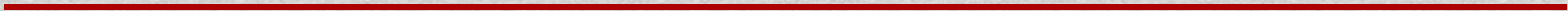




Финансовые  
Информационные  
Системы





# FIS Collection System

Возврат долгов: от стратегии к задачам

---

# История

FIS Collection System стал призером в номинации «Most innovative use of IT or other technology» конкурса European Risk Management Awards'2009



FIS Collection System является победителем конкурса «Лучший риск-менеджмент в России и СНГ-2008», в номинации «Открытие года в IT-решениях для управления рисками».



## Продукт получил отличные отзывы и рекомендации в различных банках и коллекторских агентствах.

ФИС – финалист тендера на collection system банка ВТБ24, в рамках которого в пилотном режиме была проведена интеграция с АБС Бисквит, и нагрузочное тестирование на следующих объемах:

5 000 000 клиентов

7 000 000 клиентов

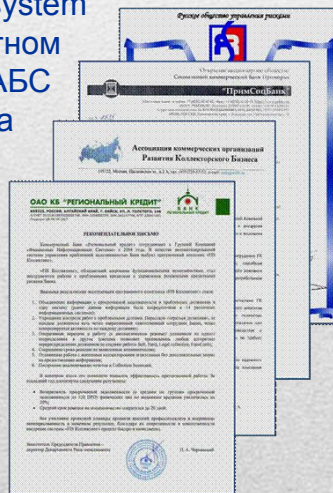
9 000 000 клиентов

и

2 000 пользователей

FIS Collection System

Наши клиенты:

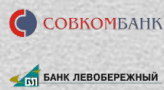


«ФИС – это новосибирская компания, которая создала свою систему сама с нуля и уже имеет несколько внедрений по всей России. <...> Я считаю ее надеждой отечественных информационных технологий в банковском секторе, где идет конкурентная борьба между зарубежными и отечественными системами.»

Анна Акпарова,

Руководитель направления фронтальных систем,

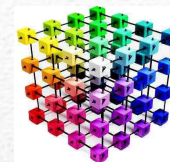
Департамент банковских технологий, ВТБ24



# Что внутри

## Хранилище данных

- ✓ Исчерпывающие данные о клиентах, кредитах, залогах, истории взаимодействия.
- ✓ Полное версионирование данных – возможность аудита всех изменений.
- ✓ Набор инструментов для интеграции – от файлового обмена до шин данных.



## Soft

- ✓ Предупредительные меры.
- ✓ Встроенный call-центр с PDS.
- ✓ Интеграция с SMS-центрами.
- ✓ Welcome call.
- ✓ Настраиваемые бизнес-процессы.
- ✓ Интегрированный менеджмент.



## Hard

- ✓ Автономное рабочее место.
- ✓ Планирование работ.
- ✓ Настраиваемые бизнес-процессы.
- ✓ Интегрированный менеджмент.



## Legal & Collateral

- ✓ Бизнес-процессы юридической работы.
- ✓ Шаблоны писем и прочих документов.
- ✓ Мониторинг залогов.
- ✓ Витрина залогов.



## Аналитика

- ✓ BI-система на выбор: Oracle BI либо бесплатный Pentaho BI.
- ✓ Более 30 аналитических представлений, поставляемых под ключ.
- ✓ Возможность самостоятельной разработки отчетов.



# Цели

чтобы создать хорошую технологию,  
надо исходить из правильных целей



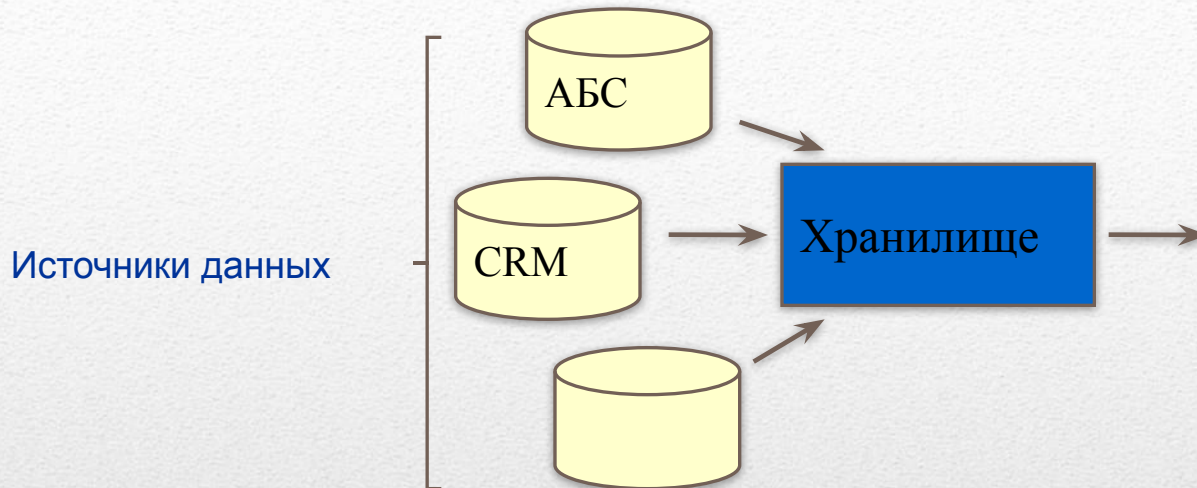
Первая цель. Эффективная работа с портфелем в целом

