

Эффективное принятие решений в кредитном процессе

ручной подход vs автоматизация

- ▶ Один из крупнейших банков юга России
- ▶ 380 000 розничных клиентов
- ▶ 38 000 корпоративных клиентов
- ▶ 112 дополнительных офисов
- ▶ Офисная сеть в Краснодарском крае, Ростовской области, Республике Адыгея, Ставропольском крае и Москве



Проблемы до начала проекта

Конкуренция высокая, клиенты выбирают не только надёжный банк, но и тот, который **быстрее одобрит кредит**



Автоматизировано мало проверок, выполняемых, в основном, фронт-системой в момент ввода заявки



Большое количество проверок в ручном режиме



Длительные сроки рассмотрения заявки

Заведение заявки

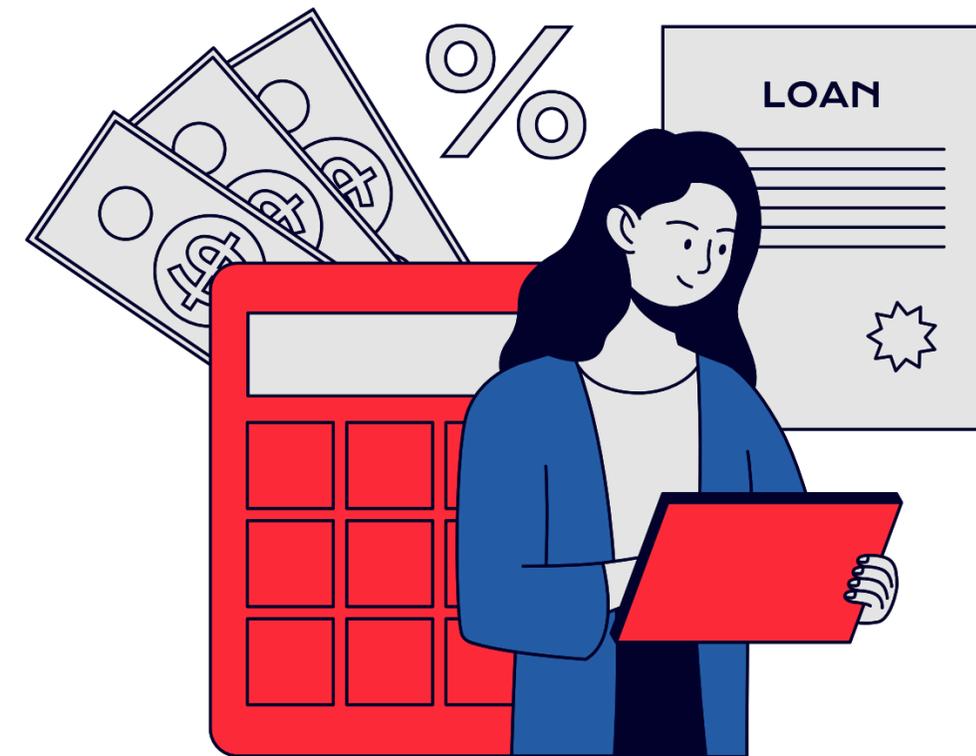


Принятие решения



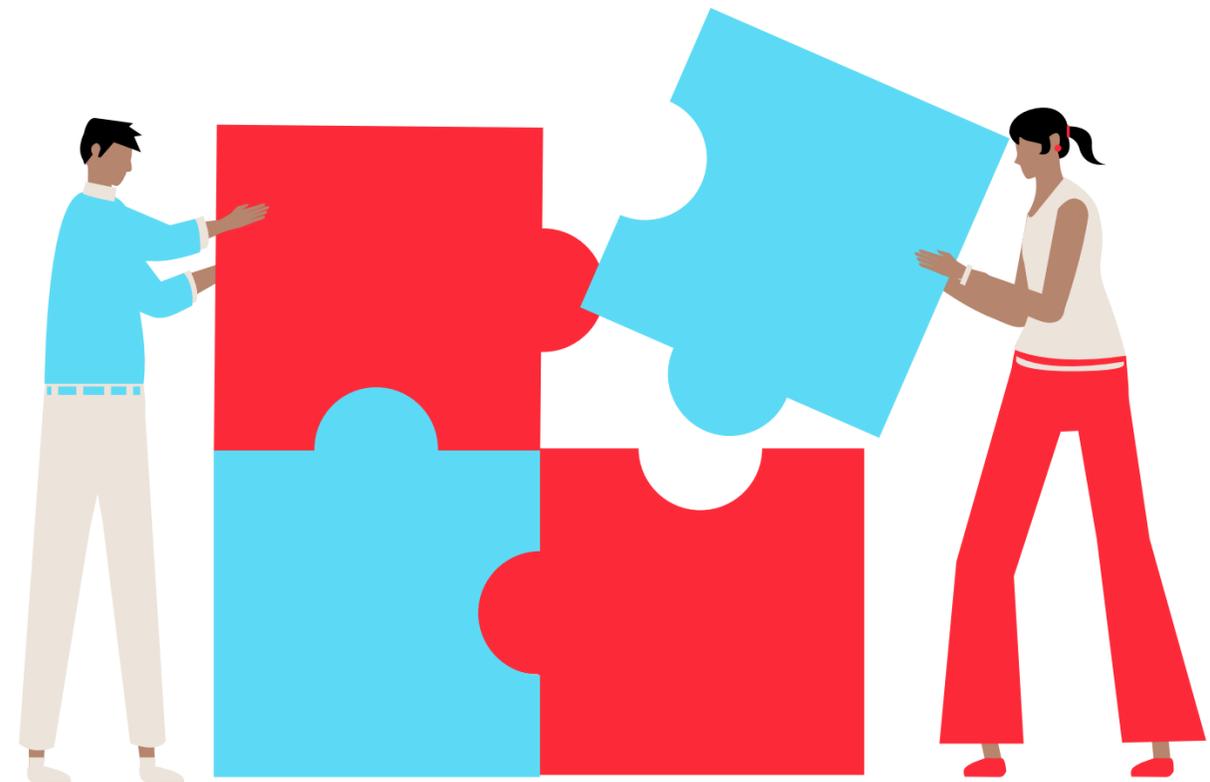
Выдача денежных средств

Первоочередная задача компании — автоматизировать блок принятия решения, т.к. на него приходится самая большая часть ручных проверок и потери времени



