



DeVision «Fabrica de Credite»

Soluția front-office optimă pentru automatizarea proceselor de creditare cu amănuntul*



Situația de pe piața creditării, aflată astăzi o dezvoltare dinamică, ne demonstrează iminența unificării proceselor business și organizării sistemului de credite pe bandă rulantă. Acest imperativ este condiționat de un volum mare de operațiuni de același tip, de necesitatea reducerii timpului pentru luarea deciziilor, de concurența acerbă, care impune modificarea rapidă și emiterea unor noi produse de creditare.

Schimbarea necesităților businessului cu amănuntul atrage nu numai reorganizarea actualelor procese business de creditare cu amănuntul, dar și elaborarea unor soluții tehnologice pentru automatizarea procesării în bandă rulantă la vânzarea produselor de creditare, stingerea creditelor și monitorizarea creanțelor în procesul de creditare cu amănuntul.

PIAȚĂ

SOLUȚIE

DeVision «Fabrica de Credite» reprezintă un set de soluții front-office pentru automatizarea în complex a tuturor proceselor business de creditare cu amănuntul: de la etapa elaborării și lansării pe piață a unor noi produse de creditare până la monitorizarea creanțelor și colectarea datoriilor la creditele expirate.

Automatizând procesele business în flux, DeVision

«Fabrica de Credite» va fi o bază tehnologică pentru dezvoltarea cu succes a businessului de creditare cu amănuntul. Factorul cheie determinant al acestui set de soluții IT este flexibilitatea și rapiditatea creditării pe bandă rulantă, realizată datorită unor astfel de factori ca:

1

PRODUCTIVITATEA ÎNALTĂ ȘI CAPACITATEA CONVEIERULUI

Conveierul asigură posibilitatea deservirii rapide a unui flux mare de clienți. Viteza înaltă de funcționare a sistemului permite executarea multiplelor sarcini într-un timp redus, menținând totodată un standard înalt de calitate a deservirii!

2

MINIMUM COMUNICARE ORALĂ ȘI CONTROL "MANUAL" DE RUTINĂ

Procese business, setate flexibil, automatizează funcțiile de organizare a activității și de dirijare, ghidând în procesul business toți participanții la el

3

SPECIALIZAREA LUCRĂRIILOR REDUCE MANOPERA OPERAȚIUNILOR ȘI COSTUL PERSONALULUI

Specializarea îngustă a lucrărilor impune mai puține cerințe față de calificarea angajaților Băncii, facilitând fluctuația înaltă a angajaților de calificare inferioară și necostisitori și minimizând, totodată, cheltuielile pentru instruirea specialiștilor noi

4

NUMĂR MINIM DE PERSONAL MANAGERIAL DE ÎNALTĂ EFICIENȚĂ

Personalul managerial este preocupat în exclusivitate de analiza rezultatelor obținute și studierea posibilităților de dezvoltare continuă a afacerii, nu, însă, de organizarea permanentă și controlul activității curente de producție

