БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ

BUSINESS INTELLIGENCE

# Информационно-аналитическая система как инструмент развития современного банка

Сегодня каждому украинскому банку необходимо каждый день принимать важные решения, от которых зависит его стратегия и развитие в ближайшие годы. Информационно-аналитическая система, внедренная компанией Citia BTC в «Дельта Банке», представляет инструмент, предназначенный для четкой сегментации клиентов, повышения коэффициента их удержания, а также значительного снижения рисков. Об особенностях внедрения системы и ее влиянии на принятие решений рассказывает **Евгений Плотица**, заместитель председателя совета директоров «Дельта Банка»

**Что послужило предпосылками для внедрения информационно-аналитической системы в «Дельта Банке»?**

Проект внедрения начали около четырех лет назад, когда «Дельта Банку» было всего два года. До того времени в банке использовалась самописная система, которая не отображала истинной информации из учетных систем. Помимо этого, возникала недостоверность информации и несвоевременность ее доступности. Старая система также не подходила для работы аналитиков и топ-менеджеров, так как не предоставляла необходимых им цельных сведений о состоянии дел банка. При работе она обращалась к данным, которые находились в системах операционного дня банка. Получение оттуда данных было упрощено, без ETL-процедур, т. е. без корректного извлечения, преобразования и переноса данных из одного приложения или системы в другие. Происходили постоянные сбои, получались недостоверные расчеты, не было надлежащей документации. И через два года работы банка стало очевидно, что надо переходить на новую профессиональную систему, рассчитанную на большое количество клиентов, оперативно предоставляющую информацию, позволяющую принять решение по каждому клиенту без риска для банка. Кроме того, необходимо было поменять саму методику учета поступающей информации.

**Какие требования предъявили бизнес-руководители «Дельта Банка» к внедряемой информационно-аналитической системе?**

Заказчиком и спонсором проекта выступил департамент рисков «Дельта Банка». Он четко сформулировал требования, необходимые для анализа

клиентов, которым должна была соответствовать система, эти требования и были обозначены в scope-проекте (scope – описание работ, которые необходимо выполнить и сроков).

Чтобы контактировать с клиентом, сначала надо собрать правильную информацию о нем. Сбор такой информации, ее правильное хранение, анализ на основе этой информации – это требования, которые повлияли на смену модели данных по клиенту. Их предъявили департаменты, оценивающие риски, которым необходимо максимально быстро получать полную информацию по балансу, просрочкам клиентов. Сразу скажу, что не каждый банк в Украине сможет ответить на вопрос: «Сколько клиент должен на текущий момент?». В «Дельта Банке» необходимо было поменять методику учета, чтобы четко сказать клиенту, сколько он должен на данную минуту, как по кредитной карте, так и по потребительским кредитам, какие просрочки, штрафы и т. д.

**Чем обусловлен выбор компании Citia BTC в качестве компании-внедренца?**

В банках по подобным проектам готовится RFP – Request for Proposal. Это формальный документ с вопросами, на которые отвечает компания-подрядчик. Затем демонстрируются презентации компании и проверка данных, которые она предоставила. На основе каждого из этих процессов выставляются баллы. Решение принимает правление с участием председателя правления банка. Конечно, в тендере учитывали и ценовой вопрос. Компания Citia BTC предложила наиболее оптимальные условия, согласилась на предоставленный scope-проект.

**Какие трудности возникли в ходе реализации проекта?**

Одной из главных проблем, с которой мы столкнулись в ходе проекта, было наличие в старой системе большого количества «мусора» в информации о клиентах. Например, в базе были телефоны, состоящие только из семи цифр без кода. А это мог быть телефон и из Киева, и из Донецка или Днепропетровска. Или имена и фамилии клиентов содержали цифры, например, вместо украинской буквы «і» использовалась цифра «1». И мы не ожидали, что такого «мусора» окажется очень много.

