



SEQUOIA®

credit consolidation

**АВТОМАТИЗАЦИЯ
БИЗНЕС-ПРОЦЕССА
ВЗЫСКАНИЯ
ЗАДОЛЖЕННОСТИ**

Даниил Якименко,
Заместитель Генерального Директора
АО «СЕКВОЙЯ КРЕДИТ КОНСОЛИДЕЙШН»

ПРЕДПОСЫЛКИ ВНЕДРЕНИЯ РЕШЕНИЯ SAS

Понимание необходимости внедрения решений SAS пришло, когда стало ясно, что агентству следует выходить на новый технологический уровень, то есть, автоматизировать весь спектр внутренних бизнес-процессов: начиная с привлечения клиентов и заканчивая взысканием задолженности, учетом затрат и расчетом агентского вознаграждения.

Выбор в пользу SAS был сделан после проведения тендера, в ходе которого рассматривались системы как отечественных, так и западных вендоров. Ключевыми факторами при выборе стало наличие у поставщика уже готового продуманного решения по автоматизации бизнес-процессов взыскания просроченной задолженности. Кроме того, немаловажной была и репутация SAS как лучшего разработчика аналитической платформы, надежного партнера, имеющего в портфолио клиентов-лидеров в своей отрасли.

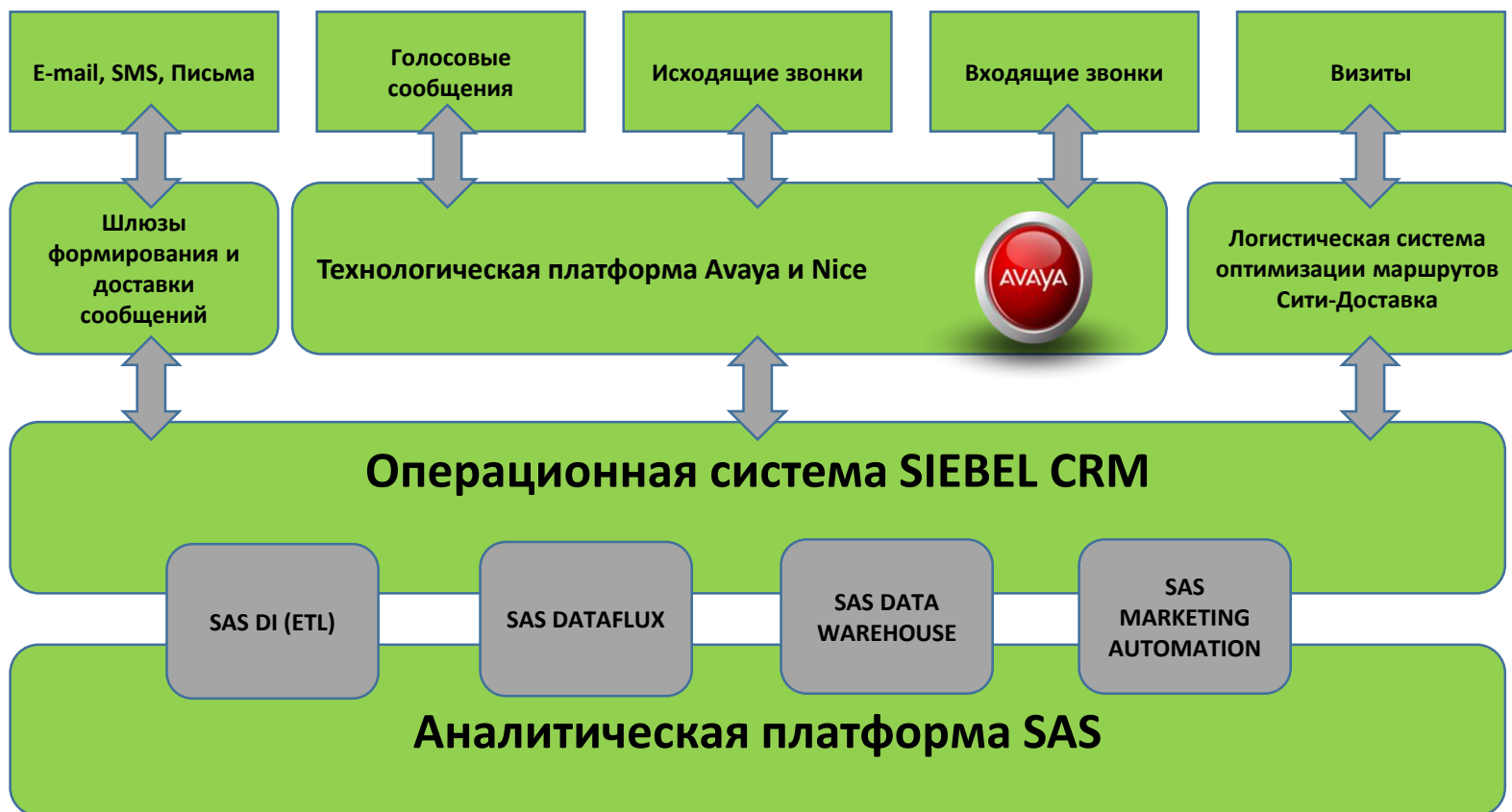
ВНЕДРЕНИЕ РЕШЕНИЙ SAS

В ходе проекта было построено корпоративное хранилище данных на платформе SAS, были внедрены решения DataFlux и Marketing Automation. При помощи последнего компания получила возможность глубже анализировать данные, сегментировать должников и ставить задачи для CRM-системы по сбору задолженности.



В июле 2013 года был запущен тестовый режим. Проводилась работа с 5% портфеля агентства по взысканию долгов на всех этапах. С января 2014 года операционная деятельность «СЕКВОЙЯ КРЕДИТ КОНСОЛИДЕЙШН» была полностью переведена на работу в новых системах.

ИТ-ПЛАТФОРМА



ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С CRM-СИСТЕМОЙ



Использование SAS в совокупности с Siebel CRM позволяет оперативно и оптимально обрабатывать портфель.

При правильной интеграции SAS и Siebel поток данных производится в обе стороны, что позволяет на 100% использовать SAS как модуль принятия решений (decision engine). При этом скорость работы ПО SAS на данных из СУБД ORACLE (внутренняя БД SIEBEL) сопоставима со скоростью SAS на собственных данных.

СХЕМА ВЗЫСКАНИЯ ПРОСРОЧЕННОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ

Портфель размещен в агентстве
(загрузка до 200 000 должников
в день)



Должники загружены в систему.
Произведено обогащение и нормализация,
найдено новых номеров по 30% должников



Должники прошли
аппликационный скоринг.
Процесс основан на анализе
12 параметров



Контакт с должником состоялся (да/нет).
Платеж получен (да/нет)



По результатам процесса скоринга выбран канал
взыскания и определена интенсивность



Поведенческий скоринг
Процесс основан на анализе
26 параметров



Продолжение взыскания до полного
погашения/срока окончания работы
по выработанной стратегии обработки



Сумма взыскана или выведена из
процесса взыскания по стратегии



ЗАГРУЗКА ДАННЫХ В СИСТЕМУ

Для загрузки информации используется ПО **SAS DataFlux** и ПО IDQ. Система предназначена для автоматизации обработки реестров при их поступлении. Данное ПО значительно увеличивает эффективность процесса обработки клиентских портфелей за счет стандартизации, очистки и консолидации данных.

Основные плюсы:

1. Дедубликация данных;
2. Нормализация адресов и телефонов по КЛАДР;
3. Кластеризация.