Вторая цель. Эффективная работа с отдельным клиентом в частности

Третья цель. Предельная эффективность каждого из специалистов

---

# Консолидированное хранилище данных



- **Хранилище** содержит в своей базе данных подробную информацию:
    - ✓ о клиентах и их кредитах;
    - ✓ о взаимодействиях и результатах;
    - ✓ стратегии и их результаты;
    - ✓ бизнес-процессы;
    - ✓ розничные данные;
    - ✓ тайминги и инциденты.
  - Единое хранилище позволяет эффективнее оперировать данными, строить отчетность.
  - Количество источников данных неограниченное.
-

# FIS Strategy



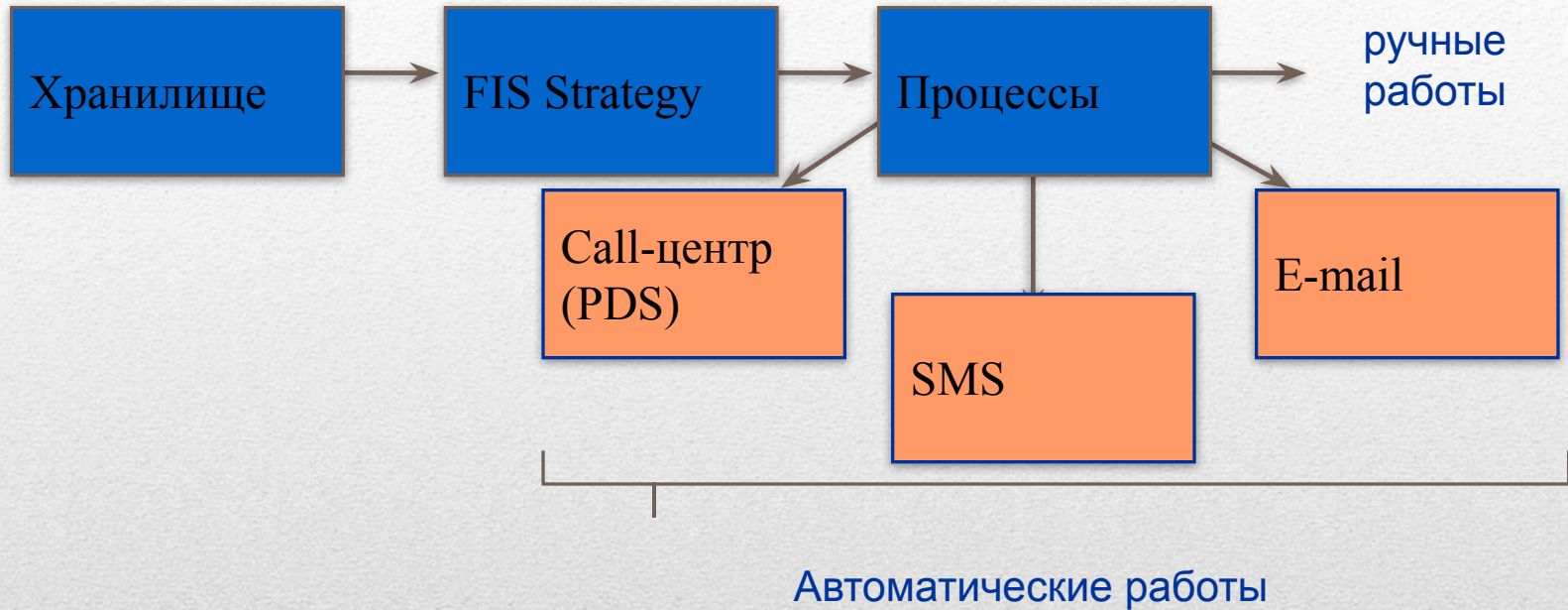
FIS Strategy позволяет:

- классифицировать клиентов, договоры либо залоги по целому ряду признаков:
  - ✓ по периоду просрочки
  - ✓ по риску дефолта обязательств
  - ✓ по географии проживания/выдачи
  - ✓ и т. д.
- определять эффективные стратегии по методике champion challenger;
- получать скоринговые оценки;
- и многое другое.