Т.е. первоначальная система не верифицировала данные на входе. Соответственно, когда мы стали строить хранилище данных, мы определили требования к фронтальным системам и системам верификации данных.

Помимо этого, система по вычислению долга клиентов была представлена только на бумаге на момент начала проекта. В ходе проекта надо было ее оцифровывать, отвечать на ряд вопросов, связанных с ней. Проект уже идет, есть сроки, а нужно согласовывать те моменты, которые первоначально не согласовывались.

**СПРАВКА**

Информационно-аналитическая система в «Дельта Банке» построена на основе аналитического ПО Business Objects XI, СУБД Oracle и инструмента извлечения, преобразования и загрузки данных в хранилища Oracle Warehouse Builder.

**Как происходило внедрение системы?**

Была создана проектная группа, в которую вошли представители «Дельта Банка» и Citia BTC. Отмечу, что квалификации подрядчика и заказчика позволили достичь эффекта. В рамках проектной группы было взаимодействие, проект выполнялся на одном понятийном уровне.

В ходе проекта было принято два ключевых решения. Во-первых, изменить фронтальные системы, чтобы они пропускали как можно меньше «мусора», о котором я говорил раньше. Во-вторых, не обрабатывать собранный ранее «мусор», так как он, фактически, никому не нужен. Хоть он и был перенесен в хранилище данных, мы считаем эту информацию потерянной.

Проект длился год, и если в середине проекта мы понимали, что надо доработать фронтальные системы с точки зрения верификации, то к моменту запуска у нас уже был большой объем правильной информации.

От старой же системы ничего не осталось, только Data Mart – витрины данных со старым именем системы.

**Кто является пользователями внедренной информационно-аналитической системы?**

По окончанию проекта было выполнено обучение сотрудников «Дельта Банка». Поскольку с данной информационно-аналитической системой работают все, то, соответственно, обучались все. Но в первую очередь обучение прошли сотрудники отделений и call-центра банка.

На сегодняшний день подключено 126 отделений. С системой работают все структуры, которые имеют дело с клиентом – сервисные, оценивающие риски, бэк-офис. Легче назвать, кто не подключен – это хозяйственная служба и ИТ с точки зрения пользовательских интерфейсов.

Когда реализовывался проект, банк делал упор на кредитование в торговых точках. Основная деятельность банка – это потребительское кредитование, когда клиент ситуативно принимает решение о рассрочке, покупая потребительскую электронику. В среднем на выдачу кредита отводится 20 минут на срок 8-10 месяцев.

**Каковы на Ваш взгляд наиболее характерные особенности внедренной системы?**

С внедрением новой системы сразу же стали вводиться корректные и правильные данные о клиентах банка. Система информирует, если данные (имя/фамилия, адресные данные, телефоны и т.д.) введены с ошибками. Буквенно-цифровые ошибки мы исправили на уровне фронтальных систем, составили больше списков, чтобы клиенты смогли сделать более правильный выбор, проверяем списки на соответствие требованиям.

На сегодняшний день в нашем хранилище данных хранится все, что нахо-

дится в наших операционных системах, а это информация по 5,5 млн человек, из них 2,5 млн – активные клиенты.

Также имеется достаточно мощная бизнес-аналитика Business Objects, и бизнес-структуры самостоятельно могут строить отчеты.

А Data Mart используется практически во всех системах, начиная от интернет-банкинга и заканчивая отделениями. Если клиент предоставил хоть какую-то информацию о себе (фамилия, идент. код, телефон, адрес и т. д.), он будет сразу же найден в системе.

**Как Вы можете описать преимущества внедренной информационно-аналитической системы для «Дельта Банка»?**

Отмечу, что это был инфраструктурный проект, мы дали возможность бизнесу заработать. Проект распространяется по правилам распределения расходов. Внедренная система подтолкнула «Дельта Банк» к развитию и взрослению. Когда внедряли проект, мы были в четвертом десятке банков Украины. Сегодня «Дельта Банк» входит в ТОП-10 украинских банков по активам.

