

Loginом как по-code для быстрого запуска



О спикере :

- Дмитриева Анна
- Направления работы – аналитика, сегментация, CRM , кампании
- Рынок банковских услуг

О компании:

- ООО МФК «КЭШДРАЙВ» <https://cashdrive.ru>
- Бизнес юнит «Онлайн займы»
- Старт октябрь 2020 года

Экспобанк



Деньги – за 30 минут

Столько времени обычно проходит до получения займа

Мы – часть «Экспобанка»

Cashdrive – это часть международной банковской группы



Всё онлайн

Без визитов в офис и бумажной волокиты. Оформление – на сайте и с минимумом документов



Без мелких шрифтов

Не навязываем доп. услуги: если предлагаем страховку – вы знаете об этом заранее

Под залог авто

до 1 000 000 ₽

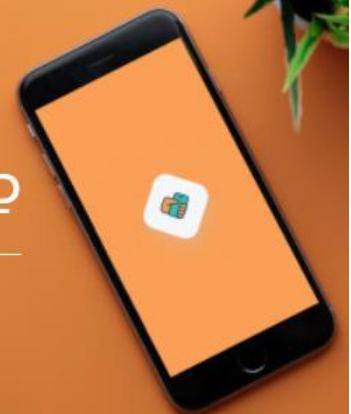


[Подробнее](#)

[Получить](#)

По паспорту

до 250 000 ₽



• До 5 лет

• Для клиентов с **хорошой кредитной историей**

[Подробнее](#)

[Получить](#)

Какие задачи стояли:

- Реализовать оценку клиентов при выдаче займа (Система принятия решений)
- Реализовать работу кампаний по продажам и взысканию
- Сформировать регулярную отчетность по продажам и взысканию
- Быстрее реагировать на сбои в процессах
- Оптимизировать процессы оформления займа и контактов с партнерами

Почему выбрали Loginom?

- по соотношению цена/качество превосходит аналоги на рынке: Fico Blaze и PowerCurve (Experian)
- закрывает функции не только «дизайн студии» стратегии, но и все блоки вышеуказанные блоки

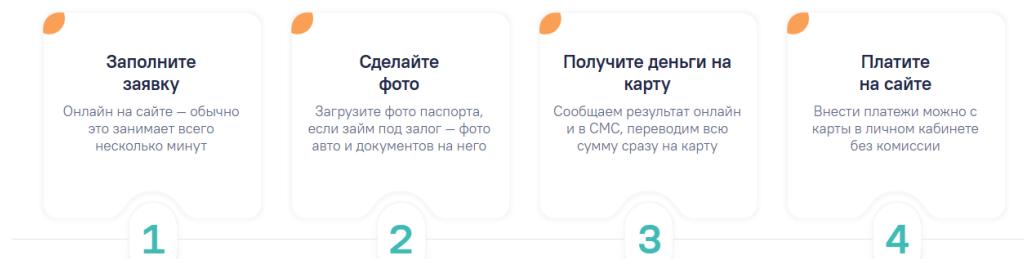
Процесс:

- В компании IT архитектура базируется на микросервисном подходе. Одним из таких микросервисов является Decision Center, состоящий из опубликованных собственных веб-сервисов Loginom
 - <https://loginom.ru/blog/create-webservice>
 - Все взаимодействия с внешними для Loginom системами осуществляются через веб-сервисы
 - Стратегии принятия решений, разработанные и опубликованные как веб-сервисы используются в следующих процессах:
 - **Origination**
 - **Collection**
 - **Campaigning**
- Ресурсы:
- 1 разработчик
 - 1 аналитик
 - лицензия Loginom

