



Акционерное общество «Флекс Софтваре Системс»  
127055 Россия, г. Москва, ул. Новолесная 2, офис 3  
Тел.: +7 (495) 788 - 03 - 25  
e-mail: info@flexsoft.com  
www.flexsoft.com

---

# Автоматизированная система "Front Desk (FXL)"

(Руководство по эксплуатации)



## Оглавление

1.	Введение.....	4
2.	Обзор возможностей Системы.....	6
2.2	Единое окно и операционный CRM.....	7
2.3	Управление продуктовым каталогом.....	8
2.4	Фронт-офис продаж и обслуживания банковских продуктов.....	8
2.4.1	Источники заявок и возможности заполнения данных.....	10
2.4.2	Доступ к созданию заявки.....	10
2.4.3	Дополнительные проверки клиентских данных заявки.....	10
2.4.4	Распределение заявок по пользователям и подразделениям.....	10
2.4.5	Хранение и поиск информации по заявке.....	11
2.4.6	Сценарии диалога.....	11
2.4.7	Формирование целевых предложений по дополнительным продуктам и услугам	11
2.5	Контакт-центр.....	12
2.6	Система принятия кредитного решения (СПКР).....	12
2.6.1	Базовый шаблон СПКР.....	13
2.6.2	Формы кредитного инспектора (андеррайтера).....	13
2.6.3	Настройка скоринговых карт.....	14
2.6.4	Управление черными и белыми списками заемщиков.....	14
2.6.5	Возможности верификации адресов.....	14
2.6.6	Настройка уровней риска адресов (коллекторские круги).....	14
2.6.7	Справочник доходов по регионам и отраслям.....	14
2.7	Управление лимитами.....	14
2.8	Управление партнерами.....	15
2.8.1	Кабинет партнера.....	15
2.8.2	Ведение партнерской сети.....	15
2.8.3	Реестр партнеров.....	16
2.8.4	Реестр агентов.....	16
2.8.5	Каталог продуктов и акций.....	16
2.8.6	Конструктор процессов (BPMS).....	16
2.8.7	Формирование актов приема передачи.....	16
2.9	Единое окно обслуживания клиентов.....	16
2.10	Оmnikanальность.....	17
3.	Настройка Системы.....	18
3.2	BPM и платформенные конструкторы.....	18

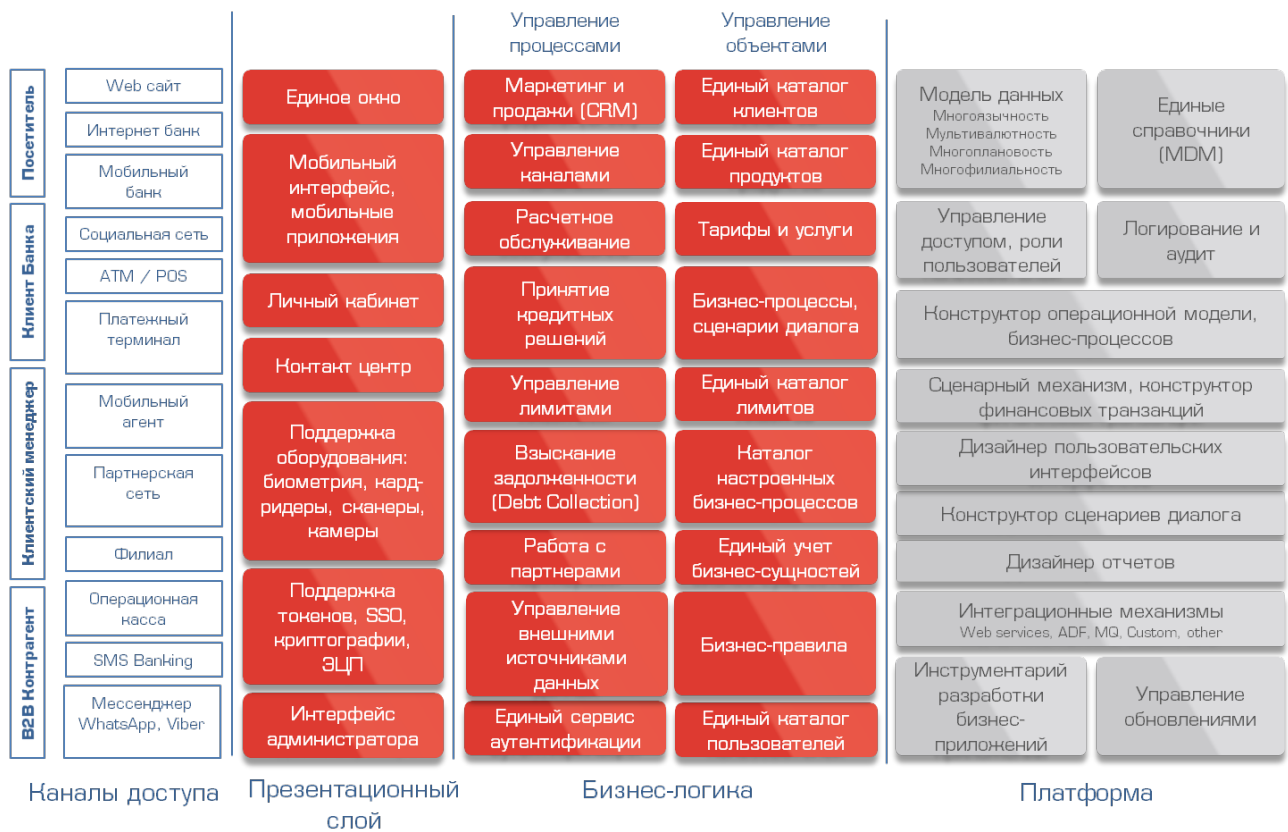


3.2.1	Конструктор экранных форм.....	20
3.2.2	Конструктор печатных форм.....	20
3.2.3	Конструктор сценариев диалога.....	20
3.2.4	Скан-копии документов и фотографии.....	21
3.2.5	Мониторинг эффективности.....	21
3.2.6	Возможности согласования заявки.....	21
3.2.7	Расчет параметров кредита, альтернативное и встречное предложение..	21
3.2.8	Доступ пользователей к этапам процесса обработки заявки.....	22
3.3	Настройка продуктов.....	22
3.3.1	Дополнительные параметры продуктов (параметры продажи продукта)....	23
3.3.2	Управление доступом к продуктам.....	23
3.3.3	Интеграция со страховыми продуктами.....	23
3.4	Настройка уведомлений.....	23
3.5	Управление доступом.....	24
3.5.1	Пользователи – агенты, связанные с партнерской сетью.....	24

# 1. Введение

Единая фронтальная система **Front Desk FXL** (далее **Система**) разработана как решение для автоматизации процессов взаимодействия с действующими и потенциальными клиентами в любых точках и каналах продаж современного банка. **Система** позволяет банкам динамично расширять ассортимент сервисов и способы обслуживания клиентов, тем самым реализовать концепцию «финансового супермаркета», ориентируясь на потребности и пожелания клиентов.

Архитектура **Системы** представлена на следующей схеме:



**Система** является единым фронт-офисным решением, работать с которым могут как внешние, так и внутренние пользователи, такие как:

- **Внутренний пользователь Банка:** клиентский менеджер, сотрудник бэк-офиса или любого другого подразделения Банка;
- **Клиент Банка;**
- **B2B Контрагент:** внешний агент, представитель компании-партнера, прочий контрагент;
- **Посетитель,** любой человек, который не является клиентом Банка.

