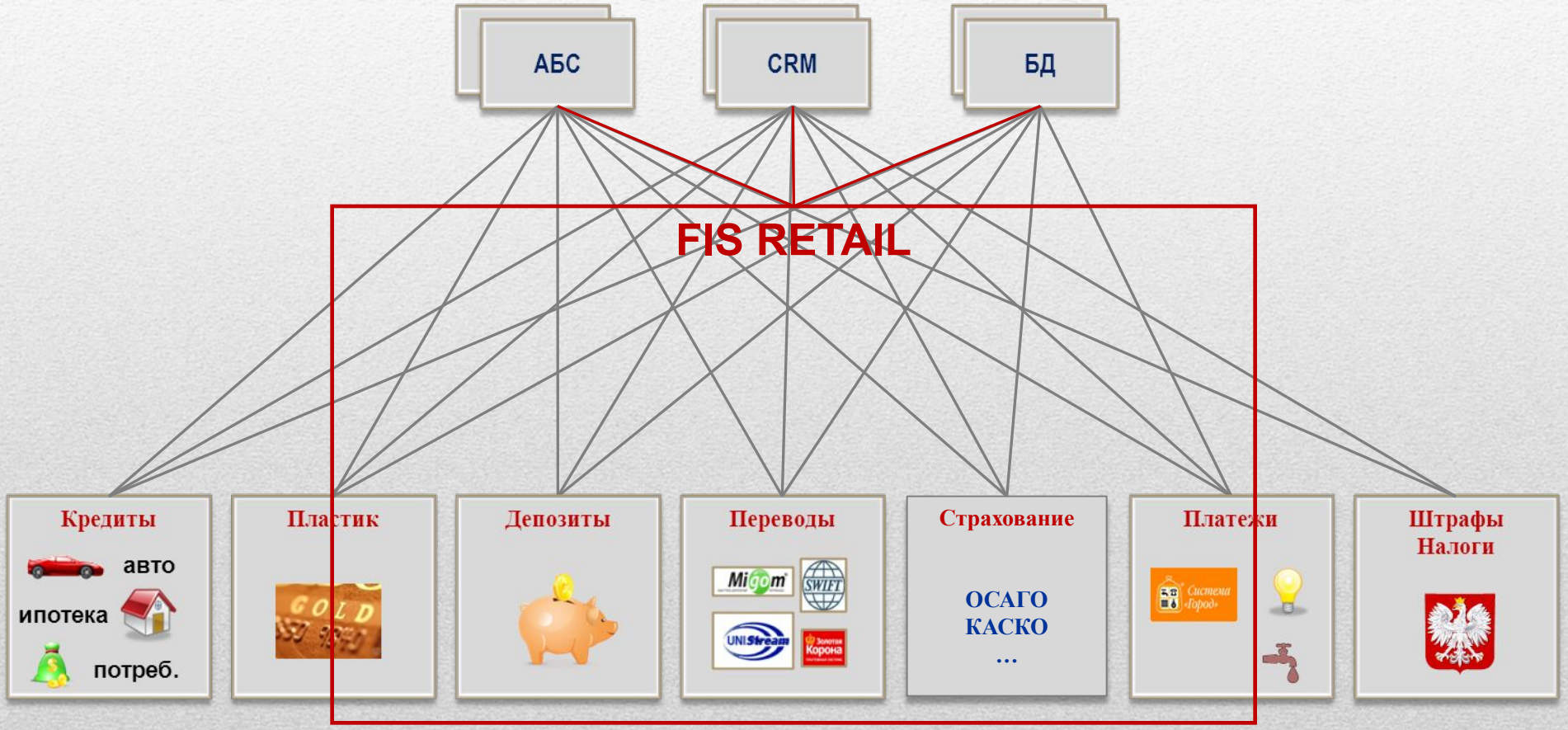
FIS Retail

Единая фронт-офисная платформа

Универсальный фронт-офис

FIS RETAIL – единый фронт-офис!?



Универсальный фронт-офис

Кредиты
авто
ипотека
потреб.

Пластик

Депозиты

Переводы

Страхование
ОСАГО
КАСКО
…

Платежи

Штрафы Налоги

в режиме 24*7

FIS RETAIL

вне офисов банка

+ маркетинговые предложения и рекомендации для клиента «на лету»

+ выявление мошенничества на ранних стадиях

+ эффективный процесс проверки и оценки клиента

+ уменьшение % ошибок при работе операторов

- **самостоятельное пополнение фронт-офиса специфичными продуктами, характерными именно для ВАШЕГО банка без обращения к поставщику решения.**
- **Единая розничная База Данных**
- **интегрируется с любым количеством АБС, + БКИ + др…**
- **обеспечивает бизнесу "быстрые победы", так как среднее время внедрения основной функциональности составляет около 2-3 МЕСЯЦЕВ!**

Семейство продуктов

FIS Front

FIS Кредиты
кредитный фронт-офис

FIS Депозиты
депозитное обслуживание

FIS Переводы
фронт-офис для систем переводов

FIS Платежи
оплата коммунальных и прочих услуг

FIS Direct
(I кв. 2011)

FIS Internet Bank

FIS Mobile Bank

FIS Processing

FIS Strategy
система управления бизнес-правилами (BRMS)

FIS BPM
система управления бизнес-процессами (BPMS)

