

АМТ БАНК СТИМУЛИРУЕТ ИННОВАЦИИ С ПОМОЩЬЮ WEBMETHODS

Задача

Конкуренция с более чем 1000 банков заставляет АМТ Банк активнее использовать инновации и быстрее реагировать на изменения рынка. Хотя унаследованные ИТ-системы банка не слишком старые, им не хватало гибкости для удовлетворения растущих потребностей бизнеса. И АМТ Банк решил перевести свои системы на современную платформу, сочетающую сервис-ориентированную архитектуру (SOA) и сервисную шину предприятия (ESB) с функциональностью управления бизнес-процессами (BPM). Для того, чтобы провести наиболее эффективные для всего банка усовершенствования.

Решение

Отдавая приоритет гибкости, АМТ Банк сделал выбор в пользу платформы webMethods. Банк заменил негибкие системы обслуживания физических лиц на современные автоматизированные системы, управляющие основными элементами розничных операций, включая ипотечное и потребительское кредитование, операции с банковскими картами, казначейство и управление рисками. webMethods интегрирует внутренние приложения банка с внешними сервисами и партнерами и обеспечивает единое представление клиентов банка. Руководство добилось полной прозрачности бизнеса, оно может лучше управлять активами, а менеджеры теперь не думают о технической стороне дела и полностью концентрируются на работе с клиентами.

Преимущества

- Автоматизированная обработка 200 тыс. транзакций в сутки
- Сокращение сроков вывода продуктов на рынок с 10 до 3 месяцев
- Ускорение сроков обработки заявлений на ипотечные и экспресс-кредиты в 3 раза
- Совершенствование процессов сократило потребность в персонале на 10%
- Заметный рост удовлетворенности клиентов благодаря снижению сроков обработки
- Руководство может отслеживать ключевые параметры бизнеса в режиме онлайн и принимать более взвешенные решения



АМТ Банк — универсальный банк с региональной сетью, насчитывающей в России 11 филиалов, 28 дополнительных и 2 операционных офиса. Клиентская база банка — около 250 тыс. человек. Банк входит в число 100 крупнейших российских банков. Активы банка превышают 42 млрд рублей при уровне достаточности капитала, близком к 30%, что значительно выше среднего по рынку. АМТ Банк признан экспертами в качестве лидера в сфере развития ИТ и совершенствования бизнес-процессов. В 2008 году он стал лауреатом Национальной банковской премии в номинации «Внедрение современных технологий (стандартов) управления», в 2009 году — лауреатом национальной премии «ИТ-лидер».

Get There Faster.™



«Благодаря webMethods взаимодействие и коммуникации между бизнесом и ИТ значительно упростились. Теперь мы говорим на одном языке».

Игорь Коваль | исполнительный директор | АМТ Банк, Россия

Острая конкуренция подталкивает к инновациям

Российский банковский сектор, насчитывающий более тысячи участников, отличается высокой конкуренцией. Для АМТ Банка, входящего в число 100 крупнейших банков России, более высокая по сравнению с конкурентами инновационность и своевременное предложение продуктов, отвечающих потребностям клиентов, не только его рыночный дифференциатор, но и необходимое условие успеха.

Игорь Коваль, исполнительный директор АМТ Банка, объясняет стоящие перед банком задачи: «У нас более 40 филиалов и операционных центров по всей России. Чтобы улучшить рыночные позиции и повысить конкурентоспособность, нам нужно повышать гибкость и эффективность бизнеса — и быстрее, с меньшими затратами выводить на рынок новые продукты и услуги».

Инновации должны давать гибкость и надежность

«Чтобы быть инновационным, — говорит Коваль, — нам нужна хорошо интегрированная система, позволяющая непрерывно совершенствовать процессы, а также расширять границы и географию нашего бизнеса. Хотя наши собственные системы использовались всего 8-10 лет, они были недостаточно гибкими для удовлетворения требований растущего бизнеса, а их поддержка — дорогостоящей. Нам нужно было избавиться от устаревшего ПО и — попутно — от зависимости от нескольких ключевых ИТ-специалистов».

«Какая система нам была нужна? Основанная на всеобъемлющем подходе и стандартной платформе, — продолжает Коваль. — Она должна включать SOA вместе с сервисной шиной предприятия (ESB), чтобы мы могли легко интегрировать все наши разнообразные внутренние и внешние (партнерские) приложения и процессы, включая на-

ши банковские и унаследованные системы, системы клиентов, Национальное кредитное бюро и прочие внешние сервисы».