Обращение к **Системе** производится посредством любого из **каналов доступа** к сервисам **Системы**, как традиционных, так и новых каналов. Любое обращение к системе транслируется на **презентационный слой Системы:** логически выделенный



слой пользовательских интерфейсов – через которые пользователь может управлять **Системой**: давать команды на выполнение операций и запрашивать информацию.

Для обработки пользовательских команд используется **слой бизнес-логики**, компоненты которого производят обработку пользовательских запросов, поддерживают взаимодействие с пользователем в режиме диалога, управляют процессами взаимодействия с пользователем и управляют объектами **Системы**.

Компоненты **Платформы** состоят из системных конструкторов, позволяющих настраивать пользовательские интерфейсы и бизнес-логику, включая настройки продуктов, бизнес-процессов, экранных форм, модели данных и др.

Основные принципы, на которых построена система **Системы**:

- **Современная трехзвенная архитектура, работа в любом браузере;**

Система построена по принципу «Тонкого клиента», не требует установки на компьютер пользователя и работает в любом современном браузере, в том числе и на мобильных платформах.

- **Операционный CRM;**

Предоставляет возможности для работы с клиентами при продаже и обслуживании банковских продуктов, не требуя внедрения специализированной CRM-платформы.

- **Единое окно;**

Возможность обслуживания клиентов с удобным пользовательским интерфейсом, который обеспечивает легкий доступ к необходимой информации о клиенте. При необходимости **Система** может выступать в качестве интерфейсной «надстройки» для других систем Банка.

- **Оmnikanальность;**

Возможность предоставления услуг клиенту через различные каналы, предполагает сквозную работу всех бизнес-процессов независимо от канала, и бесшовное продолжение обслуживания при переходе клиента из одного канала в другой.

- **Богатая банковская функциональность «из коробки»;**

Включает в себя широкий набор готовых функциональных модулей для построения процесса продажи и обслуживания финансовых продуктов.

- **Возможность расширения функциональности без доработок программного кода;**

Еще никогда доработка функциональности фронтального решения и вывод на рынок новых продуктов не были такими простыми. Благодаря решению BPM и набору платформенных конструкторов **Системы**, Банк может делать это силами бизнес-пользователей без



необходимости доработки программного кода.

- **Широкие возможности по интеграции;**

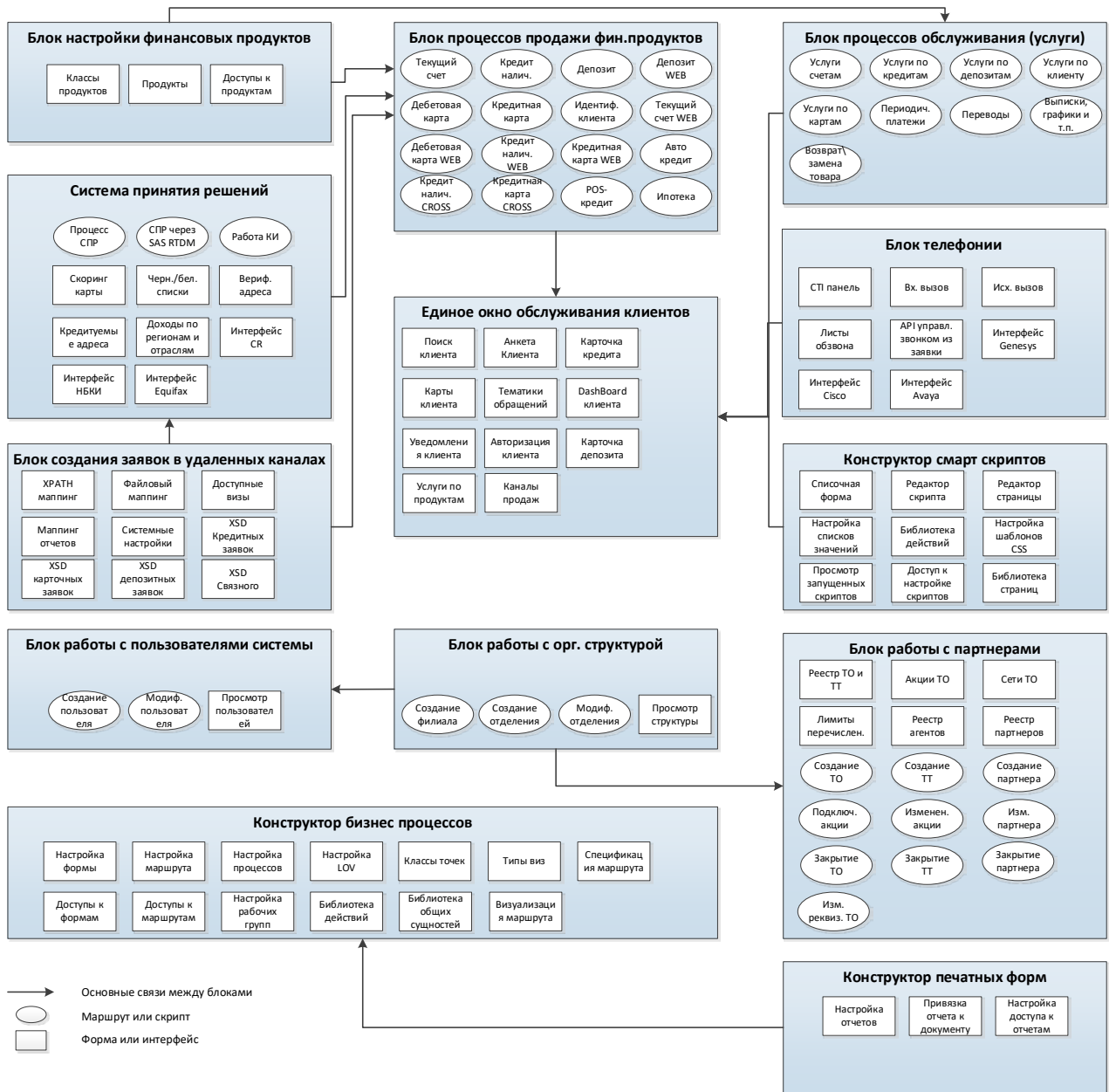
Интеграция с внешними системами возможна как посредством шины, так и точно, в синхронном и асинхронном режиме, с использованием Web-сервисов, файлового обмена, базы данных.

## 2. Обзор возможностей Системы

Единая Фронтальная Система **Front Desk FXL** включает в себя:

- **Конструктор BPM**, позволяющий выстраивать любые бизнес-процессы взаимодействия с клиентом силами банка;
- **Подсистему управления продуктами – Product Engine**, позволяющую управлять единым продуктовым каталогом, создавать, модифицировать и блокировать банковские продукты, управлять внутренними процессами продуктовой фабрики, а также процессами продажи и обслуживания клиентов;
- **Фронт-офис продаж и обслуживания**, позволяющий автоматизировать потоковые процессы согласования заявок на продажу и обслуживание финансовых продуктов;
- **Операционный CRM и Единое окно** – простой, интуитивно понятный пользовательский интерфейс, построенный по принципу «единого окна»;
- **Подсистему автоматизации контакт-центра**, имеющую штатные шлюзы для интеграции с приложениями автоматизации call-центра от ведущих поставщиков: Genesys, Avaya;
- **Подсистему принятия решения**, осуществляющую кредитный скоринг потенциальных или действующих заемщиков;
- **Блок управления взысканием (collection)**, включающий в себя задачи, рассылки, списки обзвона, контроль работы коллекторов;
- **Модуль по управлению лимитами** - система, позволяющая централизованно управлять многоуровневым каталогом кредитных, торговых и иных лимитов, централизованно управлять процессами по управлению лимитами, производить централизованный мониторинг и контроль утилизации лимитов;
- **Блок управления взаимоотношениями с партнерами (PRM)**, автоматизирующий процессы ведения партнерской и агентской сети, реестры партнеров, систему вознаграждений.