FIS Бэк-офисные инструменты
конфигурирование, андеррайтинг, anti-fraud

Интеграционные инструменты
взаимодействие с АБС и другими системами

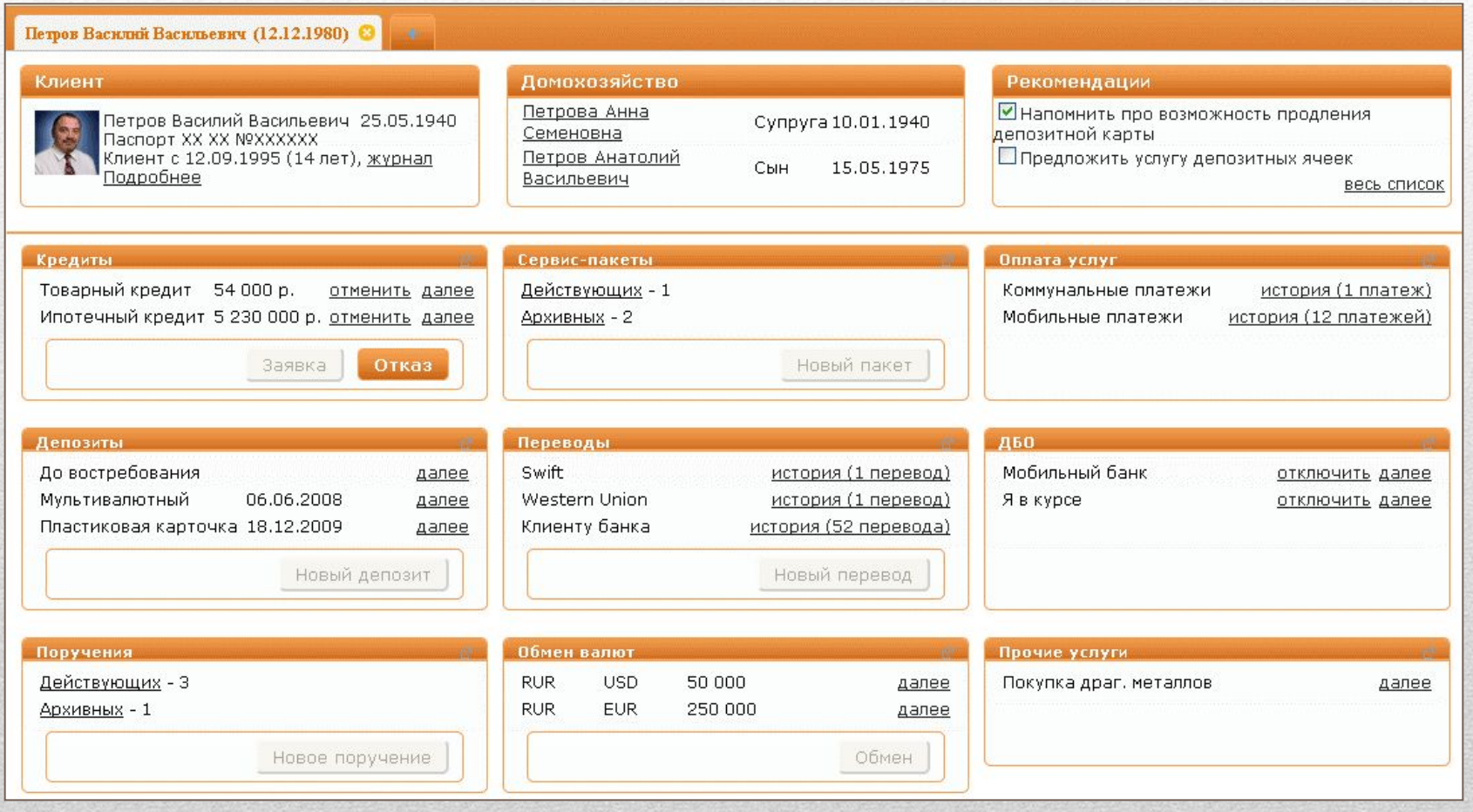
розничное хранилище

BI Аналитика
на основе Oracle BI или Pentaho BI

FIS Front

Единое окно

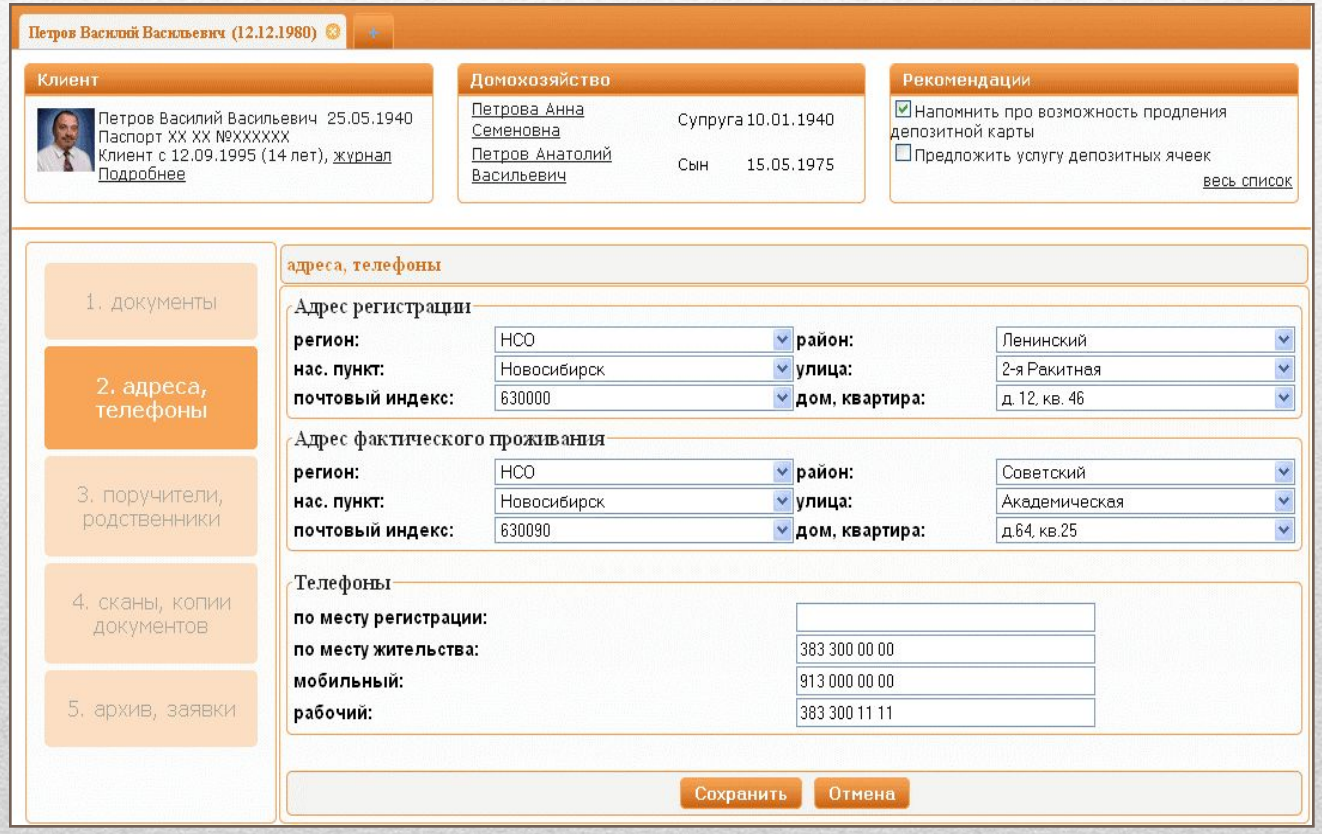
Все продукты и услуги из карточки клиента
Все данные клиента и история взаимодействия с ним
Активные предложения и рекомендации для оператора «на лету»



