

СИТРОНИКС Информационные Технологии — международная ИТ-компания, один из ведущих поставщиков решений, продуктов и услуг в области информационных технологий в странах СНГ и Восточной Европы. Основана в 1990 году, входит в состав ОАО «СИТРОНИКС». До 2009 г. в Украине и других странах региона компания работала под брендом «Квазар-Микро».

Компания оказывает услуги по управленческому и технологическому консалтингу, внедрению систем управления предприятием, системной интеграции, разработке программного обеспечения, дистрибуции, сервису и обучению.

СИТРОНИКС Информационные Технологии объединяет более 1300 специалистов, имеющих большой опыт работы в области информационных технологий и менеджмента. Свыше 200 специалистов обладают сертификатами международного образца, дающими право на разработку, производство и сопровождение самых сложных бизнес-систем, а также информационных и коммуникационных решений.

В число партнеров СИТРОНИКС Информационные Технологии входят многие лидеры мирового ИТ-рынка — Intel, Microsoft, IBM, Oracle, SAP, Sun Microsystems, Cisco Systems, Hewlett-Packard, Motorola, Nortel, Alcatel-Lucent и другие компании.

Компания внедряет ИТ-решения мировых лидеров и собственные разработки в таких сферах бизнеса как телекоммуникации, финансы, розничная торговля, промышленность, агропроизводство, транспорт, а также в органах государственной власти и образовании.

СИТРОНИКС Информационные Технологии

Специализированные решения для банков

Типичными задачами банка являются:

- увеличение капитализации и концентрации капитала
- создание эффективной внутрибанковской системы
- сокращение операционных и других накладных издержек
- закрепление позиций на рынке розничного кредитования
- удовлетворение текущих запросов крупных корпоративных клиентов
- закрепление позиций на рынке ипотечного кредитования
- развитие сотрудничества с негосударственными пенсионными фондами и страховыми компаниями

Острая конкуренция на рынке финансовых услуг и широкий спектр задач делают необходимым использование современных систем автоматизации всех аспектов деятельности банка: от работы с клиентами до построения системы отчетности и управления рисками. Специализированные решения для банковского сектора, предлагаемые СИТРОНИКС Информационные Технологии, позволяют:

- Иметь четкий инструментарий расчета прибыльности продуктов, бизнес-направлений, менеджеров и клиентов
- Создать эффективную систему бюджетирования и трансфертного ценообразования
- Создать комплексную систему управления рисками и ликвидностью
- Внедрить систему внутренней и внешней управленческой отчетности по стандартам МСФО
- Создать объединенную информационную базу из разных прикладных и банковских систем, в том числе и информации о клиентах
- Построить единое хранилище данных управленческой и финансовой информации
- Выделить учет и возможность оперативного доступа к информации по "розничным" клиентам
- Внедрить систему расчета рентабельности подразделений и филиалов



Поддержка принятия управленческих решений

Oracle Financial Services Applications

Управление банком на основе точной информации о доходах и расходах на наиболее детальном уровне (банковский продукт, клиент, счет, подразделение банка) и возможность прогнозирования бизнеса в будущих периодах с учетом риска

Oracle Financial Services Applications (OFSA) — банковская аналитическая система имитационного моделирования, построенная на основе дисконтированного кэш-флоу и предназначенная для поддержки принятия управленческих решений, оценки финансового состояния банка и прогнозирования. OFSA состоит из хранилища финансовых данных и ряда функциональных приложений.

бизнес-единицы организационные единицы продуктовые линии каналы клиенты





Подобный подход учитывает:

- исходное состояние банковской информации на уровне договоров (контрактов) и порожденные этими договорами транзакции в будущих периодах
- моделирование "нового бизнеса" в будущих периодах
- сценарии поведения клиентов в будущих периодах (например, предоплата)
- сценарии развития рынка в будущих периодах (например, кривая доходности)
- внеэкономические факторы (например, сезонность)

Использование OFSA позволяет банкам кардинально улучшить систему измерения эффективности подразделений организации, финансовых продуктов, клиентов, а также процессы управления рисками, бюджетирования и планирования.