## 2.2 Единое окно и операционный CRM

Подсистема предоставляет сотрудникам банка единый интерфейс и позволяет производить все возможные операции по обслуживанию клиентов. Данный подход не требует от оператора знания нормативных актов и сложных инструкций для выполнения операций по банковскому обслуживанию клиента. Пользователь работает в пошаговом режиме, что упрощает работу, ускоряет обслуживание клиентов и способствует сокращению операционных расходов.

Подсистема организует процесс контакта с клиентом по максимально возможному числу направлений: звонок, электронная почта, почтовые отправления, социальные сети.

Осуществляется поддержка тематик разговоров с клиентом, истории контактов, планирование контактов, персональные и общие предложения, поздравления и т.д. Подсистема предоставляет возможность настройки внешнего вида интерфейса и параметров доступа. Также возможна работа с клиентскими продуктами, обслуживание которых осуществляют другие информационные системы.



Единое окно – это набор экранных форм, обеспечивающий полный цикл обслуживания клиента сотрудником финансовой организации. Включает следующие функциональные формы:

- **Форма поиска клиента** – поиск клиента по паспортным данным, мобильному телефону, адресу, номеру договора или номеру карты;
- **Авторизация клиента** – запрос авторизационной информации по клиенту (секретное слово, цифровой код доступа, разовый пароль, IVR, скан-копия паспорта) для получения оператором доступа к персональной информации клиента;
- **Dashboard клиента** – полная история обращений, информация об активных и архивных продуктах, финансовые операции по договорам с ссылками на карточки соответствующих сущностей (заявок, договоров, карт);
- **Форма работы с обращением** – выбор тематик разговора, запуск сценариев диалога с клиентом, возможность оставлять комментарии к темам, ссылки на базу знаний, информация о контакте, история контакта;
- **Механизм уведомлений для клиента** – отображение уведомлений для клиента о предложениях, просрочках, поздравлениях и т.п. с возможностью перехода к карточке связанной сущности;
- **Карточка кредитного договора** – просмотр подробной информации о кредитном договоре: график погашения, заключительное требование, баланс на счетах, операции, услуги. Возможность запуска новых услуг;
- **Просмотр банковских карт** – просмотр информации по всем банковским картам клиента, просмотр операций по картам, подключение услуг.

## 2.3 Управление продуктовым каталогом

Подсистема позволяет настраивать произвольный набор финансовых продуктов и их параметров. Функциональность обеспечивается следующими возможностями:


- Настройка классов финансовых продуктов – настройка основных классов финансовых продуктов Банка, связь продуктов с модулями бэк-офисной системы. Настройка базовых параметров, которые будут наследоваться в продукты, создаваемые на классе;
- Настройка финансовых продуктов – настройка фронтальной части финансовых продуктов и связь с бэк-офисной частью. Установка индивидуальных параметров продукта, привязка продукта к структуре Банка, категории товара, типа торговой точки и др;
- Настройка доступов к продуктам – определяет доступ профилей пользователей к редактированию продуктов.

## 2.4 Фронт-офис продаж и обслуживания банковских продуктов

Модуль предназначен для автоматизации процесса сбора информации, подачи и рассмотрения пакета документов, предоставляемого клиентом для приобретения или использования уже приобретенного банковского продукта.

Подсистема позволяет автоматизировать процессы обработки заявок и осуществлять контроль их жизненного цикла. Заявка – это общий контейнер экранных форм, файлов с документами, акцептов, комментариев, результатов процедур обработки, принятых решений и





т. д., которые относятся к конкретному клиентскому или пользовательскому запросу на предоставление продукта или услуги.

Бизнес-процесс прохождения заявки может быть настроен под любой банковский продукт или группу продуктов с произвольным количеством стадий. На каждом этапе с заявкой работают пользователи в рамках, настроенных для них, прав доступа. Каждая виза ставится определенным бизнес-пользователем, ответственным за конкретный этап рассмотрения заявки.


Заявки представляют собой гибко настраиваемый в зависимости от запрашиваемого продукта бизнес-процесс, включающий в себя пакет исходных данных и путь прохождения заявки. Форма и содержание каждого документа настраиваются с помощью интуитивно понятного конструктора форм, в котором задается взаимное расположение, группировка полей, их видимость, возможность редактирования и обязательность.

В процессе согласования заявки в подсистеме предусмотрена настройка этапов принятия решения, включая один или несколько этапов скоринга. Поддерживается возможность полностью автоматического принятия решения и полуавтоматического с классическим разделением заявок на «черную», «серую» и «белую» зоны.

Использование модуля позволяет отказаться от бумажного документооборота и значительно сократить время вывода на рынок новых продуктов, полностью контролировать и управлять процессом оформления и рассмотрения заявок, получать информацию об эффективности работы инспекторов, агентов, операционистов или подразделения финансовой организации в целом.

Набор базовых бизнес процессов для продажи финансовых продуктов:

- **Кредиты наличными в отделениях** – калькулятор параметров кредита с возможностью подключения страховки, анкета клиента, процедура идентификация клиента, вызов СПР, печать документов для подписания, заключение договора с выдачей средств на карту или на текущий счет;
- **Кредитная карта в отделениях** – калькулятор параметров кредита с возможностью подключения страховки, анкета клиента, процедура идентификация клиента, вызов СПР, печать документов для подписания, заключение договора с выдачей средств на карту или на текущий счет;
- **Потребительский кредит (POS)** – калькулятор параметров кредита с возможностью подключения страховки, анкета клиента, процедура идентификация клиента, вызов СПР, печать документов для подписания, заключение договора с выдачей средств на карту или на текущий счет. Контроль корректности анкетных данных для осуществления взаиморасчетов с ТО;
- **WEB-заявка на кэш кредит** – продажа кэш кредита через интерфейс внешней системы, взаимодействие с ней осуществляется посредством онлайн интерфейса. Функционально процесс идентичен процессу продажи кредита наличными в отделениях. Дополнительно проводятся проверки корректности всех значимых входящих данных;
- **WEB-заявка на кредитную карту** – продажа кредитной карты через интерфейс внешней системы, взаимодействие с ней осуществляется посредством онлайн интерфейса. Функционально процесс идентичен процессу продажи кредитной карты в отделениях. Дополнительно проводятся проверки корректности всех значимых входящих данных.



Все процессы включают возможность:

- Отправки произвольных СМС уведомлений клиенту (например, о принятии решения и кода доступа в личный кабинет при заключении договора);
- Отправки произвольных e-mail уведомлений клиентам или группам пользователей
- Формирования альтернативного предложения (down sale);
- Формирования встречного предложения (up sale, кроме POS кредита);
- Приложения фотографий и сканов документов;
- Продажи страховых продуктов и других cross продаж.