ЗАГРУЗКА ДАННЫХ В СИСТЕМУ

Для упрощения загрузки данных используется ПО IDQ

BinBank

Обновить список полей Сохранить Сохранить и закрыть Отмена

Основные параметры
 Имя реестра: BinBank
 Консолидация долга:

Разделители
 Входной: ;
 Выходной: ;

Значения по умолчанию
 Регион:
 Город:

Страна: Россия

Исходные поля
 Добавить Удалить Формула

№	Имя поля
20	место работы
21	мобильный телефон
22	номер договора
23	номер п/п
24	общая задолженность
25	паспорт
26	паспорт поручителя
27	пени, штрафы
28	продукт
29	прописка поручителя
30	просроченные проценты
31	просроченный од
32	рабочий телефон
33	размещение
34	расчетный счет
35	регион
36	сумма договора
37	тип кредита
38	фио
39	эскалация
40	дата начала работы

Контактная информация Прочие поля Дополнительно

Адреса

Исходное поле	Тип	Персона	Орфография?
адрес по прописке	Регистрации	фио	<input checked="" type="checkbox"/>
адрес фактического проживания	Фактический	фио	<input checked="" type="checkbox"/>
прописка поручителя	Регистрации	имя поручителя	<input checked="" type="checkbox"/>

Телефоны

Исходное поле	Тип	Кол-во	Адрес	Персона
домашний телефон	Тел. по месту факт. проживания	4	адрес по прописке	фио
мобильный телефон	Мобильный	4	адрес фактического проживания	фио
рабочий телефон	Рабочий	4	адрес фактического проживания	фио

Должники / Созаемщики

Исходное поле	Тип	ИНН	Дата рождения	Фор e-mail	Поля паспорта	Раскладка полей
фио	Заемщик		день рождения		25,7,6	sn,d,p
имя поручителя	Поручитель				26,8,5	sn,d,p