«При этом нужно было сократить количество используемых приложений и соединить 'точка-точка', автоматизировать и оптимизировать процессы внедрения и документирования, а также объединить все это с помощью единого пользовательского интерфейса, доступного и понятного. Наши клиент-менеджеры, общаясь с клиентами, должны видеть все наши банковские продукты одновременно. Что же касается ИТ-службы, то мы хотим повысить уровень зрелости наших разработок ПО, а также навыки наших программистов».

Вся нужная информация в одном месте

«Мы выбрали webMethods, потому что эта платформа обеспечивает гибкий, стандартизированный подход, использующий проверенную технологию, — отмечает Коваль. — Она позволила нам заменить три 'самописные' системы — ESB, платформу для розничного бизнеса и систему front-end. Теперь автоматизированы основные системы, необходимые для всех банковских операций и процессинга. webMethods интегрировал эти системы с внешними и партнерскими сервисами, предоставив нашим клиентам простой и удобный интерфейс с единым доступом ко всей необходимой информации».

Новые автоматизированные системы (CFT-Bank для автоматизации банковской деятельности, Way4 для операций с кредитными картами, Softwell для поддержки трейдинга, контроля рисков и казначейства, а также несколько систем дистанционного обслуживания) обрабатывают все бухгалтерские и финансовые транзакции, необходимые банку для поддержки всех продуктовых линий. Сюда относятся все типы банковских операций, проводки, операции со счетами и ценными бумагами. Информация о 250 тыс. клиентов АМТ Банка хранится в

централизованной базе данных и обрабатывается автоматизированными системами. А это порядка 200 тыс. транзакций в сутки — или около 4 млн транзакций в месяц.

Все внимание клиенту, а не процедурам

«Новые системы позволяют клиент-менеджерам забыть о технологиях и не думать о том, как получить информацию. Отныне они могут полностью сконцентрироваться на тех, кого обслуживают, — комментирует Игорь Коваль. — Кроме того, всем, кто участвует в создании новых продуктов, теперь стало значительно проще выполнять свои функции. До внедрения webMethods нам требовался специальный процесс для создания нового банковского продукта. Теперь все — и специалисты по банковским технологиям, и айТишники, и операционисты, и все остальные — знают, что им делать при внедрении нового продукта. Нужно только решить — каким будет продукт и как он будет внедряться. Сам процесс состоит всего из двух частей: создание продукта и его поддержка. Если раньше у нас уходило в среднем 10 месяцев, чтобы вывести на рынок новый продукт, то теперь достаточно максимум трех».

Автоматизация ключевых процессов: 1-2-3

Используя webMethods Designer, webMethods Developer и адаптеров к внешним сервисам банк автоматизировал свой первый бизнес-процесс меньше чем за полгода. Новый процесс ипотечного кредитования автоматически проверяет информацию и обменивается ею с Национальным кредитным бюро и другими источниками, поэтому сейчас банк может принять решение по заявке клиента в 3 раза быстрее, чем раньше. Удовлетворенность клиентов возросла не только потому, что они быстрее получают ответ, но еще и потому что банк ведет онлайн-мониторинг заявок и способен информировать клиента о том, на какой стадии находится рассмотрение его заявки.

Вторым бизнес-процессом, автоматизированным АМТ Банком, стало предоставление экспресс-кредитов физическим лицам.

До автоматизации в процессе было много «разрывов». Заявления о выдаче кредита или выпуске карты пересылались по электронной почте менеджеру, который, в свою очередь, должен был управлять процессом и вручную направлять соответствующие запросы в различные подразделения.

Теперь клиенты заполняют заявления на сайте, а webMethods обеспечивает их автоматическую маршрутизацию и обработку, сокращая общую длительность процесса утверждения кредита в 2-3 раза. В результате усовершенствований и уменьшения ручной работы АМТ Банк смог сократить персонал на 10%. Не менее важно и то, что менеджеры теперь могут сосредоточиться на более важных делах и уделять максимум внимания клиентам.

АМТ Банк также автоматизировал процессы своего контакт-центра, создав «единый профиль клиента» путем интеграции телефонной системы колл-центра, контакт-центра Cisco и ИТ-систем. Интеграция экономит время сотрудников колл-центра, поскольку помогает им быстро найти нужный счет. Теперь достаточно открыть одно окно вместо трех или четырех и не нужно повторно вводить данные.

Делать бизнес проще

Обучение сотрудников также упростилось, поскольку новая система дает правильную информацию и более понятный интерфейс. «Весь персонал банка использует 'правильную' технологию и стандартные процессы — и это делает бизнес проще, — утверждает Игорь Коваль. — Благодаря webMethods взаимодействие и коммуникации между бизнесом и ИТ значительно упростилось. Теперь мы говорим на одном языке».