Работа с досье

90% внимания – клиенту, 10% – системе

Эффективное обслуживание каждым операционистом



Для удобства и минимизации ошибок:

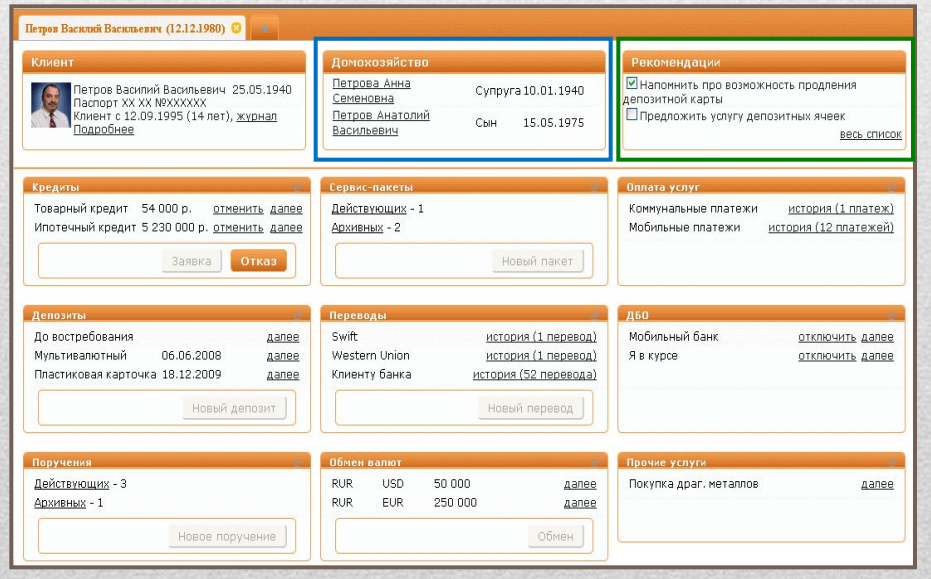
- пошаговые операции
- подсказки, выпадающие списки, авто-заполнение
- проверка на ошибки

Кросс-продажи и лояльность

Раздел «Домохозяйство» отображает взаимосвязи клиента с другими клиентами банка.
Например: супруга, дети, родители.

Примеры маркетинговых предложений:

- Новые продукты, которые могут быть интересны данному клиенту;
- День рождения клиента (и членов семьи);
- Акции банка, под которые подходит клиент;
- Другие маркетинговые активности в рамках программы лояльности…



Что делает оператор?

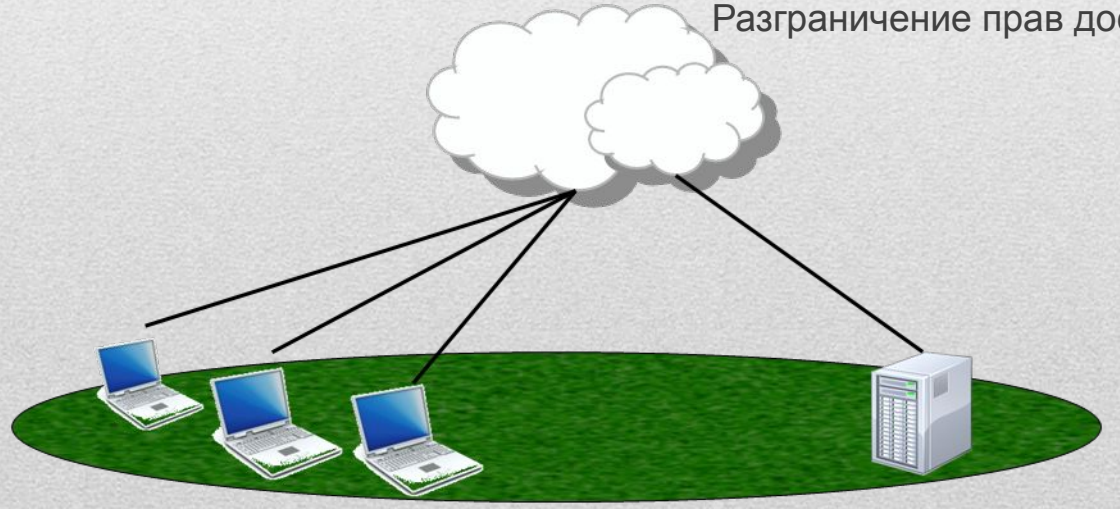
- обслуживает клиента, работая со всеми продуктами <u>в едином окне</u>
- <u>видит рекомендации</u> по работе с клиентом
- отмечает все выполненные рекомендации

Offline :: бизнес без ограничений

Точки продаж вне офиса - бизнес в любой точке мира!