Система OFSA успешно внедрена и используется в более 200 банках и страховых организациях, в том числе в сорока финансовых организациях Европы, Ближнего Востока и Африки.

Преимущества использования решения:

- снижение риска недополучения менеджментом объективной информации в нужный момент
- снижение себестоимости операций (точный расчет стоимости банковских продуктов и информация о факторах затрат)
- упрощение процесса продвижения на рынок новых продуктов (анализ прибыльности/ убыточности продуктов)
- рост доходности (управление активами/пассивами с учетом рисков на долгосрочной основе)
- увеличение доли рынка (анализ прибыльности клиентов)
- оптимизация процессов принятия решений (моделирование, многовариантный расчет "напряженного" финансового плана (бюджета)
- сокращение трудоемкости подготовки внешней отчетности
- повышение кредитного рейтинга



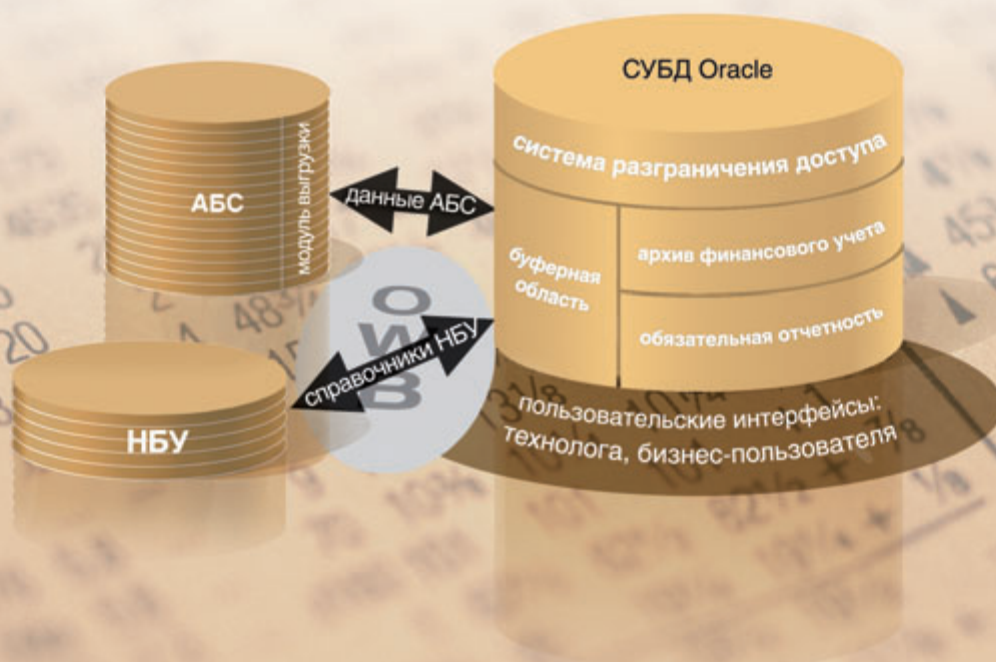
Формирование обязательной отчетности банка Модуль Regulatory Reporting – расширение OFSA

Обеспечение правильного и своевременного формирования обязательной отчетности при внедрении зарубежной АБС

Развитие бизнеса стимулирует банки внедрять зарубежные решения, которые должны служить средством генерации прибыли и снижения издержек, а также обеспечивать банку уникальные конкурентные преимущества.

Это, в первую очередь, интегрированные автоматизированные банковские системы (АБС), позволяющие реализовать модель финансового супермаркета и доступности всего спектра банковских продуктов вне зависимости от места и канала доставки. Такие системы должны обеспечить гибкость настройки для облегчения реализации новых требований банка.

Одновременно с началом эксплуатации зарубежной АБС банк должен обеспечить своевременное формирование и подачу обязательной отчетности для регуляторных органов: Национального банка Украины, налоговой администрации, Фонда гарантирования вкладов и т.д. Эти задачи решает **модуль Regulatory Reporting** – расширение OFSA, разработанный компанией СИТРОНИКС Информационные Технологии.