» LANSAREA UNOR NOI PRODUSE DE CREDITARE

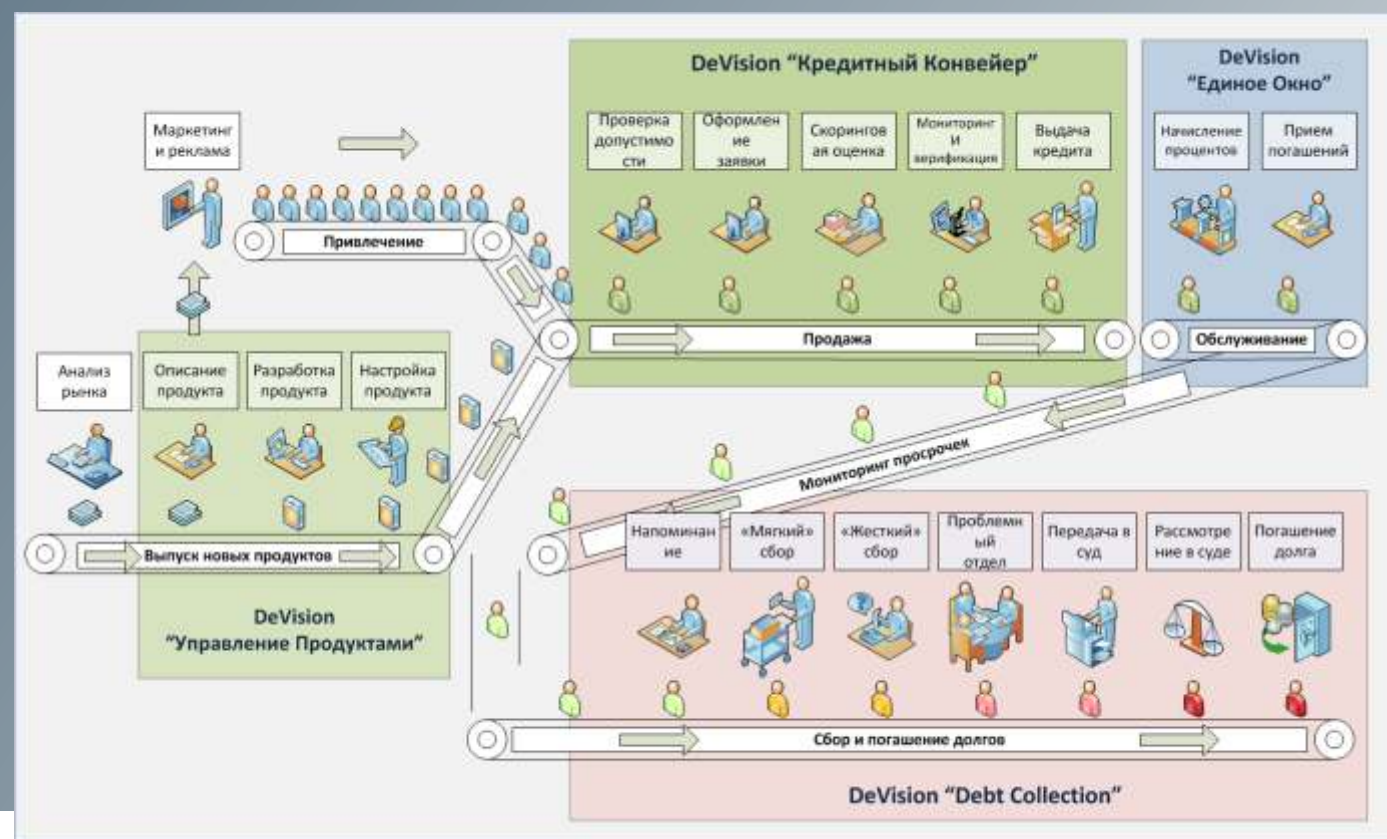
DeVision «Administrarea Produselor» reprezintă un modul special, care are menirea de a descrie, seta și administra în sistem produsele noi. Modulul „Administrarea Produselor” permite tehnologilor business ai Băncii să modifice de sine stătător [fără antrenarea specialiștilor în implementare] și operativ produsele business existente și să le ajusteze pe cele noi:

setarea parametrilor produsului de creditare – atributele cererii de credit, tarifele, condițiile de contractare a creditului

setarea procesului business de parcurs al cererii de credit, setarea interfețelor de utilizator pentru toți participanții la procesul business, setarea evaluării scoring și a formelor imprimabile de ieșire

Prezența în sistem a proceselor business tipizate, adaptate pentru cele mai răspândite tipuri de produse business de creditare («Credit în numerar», «Carduri de credit», «Credit auto», «Electrocasnice», «Credit SMS», «Achitare în rate», «Ipotecă», «Microcredit»), precum și posibilitatea ajustării operative a noilor produse permite lansarea rapidă pe piață a noilor produse.

DE LA IDEE PÂNĂ LA
LANSAREA NOULUI PRODUS
1 - 2 SĂPTĂMÂNI



DeVision «Debt Collection» este o soluție front-office, care automatizează toate procesele business de colectare a creanțelor la creditele eliberate:

„Reamintire” (expediere preventivă SMS, e-mail), «Colectare Soft» (expediere SMS, e-mail cu avertizare privind scadența creanței), «Colectare Hard» (expediere SMS, e-mail cu cererea de a achita creanța, notificare prin poștă, apeluri telefonice, și vizitarea debitorului, conlucrarea cu fidejuserii), transferul la „Departamentul Credite Problematic” și „Transmitere în judecată”

setarea regulilor business și a condițiilor de realizare a strategiilor business de monitorizare a creanțelor, pe baza diverse evenimentelor,

care se produs în sistem

setarea acțiunilor și măsurilor programate în conformitate cu strategia setată (apel telefonic, vizită, scrisoare, sms, e-mail)

setarea notificărilor automate, expediate clientului prin intermediul mesajelor sms sau e-mail, în conformitate cu strategia setată de colectare a creanțelor

formarea fluxului de sarcini pentru fiecare angajat, indicându-i-se prioritățile și termenele de executare, fixarea rezultatelor măsurilor întreprinse

colectarea informației și documentelor, în procesul operării cu creanța, într-un «Dosarul Electronic al Debitorului»

» VÂNZAREA PRODUSELOR DE CREDITARE

DeVision «Conveier de Credite» reprezintă o soluție front-office, care automatizează toate procesele business de prelucrare precreditară a cererilor în sfera creditării cu amănuntul a Clienților: de la recepționarea cererii de credit până la adoptarea deciziei de eliberare a creditului:

verificarea admisibilității: verificarea clientului de pe stop-list (lista neagră), determinarea veridicității și deplinătății datelor personale, identificarea momentelor suspecte, depistarea erorilor la introducerea datelor, verificarea întrunirii de către debitor a cerințelor Băncii și parametrilor creditului

perfectarea cererii în sistem sub formă de „dosar electronic al clientului”, cu posibilitatea atașării oricăror documente și fișiere: copia actului de identitate, cererii, contractului, fotografia, speciemenle semnăturilor etc.)