Модуль классифицирует по более чем 100 параметрам. При этом возможно добавление новых параметров.

---

# Бизнес-процессы



- Бизнес-процессы автоматически запускаются над клиентами в зависимости от определенных стратегий.
- Диаграммы бизнес-процессов редактируются во встроенном case-редакторе.



# Задания



- В рамках каждой работы система порождает задания, которые автоматически назначаются исполнителям.
  - Задания имеют обязательный срок и настраиваемую приоритезацию.
  - Каждый исполнитель работает в режиме «потока заданий».
-

# Возможности системы

- Развитые средства интеграции (от «файлов» до ESB)
  - Консолидированное хранилище (розничная информация)
  - Динамические стратегии взыскания (мульти-сегментация)
  - Сравнение стратегий (champion-challenger)
  - Collection-scoring (“низко висящие яблоки”)
  - Бизнес-процессы
  - Потоки задач
  - Встроенный call-центр с PDS
  - SMS-уведомления
  - Автономное рабочее место для выездных специалистов
  - Юридическая работа
  - Работа с залогами
  - Передача портфелей в коллекторские агентства
  - OLAP-аналитика (Oracle BI, Pentaho BI)
  - Высокая производительность
-

## Динамические стратегии взыскания

- ✓ Модуль Strategy позволяет создавать в системе бизнес-правила (стратегии) для запуска бизнес-процессов согласно политике Банка.
- ✓ Блоки бизнес-правил строятся в удобном и интуитивно-понятном case-редакторе.
- ✓ Внесение изменений в схему процесса не требует помощи IT-специалиста.
- ✓ При любом изменении по клиенту или договору автоматически происходит пересегментация портфеля.

**FIS Collection System** позволяет определять наиболее эффективные стратегии работы (методика CHAMPION-CHALLENGER).

Части кредитного портфеля в желаемом соотношении могут быть запущены по двум или более стратегиям.



Основная стратегия(87%)



Альтернативная стратегия\_2 (8%)

Альтернативная стратегия\_1(5%)



На основе отчета за определенный период, Банк может выбрать для себя наиболее эффективную стратегию работы.

# Скоринг

FIS Collection System поддерживает collection-скоринг, нацеленный на прогноз успешности collection-мероприятий.

При работе с просроченной задолженностью абсолютно все долги собрать невозможно. Как по объективным причинам, так и из-за нехватки человеческих ресурсов.

Collection-скоринг позволяет реализовать стратегию «низко висящих яблок»:

- 1) Сначала производится сбор задолженности у «легких» клиентов, по которым прогнозируется высокая успешность соответствующих мероприятий.
- 2) Только затем – производится работа с более «тяжелыми» клиентами.

Collection-скоринг очень просто включается в концепцию работы продукта. Потому что в логических условиях клиентских групп можно использовать критерии на основе результатов скоринга.

Формула collection-скоринга может дорабатываться банком самостоятельно, также могут использоваться сторонние скоринговые решения.

---



# Потоки задач

Исполнитель работает в режиме потока заданий.

Приоритет, срок исполнения и ответственного сотрудника может назначать начальник подразделения.

Исполнителю доступна вся необходимая информация о клиенте и кредитном договоре:

- анкетные данные;
- схема кредитования;
- поручители;
- залоговое имущество;
- история воздействий;
- кредитная история;
- и др.

Задача	Срок	Работа
Звонок клиенту (Семенов В. В.)	137 дней назад	SOFT: Звонок клиенту (для опер. Чистяков Кузьма Григорьевич
Поиск контактов клиента (Суслов А. Ц.)	137 дней назад	HARD: Поиск контактов клиента клиент Катаева Светлана Андреевна
Поиск контактов клиента (Матвеев И. В.)	137 дней назад	HARD: Поиск контактов клиента клиент Черникова Римма Даниловна
Поиск контактов клиента (Суслов А. Ц.)	137 дней назад	HARD: Поиск контактов клиента клиент Полетаева Жанна Николаевна
Поиск контактов клиента (Матвеев И. В.)	137 дней назад	HARD: Поиск контактов клиента клиент Ткаченко Лилия Даниловна

**Поиск контактов клиента**

активна; важность обычная; клиент: Катаева Светлана Андреевна

Контакты Кредиты

Контактные данные клиента

Адрес проживания 667879, Новосибирская обл., г. Новосибирск, Серединый р-н, ул. Гоголя, д.66кв. 40

Адрес регистрации 676054, Еврейский а.о., г. Новосибирск, Окраинный р-н, ул. Романова, д.67/1, кв. 46

Контакты:

Телефоны:

Личный сотовый 89561883237

Информационные блоки могут настраиваться для каждого подразделения (СЭБ, call-центр и др.) в зависимости от требуемых для работы данных. В системе ведётся полный аудит изменений.