Ресурсы на старте проекта

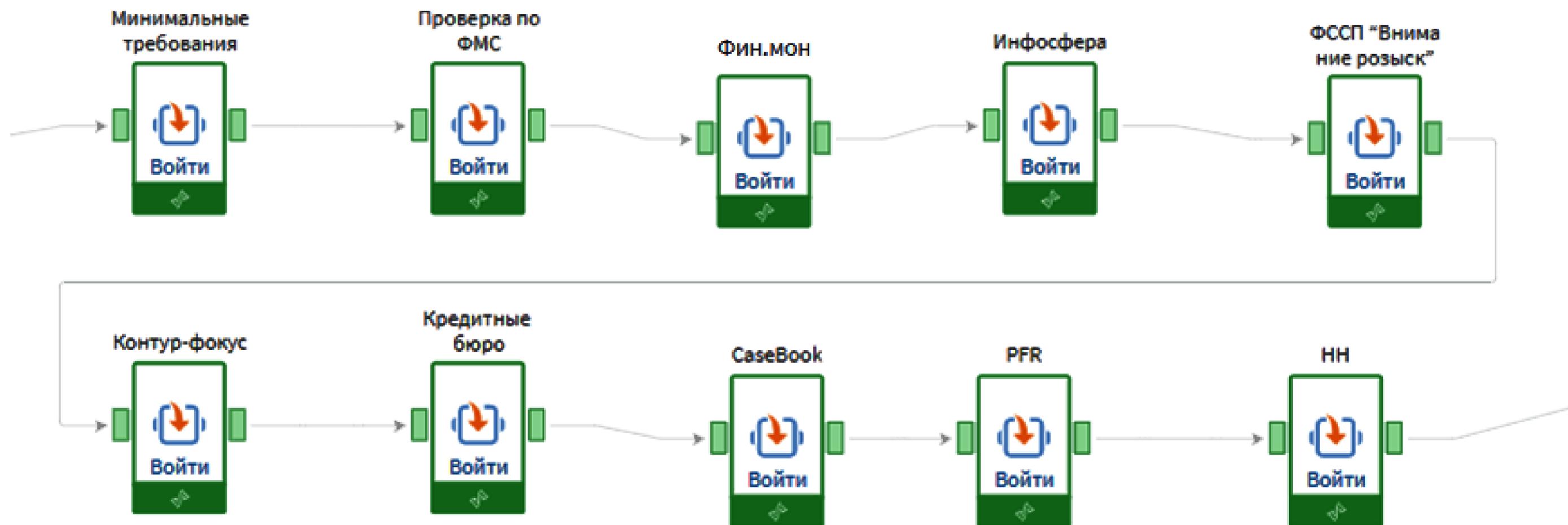
- ▶ 5 представителей бизнес-подразделений, связанных с процессом кредитования и РП
- ▶ 2 разработчика фронтальной системы
- ▶ 1 системный + 1 бизнес-аналитик
- ▶ 5 консультатов от Logiном Company



Этап	Результат	Сроки
0 – запуск проекта	Развертывание Loginom, интеграция в инфраструктуру	3 месяца
1 – линейная логика	Простая логика с ручным разбором отказов	5 месяцев
2 – матричная логика	Сложные проверки, вариативность прохождения заявки	6 месяцев