### 2.4.1 Источники заявок и возможности заполнения данных

**Система** позволяет получать данные для создания заявки из разных источников:

- Заявка может создаваться в подразделении Банка. В этом случае данные вносятся пользователем в поля экранных форм (*Пример:* анкета заемщика) по правилам конкретного бизнес-процесса.  
В процессе можно настроить поиск и идентификацию клиента по основным данным и, в случае существующего клиента, дозаполнение анкеты данными из **Системы**. Возможно автоматическое заполнение заявки с использованием системы сканирования и распознавание документов;
- Форма создания заявки может быть вынесена на web-сайт Банка для заполнения клиентами;
- Данные заявки могут быть заполнены на стороне брокера или партнера, переданы в **Систему** в согласованном формате;
- Данные заявки могут быть автоматически заполнены на основании других заявок клиента.

### 2.4.2 Доступ к созданию заявки

Для каждого процесса **Система** позволяет настраивать различные правила доступа к созданию заявок:

- Доступ по организационной структуре Банка – возможность создания заявок по конкретному процессу может предоставляться всем или только выбранным подразделениям Банка;
- Доступ по профилю – заявки смогут создавать только пользователи с определенными профилями (можно указать разные профили для разных подразделений).

**Система** позволяет настраивать различные проверки и ограничения при создании заявок:

- Проверка статуса пользователя или подразделения Банка;
- Проверка статуса агента, торговой точки, партнера или брокера;
- Проверка уровня риска агента, торговой точки, партнера или брокера;
- Проверка данных заявки, поступающих от партнера, на полноту и соответствие настроенным правилам валидации данных.

### 2.4.3 Дополнительные проверки клиентских данных заявки

В каждом процессе может быть настроен свой набор проверок клиентских данных:

- Подтверждение номера мобильного телефона путем отправки sms-сообщения;
- Подтверждение адреса электронной почты путем отправки сообщения;
- Проверка по справочнику недействительных паспортов;
- Проверка по внутрибанковским спискам, загруженным в **Систему**.

### 2.4.4 Распределение заявок по пользователям и

## подразделениям

Система позволяет настраивать ручную передачу заявки на обработку в другое подразделение Банка или назначение ответственного по заявке.

Кроме того, в процесс обработки могут включаться процедуры автоматической отправки заявки на рассмотрение какому-либо свободному пользователю из группы.

### 2.4.5 Хранение и поиск информации по заявке

Заявка постоянно хранится в Системе на каком-либо этапе процесса обработки и в статусе, соответствующем этому этапу.

В специальной форме пользовательского интерфейса Системы отображается весь список заявок, к которым конкретный пользователь имеет доступ. Форма предоставляет возможности расширенного поиска и просмотра детальной информации по заявке.

Отбор и сортировка доступных заявок может производиться:

- По дате и времени создания заявки;
- По процессу;
- По этапу процесса обработки;
- По статусу заявки.

Для поиска конкретной заявки можно использовать:

- Уникальный номер заявки;
- Номер созданного договора (если договор создан);
- Данные клиента (ФИО, серия и номер документа).

При обращении к заявке доступен весь набор связанной с заявкой информации (в соответствии с доступом конкретного пользователя):

- Экранные формы с заполненными данными;
- Приложенные фотографии и скан-копии документов;
- История заполнения/изменения данных в конкретных экранных формах;
- История согласования заявки (история переходов по этапам процесса, акцепты и комментарии пользователей, принимавших решения по заявке, с указанием даты и времени акцептов и переходов);
- История обработки данных заявки настроенными в процессе процедурами.

### 2.4.6 Сценарии диалога

Система поддерживает работу с библиотекой сценариев диалога, настроенных для различных целей (например, опрос клиентов, информирование о продуктах, кросс-продажи и т.д.).

Сценарий может быть связан с тематикой обращения – в этом случае он автоматически активируется при выборе данной тематики при контакте с клиентом.

Вызов сценария может быть включен в маршрут заявки или, наоборот, на определенном этапе сценария может стартовать заявка определенного типа.

Система позволяет настраивать сценарии разговора с клиентом в визуальном редакторе.

Система поддерживает работу с настраиваемым деревом тематик, которые используются для стандартизации работы с обращениями клиентов. Система позволяет включать в тематику вспомогательные материалы: сценарий диалога, ссылки на различные ресурсы (базу знаний), файлы с нормативными и иными документами.

### 2.4.7 Формирование целевых предложений по

## дополнительным продуктам и услугам

В **Системе** реализованы возможности настройке целевых предложений по дополнительным продуктам и услугам.

**On-line предложение дополнительных услуг.** Система позволяет настроить в процессе обработки заявки автоматический анализ введенных данных, по результатам которого (а также с учетом параметров выбранного продукта) в режиме on-line могут формироваться предложения по дополнительным продуктам и услугам.

**Кросс-продажи.** В **Системе** можно настроить процессы кросс – продажи продуктов и услуг. В этом случае на основании отбора по определенным параметрам может формироваться пул клиентов и необходимые параметры предложения, на основании которых в **Системе** автоматически создаются заявки определенного вида.

Далее заявка может включаться в кампанию по обзвону клиентов или автоматически подниматься при обращении к данным клиента при визите клиента в Банк.

## 2.5 Контакт-центр

Подсистема, автоматизирующая технологический процесс работы с клиентами в контакт-центре, обеспечивает маршрутизацию обращений клиентов, организацию очереди обработки входящих и исходящих обращений. Решение организует процесс контакта с клиентом по максимально возможному числу направлений: звонок, электронная почта, почтовые отправления, социальные сети.


Подсистема имеет встроенную поддержку настраиваемых сценариев диалога с клиентом. Поддерживается обработка как входящих вызовов (inbound), так и работа с кампаниями по обзвону клиентов (outbound). При входящем вызове с номера, имеющегося в базе данных, автоматически открывается карточка этого клиента и загружается история обращений.

**Система** позволяет управлять листами обзвона (загружать, запускать, останавливать работу по листу). При обработке звонка оператором отображается настроенный сценарий диалога с клиентом. Оператор при общении с клиентом может оставлять комментарии. Поддерживается интеграция с системами голосового меню (IVR) для снижения нагрузки на операторов контакт-центра банка. Модуль имеет штатные шлюзы для интеграции с приложениями автоматизации call-центра от ведущих поставщиков: Genesys, Avaya.

Блок телефонии обеспечивает работу с системами телефонии. Содержит следующие возможности:

- **СТІ панель для оператора** – обработка inbound/outbound звонков. Для outbound звонков может быть автоматически поднята карточка связанной с кампанией сущности (сценарий диалога, заявка, карточка договора);
- **Интерфейсный API** – обеспечивает взаимодействие с системой телефонии на базе общего SDK;
- **Форма управления листами обзвона** – отображает загруженные из хранилища списки обзвона по клиентам в рамках кампаний. Возможность старта и приостановки обзвона, удаления списка. Кампании и рабочие группы операторов настраиваются на стороне системы телефонии.

## 2.6 Система принятия кредитного решения (СПКР)



Система выполняет автоматическую проверку заемщиков по скоринговым правилам, установленным подразделением контроля кредитных рисков, содержит предварительно настроенный набор правил проверки заемщиков, которые могут быть легко модифицированы.

