

От Excel к автоматизированной системе за 4 месяца: автоматизация процесса выдачи ипотечного кредита для ТОП-5 банка РФ

В 2017 году в ТОП-5 банке РФ стартовал крупный проект по автоматизации выдачи ипотеки. Вместе с **ЛАНИТ - Би Пи Эм** компания прошла путь от создания MVP к эффективной системе работы с ипотечными сделками на всех этапах.

Проблема бизнеса

На момент начала проекта все операции, связанные с ипотекой, - анализ заявок, проверка документов, формирование договоров - проводились вручную, у сотрудников не было единого информационного пространства для работы с четким контролем срока исполнения задач. Информация о работе с ипотечными клиентами хранилась на сетевых дисках, передача данных происходила по почте, все документы оформлялись сотрудниками банка вручную. При таких условиях бизнес-процессы были непрозрачными, управлять разрозненными потоками задач становилось все сложнее, высока была доля ошибок при обработке заявок и подготовке документов. Банку требовались кардинальные изменения.

Цель проекта

Перед **ЛАНИТ - Би Пи Эм** стояла масштабная цель - разработать систему, которая бы полностью автоматизировала и поддерживала процесс ипотечного кредитования.

Основные задачи на старте:

- **Проанализировать бизнес-процессы** и определить путь пользователей - сотрудников банка, которые работают с ипотечными заявками и соответствующими документами на всех этапах ипотечного кредитования.
- **Разработать единое решение** для сотрудников банка
- **Автоматизировать процесс обработки ипотечной заявки**, включающей ее фиксацию, передачу по подразделениям для согласования, расчета скоринга, комплаенс-проверку, принятие решения и формирования кредитно-обеспечительной документации с дальнейшей регистрацией и авторизацией договора.

Реализация проекта

Peга Platform принята банком в качестве целевого инструмента для автоматизации бизнес-процессов, и разработка нового приложения также велась на ней. Peга позволяет быстро автоматизировать процессы под запрос заказчика, предлагая готовый набор инструментов.

Первый этап:

- Разработка MVP - базового продукта для автоматизации процесса ипотечного кредитования.
- Анализ пути пользователя и формирование ролевой модели системы, создание гипотезы оптимальной последовательности пути работы с ипотечной заявкой от ее фиксации до оформления документов внутри банка.
- Создание архитектуры для функционирования системы. Сотрудники банка получили для работы базовое единое приложение, где отображается вся информация об ипотечных клиентах, их заявках и реализована интеграция для поиска и идентификации клиентов.

Всего за 4 месяца разработано решение, которое позволило перейти от работы в Excel и согласования документов в корпоративной почте на промышленную эксплуатацию новой системы.

Второй этап:

- Увеличена скорость обработки заявок за счет автоматизации проверок клиента и формирования кредитно-обеспечительной документации.
- Реализована интеграция со скоринговой системой банка для автоматических проверок заемщика и расчета лимитов.
- Создана автоматическая генерация печатных форм документов для всех типов недвижимости. Произведена интеграция с ESM-системой банка.

Третий этап:

Для удобства работы клиентских менеджеров и повышения качества взаимодействия с клиентами систему интегрировали с фреймворком Sales Force Automation (SFA).

- Реализовано **более 40 интеграций** с автоматизированной банковской системой, включая модули данных клиента, расчета

контроля оплаты платежей.

- Проведено **5 интеграций** со скоринговыми сервисами банка.
- Добавлена возможность выгрузки данных в DWH для формирования отчетности.
- Внедрено E-mail- и SMS-информирование клиентов.
- Реализован ролевой подход к разграничению прав доступа, который обеспечивает доступ пользователей к информации на основе типов их активностей в системе.
- В системе автоматизирован расчет срочности заявки, выполнение действий по просроченным заявкам (отправка E-mail, переназначение) и закрытие заявок в соответствии с настроенными условиями.

- Добавлена функциональность для проведения сделок с использованием электронной цифровой подписи.

Результаты

В результате проекта автоматизированы 35 пользовательских задач - все основные этапы ипотечного процесса от ввода и проверки заявки

до подготовки и проведения сделки:

- Сотрудники банка стали работать в едином интерфейсе на всем цикле обработки заявки – от ввода данных до выдачи кредита, что значительно сократило трудозатраты работников различных подразделений ипотечного управления.
- К концу 2020 года в системе обработано более **180 тыс. заявок**, из которых более 150 тыс. поступило из онлайн-каналов.

“Ипотека для банка - один из приоритетных продуктов, и в период роста направления он столкнулся с тем, что его ресурсы не успевали за ростом бизнеса – заявки обрабатывались вручную, сотрудники допускали ошибки при составлении документов.

Масштабный проект по автоматизации ипотеки полностью изменил процесс - каждая заявка обрабатывается максимально быстро, система позволяет четко отрабатывать все этапы ипотечного процесса - от всех необходимых проверок на старте до автоматической подготовки документов и формирования ипотечного счета”.

Игорь Потоцкий,
генеральный директор
ЛАНИТ – Би Пи Эм