Offline рабочие места – это развертывание розничной сети там, где невозможно использовать классические онлайновые решения.

Работа на ноутбуках, планшетах,
Использование защищенных каналов связи;
Разграничение прав доступа сотрудников.



FIS Direct /I кв. 2011/

Система интернет-банкинга

Интернет-банкинг: шаг навстречу клиенту

Возможности:

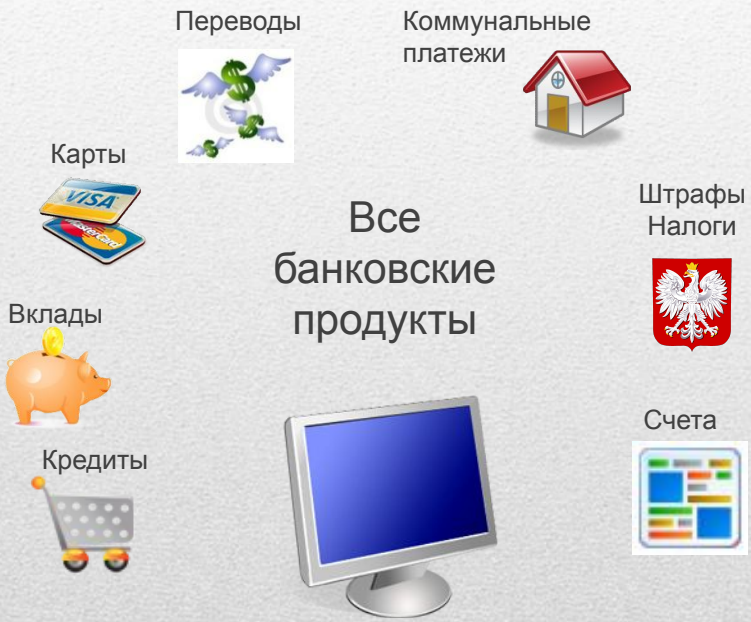
- ✔ мониторинг состояния счетов
- ✔ формирование выписки по счету
- ✔ печать документов

Типовые операции:

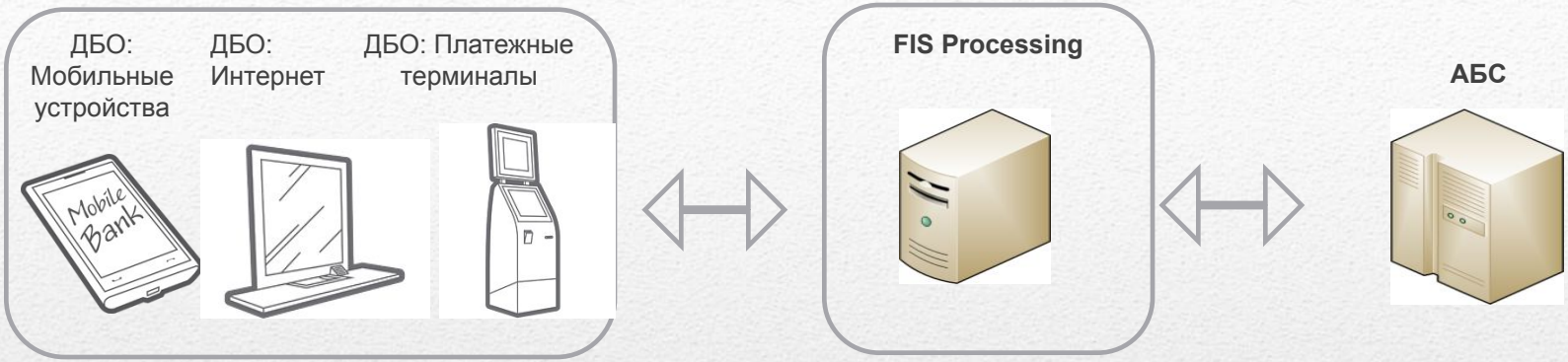
- ✔ конвертации
- ✔ открытие, блокировка, перевыпуск карты
- ✔ переводы между своими счетами
- ✔ переводы другим клиентам банка
- ✔ внешние переводы

А также:

- ✔ внутренняя почта (персонифицированные сообщения от банка: напоминания о непогашенной задолженности, предложения новых услуг, поздравления с днем рождения)
- ✔ помощь
- ✔ справочная информация (тарифы, условия договоров и т.д.)



FIS Direct :: Структура



FIS Direct (фронт + бэк)

Предоставляет клиентский интерфейс, позволяющий осуществлять управление финансовыми продуктами (счета, карты, кредиты, депозиты и т.д.) удаленным образом, через:

- ✔ интернет
- ✔ мобильные устройства
- ✔ терминалы самообслуживания

а также бэк-офисную часть системы ДБО

FIS Processing

Это хранилище продуктового семейства FIS Retail, объединяющее в себе:

- ✔ данные предметной области различных продуктов
- ✔ бизнес-процессную часть (действия над данными)
- ✔ определение бизнес-правил (переходов между действиями)
- ✔ приложения для взаимодействия с различными банковскими системами (АБС, CRM, Платежные системы и т.д.)
- ✔ интерфейсные части для визуальной настройки продуктовой линейки банка (бизнес-процессов, бизнес-правил и т.д.)

