом количество рассматриваемых параметров весьма высоко. Одним из них является нагрузка на сотрудника, оформляющего кредиты. При этом зачастую в расчет берется средняя нагрузка за определенный промежуток времени. Однако не секрет, что пиковая нагрузка (приходящаяся, как правило, на выходные и праздничные дни) на несколько порядков превышает среднее значение.

Что может сделать банк в часы пиковой нагрузки? Есть несколько вариантов решения проблемы:

- оставить все как есть и смириться с потерей части клиентов, а также с падением имиджа банка в глазах людей, отстоявших в очередях;
- взять дополнительного сотрудника. Все же, принимая во внимание затраты, необходимые на обучение персонала и аренду дополнительных площадей, а также простои в часы обычной (не пиковой) нагрузки, закрадываются сомнения в экономической целесообразности указанного варианта;
- упростить схему кредитования. Однако чрезмерное упрощение приведет к снижению качества работы и увеличению риска невозврата кредита;

- повысить заработную плату сотрудникам. Материальные стимулы, несомненно, очень сильны, но тем не менее существует предел физических возможностей человека, и существенное сокращение времени выполнения операций в таком случае будет достигаться за счет снижения качества их осуществления, что приведет к увеличению риска невозврата кредита;

- автоматизировать те операции, которые выполняются вручную, хотя могли бы быть автоматизированы. Пожалуй, это решение наиболее экономически эффективно и выгодно. Ведь большая часть материальных затрат в данном случае является единовременной. Это затраты непосредственно на автоматизацию и обучение сотрудника. Расходы же на поддержание работоспособности системы являются хотя и постоянной, но весьма низкой величиной.

Компания Cognitive Technologies предлагает решение «Cognitive Forms: Экспресс-кредит», предназначенное для использования в пунктах кредитования и экспресс-кредитования физических лиц и позволяющее существенно сократить временные затраты, а также повысить качество работы при небольших материальных вложениях.

Предлагаемое решение

Система «Cognitive Forms: Экспресс-кредит» позволяет полностью автоматизировать процесс ввода

анкет и заявлений. При этом участие оператора предусматривается только на этапе верификации данных. Система сканирует заполненное от руки заявление на выдачу кредита и личные документы заемщика, распознает и сверяет введенные данные, а также производит первичный контроль условий выдачи кредита на основе большого количества специальных логических проверок. Корректно оформленные документы в электронном виде передаются в скоринговую систему банка, которая принимает окончательное решение о возможности выдачи кредита.



логия Scanify. Применение данной технологии позволяет увеличить скорость обработки документов за счет одновременной автоматической обработки анкеты клиента и документов, удостоверяющих его личность: паспорта, заграничного паспорта, водительского удостоверения и т. д. Все документы располагаются в сканере одновременно и сканируются за один проход лампы сканера. При этом Scanify решает ряд технических задач, связанных с автоматической



ческой идентификацией документов, обработкой фона гербовой бумаги, выделением фотографии, распознаванием текста полей и т. п. После сканирования и распознавания заявления и документов, удостоверяющих личность, производится перекрестный контроль правильности заполнения заявлений с последующим внесением данных в информационную систему банка. Графические

На начальном этапе внедрения системы специалистами Cognitive Technologies совместно с сотрудниками банка разрабатывается шаблон анкеты, на основе которого банк тиражирует бланки анкет и заявлений. При желании созданный бланк может быть экспортирован в формат «интерактивного PDF» и помещен на сайт банка, что позволит потенциальным клиентам скачать бланк и заполнить его заранее. В итоге клиент может прийти с уже заполненной анкетой установленного образца, что существенно сократит время обработки заявления на выдачу кредита.

Процесс оформления и принятия решения о выдаче кредита при использовании системы «Cognitive Forms: Экспресс-кредит» существенно ускоряется. Основные этапы автоматизированного процесса описываются ниже.

Заполненная анкета автоматически сканируется, полученный образ распознается, и распознанные данные, содержащиеся в анкете, отправляются на верификацию, в ходе которой проверяется их правильность. При создании системы «Cognitive Forms: Экспресс-кредит» была использована техно-

образы документов, распознанные личные данные и выделенная на паспорте фотография могут «подшиваться» к делу клиента в информационной системе банка или электронном архиве и распечатываться при необходимости.

При обнаружении ошибки в анкетных данных система имеет возможность автоматически предложить варианты правильного заполнения раздела анкеты на основе содержащейся в ней информации для проверки. Если же система не может самостоятельно исправить обнаруженную ошибку, она сообщает об этом оператору, который принимает дальнейшее решение. Подобная технология позволяет обезопасить банк от попадания в систему неверной информации о клиенте.

После распознавания анкеты потенциального заемщика система отправляет данные в электронном виде в скоринговую систему банка, которая осуществляет оценку кредитоспособности заемщика.