1. Формирование регулярной отчетности. Источники

Клиентский путь при получении займа

Как это работает



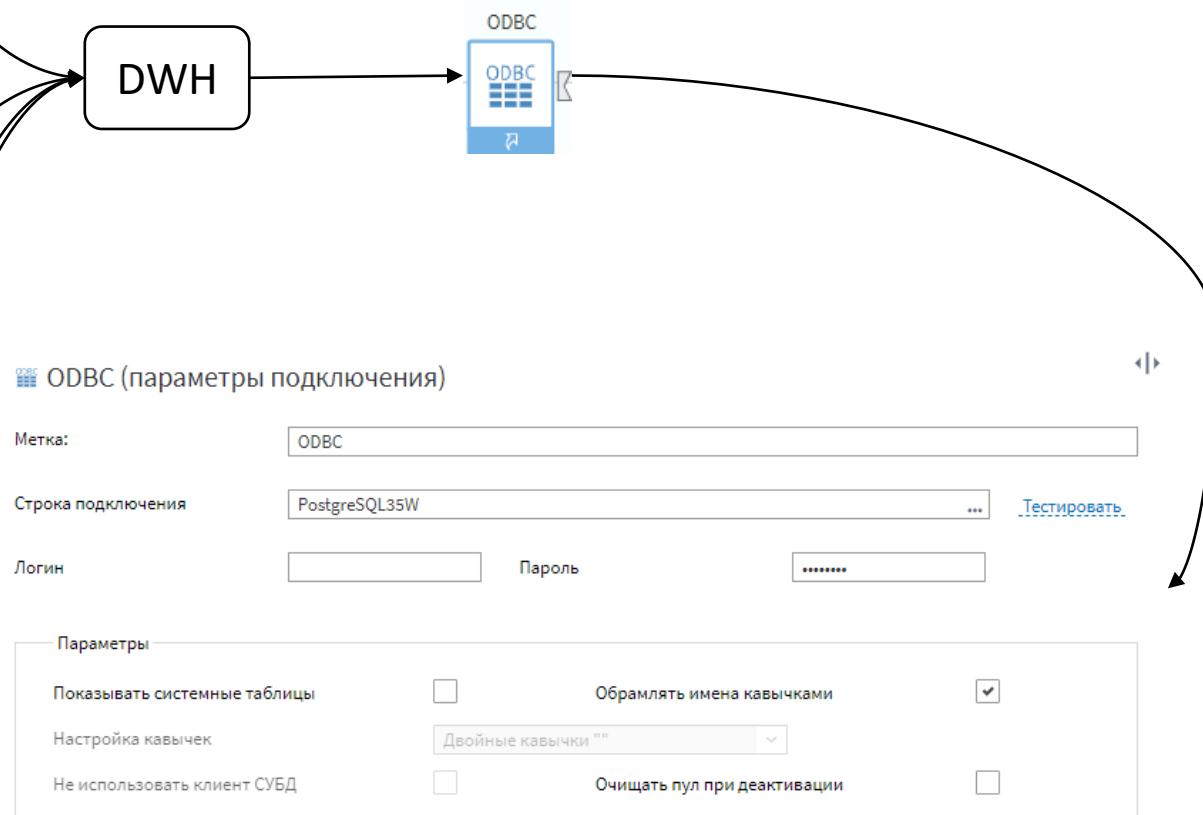
Канал привлечения клиента



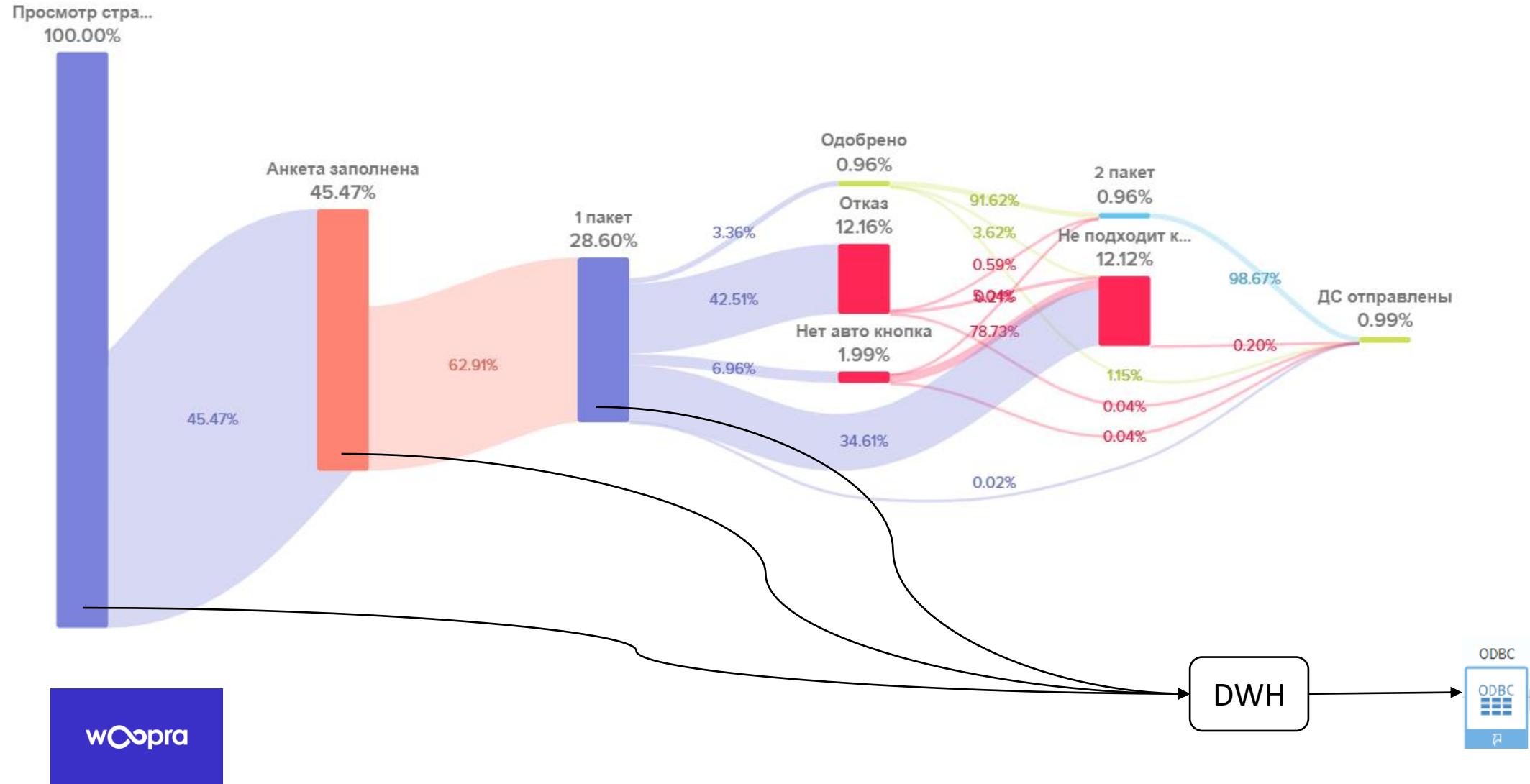
Результаты вызовов СПР

Результаты вызовов внешних сервисов

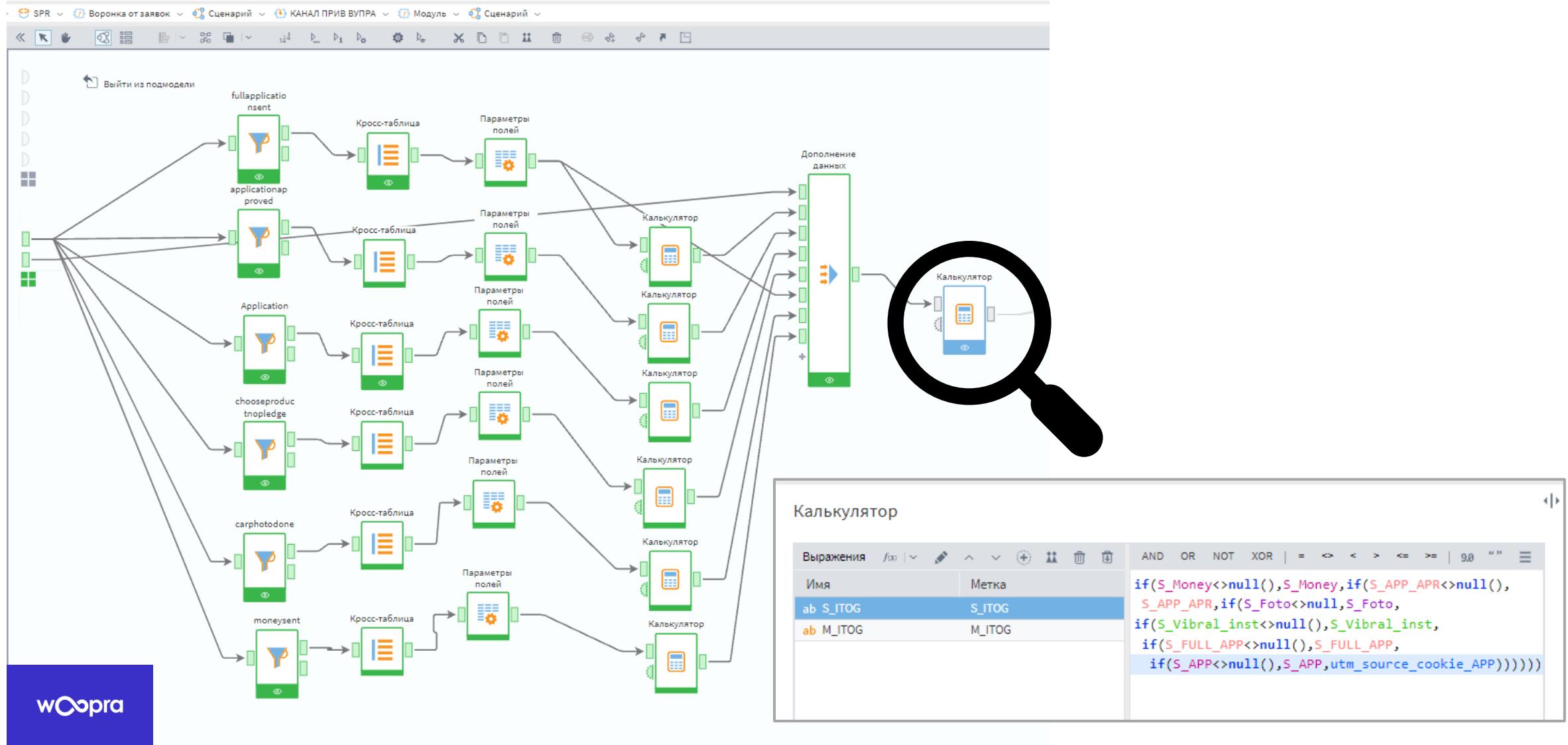
Для оперативного управления нужна была отчетность, которая включала бы в себя и процессные показатели, и результаты продаж