FIS Direct :: Преимущества

Для Администратора

Настройка продуктов

В индивидуальной КАРТОЧКЕ финансового продукта.

КАРТОЧКА нужна:

✔для просмотра параметров продукта (процентная схема, срок, валюта депозита)

✔для редактирования группы клиентов, которым продукт доступен.

Настройка операций

Позволяет настроить иерархическую структуру папок и операций, которые пользователь увидит в блоке “Мои операции”.

Настройка бизнес-процессов

Позволяет:

✔создавать и редактировать бизнес-процессы в визуальном кейс-редакторе

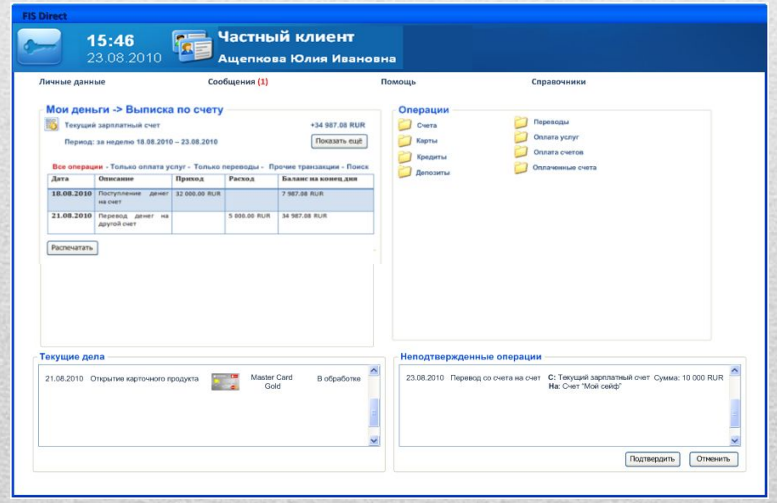
✔привязывать бизнес-процессы к операциям.

Теперь при выборе пользователем операции будет запускаться соответствующий бизнес - процесс

Для Пользователя

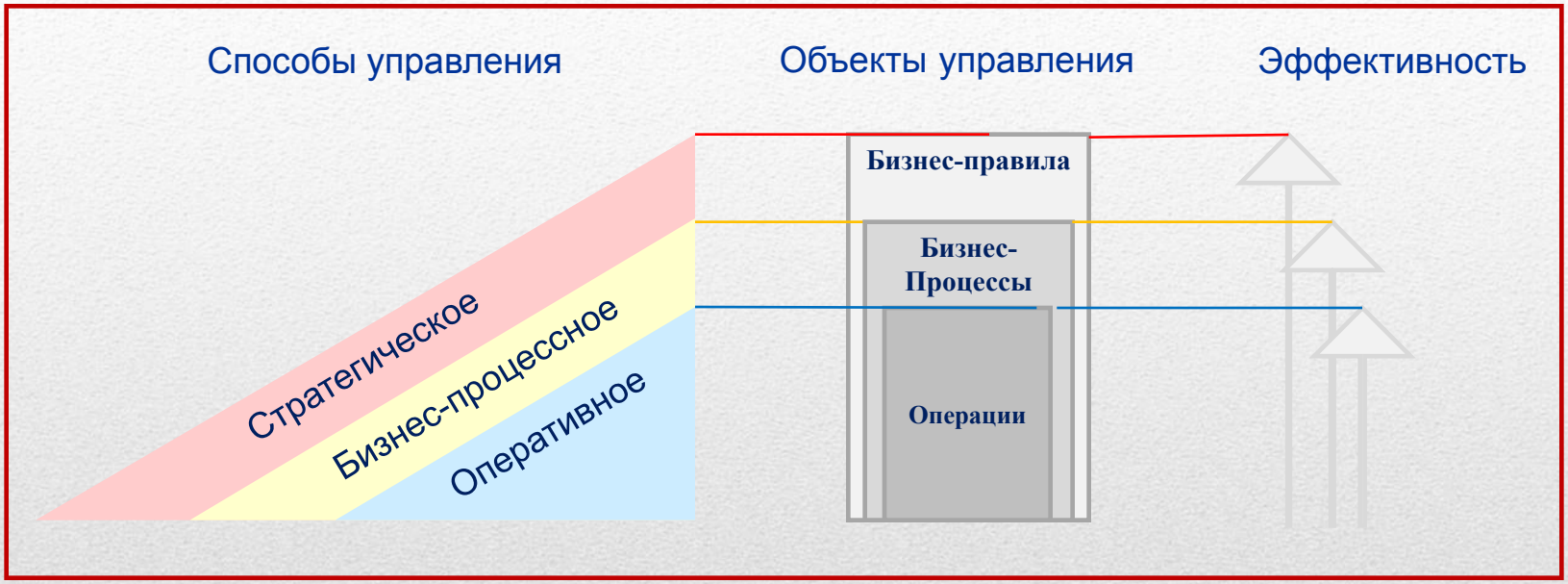
Понятный интерфейс:

- вкладка МОИ ДЕНЬГИ, чтобы видеть все денежные средства, размещенные в банке или предоставленные банком;
- вкладка «ОПЕРАЦИИ» для быстрого доступа к любым операциям
- Просмотр выписок по счетам
- Отображение статуса своих заявок на открытие/закрытие финансовых продуктов



FIS Processing

FIS Processing :: уровни управления



FIS RETAIL = (front + дбо) + (единая БД + бизнес-процессы + бизнес-правила)

Case-редактор BPM FIS Strategy

FIS Processing

Стратегическое управление – это наиболее бизнес-ориентированный уровень управления. Он оперирует моделями, оценками и критериями. Системы, содержащие в себе автоматизацию стратегического управления, предлагают максимально возможный уровень настраиваемости и параметризуемости.