Автоматизированы этапы проверки заемщика:

- По спискам террористов, недействительных документов, «черным» и «белым» спискам заемщиков, внешним базам клиентов;
- Пре-скоринг — первичные правила отсекающие по анкетным данным заемщика (пол, возраст, гражданство, адреса и т.п.);
- По данным БКИ. Реализованы интерфейсы обмена данными с основными бюро кредитных историй, а также с CreditRegistry. Подсистема позволяет проводить анализ полученных данных;
- По скоринговым картам. Выполняется анализ анкетных данных заемщика и информации, полученной из внешних источников по преднастроенным или загруженным в систему скоринговым картам. Имеется встроенный графический интерфейс для настройки и управления картами;
- Проверка кредитным инспектором. С использованием специализированного интерфейса кредитный инспектор имеет возможность получить развернутую информацию о заемщике и запрошенном кредите, имеющимся у заемщика продуктам и связанных с ним лицах. Возможна организация виртуального кредитного комитета и различных режимов голосования;
- Пост-скоринг — расчет кредитной нагрузки клиента и анализ ее соответствия параметрам запрошенного продукта.

Подсистема содержит специализированный профиль пользователя для работы подразделения контроля рисков, который позволяет настраивать и проверять кредитные стратегии, создавать и модифицировать скоринговые карты, настраивать справочники кредитруемых географических областей («коллекторских кругов»), управлять списками заемщиков, устанавливать уровни риска для отделений банка или точек партнеров, получать необходимую оперативную отчетность.

В **Системе** возможна настройка собственного процесса принятия решения или интеграция с внешней СПКР.

### 2.6.1 Базовый шаблон СПКР

В **Системе** настроен базовый процесс принятия решения, который включает в себя:

- Проверку по базам недействительных паспортов;
- Проверку по черным и белым спискам;
- Проверку уровней риска адреса клиента, точки продажи, агента;
- Проверку ограничений по продукту;
- Проверку текущей просрочки в Банке;
- Запрос и обработку информации из БКИ/Credit Registry;
- Расчет предельной нагрузки клиента.

Базовый процесс может быть доработан в соответствии с требованиями Банка, в том числе в него могут быть включены другие запросы во внешние кредитные бюро и анализ кредитной истории в Банке.

### 2.6.2 Формы кредитного инспектора (андеррайтера)

В рамках базовой СПКР для кредитного инспектора в **Системе** предусмотрены следующие



возможности:

- Просмотр полной информации по заявке;
- Просмотр приложенных к заявке файлов;
- Поиск связанных с клиентом лиц по различным параметрам;
- Корректировка запрошенного ежемесячного платежа по кредиту;
- Звонки по имеющимся телефонам клиента;
- Возможность отправки заявки на доработку агенту с указанием комментария;
- Принятие решения по заявке.

### 2.6.3 Настройка скоринговых карт

В **Системе** возможна настройка произвольного количества скоринговых карт, которые представляют собой систему баллов, присвоенных значениям различных параметров заявки (параметрам анкеты заемщика и любым другим параметрам).

### 2.6.4 Управление черными и белыми списками заемщиков

**Система** поддерживает ведение внутрибанковских черных и белых списков клиентов и документов. Есть возможность добавлять записи в список автоматически по результатам работы андеррайтера или системы принятия решения.

### 2.6.5 Возможности верификации адресов

В **Системе** возможна ручная верификация (подтверждение) адресов, для которых не нашлось соответствия в едином классификаторе (ЖЛАДР, ФИАС). Верифицированный адрес добавляется в качестве расширения классификатора.

### 2.6.6 Настройка уровней риска адресов (коллекторские круги)

При помощи специального интерфейса можно устанавливать уровни риска для элементов классификатора адресов для последующего анализа в СПКР.

### 2.6.7 Справочник доходов по регионам и отраслям

**Система** поддерживает ведение внутрибанковского справочника доходов по отраслям и регионам, который используется для эмпирического расчета кредитной нагрузки на клиента.

## 2.7 Управление лимитами

Лимит - Количественный показатель, исчисляемый в валюте. Означает ограничение сверху на сумму задолженности, устанавливаемое и контролируемое Банком на определенный срок по имеющему бизнес-смысл признаку или признакам группировки в целях управления рисками.

Подсистема предоставляет следующие функции:

- Формирование и редактирование каталога лимитов в разрезе уровней и видов кредитных и торговых лимитов для корпоративных клиентов;
- Отражение информации об установленных лимитах на корпоративных клиентах (виды лимитов, суммы, сроки инициации сделок в рамках лимитов, допустимые валюты в рамках лимита, допустимые продукты, допустимый перечень клиентов в рамках лимита, допустимые виды обеспечения, реквизиты решения об утверждении лимита);
- Выполнение сотрудниками проверки (pre-checking) в **Системе** на этапе инициирования совершения сделки;



- Резервирование лимита под будущую сделку, возможность контроля лимитов в режиме On-line;
- Ежедневное обновление информации об использовании лимитов на основании данных бэк-офисных и учетных систем Банка, загрузка и обновление утилизации лимитов в **Системе**;
- Обработка сделок дочерних банков и филиалов в части централизованных лимитов;
- Подготовка отчетности об использовании лимитов.

## 2.8 Управление партнерами

Подсистема поддерживает ведение реестров партнеров - торговых организаций (ТО) и торговых точек (ТТ), брокеров и других партнеров.

В Системе настроены базовые процессы для работы с партнерами:

- Регистрация партнера и создание договора;
- Подключение определенного списка продуктов и определение условий взаиморасчетов
- Регистрация торговых точек;
- Процессы обслуживания (изменения условий договора и списка продуктов, уровня риска, статуса).

Функционал управления партнерскими сетями позволяет автоматизировать весь цикл взаимодействия с партнерской сетью от ведения переговоров до проведения взаиморасчетов по заключенным договорам.

### 2.8.1 Кабинет партнера

Пользовательский интерфейс для сотрудников партнера, позволяющий получить доступ к информации о текущих продажах, получить и согласовать реестры проданных договоров и сформировать необходимые отчетные формы.

Доступ к информации настраивается в соответствии с привязкой агента к сети партнера или банковской организационной структуре.

### 2.8.2 Ведение партнерской сети

Функционал позволяет создавать и модифицировать элементы сети: создавать новые сети партнеров (торговые организации, страховые компании, брокеры и иные партнерские организации), привязывать к ним торговые точки и агентов, устанавливать лимиты доверительного перечисления и иные параметры финансовых расчетов с партнером.

В системе сконфигурированы базовые бизнес процессы по управлению элементами сети. Эти процессы могут быть легко модифицированы банком с использованием встроенного в систему конструктора бизнес процессов.

В базовую поставку включены следующие процессы:

- **Процесс создания нового ТО** – учет переговоров с партнером о заключении договора, заведение полной информации ЮЛ, прикрепление необходимых файлов с уставными документами и т.п., проверка или получение данных из ЕГРЮЛ, проверка СБ, создание счетов, формирование печатной формы договора, автоматическая привязка продуктов (акций) по настройкам сети, создание ЮЛ в АБС, регистрация пользователей системы для доступа в кабинет партнера и т.п.;
- **Заккрытие ТО** – проверка завершения взаиморасчетов, согласование с ответственными подразделениями, формирование и печать доп. соглашения, приложение подписанной скан-копии, закрытие договора в АБС;
- **Заявка на подключение ТТ** – ввод параметров точки, согласование заинтересованных подразделений, проверка СБ, создание связанных с точкой пользователей в системе.
- **Отключение ТТ** – согласование заинтересованных подразделений, закрытие точки, выполнение необходимых проверок;

- **Дополнение\изменение акции для ТО** – заполнение параметров акции, согласование ответственных подразделений, формирование и подписание с партнером доп. соглашения, приложение скан-копии, привязка акции в системе;
- **Изменение реквизитов партнера** – изменение реквизитов в карточке партнера, согласование ответственных подразделений, формирование дополнительного соглашения, приложение скан-копии;
- Создание агента – заведение параметров агента, выбор роли, проверка СБ, обучение, оформление HR (передача данных в систему учета кадров), создание пользователей в системах (в том числе и через AD), раздача необходимых прав доступа;

В системе гибко настраивается связь структуры сети партнера и банковской сети для ограничения доступа к информации о партнере в зависимости от его географической привязки.