# Call-центр

FIS Collection System имеет встроенный бесплатный call-центр Asterisk.

- ✓ Поддерживается интерактивное голосовое меню и автоматический дозвон (Predictive Dialing System).
- ✓ Система позволяет настроить правила для обзвона различных групп клиентов. Группы клиентов могут определяться по географическому признаку, количеству звонков без ответа и др.
- ✓ Обзвон клиентов может производиться с разных номеров.
- ✓ Возможна выгрузка отчетов об эффективности работы операторов call-центра.

The image displays two screenshots of the FIS Collection System interface. The left screenshot shows a 'Диалоговое окно веб-страницы' (Web page dialog box) with a table of client information and a list of call logs. The right screenshot shows a 'Информация о клиенте' (Client information) form with various fields for personal and contact details.

**Table 1: Client Information**

Следующий номер	Следующий клиент	Следующий клиент (без дозвона)	Предыдущий клиент
№ п.л.	1 / 100		
Ф.И.О.	Якут Татьяна Васильевна		
Сумма просрочки	3376.26		
Период просрочки	90		
Должность	Санитарка		
Место работы	ЛРБ		
Статус клиента			
Мобильный телефон	79139573586		
Домашний телефон	73833340789		
Рабочий телефон	73832148779		

**Table 2: Call Log**

Дата	Время	Воздействие	Результат	Причина	Комментарий	Оператор	Общая сумма
13.03.2009	12:25 (Ноч)	SMS рассылка				Администратор	
13.03.2009	12:25 (Ноч)	SMS рассылка				Администратор	

**Form Fields (Right Screenshot):**

- причина смены: 17.08.62
- Дата и место рождения: 17.08.62
- Паспортные данные: номер: Вызов номера 79139136664: 3сек. жого края 26.03.03
- Данные второго документа: Водитель
- Семейное положение: Сбросить вызов
- Вид образования и наименование учебного заведения: Результат воздействия:
- Социальный статус: Комментарий:
- Число лиц на иждивении: Обещанная дата возврата:
- Сведения о супруге (ФИО, дата и место рождения): Обещанная сумма к возврату:
- Место жительства: Сократить
- Адрес регистрации: Запланировать воздействие
- Адрес проживания
- Статус проживания
- Контакты: тел. домашний: 73833340789, тел. супруга(и):, тел. рабочий:, тел. контактный: 79139136664, тел. мобильный:, e-mail:
- Дополнительный адрес:

# SMS-уведомления

FIS Collection System поддерживает **отправку SMS-уведомлений**.

- ✓ Система интегрирована с SMS-центром Zanzara.
- ✓ Продукт предоставляет возможность бесплатной отправки SMS через сайты операторов связи.
- ✓ Поддерживается отправка SMS с разных номеров.
- ✓ Система поддерживает отправку готовых шаблонов SMS, которые могут редактироваться. Возможен «свободный» ввод текста SMS.



Автоматическая рассылка SMS -- Диалоговое окно веб-страницы

**Реестр групп со включенной автоматической рассылкой SMS**

Наименование	Количество клиентов	Количество клиентов для информирования
- Основная группа	22 (526)	0 (16)
- ! Фамилия на "И"	0 (20)	0 (0)
+ Группа куда все попадут	19 (0)	0 (0)
+ Отдел 1	1 (0)	0 (0)
- ! Фамилия на "П"	0 (0)	0 (0)
+ Группа куда все попадут	0 (0)	0 (0)
+ Отдел 1	0 (0)	0 (0)
+ 1. Клиенты без просрочкм	271 (0)	0 (0)
+ 2. Казанская дирекция	0 (60)	0 (12)
+ 3. Новосибирская дирекция	0 (175)	0 (4)

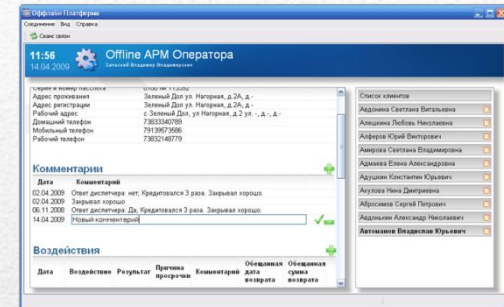
Инициировать рассылку    Отменить



# Оффлайн

Иновация FIS Collection System – автономное рабочее место для выездных специалистов.

- ✓ Полная актуальная информация по клиенту.
- ✓ Возможность оформления документов «на месте» (для специалистов legal, hard) и др.