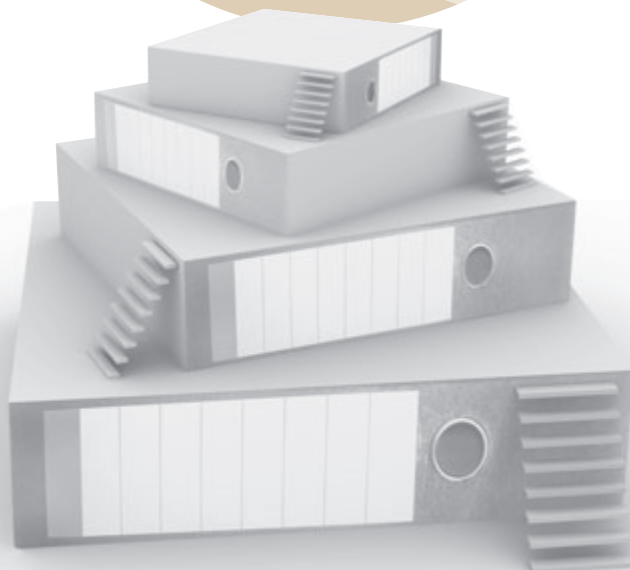


Преимущества использования решения:

- настраиваемая система сбора данных на основе Oracle Warehouse Builder
- схема данных для формирования обязательной отчетности
- подсистема расчета показателей для отчетных файлов
- интерфейсы пользователя, технолога, администратора
- экспорт данных в требуемом формате

Функции модуля:

- загрузка информации из АБС и справочников Национального банка Украины
- очистка и контроль загружаемых данных
хранение информации в схеме архива финансового учета
- разграничение доступа
- редактирование и визирование показателей
- формирование отчетных файлов (для Национального банка Украины, налоговой администрации, Фонда гарантирования вкладов)