Strategy&BPM&Forms

Кредитный калькулятор	Скоринг БКИ	Андеррайтер	Оформление документов
3 минуты	15 секунд	4-6 минут	7-12 минут

21 минута

Простые инструменты для решения сложных задач:

FIS Strategy – модуль управления бизнес-правилами

- ❑Сегментация портфеля
- ❑Классификация клиентов и договоров
- ❑«Стратегические» расчеты (скоринг, новые атрибуты)
- ❑Управление маркетинговыми предложениями
- ❑Расчет anti-fraud инцидентов

FIS BPM – модуль управления бизнес-процессами

- ❑Визуальный case-редактор
- ❑Понятные бизнес-термины

FIS Forms – модуль управления кредитной документацией

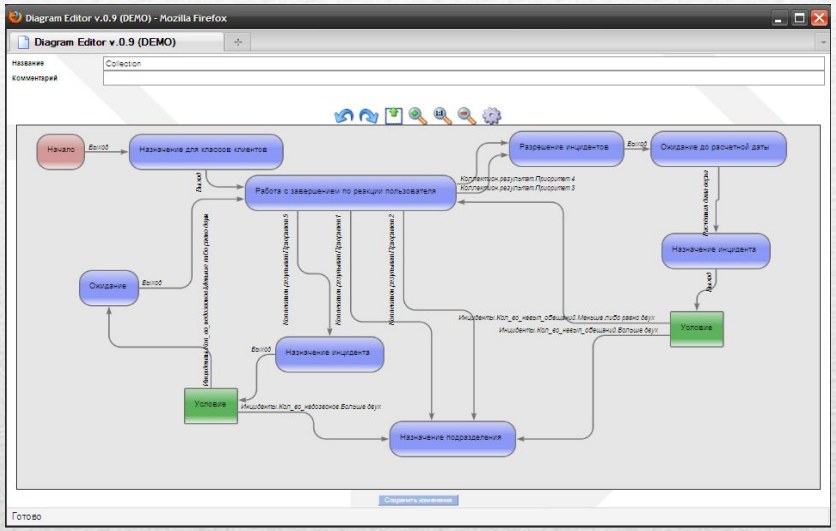
- ❑Привычная среда для редактирования
- ❑Гибкая настройка шаблонов
- ❑Динамическое формирование пакетов кредитной документации
- ❑Оперативное управление составом пакета документов

без участия IT-специалистов!

Case-редактор

Бизнес-правила и процессы легко рисуются в case-редакторе

- ❑ Удобство и наглядность построения бизнес-процессов
- ❑ Используются только понятные бизнес-термины
- ❑ Повышение надежности
- ❑ Прозрачность управления



Удобный интерфейс позволяет описать любую бизнес-логику простыми средствами в визуальных редакторах, и настраивать:

✔Динамические расчеты (как в Excel) над клиентскими данными
✔Деревья решений
✔Выборки данных из сторонних БД

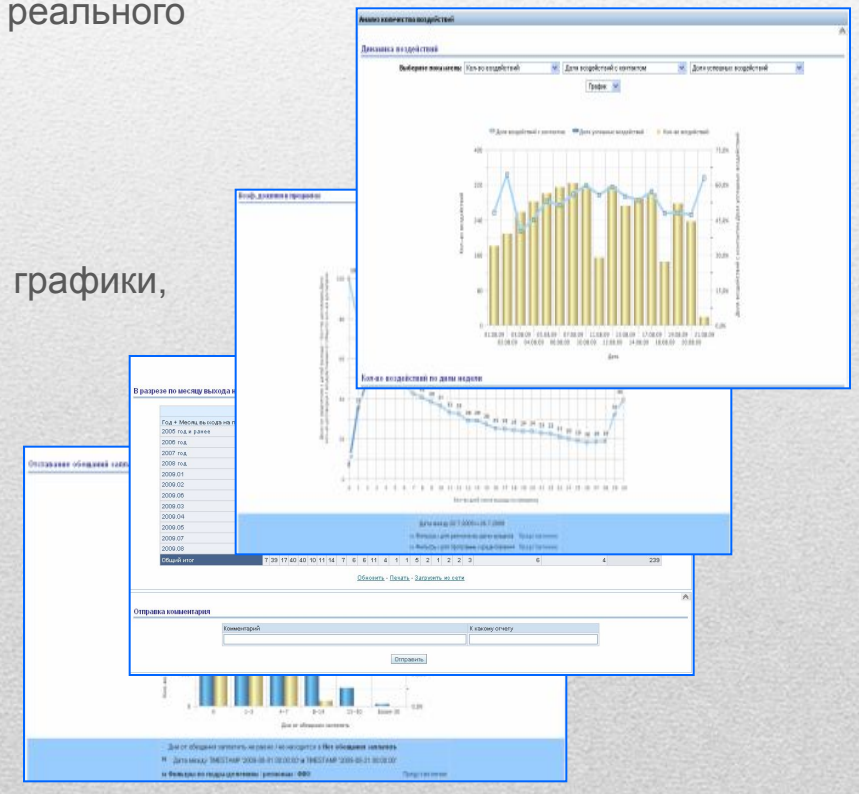
без участия IT-специалистов!

FIS Processing: Аналитика

Помогает принимать управленческие решения
на качественно новом уровне

Системы класса Business Intelligence обеспечивают

- ✔ Многопользовательский доступ в режиме реального времени
- ✔ в режиме реального времени
- ✔ Моментальное формирование отчетов
- ✔ Любой формат отображения: диаграммы, графики, гистограммы, таблицы, и т.д.