### 2.8.3 Реестр партнеров

Форма, при помощи которой осуществляется просмотр существующих торговых организаций и связанных с ними торговых точек. Запуск процессов по управлению партнерами, ТО, ТТ, акциями. Просмотр карточки ТО или ТТ с подробной информацией, ведение истории изменения.

### 2.8.4 Реестр агентов

Форма позволяет запускать процесс создания нового агента, просматривать информацию по существующим агентам. Форма также позволяет привязывать агентов к торговым точкам.

### 2.8.5 Каталог продуктов и акций

Позволяет заводить или получать из внешней системы информацию о финансовых продуктах Банка, настраивать условия финансовых расчетов с партнером по продаваемым продуктам (бонусы, скидки, вознаграждение агента и т.п.).

### 2.8.6 Конструктор процессов (BPMS)

Позволяет настраивать и модифицировать бизнес процессы, которые используются при работе с партнерской сетью. Также настраиваются экранные формы, с которыми работают пользователи.

Позволяет настраивать печатные формы договоров, дополнительных соглашений, заявлений, отчетов, актов приема-передачи, реестров взаиморасчетов и т.п. при помощи визуального редактора. Для формирования отчетов используется технология Oracle BI Publisher. Настроенные печатные формы и отчеты привязываются к этапам бизнес процессов или выводятся в кабинете партнера.


### 2.8.7 Формирование актов приема передачи

Позволяет вести учет сформированных у агента клиентских досье, включение их в состав единой описи (в том числе с использованием сканера штрих-кодов) и составление акта приема передачи. По факту приема досье в акт сумма договора разблокируется для перечисления партнеру.

В рамках этого функционала также можно вести логистику досье, формирование коробов и передачу их на выборочный контроль, а затем в архив.

## 2.9 Единое окно обслуживания клиентов

Набор экранных форм, обеспечивающий полный цикл обслуживания клиента сотрудником финансовой организации. Включает следующие функциональные формы:

- 
- ✓ **Форма поиска клиента** – поиск клиента по паспортным данным, мобильному телефону, адресу, номеру договора или номеру карты.
  - ✓ **Авторизация клиента** – запрос авторизационной информации по клиенту (секретное слово, цифровой код доступа, разовый пароль, IVR, скан-копия паспорта) для получения оператором доступа к персональной информации клиента.
  - ✓ **Dashboard клиента** – полная история обращений, информация об активных и архивных продуктах, финансовые операции по договорам со ссылками на карточки соответствующих сущностей (заявок, договоров, карт)
  - ✓ **Форма работы с обращением** – выбор тематик разговора, запуск сценариев диалога с клиентом, возможность оставлять комментарии к темам, ссылки на базу знаний, информация о контакте, история контакта.
  - ✓ **Механизм уведомлений для клиента** – отображение уведомлений для клиента о предложениях, просрочках, поздравлениях и т.п. с возможностью перехода к карточке связанной сущности.
  - ✓ **Карточка договора** – просмотр подробной информации о договорах: график погашения, заключительное требование, баланс на счетах, операции, услуги. Возможность запуска новых услуг.
  - ✓ **Просмотр банковских карт** – просмотр информации по всем банковским картам клиента, просмотр операций по картам, подключение услуг.

## 2.10 Омниканальность

Мультиканальность – это маркетинговая стратегия, которая дает возможность клиенту взаимодействовать с банком по различным каналам: офисы продаж и обслуживания, интернет-каналы, мобильные приложения, колл-центр и т.д.

Отличие омниканального подхода от мультиканального заключается в том, что мультиканальность предоставляет клиенту выбор канала обращения в банк, а омниканальность предполагает вдобавок к этому еще и сквозную работу всех бизнес-процессов независимо от канала, и бесшовное продолжение обслуживания при переходе клиента из одного канала в другой.

*Пример:* обслуживание заявки клиента может начинаться на сайте банка с ввода первичной информации, затем продолжиться в колл-центре, перейти в отделение и так далее, на каждом из этапов заявка обогащается новыми данными, сохраняя всю ранее введенную информацию и предоставляя ее сотрудникам банка, задействованным в бизнес-процессе.

В отличие от мультиканальности, принцип омниканальности позволяет клиенту не только выбрать для получения услуги наиболее удобный для него канал, но и менять каналы «на лету», получая от банка высокий уровень сервиса. В конечном итоге это формирует у клиента привычку пользоваться несколькими каналами обслуживания.

Для банка преимущества омниканального подхода в том, что качество и скорость обслуживания клиента повышается во всех каналах, а изменения в бизнес-процессах обслуживания не требуются внедрять в каждом канале в отдельности. Также снижаются требования к квалификации персонала и повышается универсальность сотрудников.

Единая Фронтальная Система **Front Desk FXL** позволяет банку легко перейти на омниканальный подход к обслуживанию клиентов

## 3. Настройка Системы

Основные настройки системы производятся средствами общесистемных конструкторов **Core System FXL. Система** предоставляет следующие возможности по параметрической настройке бизнес-логики и экранных форм (слоя представления данных):

- Общая настройка и администрирование системы;
- BPM и платформенные конструкторы:
  - Конструкторы экранных форм;
  - Конструктор печатных форм;
  - Конструктор сценариев диалога;
  - Настройка подключения скан-копий документов и изображений;
  - Мониторинг эффективности.
- Настройка продуктов;
- Настройка системы оповещения пользователей (SMS – рассылки);
- Управление доступом;
- Настройка сценариев диалога;
- Управление интеграцией с внешними системами:
  - Интеграция с каналами доступа;
  - Интеграция с банковской системой **Va-Bank FXL**;
  - Интеграция с внешними системами и сервисами.
- Настройка отчетов.