calculul automat al punctajului scoring al debitorului și calculul probabilității „default-ului” (nerestituiri plății)

verificare după bazele de date: «listele negre», solicitare automată la Biroul Istoriilor de Credit

monitorizarea și verificarea documentelor de către Departamentul Administrarea Creditelor

crearea automată a contractului, printarea setului de documente și eliberarea

creditului cu calculul automat și reținerea tuturor comisioanelor

Eficacitatea înaltă și dirijabilitatea procesului de vânzare a produselor de creditare poate fi atinsă datorită controlului la fiecare etapă și formării unor KPI provizorii pentru toți participanții la proces.

DE LA RECEPȚIONAREA CERERII
PÂNĂ LA ELIBERAREA CREDITULUI
15 - 20 MINUTE

» DESERVIREA PRODUSELOR DE CREDITARE

DeVision «Ghișeu Unic» este o soluție front-office, care automatizează procesele deservirii de casă a clientului pentru toate produsele acestuia, deschise în orice filială a Băncii în regim de „ghișeu unic”, astfel încât clientul poate:

stinge creditul, achita dobânda la credit

suplimenta depozitul, ridica venitul din dobânzi de la depozit

efectua operațiuni în conturile curente și în conturile cardurilor de plastic

primi / expedia un transfer de bani

achita serviciile comunale și efectua alte plăți

converti în valută

DESERVIREA CLIENTULUI ÎN ORICE
FILIALĂ PENTRU ORICARE
PRODUS TIMP DE
1 - 2 MINUTE

Tehnologia operării în regim de „ghișeu unic” permite îmbunătățirea calității și sporirea vitezei de servire a clienților datorită reducerii manoperei operațiunilor: acces la toate produsele și operațiunile efectuate de client într-un singur ghișeu, interfață simplă și accesibilă a programului, cu instrucțiuni pas cu pas, afișate sub formă de liste.

» MONITORIZAREA CREANȚELOR ȘI COLECTAREA DATORIILOR

Automatizarea tuturor etapelor de operare cu creanța (de la monitorizarea până la stingerea ei), precum și controlul oportunității și eficienței măsurilor întreprinse permite să fie redus considerabil nivelul creanței expirate și să fie îmbunătățită calitatea portofoliului de credite.

COTA CREDITELOR RESTANTE
PÂNĂ LA 3%





AVANTAJE

Implementarea setului de soluții front-office DeVision "Fabrica de Credite" va asigura Băncii următoarele oportunități și avantaje:

» **LIBERTATE ȘI CREAȚIE ÎN REALIZAREA IDEILOR DE AFACERI**

sistemul permite realizarea și setarea rapidă noului produs în funcție de orice preferințe și necesități ale clientului

» **FLEXIBILITATEA CONFIGURĂRII PROCESELOR BUSINESS**

sistemul permite modelarea și setarea proceselor business de orice complexitate, permite includerea în proces a oricăror acțiuni necesare și antrenarea în proces a tuturor participanților necesari

» **DEPLINĂȚATEA ȘI INTEGRITATEA ACOPERIRII PROCESELOR DE CREDITARE CU AMĂNUNTUL**

setul de soluții DeVision "Fabrica de Credite" automatizează toate etapele ciclului vital al produsului de creditare: conturarea ideii și setarea produsului în sistem, eliberarea creditelor pe bandă rulantă, recepționarea sumelor pentru stingerea creditelor, monitorizarea creanțelor, toate etapele operării cu datoria restantă până la stingerea ei

» **INTEGRAREA ȘI INTERACȚIUNEA DINTRE COMPONENTELE FABRICII DE CREDITE**

toate soluțiile DeVision "Fabrica de credite" sunt integrate între ele într-un conveier unic și continuu



REALIZĂRI

Implementarea soluțiilor DeVision "Fabrica de Credite" a permis clienților noștri să realizeze un salt în dezvoltarea businessului. **Doar într-un an [!!!]** ei au atins următoarele performanțe:

- » numărul de credite acordate într-o lună **a crescut de peste 10 ori**
- » eficacitatea muncii inspectorilor **a sporit de 5 ori**
- » rata medie a dobânzii la noile produse de creditare **a crescut cu o treime**
- » cota creditelor restante în portofoliul băncii a constituit **mai puțin de 3%**
- » rata efectivă a dobânzii la credite [inclusiv comisioanele] **a constituit 37% anual**
- » marja netă a băncii a constituit **peste 26%**

Performanță continuă!



FBS GROUP
Front Business Solutions

www.fbs-g.com | info@fbs-g.com | +373 22 83 77 55

Moldova, MD-2068, Chisinau, bd. Moscova, 6