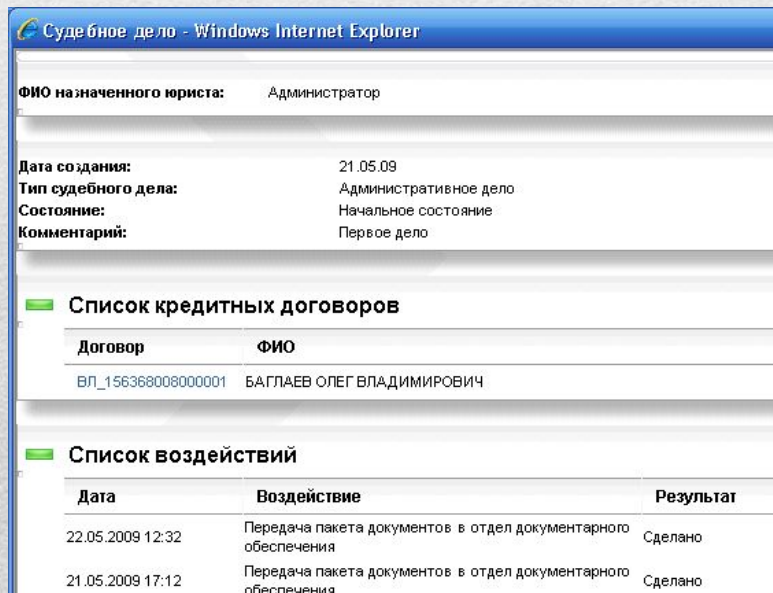
- Система поддерживает работу на нестабильных каналах связи (GPRS или модем-связь)
- Оффлайн режим позволяет работать специалистам на любой удобной рабочей станции.



# Юридическое сопровождение

FIS Collection System полностью автоматизирует весь цикл работ на **судебной стадии**.

- ✓ Работа ведётся не с клиентом или договором, а с судебным делом.
- ✓ Полная информация о договоре и клиенте.
- ✓ Возможность работы с несколькими кредитными договорами в рамках одного судебного дела (например, группа мошенников).
- ✓ Использование шаблонов документов, справочников.
- ✓ Поддержка движения судебных дел по настроенному бизнес-процессу.



Судебное дело - Windows Internet Explorer

ФИО назначенного юриста: Администратор

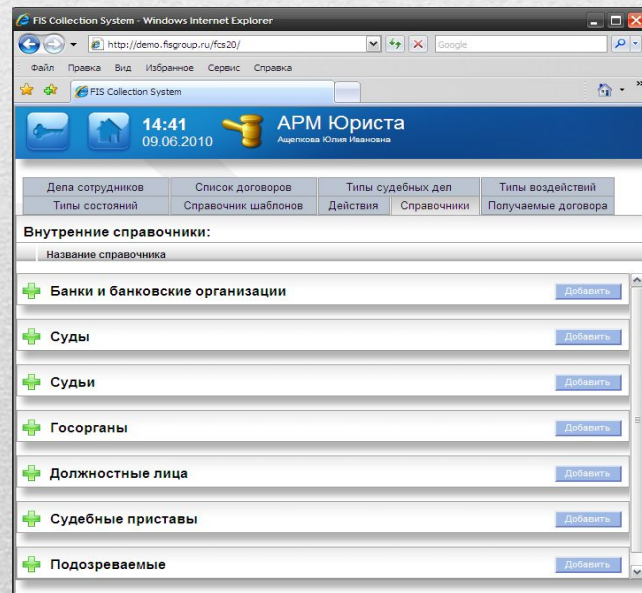
Дата создания: 21.05.09  
Тип судебного дела: Административное дело  
Состояние: Начальное состояние  
Комментарий: Первое дело

**Список кредитных договоров**

Договор	ФИО
ВЛ_156368008000001	БАГЛАЕВ ОЛЕГ ВЛАДИМИРОВИЧ

**Список воздействий**

Дата	Воздействие	Результат
22.05.2009 12:32	Передача пакета документов в отдел документарного обеспечения	Сделано
21.05.2009 17:12	Передача пакета документов в отдел документарного обеспечения	Сделано



FIS Collection System - Windows Internet Explorer

http://demo.fisgroup.ru/fcs20/

14:41 09.06.2010 АРМ Юриста  
Аиделова Юлия Ивановна

Дела сотрудников | Список договоров | Типы судебных дел | Типы воздействий  
Типы состояний | Справочник шаблонов | Действия | Справочники | Получаемые договора

**Внутренние справочники:**

Название справочника	Добавить
Банки и банковские организации	Добавить
Суды	Добавить
Судьи	Добавить
Госорганы	Добавить
Должностные лица	Добавить
Судебные приставы	Добавить
Подозреваемые	Добавить

# Управление залогами

Для работы с залогами продукт содержит функции:

- ✓ мониторинг;
- ✓ изъятие;
- ✓ реализация.