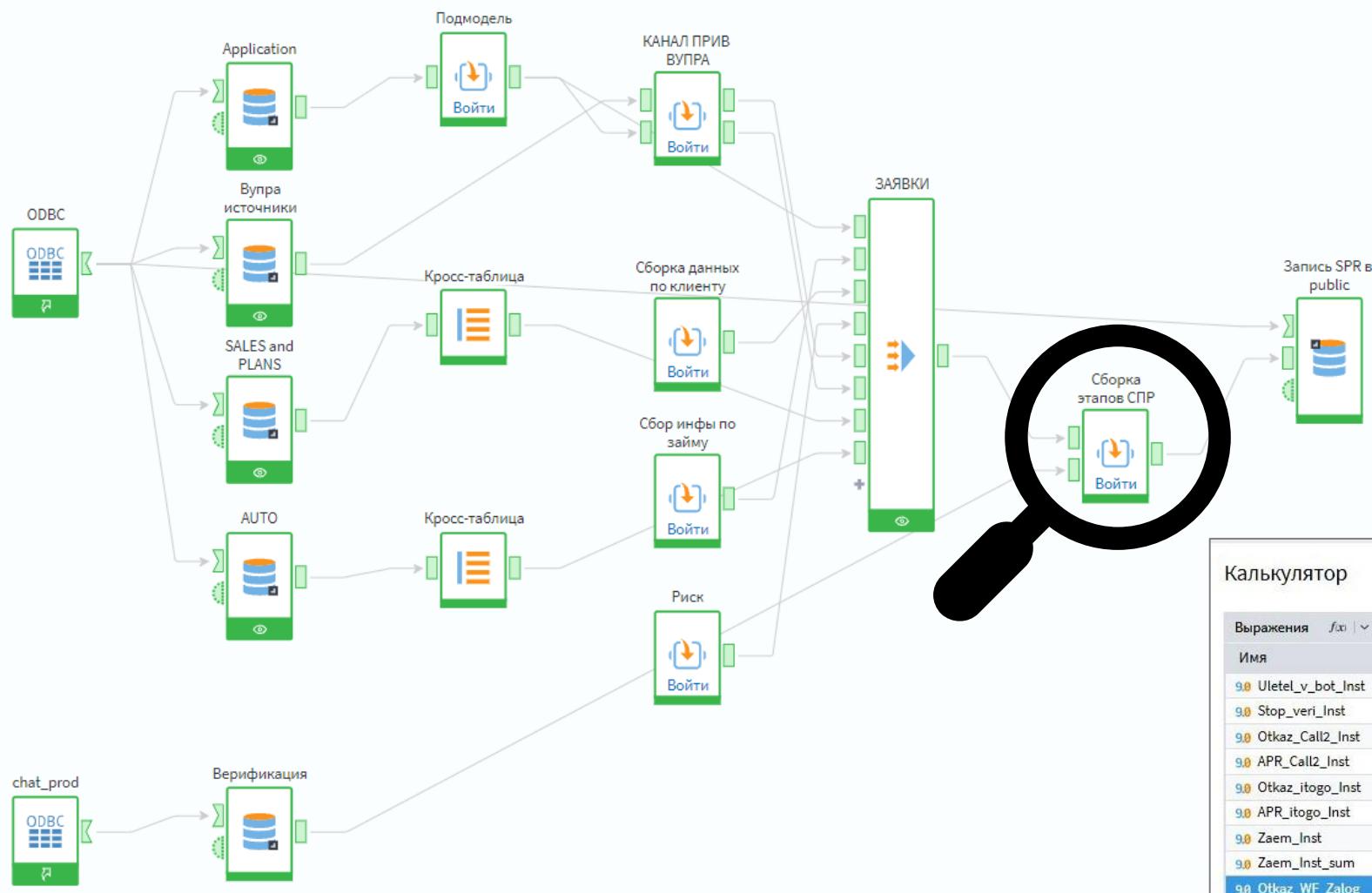
1. Формирование регулярной отчетности. Присвоение канала привлечения