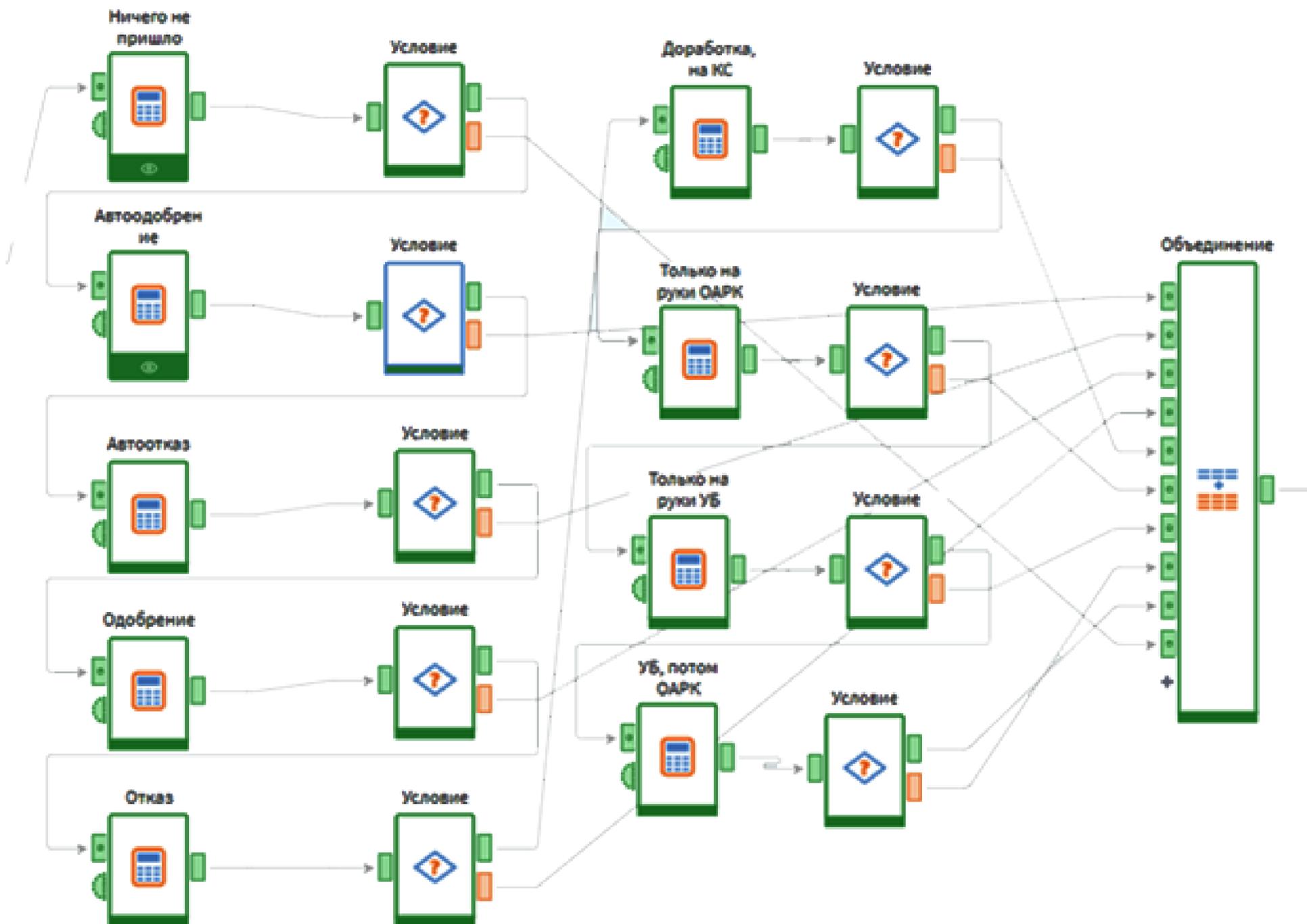


Этап «Линейная логика» – последовательные проверки. При срабатывании любого правила отправка заявки на ручной разбор и далее по маршруту. Быстрый первый результат с простой логикой





Этап «Матричный подход» – множество