Более того, другие возможности новой системы облегчают работу персонала и обес-

печивают поддержку организационных преобразований. Прежде всего, функция автоматической генерации отчетов создает их в формате PDF, с которым работать удобнее, и, поскольку изменять отчеты нельзя, обеспечивает большую безопасность процесса для банка. Система управления персоналом во внутрикорпоративной сети также сделана на webMethods и содержит онлайн-функции для начисления зарплаты, отчетов по отгулам и отпускам. Управление персоналом стало более детальным и содержит, например, анализ рабочего времени и задержек по определенным периодам.

Онлайновый мониторинг КПР

«Внедрение webMethods помогло нашему банку создавать процессы. И не только в webMethods — мы строим процессы вокруг автоматизации, — объясняет Игорь Коваль. — Мы мониторим в режиме реального времени основные КПР, такие как корреспондентские счета в ЦБ или других банках, поток исходящих платежей и т.д. Это дает нашим топ-менеджерам полную прозрачность основных параметров бизнеса. Более того, это позволяет нам видеть, где можно усовершенствовать, а также дает возможность контролировать валютную позицию

и другие параметры. Мы можем принимать более взвешенные решения, поскольку вся необходимая для этого информация сведена воедино. И мы можем эффективно управлять активами банка».

Фокус внимания на клиентах

С помощью архитектуры на основе моделей и успешного внедрения шины webMethods ESB достигли более высокого уровня зрелости и процессы разработки ИТ-приложений. Работающие в банке разработчики теперь используют SOA-подход с web-сервисами, для автоматизации потока работ по процессу — webMethods BPM, а для проектирования бизнес-правил и анализа откликов — webMethods Blaze Advisor.

«Я понимал, что внедрение webMethods — правильное решение, а теперь его преимущества стали очевидны и остальным руководителям, поскольку система упростила их жизнь, — резюмирует Игорь Коваль. — Раньше бизнес у нас сильно зависел от ИТ, а все мы — от кучки 'незаменимых' ИТ-специалистов. Внедрение дало нам необычайную гибкость: работу по процессам теперь могут вести все сотрудники, а не только узкая группа 'спецов'. Бизнес может сфокусироваться на клиентах и забыть об ИТ».



Рис. 1: Модель внедрения нового бизнес-процесса в АМТ Банке

ОСНОВНЫЕ КОМПОНЕНТЫ

webMethods BPM Suite используется для автоматизации и совершенствования основных операций АМТ Банка, а также обеспечивает менеджменту полную прозрачность основных параметров бизнеса. Банк использует следующие компоненты пакета: webMethods BPM, webMethods ESB, webMethods Broker, webMethods Optimize for Process, webMethods Process Engine, webMethods Task Engine, webMethods Composite Application Framework (CAF), webMethods Designer, webMethods Developer и webMethods JDBC Adapter.

webMethods Reporting используется в АМТ Банке для автоматической генерации отчетов.

My webMethods Server используется в качестве системы front-end для создания «единого профиля клиента».

webMethods Fair Isaac Blaze Advisor используется для разработки бизнес-правил банка, скоринговых оценок и анализа ответной реакции внешних источников, в том числе Национального кредитного бюро.

Сделайте следующий шаг, чтобы быстрее добиться результата

О КОМПАНИИ SOFTWARE AG

Software AG — мировой лидер в области совершенствования бизнес-процессов. 40 лет истории компании отмечены созданием первой высокопроизводительной СУБД Adabas, первой платформы для анализа бизнес-процессов ARIS, а также первого B2B-сервера и интеграционной платформы на основе SOA — webMethods. Мы предлагаем единственное в мире сквозное (и наиболее доступное для применения) решение для управления сквозными бизнес-процессами, с самой низкой по отрасли совокупной стоимостью владения (TCO).

Портфель наших лидирующих на рынке брендов — ARIS, webMethods, Adabas, Natural и IDS Scheer Consulting — обеспечивает уникальные возможности для определения стратегии бизнес-процессов, их проектирования, внедрения и контроллинга; интеграции и управления данными на основе SOA; процессно-ориентированного внедрения решений SAP, а также услуг стратегического процессного консалтинга. Наши комплексные программные и сервисные решения позволяют компаниям быстрее добиваться желаемых результатов бизнеса.

Software AG — Get There Faster

© 2010 Software AG. Все права защищены. Software AG и все продукты Software AG являются торговыми марками или зарегистрированными торговыми марками Software AG. Другие наименования продуктов и компаний, упомянутые в данном тексте, могут также являться торговыми марками соответствующих владельцев.