**Добавление воздействия -- Диалоговое окно веб-страницы**

Воздействие\* Мониторинг  
Результат воздействия\* Сделано  
Комментарий  
Дата проведения мониторинга  
Состояние / Комментарий  
Оценочная стоимость / Комментарий  
Оценка произведена / Комментарий  
Акт оценки:  
Коэффициент ликвидности / Комментарий

**Список залогов** Поиск Справочник

Фильтры:

**Вид обеспечения**

- Все
- + Недвижимость
- + Транспортные средства
- + Товар в обороте
- + Ценные бумаги

**Список залогов: (кол-во: 749)**

№	Вид обеспечения	Предмет залога
1	Спец техника	156418521000001
2	Легковые авто	156422903000001
3	Легковые авто	156422869000001

**Залоги - Windows Internet Explorer**

**Информация по залому**

Вид обеспечения	Жилая недвижимость
Наименование	
Модель	
Год выпуска	
Срок эксплуатации	
Состояние залога	
Залогодатель	Абдирова Елена Викторовна
Стоимость залога по договору	0.00 руб.
Оценочная стоимость	0.00 руб.
Местонахождение залога	
Наличие негативной информации о залоге	Нет
Залог застрахован	Нет
Тип страхования	
Идентификатор соответствующего кредитного договора	ВЛ_156394312000001
Наименование банка	Сбербанк
Статус залога	

**Результаты мониторинга**

Дата	Результаты мониторинга
------	------------------------

**Список воздействий по залому**

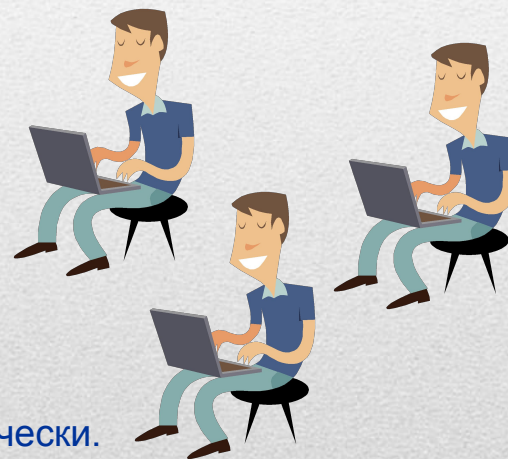
# Коллекторские агентства

Работа специалистов КА ведется в клиентской части на условиях ограниченного доступа к данным.



Отчеты об  
эффективности

Реестры



- ✓ Передача клиентских групп как вручную так и автоматически.
- ✓ Ведется архив передачи документов агентству.
- ✓ Система позволяет подгружать и формировать данные в любом формате.

# Коллекторские агентства

## Отчет об эффективности (KPI)

- ✓ Сотрудники банка имеют возможность наблюдать за действиями коллекторских агентств непосредственно в системе.
- ✓ Система выгружает отчеты об эффективности работы коллекторских агентств в любой момент времени.



# Аналитика

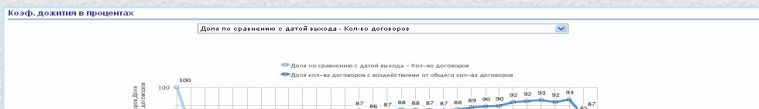
Мы предлагаем два инструмента для работы с отчетностью.

**ORACLE**

**pentaho**  
open source business intelligence™

- ✓ Многопользовательский доступ.
- ✓ Отчеты в режиме реального времени.

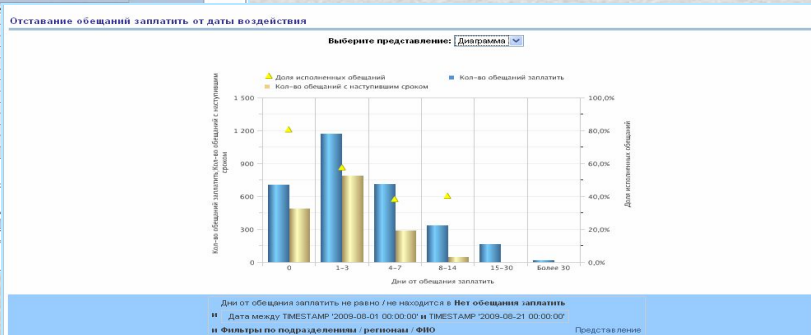
**Любой формат отображения!**



В разрезе по месяцу выхода на просрочку

Год	Месяц	Кол-во договоров																															
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30 и более	
2005 год и ранее		1	1	1																													
2006 год		1	1	1	4		3		1	3																							
2007 год		1	5	2	9	1																											
2008 год		1	13	5	13	3	2	5	10	3	3	2	5	2																			
2009.01		1	1	1	3	9	1																										
2009.02		1	7		6	2		1	1	2																							
2009.03		1	1	1	3	2	4	1		1	1																						
2009.04		3	1	6	4			1			1																						
2009.05		3	1	2	2	1				1	1	1																					
2009.06		1	1	2	4	2																											
2009.07		3	2	4	4	1					1	1																					
2009.08		1																															
Общий итог:		7	39	17	40	40	10	11	14	7	6	6	11	4	1	1	6	2	1	2	3												