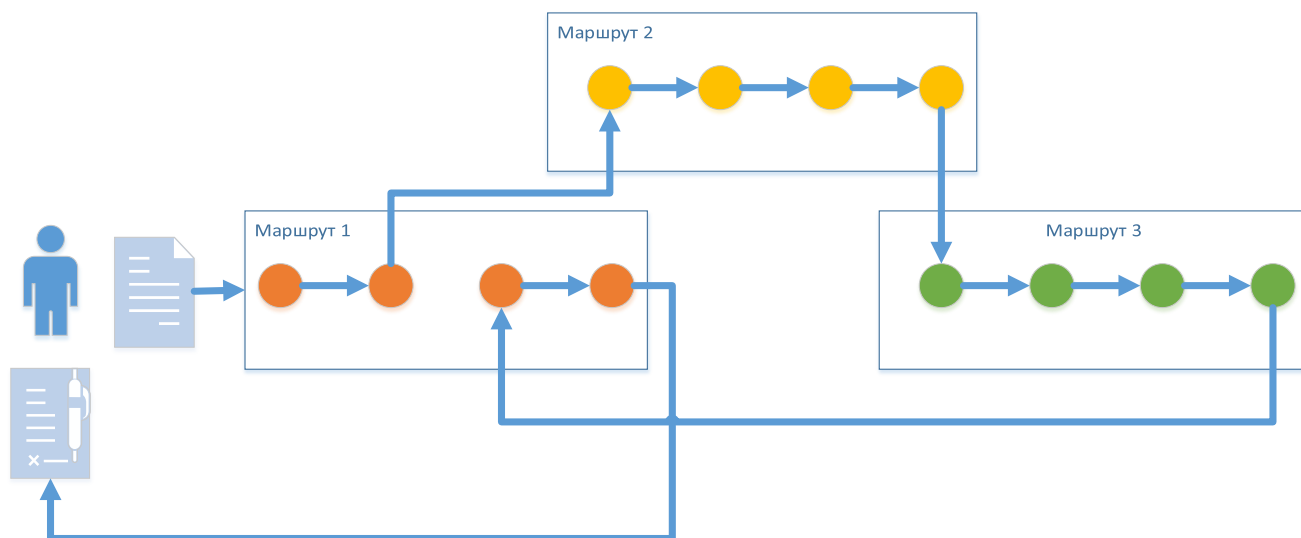
### 3.2 BPM и платформенные конструкторы

В основе работы **Системы** лежит встроенный движок BPM и платформенные конструкторы, позволяющие выполнять следующие настройки:

- Настройка экранных форм;
- Настройка маршрутов заявок;
- Настройка бизнес-процессов;
- Настройка рабочих групп пользователей;
- Доступы к настройке экранных форм;
- Доступы к настройке маршрутов;
- Выгрузка настроенного маршрута в Visio.

. **Система** обеспечивает возможность построения бизнес-процессов при помощи конструктора и позволяет составить любой бизнес-процесс из простых этапов, что существенно снижает время выполнения операций и риски операционных ошибок.

Все процессы и формы существуют не в виде программного кода, а представляют собой метаданные. При конструировании процессов и форм не требуется программирование, компиляция и имплементация. Все изменения применяются в режиме онлайн с поддержкой версииности, тестирования «Champion/Challenger» и возможности отката.



Все процессы представляют собой набор маршрутов с переходами между ними. Маршруты могут переиспользоваться в разных процессах или на разных этапах одного процесса. Логика разбиения на маршруты определяется аналитиками банка и призвана облегчить понимание бизнес-процесса.

Этапы маршрута могут содержать экранные формы, вызовы внешних систем (системы бэк-офиса, СПР, БНИ, отправка сообщений и т.д.), обращение к внутренним базам данных (НЛАДР, черные/белые списки и т.д.), обращение к скор-картам и расчеты, генерацию печатных форм и множество других вариантов, что позволяет создавать разветвленные и сложные бизнес-процессы.

Одновременно может работать неограниченное число бизнес-процессов, что позволяет обрабатывать большие объемы заявок и поддерживать одновременную работу множества пользователей.

Поддерживается экспорт процесса или его части в BPMN-нотацию (например, с целью документирования и последующего анализа).

Система позволяет настраивать произвольное количество бизнес-процессов любой сложности:

- Процессы продажи различных категорий продуктов (POS-кредит, автокредит, кредит наличными, кредитная или расчетная карта и др.);
- Процессы обслуживания (подключение/отключение страховки или других дополнительных услуг; частичное или полное досрочное погашение кредита; изменение параметров договора; услуги по картам и другие услуги, предоставляемые Банком);
- Процессы согласования и заведения партнеров (торговых организаций и торговых точек; агентов; брокеров и др.), процессы изменения договоров с партнерами
- Процессы, связанные с логистикой документов и карт;
- Другие процессы в соответствии с требованиями Банка.

Каждый процесс в **Системе** включает в себя всю совокупность настроек для обработки заявок определенного вида, на каждом этапе которого заполняются данные, обрабатываются настроенные процедуры и принимаются решения пользователями.

Для каждого этапа могут быть настроены:

- Экранные формы для заполнения/отражения данных;
- Процедуры обработки данных заявки (расчет параметров кредита, обработка клиентских данных и т.д.);



- Возможные действия (в том числе акцепты) пользователей – участников, согласования заявки и варианты переходов на следующие этапы;
- Шаблоны печатных форм документов;
- Варианты доступа пользователей к определенным этапам и действиям.

### 3.2.1 Конструктор экранных форм

**Система** предоставляет возможность настраивать экранные формы для каждого процесса обработки заявки (возможно использование одной экранной формы для нескольких процессов).

Экранные формы связываются с определенными этапами процесса и являются контейнерами для хранения различных данных заявки в виде значений атрибутов или приложенных файлов. Структура данных автоматически формируется при создании формы. Доступ к этим данным возможен из других этапов бизнес-процесса.

В соответствии с требованиями конкретного бизнес-процесса в экранной форме настраиваются:

- Набор полей для ввода данных (возможны текстовые, числовые поля, выбор из списка значений, check-box);
- Правила валидации вводимых значений (проверка на допустимость определенных букв, цифр, знаков, предельные значения);
- Правила видимости, доступности и обязательности полей (в том числе зависимость от значений других полей, от процесса или этапов процесса);
- Правила автозаполнения полей (для расчета значений допускается использование выражений и функций);
- Значения полей «по умолчанию»;
- Специальные формы для заполнения адресов по КЛАДР (при вводе данных возможен выбор из КЛАДР, автоматически устанавливается признак сбора адреса (по КЛАДР или нет).

Поддерживается настраиваемое автоматическое сохранение данных при переходе между формами или даже частями одной формы.

### 3.2.2 Конструктор печатных форм

**Система** предоставляет инструменты по настройке различных видов печатных форм с использованием BI Publisher.

Настроенные печатные формы (договор, анкета, заявление, график погашения и т.д.) могут быть включены в соответствующие процессы продаж и обслуживания.

**Система** позволяет настроить доступ к определенным печатным формам на различных этапах процесса и в определенных экранных формах.

**Система** позволяет вносить изменения в настройки существующих печатных форм.

В конкретной заявке печатная форма документа будет формироваться в той версии, которая является актуальной на момент формирования. В том числе возможна повторная печать документов после изменения настроек печатной формы.

### 3.2.3 Конструктор сценариев диалога

**Система** позволяет предоставить сотрудникам, которые ведут общение с клиентами, удобные сценарии, содержащие скрипты для общения, сгруппированные по тематикам. Сотрудник выбирает тематику обращения клиента и получает на экране набор подсказок с вариантами ответа клиента. В зависимости от выбранного ответа, сотрудник получает следующую подсказку. Сценарии диалога значительно облегчают работу с клиентами, снижают время,





требуемое на обучение сотрудников.

Наличие платформенного конструктора сценариев диалога позволяет заранее описать для сотрудников все возможные варианты общения с клиентом и оперативно вносить изменения в сценарии (например, при появлении новых продуктов).

### 3.2.4 Скан-копии документов и фотографии

**Система** позволяет настраивать специальные типы экранных форм, которые предназначены для загрузки файлов, в том числе:

- Скан копий документов;
- Фотографий;
- Отпечатков пальцев.

При заполнении заявки существует возможность загрузки изображения, полученного с web-камеры, сканера или биометрического оборудования. Для этого должны быть установлены драйверы соответствующих устройств.