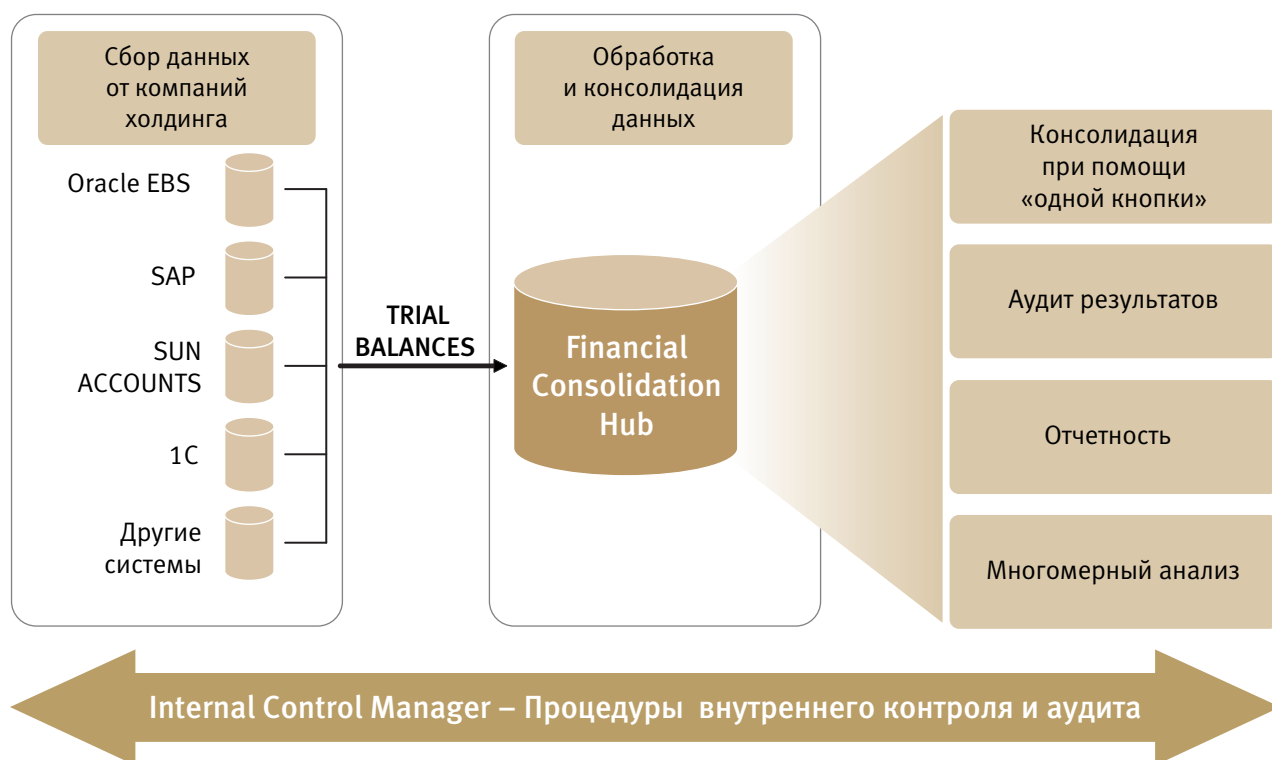
Решение для финансовой консолидации

Oracle Financial Data Hub

Повышение оперативности, качества и надежности получения отчетности банковской группы с поддержкой трансформации по МСФО

Oracle Financial Consolidation Hub (FCH) предназначен для сбора финансовых и статистических данных из различных источников, с учетом сложных зависимостей между компаниями группы, владения долями, участия в аффилированных компаниях.

Итоговые данные, подготовленные в единообразном формате, позволяют готовить консолидированную отчетность, проводить сравнительный анализ и оценивать результаты деятельности всех подразделений группы, независимо от степени сложности структуры холдинга.





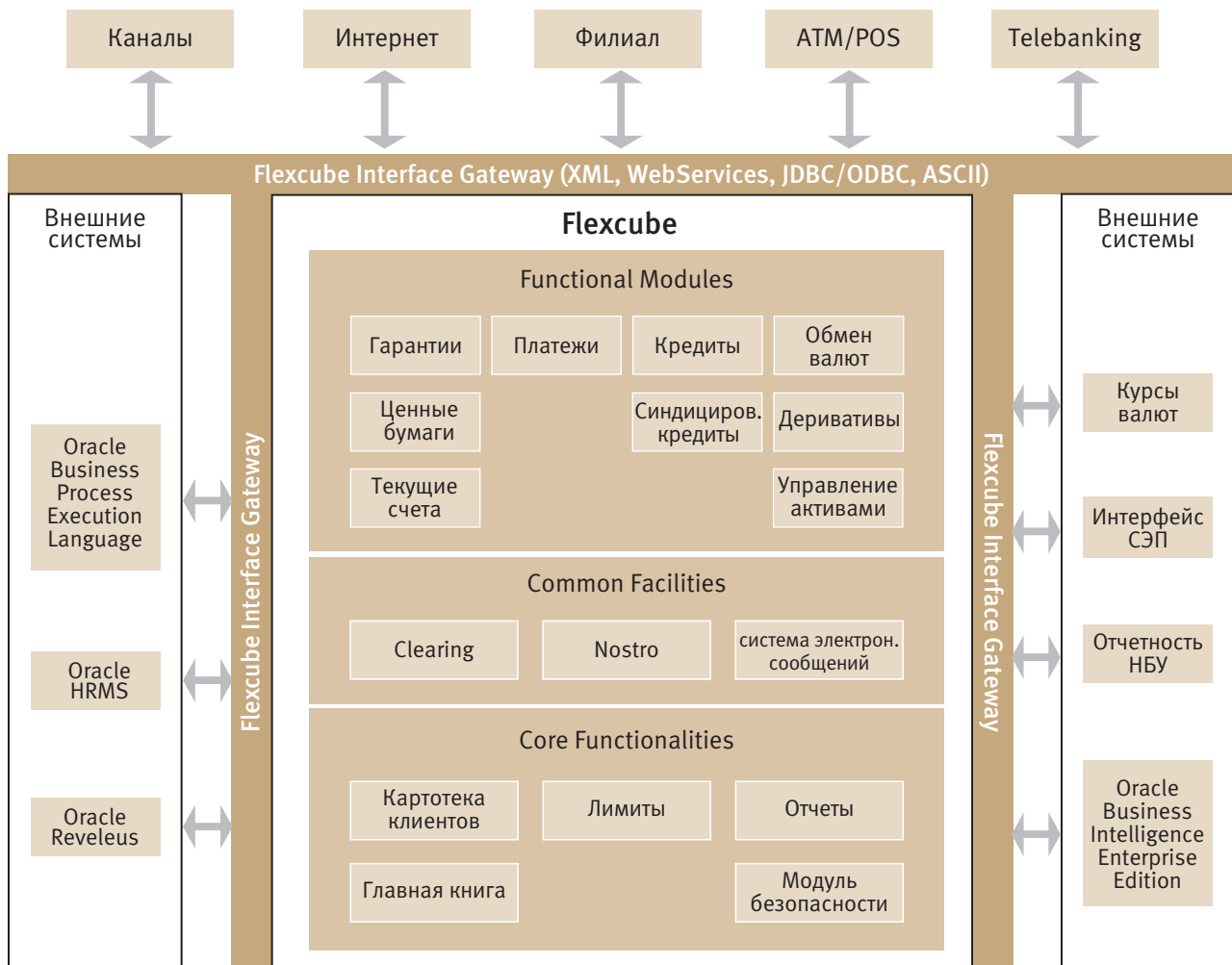
Преимущества использования решения:

- формирование отчетности по МСФО на основании трансформации данных национального бухгалтерского учета и листов корректировок
- обработка данных консолидируемых компаний: отображение в общекорпоративном плане счетов, пересчет валюты, проведение автоматических корректировок
- возможность построения системы удаленного обмена данными для консолидации при помощи WEBADI
- управление иерархией консолидируемых компаний, возможность одновременного ведения множества корпоративных структур
- управление правилами консолидации: процент владения, расчет доли меньшинства и прочие корректировки
- управление операциями по покупке/продаже доли владения, автоматическое изменение метода консолидации при изменении доли владения
- управление процессом консолидации: автоматическое элиминирование внутригрупповых расчетов на основании ранее настроенных правил, перевод сумм в другую валюту с учетом среднего курса и курса на конец периода; выполнение автоматических корректировок, агрегирование данных, формирование управленческой и транзакционной отчетности с возможностью детализации консолидированной отчетности до уровня первичного Trial Balance, динамическое форматирование отчетности, экспорт данных в MS Excel
- управление структурой плана счетов, учетных периодов, ведение иерархий счетов, нескольких планов счетов
- управление правами доступа к консолидированной информации, встроенные контрольные процедуры в соответствии со стандартами SOX



Внедрение АБС Oracle FLEXCUBE

Универсальное банковское решение нового поколения, обеспечивающее единую производственную среду для корпоративного, розничного, инвестиционного банкинга с помощью гибкой и масштабируемой модульной архитектуры



FLEXCUBE позволяет банкам по всему миру успешно работать в новых рыночных условиях, характеризующихся острой конкуренцией, уменьшением прибыли финансовых институтов, увеличением ожиданий клиентов.

Решение дает уникальное конкурентное преимущество применяющему его банку, формируя единую производственную среду для корпоративного, розничного, инвестиционного банкинга с помощью гибкой и масштабируемой модульной архитектуры, комбинации обширной функциональности и современных технологий.

Архитектура **FLEXCUBE** предоставляет возможность выбора функциональных модулей, оптимально соответствующих направлениям бизнеса банка, легкую приспособляемость к требованиям рынка, быстрое изменение операций банка за счет ускорения вывода продуктов на рынок, предложения услуг с учетом индивидуальных потребностей клиентов.

Решение обеспечивает контроль и управление рисками банка, помогает финансовым учреждениям улучшить общую операционную эффективность.