Была разработана собственная методика получения информации о клиентах, с учетом наработок мировых банков, украинского законодательства и украинских стандартов. Мы прошли недавний экономический кризис, не останавливая кредитования ни на день. Показатели по рискам в банке очень низкие. Могу ответственно заявить, что потерь по потребительским кредитам у нас значительно меньше, чем в других банках по ипотечному залоговому кредитованию.

Отмечу два ключевых момента. Первый касается кросс-продаж (Cross sale), т. е. возможности предложить одному и тому же клиенту ряд дополнительных услуг и сервисов. Cross sale дает нам большую экономию. Если есть информация о клиенте, то мы можем предложить ему новую услугу. Звонок существующему клиенту менее затратный, чем привлечение нового. Второй момент связан с рисками принятия решений. Раньше для принятия решений нам нужны были скоринговые системы, мы от них сильно зависели, они дорогие в приобретении и обслуживании. На сегодняшний день, обладая обширной наработанной базой данных, мы знаем своих клиентов и история взаимоотношений с ними лучше, чем любой скоринг. Потому что скоринг – это вероятностная модель, а внедренная система показывает кредитные истории. И если отмечаются положительные взаимоотношения, то вероятность вынесения решения в пользу клиента резко возрастает.

В потребительских кредитах операционные расходы столь велики, что их нужно учитывать постоянно. Уменьшая свои операционные расходы, мы фактически повышаем конкурентное преимущество на рынке.

Интервью провел
**Виталий Проненко**

КАРТ БЛАНШ

FINANCIAL STUDIO

Журнал «Карт Бланш» и Financial Studio представляют конференцию

! Впервые:
Возможность удаленного участия в конференции

РЕНТАБЕЛЬНОСТЬ
кредитного бизнеса

27-28 сентября 2012
Бизнес-центр «Кубик», Киев

Партнер конференции
КОМПАНИЯ CS

КЛЮЧЕВЫЕ ТЕМЫ:
- Доходность кредитного бизнеса в Украине и инвестиции в его развитие.
- Использование современных технологий – дань моде или средство заработка?
- Взгляд инвестора или зачем покупать самолет, если планируешь запрягать в него лошадь?

КРУГЛЫЙ СТОЛ НА ТЕМУ:
Что мешает эффективности кредитного бизнеса?

СРЕДИ ПОДТВЕРЖДЕННЫХ ДОКЛАДЧИКОВ:
- **Николай Бурмака**, Нацкомфинуслуг
- **Александр Вавдийчик**, Национальный банк Украины
- **Евгений Плотица**, Дельта Банк
- **Сергей Скабелкин**, А-Банк
- **Татьяна Шаповал**, Банк Креди Агриколь
- **Татьяна Киришун**, компания CS
- **Богдан Пшеничный**, УБКИ
- **Александр Новиков**, финансовая компания «Диспонент»
- **Александр Кравченко**, компания «Кредит-Эксперт»
- **Александр Ильчук**, Ассоциация коллекторов
- **Марчин Фиглус**, Дельта Банк
- **Томас Денемарк**, ARBESTechnologies
- **Игорь Дурицкий**, ФК «Центр финансовых решений»

УЧАСТНИКИ:
Государственные регуляторы кредитного бизнеса (НБУ, Нацкомфинуслуг), Антимонопольный комитет Украины, НАУ, комитет ВРУ по банкам и финансам, банки, кредитные бюро, поставщики решений по управлению операционными и кредитными рисками, украинские и зарубежные эксперты по банковскому делу и IT-технологиям, украинские и зарубежные инвесторы, общественные организации.

Тел.: +38 044 383 5840; тел./факс: +38 044 254 4256
Моб.: +38 050 334 7458; +38 050 331 3086
e-mail: elena@carteblanche-online.info, www.smart-payments.info
e-mail: nyevhen@gmail.com, http://financialstudio.net