1. Формирование регулярной отчетности. Присвоение канала привлечения

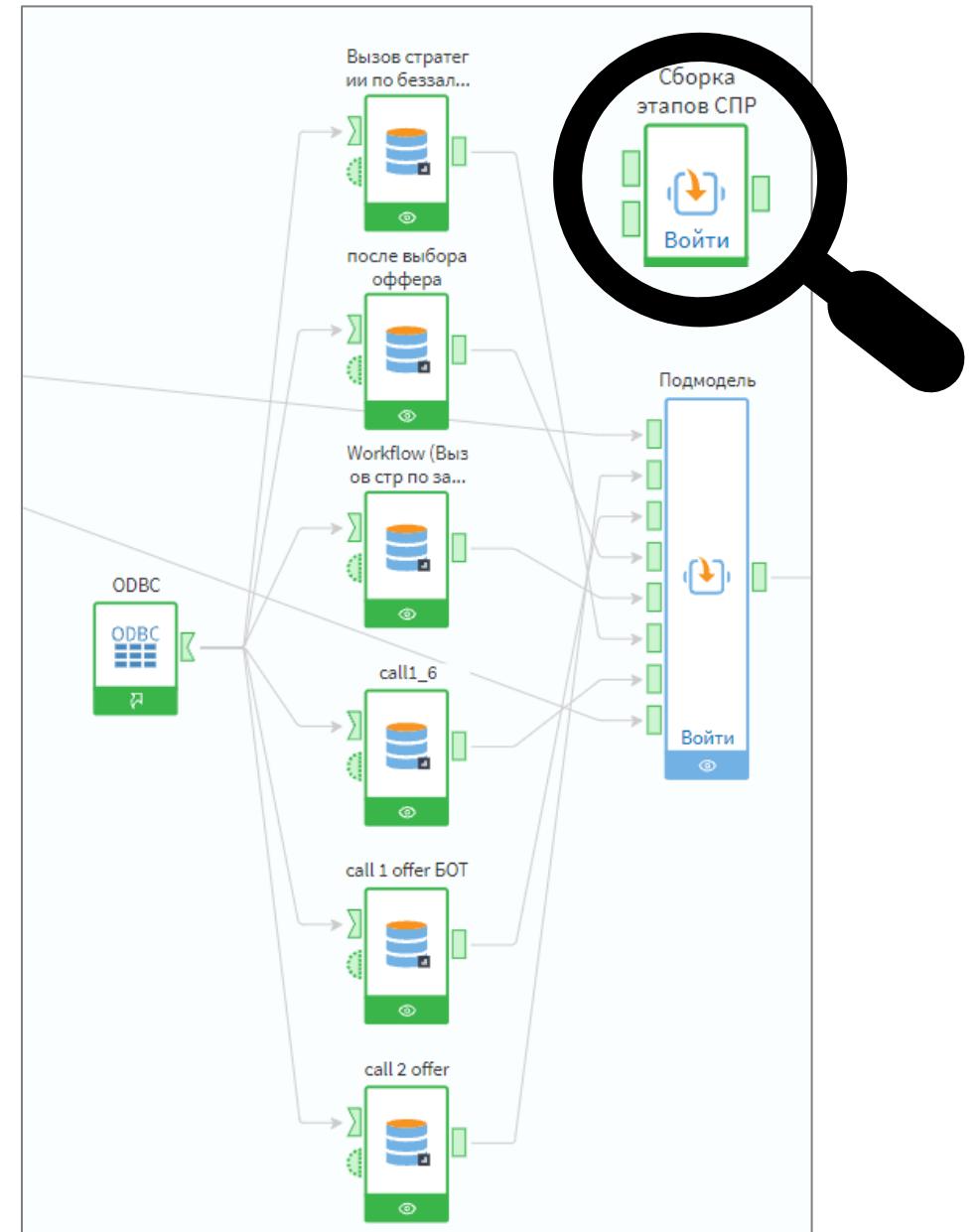
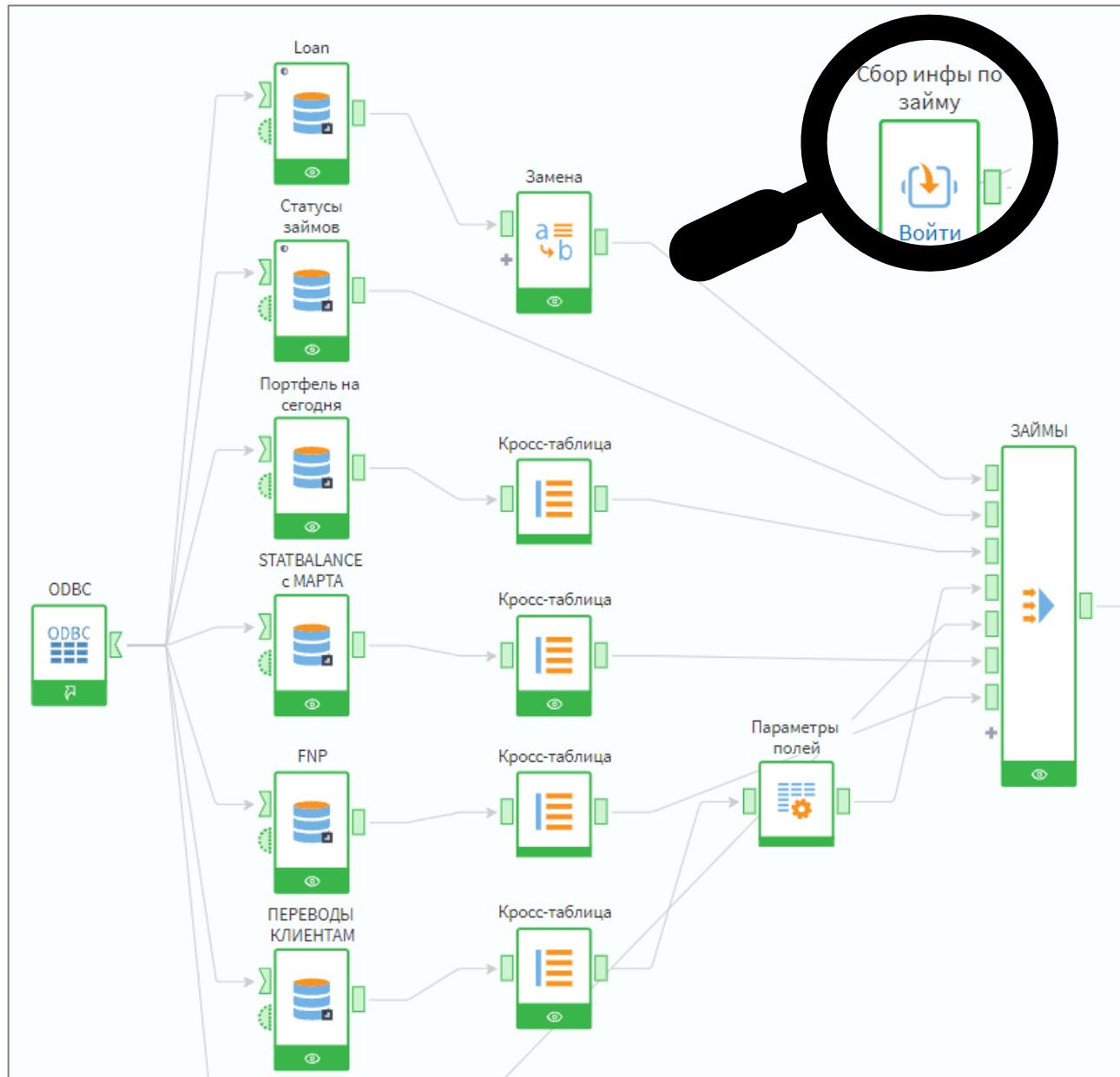