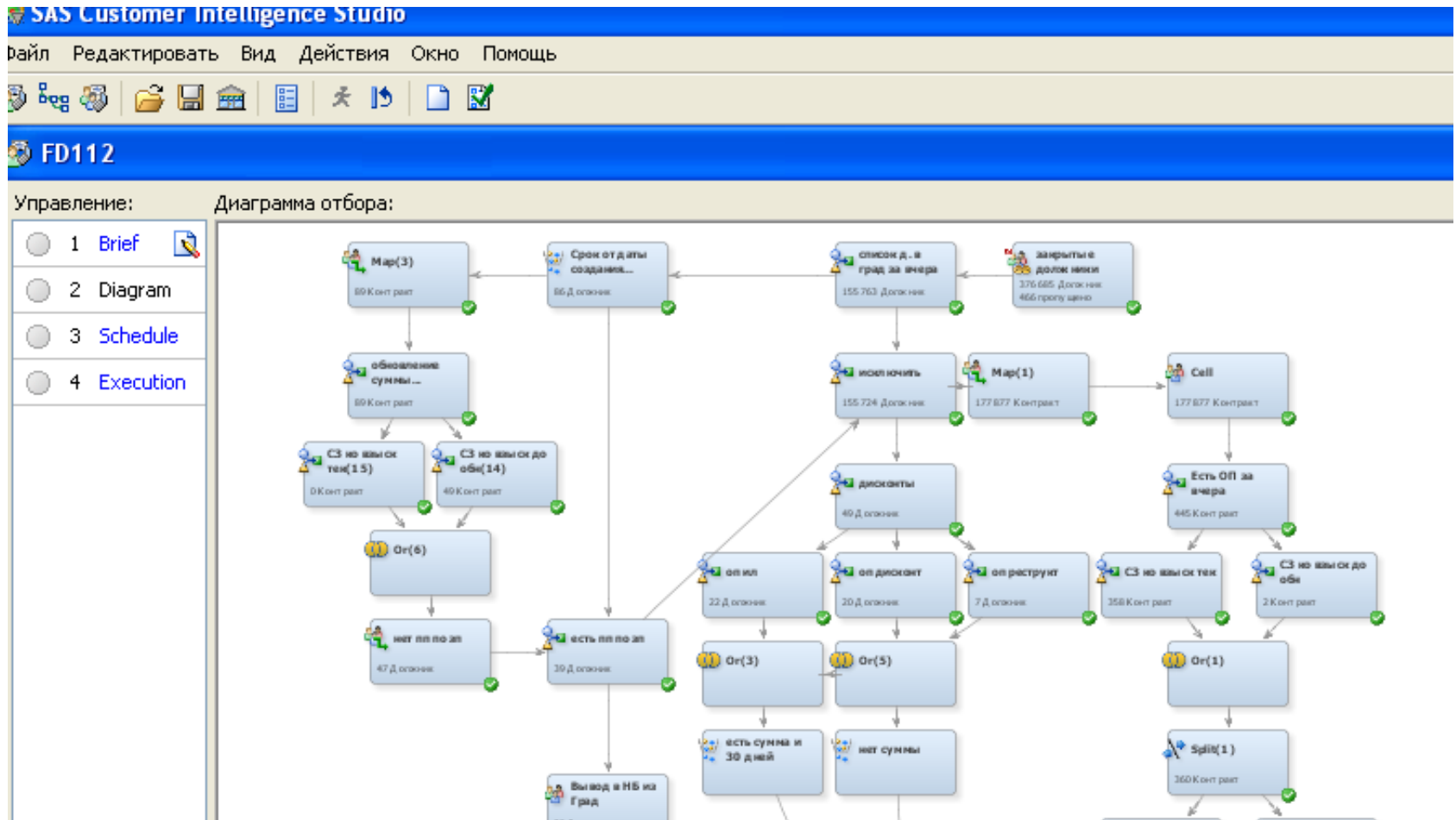
РАЗРАБОТКА СТРАТЕГИЙ ВЗЫСКАНИЯ

Автоматизация стратегий управления движением портфеля осуществляется в **ПО SAS Marketing Automation**. Данный инструмент удобен в использовании и позволяет легко внедрять новые алгоритмы и вносить изменения в текущие в максимально короткие сроки.

Основные плюсы:

