

ПАО «Московский Кредитный Банк»



ПАО «МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК» (МКБ) работает на российском рынке банковских услуг с 1992 года. Банк предоставляет полный перечень услуг для корпоративных клиентов и частных лиц.

Задачи

- Оптимизировать бизнес-процесс кредитования физических лиц.
- Сократить время обслуживания клиентов.

Решение

Автоматизация обработки заявок с помощью IT-системы на основе ABBYY FlexiCapture® Engine, ABBYY FineReader® Engine и Oracle® Siebel

Результаты

- Уменьшилось среднее время обслуживания клиентов более чем на 15%.
- Сократилось время обработки клиентских документов более чем в 2,5 раза.
- Документы автоматически распознаются и прикрепляются к кредитной заявке.

МКБ оформляет кредитные заявки быстрее с технологиями ABBYY.

Время на вес золота

Ежегодно несколько сотен тысяч человек обращаются за кредитными продуктами в МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК. От того, насколько качественно и быстро происходит обслуживание, насколько профессионально работает менеджер — зависит лояльность клиента.

Раньше для формирования полной кредитной заявки и необходимого пакета документов менеджеру банка требовалось достаточно много времени. Он собирал необходимый комплект документов, сканировал их, отправлял себе на электронную почту, после чего сохранял на рабочем компьютере и вручную прикреплял к кредитной заявке в IT-системе банка. Все это время клиент ждал пока освободится менеджер.

Проанализировав все этапы обработки документов в кредитном процессе, руководство банка решило их автоматизировать.

Качество превыше всего

После детального анализа современных IT-инструментов, руководство технологического блока банка остановилось на решениях ABBYY для потокового ввода документов и данных. Основными критериями стали: качество распознавания, стоимость, возможность масштабируемости и тиражирования, а также быстрый срок окупаемости. ABBYY FlexiCapture Engine и ABBYY FineReader Engine позволяют оцифровывать входящие документы, классифицировать и подготовить для хранения в электронном архиве.

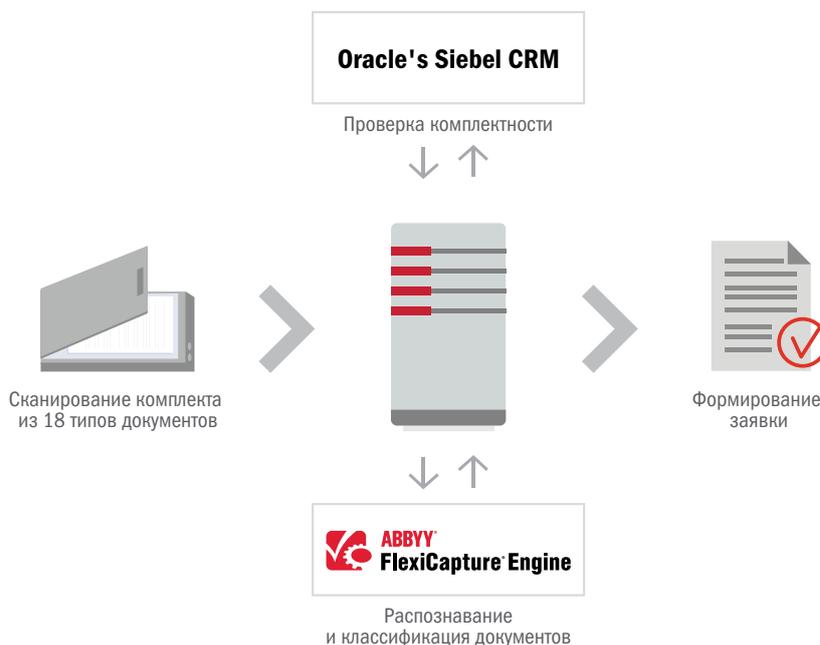
Обработка по-новому

Внедрение решений ABBYY позволило значительно изменить процесс обработки комплектов клиентских документов: анкет, паспортов, заявлений, графиков платежей, справок 2-НДФЛ и других. Теперь менеджеру банка необходимо только отсканировать весь пакет документов с помощью МФУ или локального сканера, а затем все происходит автоматически. Менеджер возвращается к обслуживанию клиента. Пока заявка формируется в информационной системе, сотрудник банка предлагает дополнительные услуги и продукты. В это время сканы документов распознаются, классифицируются,

«Мы постоянно совершенствуем наши бизнес-процессы, чтобы сделать обслуживание клиента максимально комфортным. Традиционно розничному кредитованию уделяется особое внимание, и в данном проекте мы сосредоточились на оптимизации работы с документами на разных этапах кредитного процесса. Для нас было важно, чтобы обработка документов была простой для менеджера, и занимала минимум времени. Мы тщательно подошли к выбору инструментов оптимизации и не ошиблись, выбрав ABBYY: все инвестиции окупились за 9 месяцев. Кроме того, нам удалось достичь невероятных результатов в точности распознавания изображений разного качества — около 90%, что является лучшим показателем среди всех решений на рынке».

Екатерина Ярошевская,
руководитель направления
Управления технологий и методологии
Департамента технологий
и сопровождения розничного
бизнеса, ПАО «МОСКОВСКИЙ
КРЕДИТНЫЙ БАНК»

и автоматически прикрепляются к соответствующей заявке в информационной системе. Банковская система на основе Oracle's Siebel CRM проверяет полученные от ABBYY FlexiCapture Engine данные и комплектность всех документов. Система настроена так, что документам присваивается такой же индивидуальный номер, как у заявки, и важная информация не может быть потеряна.



Решение уже используется в более чем 70 дополнительных офисах банка, ежедневно с ним работает около 600 менеджеров, что значительно экономит время на обработку документов. Менеджеры банка обрабатывают пакет документов в 2,5 раза быстрее, чем при ручном вводе данных, уделяя больше внимания обслуживанию клиентов. При этом скорость обслуживания в отделениях увеличилась на 15%.

Планы на будущее

Автоматическая обработка документов по кредитным продуктам — это первый этап, направленный на оптимизацию бизнес-процессов МКБ. В будущем планируется использовать решения ABBYY в других бизнес-процессах. Основным из приоритетов является автоматическое создание в АБС профиля клиента при сканировании и распознавании его паспорта во время визита в банк. Также у банка есть планы внедрить решения ABBYY в мобильное приложение, чтобы настроить автоматическое распознавание счетов и формирование платежных поручений для оплаты.

ООО «АБИ»
127273, Россия, Москва, а/я 32
Тел.: +7 (495) 783 3700,
факс: +7 (495) 783 2663
Отдел корпоративных проектов:
corporate@abbyy.ru

ABBYY®

©2016 ABBYY. Все права защищены. ABBYY FlexiCapture Engine 11® ООО «Аби Продакшн», 2015. ABBYY FineReader Engine 11® ООО «Аби Продакшн», 2013. ABBYY, ABBYY FineReader, FineReader и FlexiCapture являются зарегистрированными товарными знаками или товарными знаками ABBYY Software Ltd. Oracle и Java являются зарегистрированными товарными знаками компании Oracle и/или ее аффилированных лиц. Остальные упомянутые товарные знаки являются товарными знаками или зарегистрированными товарными знаками своих законных владельцев. part# 7709r

www.ABBYY.ru