1. Формирование регулярной отчетности. Сборка витрины в Loginom

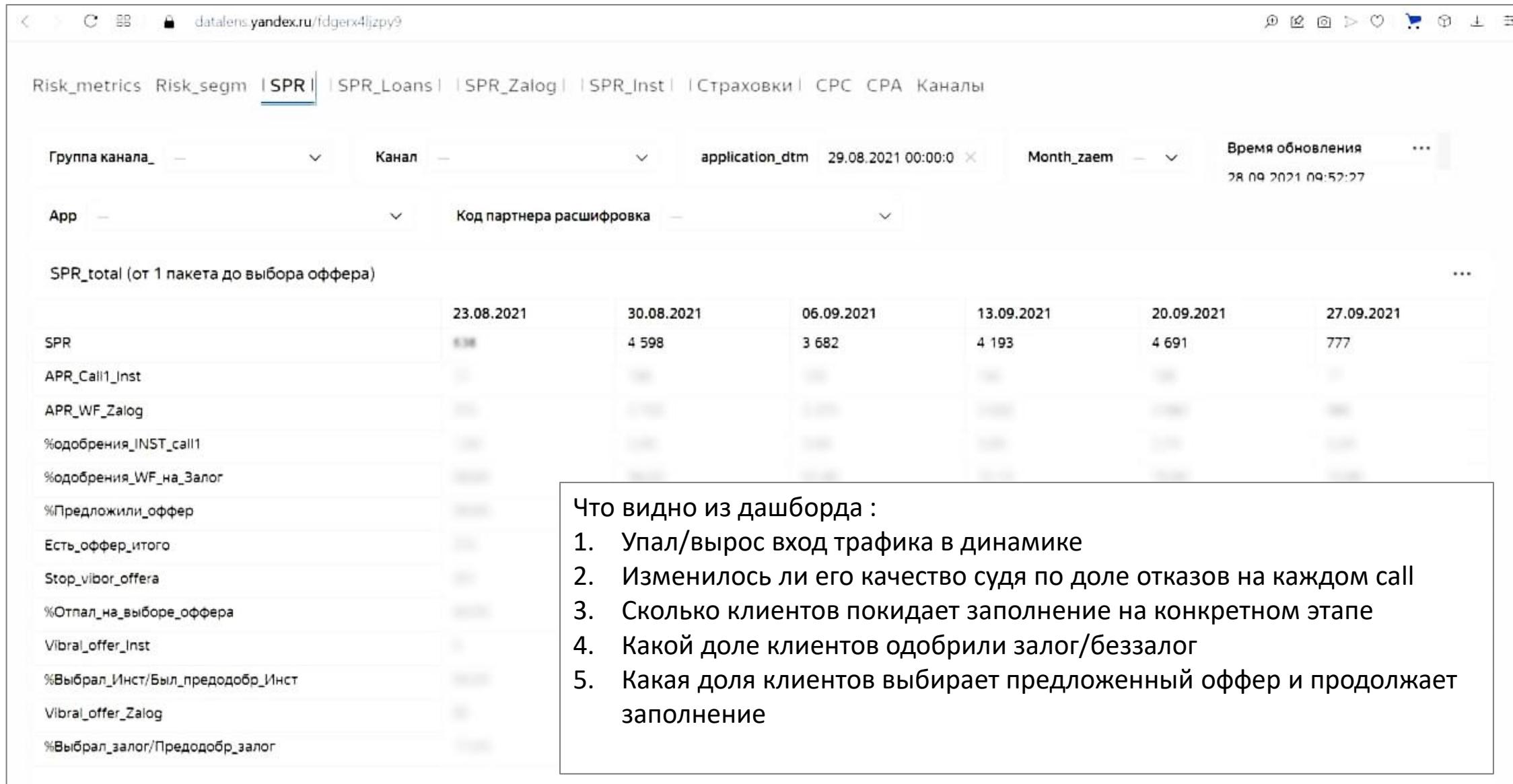


- 1.Подключенияя к таблицам с информацией по клиенту , зайду, страховке, каналу привлечения, заявке, вызовам СПР и т.д.
- 2.Объединение таблиц
- 3.Расчет доп параметров
- 4.Фильтрация
- 5.Расчет итоговых показателей для воронки

Калькулятор	
Выражения	Метка
if(Decline_code_1<>null(),1,0)	
9.0 Uletel_v_bot_Inst	Uletel_v_bot_Inst
9.0 Stop_veri_Inst	Stop_veri_Inst
9.0 Otkaz_Call2_Inst	Otkaz_Call2_Inst
9.0 APR_Call2_Inst	APR_Call2_Inst
9.0 Otkaz_itogo_Inst	Otkaz_itogo_Inst
9.0 APR_itogo_Inst	APR_itogo_Inst
9.0 Zaem_Inst	Zaem_Inst
9.0 Zaem_Inst_sum	Zaem_Inst_sum
9.0 Otkaz_WF_Zalog	Otkaz_WF_Zalog
9.0 APR_WF_Zalog	APR_WF_Zalog
9.0 Stop_vibor_offera	Stop_vibor_offera



1. Формирование регулярной отчетности. Дашборд



С Risk_metrics Risk_segm SPR SPR_Loans SPR_Zalog SPR_Inst Страховки CPC CPA Каналы

Группа канала_ Канал application_dtm 29.08.2021 00:00:0 Month_zaem Время обновления 28.09.2021 09:52:27

App Код партнера расшифровка

SPR_total (от 1 пакета до выбора оффера) ...

	23.08.2021	30.08.2021	06.09.2021	13.09.2021	20.09.2021	27.09.2021
SPR	638	4 598	3 682	4 193	4 691	777
APR_Call1_Inst						
APR_WF_Zalog						
%одобрения_INST_call1						
%одобрения_WF_на_Залог						
%Предложили_оффер						
Есть_оффер_итого						
Stop_vibor_offera						
%Отпал_на_выборе_оффера						
Vibral_offer_Inst						
%Выбрал_Инст/Был_предодобр_Инст						
Vibral_offer_Zalog						
%Выбрал_залог/Предодобр_залог						

Что видно из дашборда :

1. Упал/вырос вход трафика в динамике
2. Изменилось ли его качество судя по доле отказов на каждом call
3. Сколько клиентов покидает заполнение на конкретном этапе
4. Какой доле клиентов одобрили залог/беззалог
5. Какая доля клиентов выбирает предложенный оффер и продолжает заполнение

1. Формирование регулярной отчетности. Дашборд

SPR5_Zalogi - недели

	23.08.2021	30.08.2021	06.09.2021	13.09.2021	20.09.2021	27.09.2021	***
Vibral_offer_Zalog	65	566	505	711	756	118	
% Пришли на оценку с фото авто							
Пришли на оценку с фото авто(call1_6)							
% Отказа call1_6							
Отказ call1_6 (с данными авто)							
Дошли до верификации (Call2_Zalog)	35	337	286	353	302	44	
Одобрение на верификации %							
Одобрение на верификации (approved_CRM)							
Сделка согласована от одобрения на вери%							
Сделка согласована (APR_Call2_Zalog)							
% Take rate от соглас. сделки							
% Take rate от одобрения на вери %							
contract_number							
sum							
Сделка согласована от входа call2 % (одобрения на call2)							
%APR/Vibral_zalog							

Объем продаж в дневном, недельном и месячном разрезах, с возможностью выбора канала привлечения

КэшДрайв

default cloud-cashdrive Users / cashdrv-dataLens / КэшДрайв ... Редактировать

Risk_metrics Risk_segm | SPR | SPR_Loans | SPR_Zalog | SPR_Inst | Страховки | CPC CPA Каналы