Благодаря использованию системы «Cognitive Forms: Экспресс-кредит» весь вышеописанный процесс занимает три-четыре минуты. При этом все операции осуществляются автоматически, что позволяет

сотруднику, занимающемуся кредитами, спокойно, не отвлекаясь на другие дела, пообщаться с потенциальным заемщиком и составить представление о его кредитоспособности. Это повышает надежность процедуры выдачи кредита при существенном сокращении времени, затраченного на саму процедуру.

Пластиковые карточки и кредитование — что общего?

Проблемы, подобные описанным выше, встречаются и в других областях банковской деятельности. Одним из примеров может служить оформление документов на выдачу кредитной карточки ввиду того, что алгоритмы процессов оформления заявления на получение кредита и на получение пластиковой карточки весьма схожи между собой в части, касающейся фронт-офиса. И в том и в другом случае происходит:

- заполнение анкеты;
- предъявление документов, удостоверяющих личность;
- контроль и сверка данных, указанных в анкете и в предъявленных документах;
- ввод информации из бумажных документов в информационную систему;
- передача введенной информации в бэк-офис для дальнейшего принятия решения и проведения необходимых организационных мероприятий.

Наряду со сходством между этими двумя бизнес-процессами существуют и различия. Среди них:

- различный вид, строение и объем заполняемых анкет;
- различия в списке удостоверяющих личность документов, необходимых для оформления того или иного действия;
- достаточно часто возникающая, в случае оформления пластиковых карточек, необходимость в быстрой

потоковой обработке большого числа заявлений клиентов;

- различия в бэк-офисных приложениях, в которые передается информация;
- другое.


В результате всестороннего анализа банковских бизнес-процессов специалистами компании Cognitive Technologies было создано решение «Cognitive Forms: Пластиковая карта» для автоматизации предоставления банковских услуг по эквайрингу.

Данное решение основано на платформе Cognitive Forms и позволяет существенно сократить время, необходимое для оформления и обработки заявлений на выдачу пластиковых карточек. Кроме того, учитывая специфику данной банковской операции, «Cognitive Forms: Пластиковая карта» обладает возможностью потокового ввода анкет, что особенно важно при необходимости быстрой обработки большого числа анкет (например, трудового коллектива организации, переходящей на карточную систему перечисления зарплаты).

При построении системы в каждом конкретном случае возможны различные варианты создания технологических цепочек ввода в зависимости от объемов обрабатываемой информации, имеющихся в наличии мощностей для их обработки и количества сотрудников. Подобная гибкость достигается за счет наличия в системе набора базовых модулей, которые могут быть скомбинированы так, чтобы обеспечить максимально эффективное решение поставленных задач при минимальных затратах на внедрение системы. При необходимости система может быть с легкостью масштабирована путем добавления дополнительных модулей в любой из этапов обработки документов.

Результаты тестирования в различных банках показали, что использование системы «Cognitive Forms: Пластиковая карта» позволяет более чем в 3,5 раза ускорить время ввода данных из личных документов клиента (паспорт, водительское удостоверение и т. д.). Время ввода анкет сокращается в 5 и более раз (это зависит от структуры анкеты). Кроме того, за счет автоматической верификации данных, встроенных в систему логических и перекрестных проверок точность ввода данных по сравнению с ручной обработкой документов повышается более чем в 3 раза.

К настоящему моменту с использованием системы «Cognitive Forms: Пластиковая карта» уже выпущено более 15 млн пластиковых карточек, среди которых банковские карточки, «Карта пенсионного страхования», «Московская карта студента» и др.

Системы на платформе Cognitive Forms используются более чем в 400 российских банках, многих государственных структурах и коммерческих организациях, в числе которых Сбербанк России, Пенсионный фонд РФ и т. д. 

Об авторе:

Кузнецов Георгий — независимый эксперт.

В ДВАДЦАТЬ СТРОК

Корпорация IBM объявила 26 августа 2005 г. о новом ПО для непрерывной защиты информации, хранящейся в ноутбуках, настольных ПК и на файловых серверах, от вирусов, повреждений и случайного удаления файлов. Предлагаемое ПО IBM Tivoli Continuous Data Protection for Files представляет собой «сеть безопасности данных», которая обеспечивает резервное копирование в реальном времени документов Word, MP3-файлов, цифровых фотографий, презентаций и электронных таблиц с записями о продажах и налогах.

Поскольку в настоящее время пользователи все чаще подключаются к сети через широкополосные беспроводные соединения, непрерывное резервное копирование данных становится выполнимой задачей. Новое ПО от IBM позволяет непрерывно проводить резервное копирование с использованием одного простого программного пакета, который может устанавливаться на ноутбуки, настольные ПК или корпоративные файловые серверы.