проверок, гибкая настройка правил, вариативность в маршрутизации



Результаты реализации матричного подхода

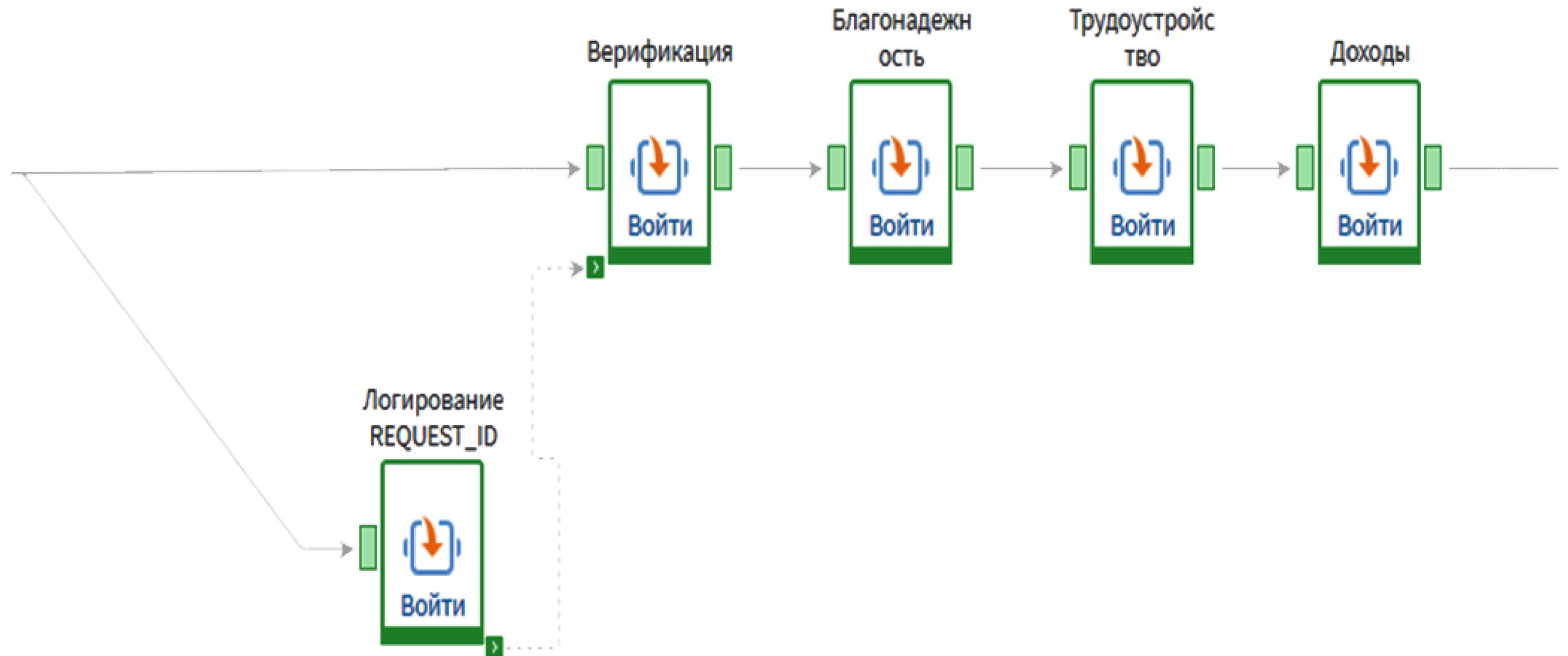
- ▶ Обращение к 9 источникам и 74 проверки
- ▶ Время обработки одной заявки 1-5 минут
- ▶ Гибкая и быстрая настройка правил