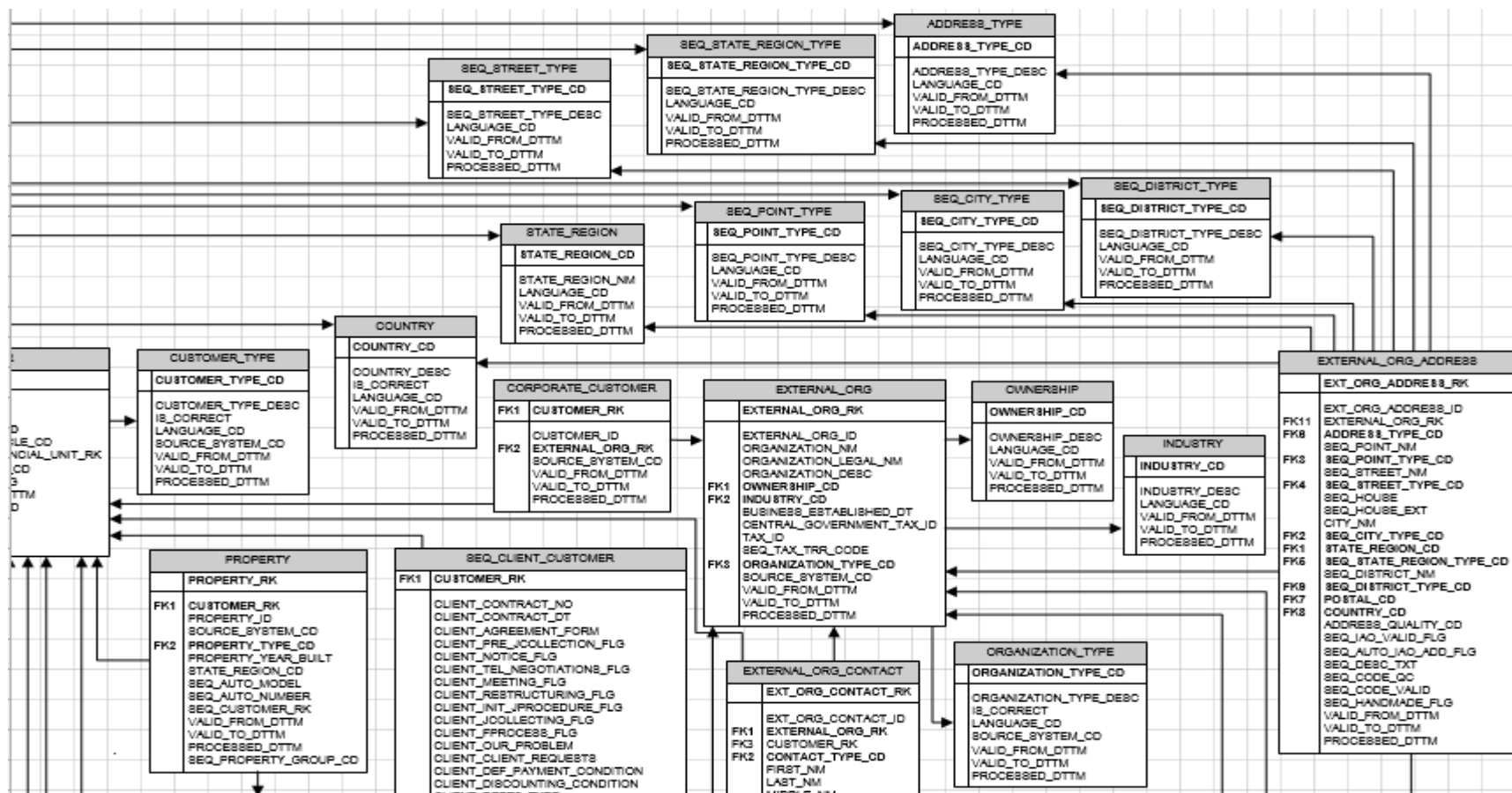
1. Легкость и удобство в использовании;
2. Повышение скорости внедрения новых алгоритмов;
3. Минимизация риска возникновения ошибок.

Пример кампании в SAS Marketing Automation:



ХРАНИЛИЩЕ ДАННЫХ И АНАЛИТИКА

Созданное корпоративное хранилище SAS позволяет готовить аналитику любого типа и уровня сложности.