**Система** позволяет настраивать ограничения на количество приложенных файлов и на их общий размер.

Загруженные файлы будут связаны с конкретной заявкой, они могут быть открыты на любом следующем этапе заявки (где настроен соответствующий доступ на просмотр или изменение), в том числе и при просмотре заявок в статусе «архивная», «отмененная» и любом другом статусе.

### 3.2.5 Мониторинг эффективности

На каждом этапе бизнес-процесса имеется возможность замерять длительность нахождения на том или ином этапе, сравнивать ее с целевыми показателями и в случае отклонения выполнять заданные действия (например, генерировать отчет или передавать заявку вышестоящему сотруднику). Таким образом, существует механизм мониторинга эффективности бизнес-процессов.

### 3.2.6 Возможности согласования заявки


**Система** позволяет на каждом этапе процесса настраивать для групп пользователей разные варианты принятия решения о переходе заявки на следующий этап:

- Переход по акцепту любого пользователя, имеющего соответствующий доступ;
- Переход по акцепту главного акцептора (какой-либо пользователь может быть указан как главный акцептор в группе);
- Переход по результатам голосования между разными группами пользователей (например, при одновременном согласовании заявки разными подразделениями);
- Переход по обязательному акцепту всех участников группы пользователей или по результатам голосования внутри группы (например, принятие решения кредитным комитетом).

### 3.2.7 Расчет параметров кредита, альтернативное и встречное предложение

**Система** позволяет включать в процесс обработки заявки различные процедуры расчета параметров кредита (с учетом или без учета приобретения страховки):

- Расчет полной стоимости кредита в %;

- 
- Расчет общей суммы погашения;
  - Расчет суммы ежемесячного платежа по кредиту;
  - Расчет графика погашения для разных типов кредита (классический платеж, аннуитет, шаровой платеж, обязательный минимальный платеж по кредитной карте, отложенный первый платеж);
  - Для кредитной карты возможен расчет минимальных и максимальных значений указанных параметров для случаев, когда на продукте установлены разные ставки и дополнительные комиссии для покупок и для снятия наличных.

В расчет может быть включена стоимость других дополнительных услуг Банка.

**Система** позволяет на основе рассчитанной предельной ежемесячной нагрузки клиента формировать альтернативное или встречное предложение в рамках запрошенного кредитного продукта.

- Альтернативное предложение - с целью уменьшения ежемесячного платежа до предельной ежемесячной нагрузки увеличивается запрошенный срок вплоть до максимального по продукту, затем уменьшается запрошенная сумма вплоть до минимальной по продукту;
- Встречное предложение - рассчитывается максимально возможная для клиента сумма кредита на максимально возможный срок в рамках ограничений по продукту;
- Для новой суммы и срока, выбранных клиентом в рамках альтернативного или встречного предложения, производится новый расчет параметров (ПСК, график и т.д.).

При каждом расчете необходимые параметры автоматически отражаются в полях соответствующей экранной формы заявки.

### 3.2.8 Доступ пользователей к этапам процесса обработки заявки

**Система** позволяет в рамках каждого этапа процесса настраивать разные виды доступа для групп пользователей:

- Доступ только на просмотр данных заявки;
- Доступ на изменение данных заявки (заполнение/изменение значений в полях экранных форм, загрузка/удаление файлов);
- Доступ на акцепт заявки или только на определенные виды акцепта, настроенные для данного этапа, в соответствии с которыми заявка переходит на следующий этап.

Доступ для пользователей к этапу обработки заявки может быть ограничен:

- По организационной структуре - доступ к заявке на данном этапе будут иметь только пользователи, связанные с подразделением, где создана заявка, в другом случае еще дополнительно пользователи в вышестоящих подразделениях;
- По связи с партнером или с торговой точкой - заявка, созданная в торговой точке, будет доступна на данном этапе только пользователям, связанным с торговой точкой;
- Доступ только для создателя заявки или для определенной рабочей группы.

## 3.3 Настройка продуктов

**Система** позволяет настраивать произвольный набор продуктов с различными значениями параметров (срок, ставка, размер первоначального взноса, ограничения по сумме, комиссии



и т.д.). Для продуктов возможна настройка различных схем бухгалтерского учета.

### 3.3.1 Дополнительные параметры продуктов (параметры продажи продукта)

В **Системе** можно настроить произвольное количество дополнительных параметров продукта, которые должны обрабатываться соответствующим процессом продажи.

*Пример:* ограничения по возрасту, срок действия кредитного решения, тип и количество требуемых документов, дополнительные сервисы (предоставление определенных видов страхования, предоставление банковской карты и способы ее доставки, sms-информирование и другие услуги Банка) и т.д.

Дополнительные параметры настраиваются в соответствии с потребностями конкретных бизнес-процессов Банка.

Банк может управлять процессами продаж, легко изменяя значения параметров с помощью пользовательского интерфейса **Системы**.

### 3.3.2 Управление доступом к продуктам

Для каждого продукта в **Системе** могут быть настроены следующие виды доступа:

- Доступ по процессу – продукт будет доступен только в определенных процессах;
- Доступ по организационной структуре Банка – продукт будет доступен при создании заявок во всех или только выбранных подразделениях Банка;
- Привязка продукта к определенным категориям товаров – привязка обрабатывается при формировании списка доступных продуктов в заявке на POS-кредит;
- Привязка продукта к партнеру - продукт будет доступен только при создании заявок пользователем, связанным с указанным партнером (брокером, торговой организацией, интернет-магазином).

В общем случае, настроенный в **Системе**, процесс продажи может обрабатывать произвольное количество параметров (параметры клиента, параметры торговой организации или товара, параметры продукта), и в соответствии с этими параметрами формировать в каждой конкретной заявке свой список доступных продуктов.

### 3.3.3 Интеграция со страховыми продуктами

**Система** поддерживает работу с несколькими страховыми компаниями. Для каждой из них может быть настроен свой набор страховых продуктов (по видам страхования) с разными тарифами.

**Система** поддерживает разные способы уплаты страховых взносов:

- % от задолженности с возможностью указания верхнего и нижнего порогов;
- % от кредитного лимита с возможностью указания верхнего и нижнего порогов;
- Фиксированная сумма.

**Система** позволяет настроить зависимость взимания страховых взносов от наличия определенного типа долга (основной долг, просрочка и др.).

## 3.4 Настройка уведомлений

**Система** позволяет на любом этапе процесса обработки заявки настроить отправку sms-



сообщения клиенту на его мобильный телефон или сообщения на электронную почту.

В **Системе** можно настроить шаблоны различных текстов сообщений с учетом динамического включения в текст данных клиента (например, имя и отчество), данных заявки (например, одобренной суммы даты, номера договора и др.)

## 3.5 Управление доступом

В Системе реализована ролевая модель предоставления прав доступа к формам пользовательского интерфейса, к созданию заявок, к настройке параметров продуктов. Все действия пользователей в Системе логируются. (ДОБАВИТЬ ИЛИ СОСЛАТЬСЯ НА CORE SYSTEM)

### 3.5.1 Пользователи – агенты, связанные с партнерской сетью

Система поддерживает ведение реестра агентов с возможностью изменения статуса агента, блокировки, установки уровня риска, связки с определенной торговой точкой/ партнером. В Системе настроен базовый процесс регистрации агента, который включает необходимые этапы согласования, регистрацию пользователя с определенной ролью, включение в рабочие группы, участвующие в обработке заявок определенного вида.