Продукт call2 — Время обновления ... 08.10.2021 09:51:35 Код партнера расшифровка — Группа канала —

SPR5_Выдачи 10 дней ... SPR5_выдачи_недели ... Канал —

		Залог		Inst		
		Contract	Sum	Contract	Sum	
27.09.2021	28.09.2021					
	29.09.2021					
	30.09.2021					
	01.10.2021					
	02.10.2021					
	03.10.2021					
	04.10.2021	04.10.2021				
04.10.2021	05.10.2021					
	06.10.2021					
	07.10.2021					
	08.10.2021					
	28.06.2021	09.08.2021				
		10.08.2021				
		11.08.2021				
12.07.2021						
13.07.2021						
14.07.2021						
15.07.2021						
05.07.2021	16.08.2021					
	17.08.2021					
	18.08.2021					
	19.07.2021					
	20.07.2021					
	21.07.2021					
	22.07.2021					
12.07.2021	23.08.2021					
	24.08.2021					
	25.08.2021					
	26.07.2021					
	27.07.2021					
	28.07.2021					
	29.07.2021					
02.08.2021	30.08.2021					
	31.08.2021					
	01.09.2021					
	02.09.2021					
	03.09.2021					
	04.09.2021					
	05.09.2021					
09.08.2021	06.09.2021					
	07.09.2021					
	08.09.2021					
	09.09.2021					
	10.09.2021					
	11.09.2021					
	12.09.2021					
16.08.2021	17.09.2021					
	18.09.2021					
	19.09.2021					
	20.09.2021					
	21.09.2021					
	22.09.2021					
	23.09.2021					
23.08.2021	24.09.2021					
	25.09.2021					
	26.09.2021					
	27.09.2021					
	28.09.2021					
	29.09.2021					
	30.09.2021					
30.08.2021	01.10.2021					
	02.10.2021					
	03.10.2021					
	04.10.2021					
	05.10.2021					
	06.10.2021					
	07.10.2021					
06.09.2021	08.10.2021					
	09.10.2021					
	10.10.2021					
	11.10.2021					
	12.10.2021					
	13.10.2021					
	14.10.2021					
10.09.2021	15.10.2021					
	16.10.2021					
	17.10.2021					
	18.10.2021					
	19.10.2021					
	20.10.2021					
	21.10.2021					
11.09.2021	22.10.2021					
	23.10.2021					
	24.10.2021					
	25.10.2021					
	26.10.2021					
	27.10.2021					
	28.10.2021					
12.09.2021	29.10.2021					
	30.10.2021					
	31.10.2021					
	01.11.2021					
	02.11.2021					
	03.11.2021					
	04.11.2021					
13.09.2021	05.11.2021					
	06.11.2021					
	07.11.2021					
	08.11.2021					
	09.11.2021					
	10.11.2021					
	11.11.2021					
14.09.2021	12.11.2021					
	13.11.2021					
	14.11.2021					
	15.11.2021					
	16.11.2021					
	17.11.2021					
	18.11.2021					
15.09.2021	19.11.2021					
	20.11.2021					
	21.11.2021					
	22.11.2021					
	23.11.2021					
	24.11.2021					
	25.11.2021					
16.09.2021	26.11.2021					
	27.11.2021					
	28.11.2021					
	29.11.2021					
	30.11.2021					
	01.12.2021					
	02.12.2021					
17.09.2021	03.12.2021					
	04.12.2021					
	05.12.2021					
	06.12.2021					
	07.12.2021					
	08.12.2021					
	09.12.2021					
18.09.2021	10.12.2021					
	11.12.2021					
	12.12.2021					
	13.12.2021					
	14.12.2021					
	15.12.2021					
	16.12.2021					
19.09.2021	17.12.2021					
	18.12.2021					
	19.12.2021					
	20.12.2021					
	21.12.2021					
	22.12.2021					
	23.12.2021					
20.09.2021	24.12.2021					
	25.12.2021					
	26.12.2021					
	27.12.2021					
	28.12.2021					
	29.12.2021					
	30.12.2021					
21.09.2021	31.12.2021					
	01.01.2022					
	02.01.2022					
	03.01.2022					
	04.01.2022					
	05.01.2022					
	06.01.2022					
22.09.2021	07.01.2022					
	08.01.2022					
	09.01.2022					
	10.01.2022					
	11.01.2022					
	12.01.2022					
	13.01.2022					
23.09.2021	14.01.2022					
	15.01.2022					
	16.01.2022					
	17.01.2022					
	18.01.2022					
	19.01.2022					
	20.01.2022					
24.09.2021	21.01.2022					
	22.01.2022					
	23.01.2022					
	24.01.2022					
	25.01.2022					
	26.01.2022					
	27.01.2022					
25.09.2021	28.01.2022					
	29.01.2022					
	30.01.2022					
	31.01.2022					
	01.02.2022					
	02.02.2022					
	03.02.2022					
26.09.2021	04.02.2022					
	05.02.2022					
	06.02.2022					
	07.02.2022					
	08.02.2022					
	09.02.2022					
	10.02.2022					
27.09.2021	11.02.2022					
	12.02.2022					
	13.02.2022					
	14.02.2022					
	15.02.2022					
	16.02.2022					
	17.02.2022					
28.09.2021	18.02.2022					
	19.02.2022					
	20.02.2022					
	21.02.2022					
	22.02.2022					
	23.02.2022					
	24.02.2022					
29.09.2021	25.02.2022					
	26.02.2022					
	27.02.2022					
	28.02.2022					
	29.02.2022					
	01.03.2022					
	02.03.2022					
30.09.2021	03.03.2022					
	04.03.2022					
	05.03.2022					
	06.03.2022					
	07.03.2022					
	08.03.2022					
	09.03.2022					
31.09.2021	10.03.2022					
	11.03.2022					
	12.03.2022					
	13.03.2022					
	14.03.2022					
	15.03.2022					
	16.03.2022					
01.10.2021	17.03.2022					
	18.03.2022					
	19.03.2022					
	20.03.2022					
	21.03.2022					
	22.03.2022					
	23.03.2022					
02.10.2021	24.03.2022					
	25.03.2022					
	26.03.2022					
	27.03.2022					
	28.03.2022					
	29.03.2022					
	30.03.2022					
03.10.2021	31.03.2022					
	01.04.2022					
	02.04.2022					
	03.04.2022					
	04.04.2022					
	05.04.2022					
	06.04.2022					
04.10.2021	07.04.2022					
	08.04.2022					
	09.04.2022					
	10.04.2022					
	11.04.2022					
	12.04.2022					
	13.04.2022					
05.10.2021	14.04.2022					
	15.04.2022					
	16.04.2022				</	