Объекты - Палата - Загрузить в сеть



# Интеграция

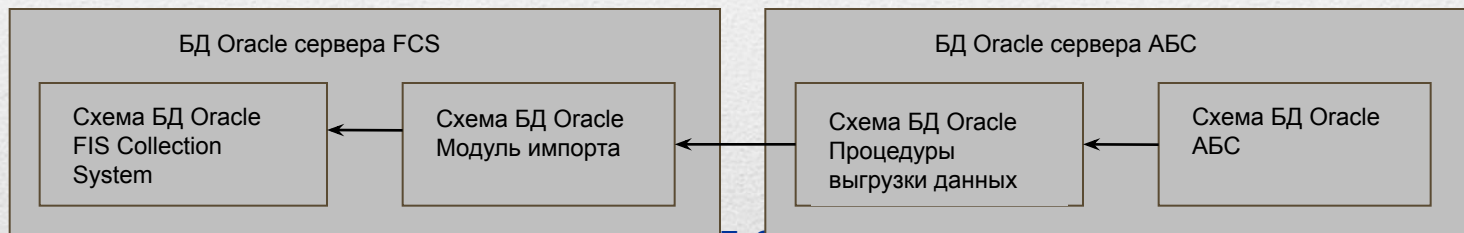
**FIS Collection System** предоставляет готовую интеграцию с различными учетными системами, а также обширный инструментарий, позволяющий интегрироваться с новыми системами в кратчайшие сроки.

**Готовая интеграция** есть со следующими системами:

- АБС: 3Card, IBSO, RBO, RBS, ProgrammBank, Diasoft FA#, Diasoft WorkFlow, ABBLoan (C++), Equation, Way4.
- Кредитный фронт: FIS Кредиты.

**Способы интеграции** для подключения к другим системам:

- Загрузка данных через Oracle Database Link (в т.ч. из других СУБД средствами Oracle HS);



- Загрузка данных из файлов (в т.ч. форматы DBF, CSV);



- Загрузка данных через веб-сервис;
- Загрузка данных из шины данных (вариант – также с использованием веб-сервиса).

# Производительность

FIS Collection System – это высокопроизводительное решение, рассчитанное на большие объемы данных и одновременную работу большого количества пользователей.

Наш опыт в вопросах производительности можно проиллюстрировать на примере успешной работы системы в одном из розничных банков, со следующими показателями:

Одновременно работающих пользователей	– 800 пользователей
Общее количество клиентов	– более 1 500 000 клиентов
Количество источников данных	– 6 источников данных
«Технологическое окно» на обновление данных	– 3 часа на загрузку данных

При такой нагрузке, система успешно работает на серверном оборудовании стоимостью всего около 300 000 руб.