Часть заявок требует ручного разбора, но единый отчёт по итогам отработки правил существенно сокращает время проверок

Неудачи проекта

Первой попыткой было создание единой матрицы для всех проверок. Механизм получился сложный и неповоротливый. При 60 проверках и 4-х условиях выполнения – более 16 000 строк в матрице правил с геометрическим ростом размеров при добавлении параметров

Разделение проверок по типу (благонадёжность, верификация данных, трудоустройство и финансовое положение) с отдельной логикой (атомизация проверок). Бонус – возможность внесения изменений в правила по отдельности, не ломая логику СПР



Неожиданности проекта

- ▶ «Ручные расчёты» некоторых параметров перестали совпадать с автоматическими расчётами АСПР
- ▶ Наименование организации, полученное из Контур.Фокуса, далеко не всегда совпадает с данными выписки

Решение: автоматизация расчётов путём публикации на стороне АСПР API с вызовом расчёта по выписке и сравнение данных по идентификатору налоговой

Выводы

1

Главным фактором, который замедлил проект, стало неумение применять теоретические знания на практике процесса создания

2

При реализации проекта с такими стартовыми данными залог успеха – гибкость и достаточная простота системы

3

Логика Logipom сложнее, чем BPM/CRM системы, но он узко-направленный. Для ввода заявок, операционного маркетинга и прочего требуются системы, реализующие другие функции кредитного конвейера

Совет



При работе с low-code продуктами надо стараться по максимуму использовать возможности визуального проектирования, а использование кода свести к минимуму

Избыточный коддинг «здесь и сейчас» усложняет поддержку и развитие решения в будущем

Визуальное проектирование где можно, код – где нужно!

Заключение

Безусловно, в 21-м веке, когда автоматизация вышла на кардинально иной уровень, жизненно необходим инновационный, автоматизированный подход к решению работ, ранее выполняемых руками

И да, как показывает практика, автоматизация выигрывает это «состязание». Но подходить к вопросу нужно вдумчиво, иногда частичная автоматизация процесса может не только упростить и улучшить работу, но и подтолкнуть к дальнейшей, полной автоматизации процесса

На мой взгляд, эволюция лучше, чем революция!

Александр Кудренко

Заместитель начальника Управления
Сопровождения ИС Департамента ИТ в
Кубань Кредит Банке