1. Формирование регулярной отчетности. Резюме

Результат проекта : переход от сборок в excel 2 раза в неделю к регулярной аналитической отчетности с доступом для всех участников в режиме онлайн, что позволяет быстрее принимать управленческие решения

Показатель:	ДО	ПОСЛЕ
Частота	2 раза в неделю	2 раза в день
Ресурс аналитика	120 минут	не требуется
Доступ внутри компании	Файл в почте для ограниченного состава	Дашборд для всей команды
Доступ для 5 ключевых партнеров	Нет	да
Сбор информации для партнера	30 минут аналитик +30 минут менеджер продаж	не требует участия

Примеры решений:

- Обратная связь партнерам по качеству трафика, согласование комиссионного вознаграждения
- Обратная связь команде продаж, если сделка одобрена, но не согласована
- Обратная связь команде фронт разработки по оптимизации процесса заведения заявки на этапах , где клиент бросает заявление
- Обратная связь по рисковой модели и балансировке автоматических и ручных проверок клиентов

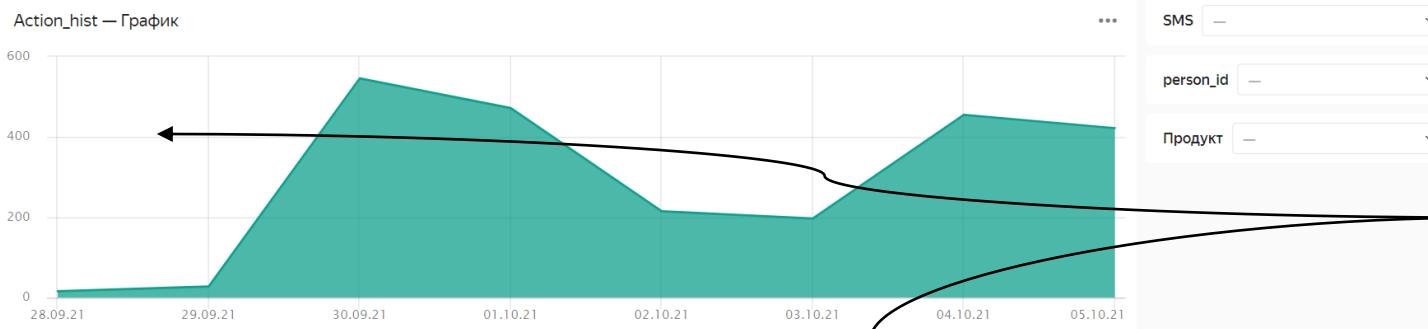
Преимущества использования:

- Возможность копировать узлы и подключения для новых проектов (скорость создания новых отчетов)
- Скорость реакции на изменения процессов (логичная визуальная структура потока данных позволяет комфортно вносить правки)
- Легко искать ошибки в каждом из узлов
- Доступность (Low-code)

2. Контроль качества процессов. СМС рассылки

Показатель:	ДО	ПОСЛЕ
Ресурс аналитика на поиск сбоя	30 минут	не требуется
Время обнаружения сбоя	до 3 дней	до 5 минут
Кто может сообщить о сбое	Аналитик	Любой член команды
Доступ к информации	Ограничен	В открытом доступе для всей команды

Мониторинг

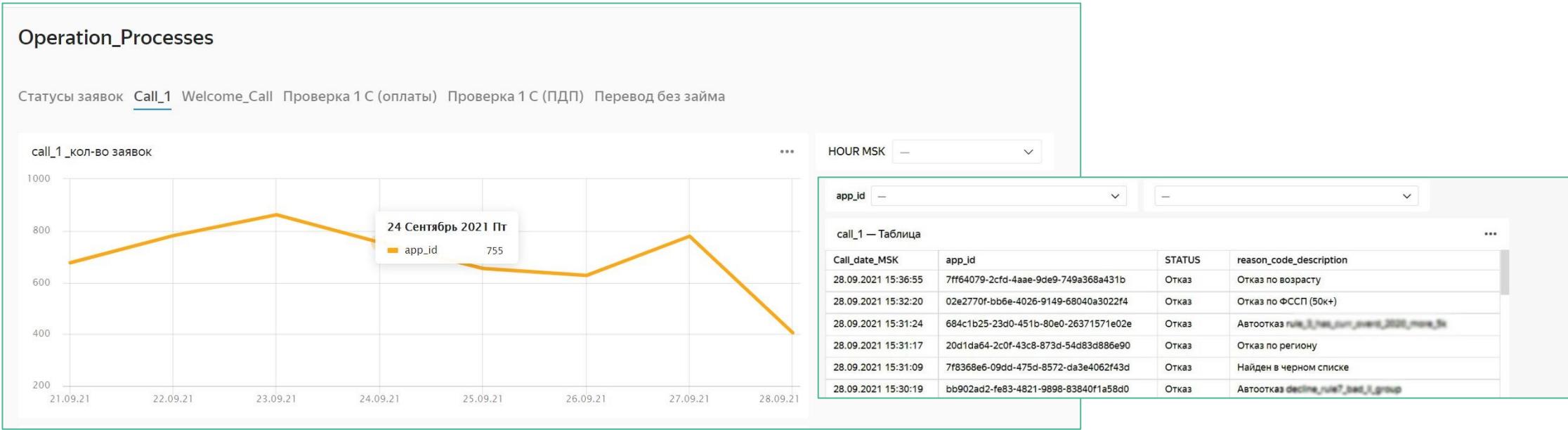


Инициация проверки
отработки процесса
формирования и
запуска СМС при
экстремумах

Action_hist — Сводная таблица

	28.09.2021	29.09.2021	30.09.2021	01.10.2021	02.10.2021	03.10.2021	04.10.2021	05.10.2021
DPD_1			131	67	48	7	83	8
DPD_1_1			17	27	8	9	20	22
DPD_5			16	5	2	4	8	17
FOL	16	28	28	25	18	20	10	23
INST_1			12	5	1	1	14	18

2. Контроль качества процессов. Мониторинг нагрузки на каждый этап системы принятия решений



Показатель:	ДО	ПОСЛЕ
Кто иницирует запрос	Команда продаж и команда верификации	Команда продаж и команда верификации
Кому	Команде разработки и аналитикам	Команде разработки
Кто проверяет наличие сбоя	Команда разработки + аналитики	Разработка
Частота запросов	в среднем каждые 3-5 дней	1 раз в месяц
Время на подтверждение корректности работы процесса	30-60 минут	-
Скорость реакции на запрос	15-60 минут	15 минут
Запрос при реальном сбое	1 из 10	10 из 10

3. Оптимизация работы. Популяризация Loginot для команды продаж и взыскания



3. Оптимизация работы. Настройка онлайн мониторинга заявок с доступом для партнеров компании