---



# Производительность

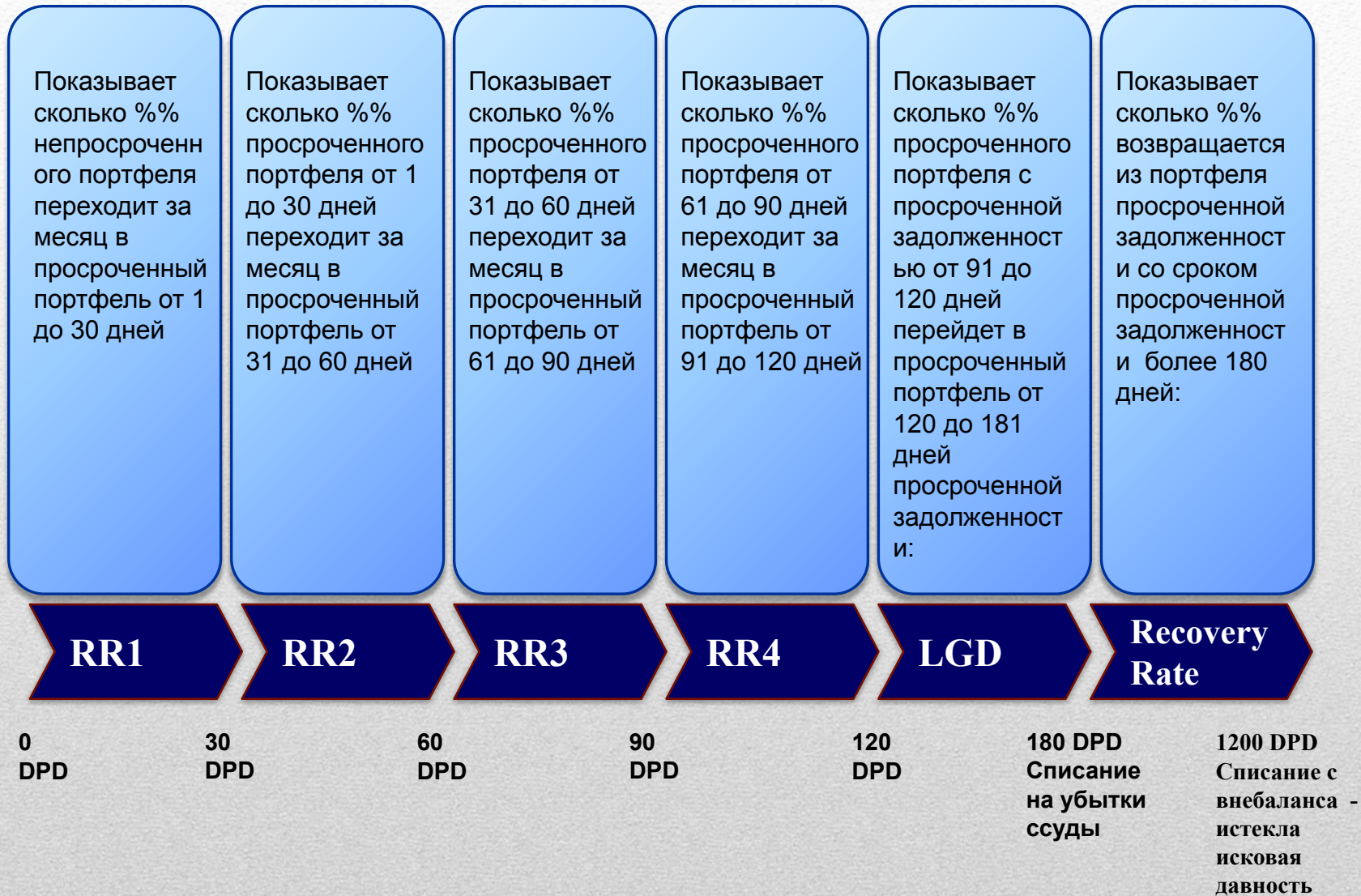
Высокий уровень производительности FIS Collection System обеспечивается следующими техническими решениями:

- Не сессионный режим работы пользователей (нет выделенной сессии Oracle для каждого из пользователей);
- Оптимизированная процедура загрузки данных;
- Оптимизированная процедура распределения клиентов по клиентским группам.

Масштабируемость FIS Collection System основывается на готовом сайзинге под различные уровни нагрузки. Ниже приведены инженерные показатели, определяющие характеристики необходимого оборудования:

- 80-100 одновременно работающих пользователей на 1 процессорное ядро;
  - 30-50 одновременно работающих пользователей на 1 гигабайт оперативной памяти;
  - 6000-10000 клиентов на 1 гигабайт дискового пространства;
  - 8-10 клиентов в секунду на 1 процессорное ядро при полном (начальном) импорте;
  - 20-25 клиентов в секунду на 1 процессорное ядро при инкрементальном (ежедневном) импорте.
-

# Бизнес-результаты



## Бизнес-результаты

Показатель	До внедрения	После внедрения	Показатель	До внедрения	После внедрения
<b>RR1</b>			<b>RR4</b>		
Розница	8,8%	6%	Розница	91,8%	85%
Авто	10,1%	7%	Авто	89,1%	85%
Ипотека	6,3%	5%	Ипотека	86,7%	80%
SME	7,6%	6%	SME	97,0%	90%
<b>RR2</b>			<b>LGD</b>		
Розница	44,6%	35%	Розница	86,1%	70%
Авто	36,9%	35%	Авто	85,5%	80%
Ипотека	42,8%	35%	Ипотека	71,5%	65%
SME	54,0%	40%	SME	95,3%	85%
<b>RR3</b>			<b>Recovery Rate</b>		
Розница	82,7%	75%	Розница	18,3%	25%
Авто	77,5%	75%	Авто	22,1%	25%
Ипотека	75,4%	70%	Ипотека	24,8%	50%
SME	95,1%	80%	SME	16,1%	25%

**Итого:** относительное уменьшение резервов  
после внедрения системы составляет - 30%  
Снижение себестоимости на 11%

# **FIS: Выгодное сотрудничество**

**Мы не сделаем Ваш бизнес проще.  
Мы сделаем его более эффективным.**

(383) 363 34 16  
(383) 363 34 26  
[www.fisgroup.ru](http://www.fisgroup.ru)

---