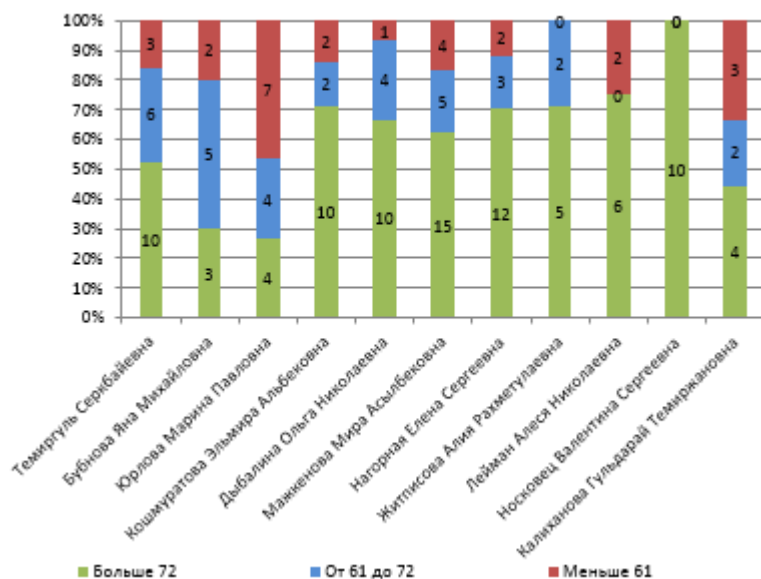
ОТЧЕТНОСТЬ И ОПЕРАТИВНЫЙ КОНТРОЛЬ



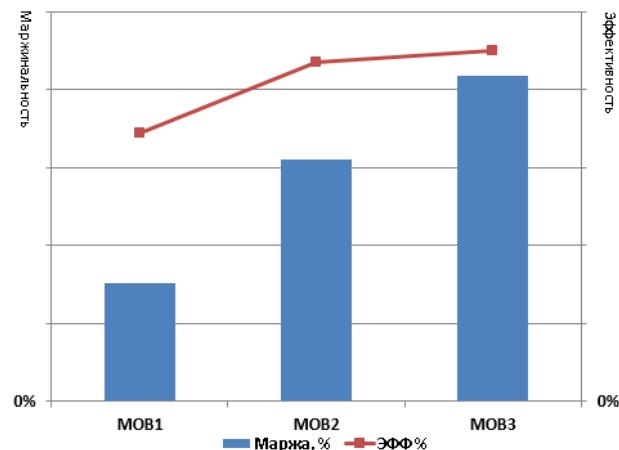
Реализованная отчетность:

1. Операционная
2. Управленческая
3. Клиентская

Доля разговоров в разбивке по качеству



Эффективность и маржинальность
dpd 91-120; 1-е размещение; продукт Cash

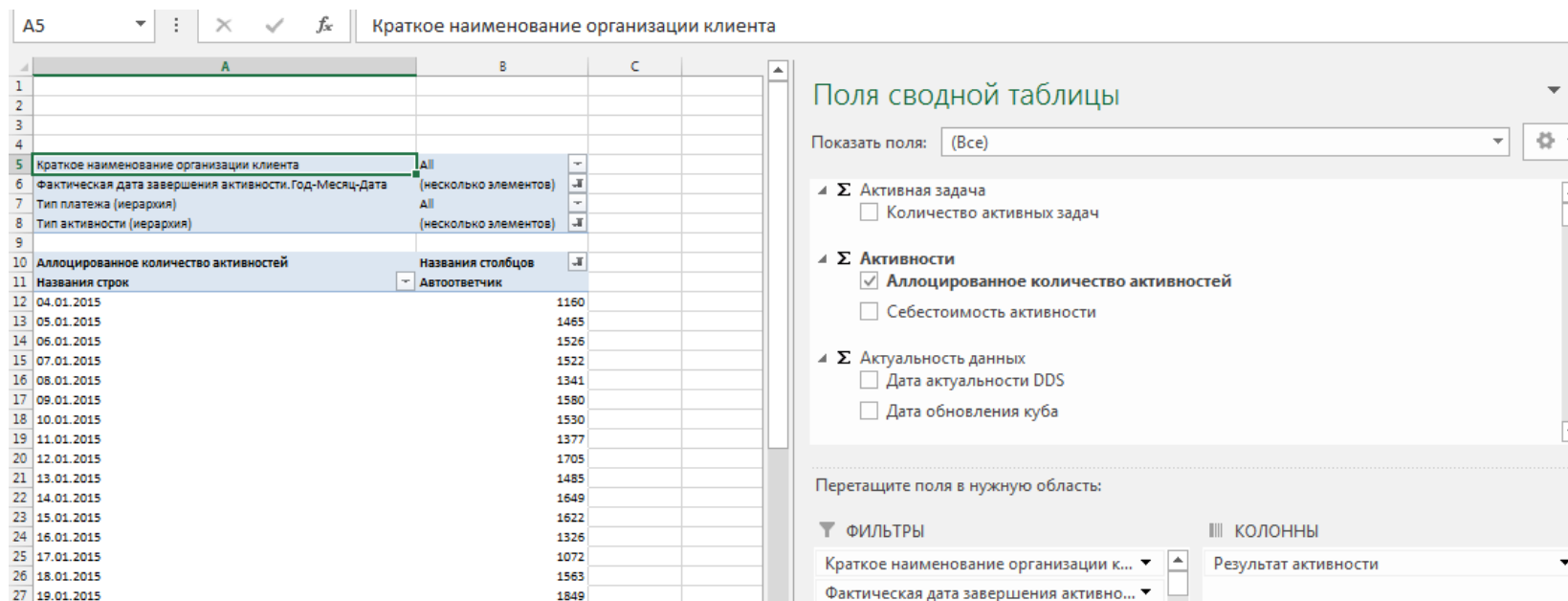


Отчет Общества о ходе выполнения поручения за период с 26.02.2014-29.08.2014								
Клиент:								
Расср. Дата передачи	Сумма задолженностей, передаваемых обществу, RUB	Количество переданных Должников	Сумма оплаты в счет погашения задолженностей, RUB, за отчетный период	Доля суммы оплаченных задолженностей от общей суммы переданных, за отчетный период	Количество попыток установить контакт с Должниками, за отчетный период	Количество попыток установить контакт в расчете на одного Должника, за отчетный период	Количество установленных контактов с Должниками, за отчетный период	Количество установленных контактов в расчете на одного Должника, за отчетный период
Общество:								