Отчетность в системе строится двумя способами:

- ✔ во встроенном аналитическом модуле Pentaho BI (бесплатный)
- ✔ на платформе Oracle Business Intelligence (платный)

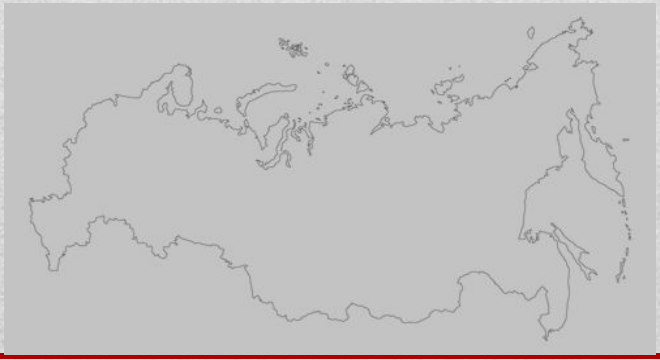
Пример обработки кредитной заявки

FIS Кредиты :: история

FIS Кредиты – составное фронт-офисное приложение платформы FIS RETAIL

FIS Кредиты является победителем конкурса «Лучший риск-менеджмент в России и СНГ-2010», в номинации «Построение комплексных систем риск-менеджмента финансовых организаций»

Бизнес-результаты наших клиентов –
более 3 000 автоматизированных точек продаж
более 10 000 000 выданных кредитов
в более чем 80 регионах РФ



FIS Кредиты :: сегодня

Система полностью автоматизирует кредитный фронт и миддл-офис: оформление заявок, принятие решений, выдача кредитов, прием гашений.
Входящий в состав комплекса центр принятия решений позволяет настраивать бизнес-процессы рассмотрения кредитных заявок. В том числе, поддерживается андеррайтинг, скоринг, а также работа со сторонними базами данных.

- **Работа с физическими и юридическими лицами.**

- **Неограниченное количество схем кредитования:**

Потребительский кредит

Ипотека (залог недвижимости)

Корпоративный кредит

Авто-кредит

Кредитные карты

Товарный кредит

Экспресс кредит

Овердрафт

Денежный кредит

- **Поддержка всего цикла кредитования: от оформления заявки до заключения договора.**

Управление качеством портфеля

Принятие кредитного решения – это комплексный процесс.
Он включает скоринговые оценки, андеррайтинг, anti-fraud мероприятия.
FIS Кредиты – это исчерпывающий инструмент для любых схем работы кредитного бэк-офиса.

КЛИЕНТ →

ФРОНТ

- **Полная автономность работы, даже без наличия связи в момент оформления анкеты, заявки – OFF-Line**
- **Автоматизация фиксирования всех обращений (анкеты, заявки)**
- **Логический контроль заполнения анкет и заявок, подсказки оператору, автоматизация классификаторов: ОКВЭД, ОКОНХ, Продукты, Орг. структуры**
- **Консультации клиентов**
- **Распечатка документов из системы, защита от распечатки по отказным заявкам**
- **И многое другое…**

Цель:
1. Зафиксировать все обращения и консультации.
2. Минимизировать время на подготовку документов.
3. Увеличить качество сервиса.

SCORING

Application

Новый

Behavior

Существующий

Цель:
1. Отсеять тех, кто сразу не проходят скоринг.
2. Разделить поток на «новые клиенты» и существующие.
3. Получить оценку риска дефолта.

FRAUD

- **Черные Базы**
- **БКИ**
- **Обращения**
- **Прочие базы знаний**
- **Логические контроли и прочее**
- **Fraud Scoring**

Цель:
1. Определить процедуру выдачи кредита, дальнейший путь движения заявки.
2. Принять решение по «Явным мошенникам»

Андеррайтинг

Автоматическая обработка по правилам

Ручная обработка

- Прохождение по заданному правилу.
- Абсолютно гибко настраиваются: путь движения заявки (любой сложности), рабочие места пользователей, которые участвуют в процессе: верификаторы, как телефонные, так и выездные, залоговики (для оценки залогов), юристы (для оценки правоспособности), коллегиальные органы, андеррайтеры и прочие…

Цель:
1. Быстро принять решение по низкорисковым заявкам и осуществить перепроверки по рисковым заявкам.
2. Максимально сократить время принятия решения.

SCORING

- **Конечный балл**
- **Расчет подходящего продукта**

Цель:
1. Учесть в скоринг оценке информацию, полученную при прохождение заявки: изменение дохода..
2. Максимально сократить время принятия решения

→ **Отказ**

→ **Предложение**

→ **Выдача**

FIS Кредиты :: Скоринг

Application scoring

Цель – оценка риска дефолта, и раннее отсечение клиентов по этому критерию.

Применяется для новых клиентов, с которыми не было взаимодействия.

Использует модель, построенную на основе статистики (для тех же самых кредитных продуктов, и того же географического региона). «Чужая» статистика скорее навредит, чем улучшит показатели.

Behavior scoring

Цель – оценка риска дефолта, и раннее отсечение клиентов по этому критерию.

Применяется для новых клиентов, с которыми уже было взаимодействие (кредиты, депозиты или прочее обслуживание).

В отличие от application scoring, могут использоваться бизнес-кейсы, например «был успешно возвращен кредит на аналогичную сумму – можно выдать повторно».

Fraud scoring

Цель – определение набора anti-fraud мероприятий в ходе дальнейшего пути движения заявки.

Применяется для всех клиентов. Использует информацию из черных списков, БКИ, прочих баз знаний.