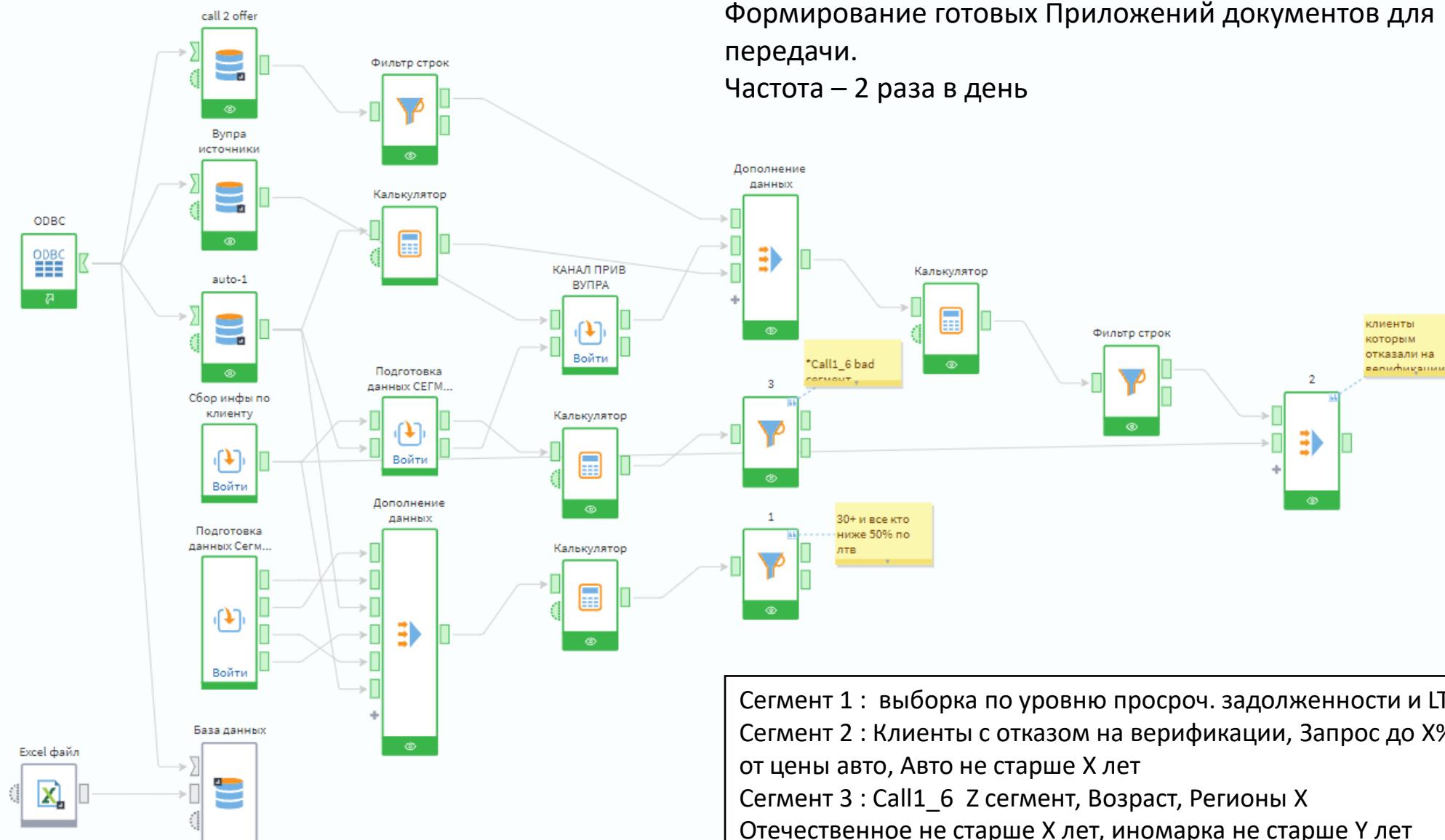
Показатель:	ДО	ПОСЛЕ
Участие менеджера продаж при информировании партнера об этапе сделки и причине отказа по клиенту	Да	Нет
Ресурс менеджера по продажам	До 4 часов в день	до 10 минут в день
Участие аналитика	1- 2 раза в день	нет
Время на инициацию запроса на правку ошибки при заведении заявки	До 2 часов	До 2 минут
Доступ к информации	Ограниченный	Свободный для партнера

СТАТУСЫ_ЗАЯВОК_ДЛЯ_ПАРТНЕРОВ

application_dtm	Не определено - Не определено	last_name	partner_name	TEL
Статусы заявок_Для партнеров				

Время заявления заявки	partner_name	Status	TEL	last_name
18.10.2021 16:28	неизвестно	отказ	неизвестно	неизвестно
18.10.2021 12:35	неизвестно	выбор оффера	неизвестно	неизвестно
17.10.2021 19:20	неизвестно	новая	неизвестно	неизвестно
17.10.2021 19:15	неизвестно	новая	неизвестно	неизвестно
17.10.2021 18:57	неизвестно	новая	неизвестно	неизвестно
17.10.2021 17:18	неизвестно	новая	неизвестно	неизвестно
17.10.2021 17:03	неизвестно	отказ	неизвестно	неизвестно
17.10.2021 13:21	неизвестно	отказ	неизвестно	неизвестно
17.10.2021 12:35	неизвестно	выбор оффера	неизвестно	неизвестно
first_name	patronymic_name	requested_loan	application_id	

3. Оптимизация работы. Базы для передачи в лизинг для руководителя группы продаж



Сегмент 1 : выборка по уровню просроч. задолженности и LTV
Сегмент 2 : Клиенты с отказом на верификации, Запрос до X% от цены авто, Авто не старше X лет
Сегмент 3 : Call1_6 Z сегмент, Возраст, Регионы X
Отечественное не старше X лет, иномарка не старше Y лет

4. Campaign Management

Клиентские кампании , формируемые узлами loginom:

follow-up, welcome, onboarding, predel, soft, retention

кампании загружаются в CRM или менеджер продаж забирает готовые списки из Loginom

Результат:

Высвобождение ресурса - 0,5 ставки менеджера по сопровождению кампаний, скорость запуска с 1 рабочего дня до получаса, процент ошибок стал менее 2%

Запуск группы взыскания на стороне компании (до этого отдавали на проработку другой организации, что влекло низкую управляемость)

Запуск стал возможен в том числе благодаря реализации логики кампаний в Loginom

Проект в целом позволил увеличить контактность на 20% , увеличить сборы диапазона 1_30 на 10%

О дальнейших путях развития с loginom :

- Реализация коммуникационной стратегии на всем ЖЦК клиента (построение логики в зависимости от сегмента /канала, списки в обзвон, sms, e-mail рассылки)
- Использование Loginoma для предиктивных моделей
- Настройка алертов по процессам (Уведомления из сценариев Loginom при помощи Telegram)