Генеральный директор:						Принципал:		
						Директор департамента рискс:		
М.П.						М.П.		

ОТЧЕТНОСТЬ И ОПЕРАТИВНЫЙ КОНТРОЛЬ

Ключевые отчеты рассылаются автоматически по расписанию заданным адресатам по электронной почте.

Подразделения, которые не владеют языками программирования, используют Microsoft OLAP-куб, с помощью которого они могут строить свои собственные отчеты:



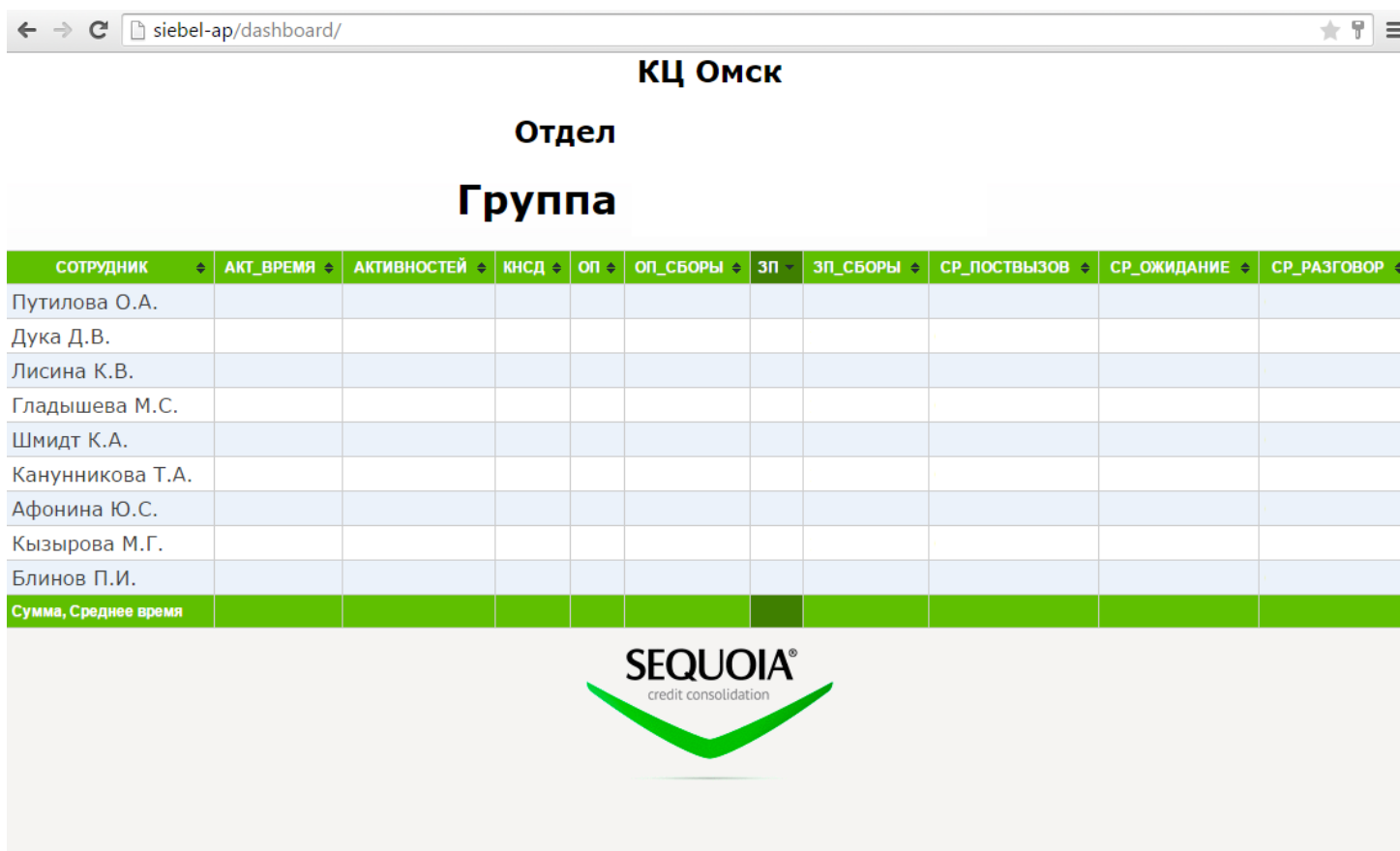
The screenshot displays a Microsoft OLAP cube report interface. On the left, a pivot table is visible with columns A, B, and C. The data in column A shows dates from 04.01.2015 to 19.01.2015, and column B shows numerical values ranging from 1160 to 1849. The right side of the interface features a configuration panel titled "Поля сводной таблицы" (Pivot Table Fields). This panel includes a "Показать поля:" (Show fields) dropdown set to "(Все)" (All). Below this, there are three main sections:

- Активная задача (Active task):** Includes a checkbox for "Количество активных задач" (Number of active tasks).
- Активности (Activities):** Includes a checked checkbox for "Аллоцированное количество активностей" (Allocated number of activities) and an unchecked checkbox for "Себестоимость активности" (Activity cost).
- Актуальность данных (Data currency):** Includes unchecked checkboxes for "Дата актуальности DDS" (DDS currency date) and "Дата обновления куба" (Cube refresh date).

At the bottom of the configuration panel, there are sections for "ФИЛЬТРЫ" (Filters) and "КОЛОННЫ" (Columns). The filter section includes "Краткое наименование организации к..." and "Фактическая дата завершения активно...". The column section includes "Результат активности".

ОТЧЕТНОСТЬ И ОПЕРАТИВНЫЙ КОНТРОЛЬ

На базе хранилища ORACLE был построен Dashboard, который показывает основные операционные показатели, информация обновляется каждые 15 секунд:



КЦ Омск

Отдел

Группа

СОТРУДНИК	АКТ_ВРЕМЯ	АКТИВНОСТЕЙ	КНСД	ОП	ОП_СБОРЫ	ЗП	ЗП_СБОРЫ	СР_ПОСТВЫЗОВ	СР_ОЖИДАНИЕ	СР_РАЗГОВОР
Путилова О.А.										
Дука Д.В.										
Лисина К.В.										
Гладышева М.С.										
Шмидт К.А.										
Канунникова Т.А.										
Афонина Ю.С.										
Кызырова М.Г.										
Блинов П.И.										
Сумма, Среднее время										

SEQUOIA®
credit consolidation

ОТЧЕТНОСТЬ И ОПЕРАТИВНЫЙ КОНТРОЛЬ

Также преимуществом SAS является возможность выгрузки и обработки отчетов, которые были построены в SAS, с помощью Excel через надстройку SAS Add-in.