В зависимости от результатов, в путь кредитной заявки могут быть включены anti-fraud мероприятия, от телефонного звонка, и до выезда к клиенту или работодателю.

Final scoring

Цель – определение подходящего продукта и лимитов выдачи.

Применяется для всех клиентов. Использует всю возможную информацию, накопленную в ходе движения заявки.

Могут быть использованы бизнес-кейсы, социологические модели.

FIS Кредиты :: Anti-fraud

Anti-fraud – это инструмент для борьбы с мошенничеством в Банке.

- ✔ Поиск и выявление инцидентов (логический контроль).
- ✔ Любое количество баз для автоматической проверки заемщика.
- ✔ Проверки по подключенным «черным» базам, стоп-листам и т.д… + ручной поиск
- ✔ Интеграция с внешними сторонними системами в режиме реального времени
- ✔ Выбор оптимального набора anti-fraud мероприятий
- ✔ Не автоматизируемые anti-fraud мероприятия (звонок, выезд)

Примеры fraud-инцидентов:

Формальные критерии:

- ✓ Клиент не проходит по возрасту
- ✓ Паспорт клиента просрочен
- ✓ Отсутствие необходимых поручителей
- ✓ Проверка срока постоянной регистрации
- ✓ Проверка необходимого количества стационарных телефонов

Признаки фальсификации:

- ✓ Телефон, указанный как домашний, фигурирует в базе как рабочий, либо наоборот
- ✓ Домашний телефон не соответствует фактическому адресу проживания
- ✓ Клиент имел просрочку xx дней в течение последних xx месяцев

Признаки внутреннего мошенничества:

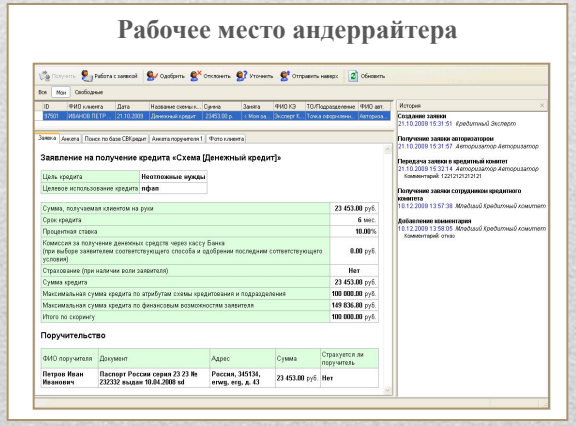
- ✓ Еженедельный (ежемесячный) лимит выдач на точку
- ✓ Еженедельный (ежемесячный) лимит выдач на группу точек
- ✓ Еженедельный (ежемесячный) лимит выдач на город
- ✓ Кредитный эксперт выдал более N кредитов на одинаковую сумму в течение заданного срока

FIS Кредиты :: Андеррайтинг

FIS Кредиты предоставляют развитые средства андеррайтинга для работы всех служб Банка (Служба экономической безопасности, кредитный департамент, риск-аналитики, и др.)

- Работа с заявкой и всем сопутствующим пакетом информации;
- Как индивидуальная обработка, так и кредитные комитеты;
- Любые бизнес-процессы, в т.ч. с многоэтапным рассмотрением заявки;
- Полная история рассмотрения, тайминги и KPI.

Система поддерживает многоуровневый процесс обработки, возможность «отложенной» обработки.



FIS Retail :: IT

Интеграция

Архитектура Java EE позволяет просто интегрироваться с различными внешними системами:

- ✔ Интеграция с учетной системой банка, CRM, Процессинговым центром, системой оценки заемщика (scoring);
- ✔ Интеграция с платежными системами;
- ✔ Интеграция с веб-сервисами;
- ✔ Интеграция с шиной данных банка (ESB).

Взаимодействие с информационными системами банка (АБС, CRM, иные) может быть двусторонним: при изменении данных в FIS Retail происходят изменения во всех необходимых системах и наоборот.

Кроссплатформенность

- ✔ Любые серверные аппаратные платформы: x86 (AMD 64, EM64T), Power
- ✔ Любые серверные операционные системы: Windows 2003 и выше, Linux – SLES 9 и выше, AIX 5.3 и выше.
- ✔ Любые СУБД: Oracle 10g, MS SQL, PostgreSQL и др.
- ✔ Любые операционные системы на рабочих местах, в т.ч. Windows и Linux

Масштабируемость и производительность

- ✔ Система обеспечивает масштабируемость стандартными средствами серверов приложений;
- ✔ Система имеет встроенные средства, нацеленные на простоту тиражирования;
- ✔ Система балансирует нагрузку между компонентами системы.

FIS Retail :: Результаты

Среди результатов, предоставленных клиентами, можно выделить:

- Улучшение качества портфеля при увеличении объемов кредитования
- Снижение операционных издержек
- Увеличение доли не комиссионных доходов с клиента

- Привлечение клиентов качественным подходом к обслуживанию
- Удержание текущего клиента
- Повышение лояльности клиента к Банку
- Рост среднего «срока жизни» клиента

- Гибкая и управляемая продуктовая линейка, быстрый запуск новых продуктов
- Повышение эффективности маркетинговых акций
- Увеличение кросс-продаж за счет активного предложения

- Снижение инвестиций и оперативность при запуске новых точек продаж
- Прозрачность и управляемость сети продаж
- Снижение требований к квалификации специалистов

По оценке наших клиентов, система FIS Retail позволяет повысить ключевые показатели эффективности от 3-х до 10 раз.

Спасибо за внимание!

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

Бизнес-результаты наших клиентов –
более 3 000 автоматизированных рабочих мест
более 10 000 000 выданных кредитов в
более 80 регионах РФ