Ключевые возможности и преимущества системы:

- замена устаревших и сложных систем генерации одним приложением
- выполнение операций ориентированно на клиента, что дает банку возможность в любое время просмотреть свои взаимоотношения со всеми клиентами
- переход на систему централизованной обработки большего объема транзакций без пропорционального повышения ресурсов или затрат на инфраструктуру
- использование аналитических инструментов для анализа потребностей клиентов в создании новых продуктов и предложений
- достижение высокого качества обслуживания клиентов
- возможность быстрой и легкой модификации продукта и предложений в соответствии с требованиями рынка
- высокая производительность обработки транзакций в режиме online и пакетной обработки транзакций
- масштабируемая архитектура приложения
- работа в режиме 24x7 через все возможные каналы доставки
- возможность обработки транзакций в режиме offline
- стандартные интерфейсы для легкой и быстрой интеграции с другими системами
- возможность настроить продукт в распределенных или централизованных системах обработки данных

Решение по управлению взаимоотношениями с клиентами **Oracle Siebel CRM**

Использование лучших в банковской отрасли методик и технологий продаж, маркетинга и клиентского обслуживания для эффективной работы с клиентами

Решение **Oracle Siebel CRM** создано для предоставления возможности эффективной работы с клиентами и партнерами в банках любого масштаба в рамках всей цепочки взаимодействия.

Oracle Siebel CRM для банков является одной из наиболее гибких и масштабируемых среди CRM-систем, поддерживающей четкую и эффективную методологию, обладающей мощными средствами интеграции и большим количеством специализированных решений для банковской сферы.

К ним можно отнести:

- специализированное решение для банковской отрасли Siebel Finance
- решение для филиалов банка
- интеграция с процессингом МПК
- интеграция с контакт-центром

Специализированный инструмент **Universal Customer Master** позволяет использовать данные о клиенте и оперировать ими вне зависимости от того, в каком из банковских программных комплексов они находятся, учитывая все связи и требования целостности данных.

Интеграционное решение **Universal Application Network** позволяют эффективно и надежно соединить воедино данные всех информационных систем и комплексов банка, независимо от платформы, создав единую шину данных.

Преимущества использования решения:

- обеспечение клиентов квалифицированной информацией о банке и его продуктах в режиме реального времени
- улучшение качества обслуживания клиентов и увеличение "процента захвата" клиентов
- усиление контроля над качеством обслуживания клиентов
- увеличение эффективности рекламы за счет снижения затрат и точного выявления целевых групп
- создание единой базы данных клиентов
- приведение данных о клиентах к единому формату
- эффективное использование данных о клиентах при достижении бизнес-целей банка

Решение для интеграции разнородных банковских приложений **Oracle BPEL Process Manager**

Быстрая интеграция неоднородных бизнес-процессов и систем

Для автоматизации различных направлений деятельности банки часто используют программное обеспечение от различных производителей. Чтобы связать данные из разных модулей, как правило, создаются интерфейсы обмена данными и событиями "один к одному" между всеми модулями системы. Внедрение каждого нового модуля вызывает очередную волну создания интерфейсов. При этом в разных модулях нередко происходит частичное дублирование данных, а бизнес-процессы, как правило, затрагивают сразу несколько участков автоматизированной системы.

Oracle BPEL Process Manager предназначен для управления бизнес-процессами всего банка без изменения существующего программного обеспечения. Это легкое в использовании и надежное решение для визуального проектирования, развертывания и управления бизнес-процессами. Ядро обеспечивает развитую, масштабируемую и надежную реализацию BPEL-сервера. BPEL осуществляет управление бизнес-процессами, так же, как SQL – управление данными. BPEL выступает как стандарт компоновки множества синхронных и асинхронных сервисов в совместно работающие, согласованные потоки процессов.

Преимущества использования решения:

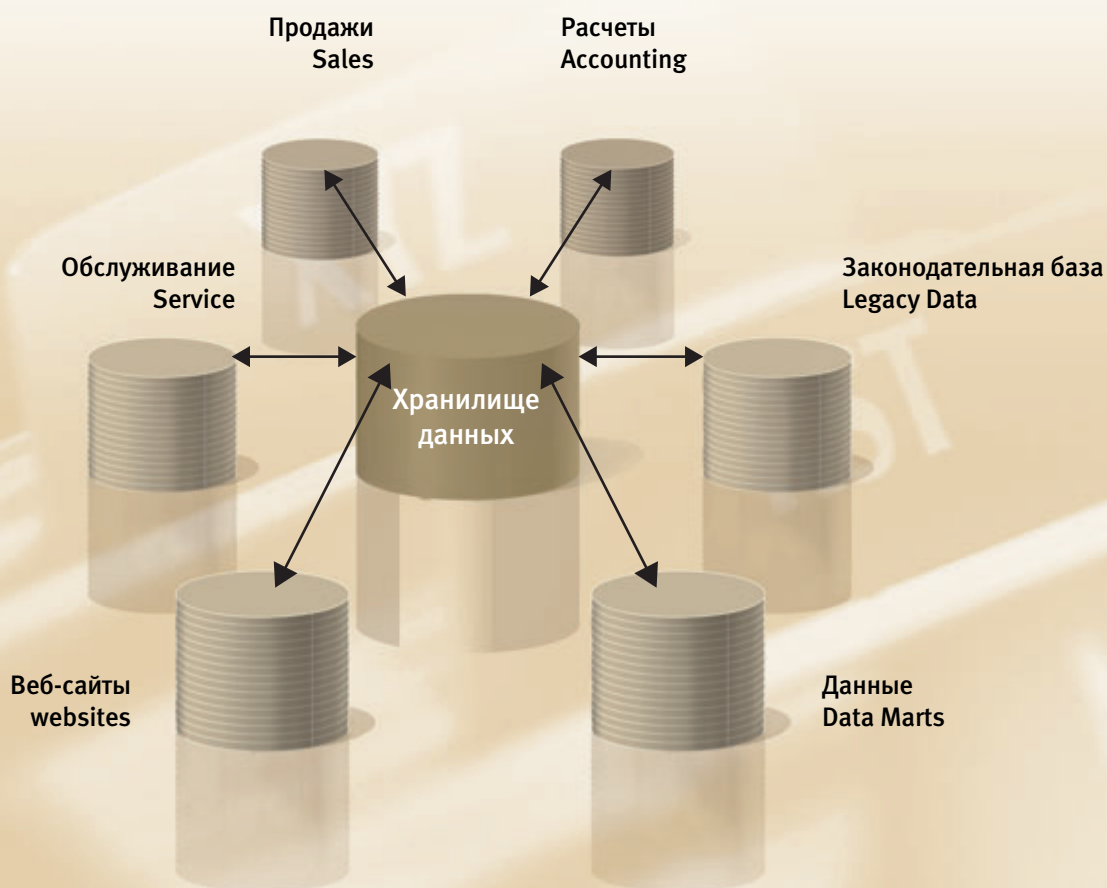
- при использовании BPEL нет необходимости описывать интерфейс "один к одному" всех модулей системы, они взаимодействуют с единой информационной шиной
- адаптеры к существующим модулям описываются единожды и банк получает инструмент для построения различных бизнес-процессов
- при появлении нового модуля в системе достаточно описать адаптер к нему и задействовать в бизнес-процессах без изменения логики работы существующих приложений
- существующие модули не требуют модификации
- высокая производительность, ограниченная только аппаратным обеспечением
- неограниченные возможности масштабирования (десятки и сотни подключаемых систем)
- низкая стоимость интеграции последующих модулей



Решение для централизованного управления данными **Oracle Customer Data Hub**

Единый взгляд на всю информацию о клиентах во всех используемых приложениях и идентификация клиента в различных приложениях

Oracle Customer Data Hub — универсальное решение, позволяющее работать с данными о клиенте через единый интерфейс. Создание интеграционного сервиса позволяет не только объединить в Oracle E-Business Suite данные из других систем, но и оперировать ими, и корректно изменять.





Использование данного механизма позволяет избежать излишнего дублирования информационных потоков внутри организации, обеспечить "преемственность" и полноту данных, плавный переход на использование нового программного продукта. По мере поступления все новых данных повышается точность составляемых отчетов и ценность результатов анализа, растет продуктивность сотрудников и совершенствуется уровень повседневных отношений с клиентами.

Внутри интеграционного сервиса существует механизм очистки данных (Data Quality Service), который обеспечивает корректность и совместимость данных, исходя из заданных правил и критериев.

Преимущества использования решения:

- поиск и исключение дублирования данных
- выполнение запросов пользователей на удаление повторяющейся информации
- управление автоматизированными правилами обеспечения соответствия между записями в СОН и записями в приложениях-источниках для создания и обновления клиентских данных
- обогащение записей данными из публичных источников, а также иерархическими данными о компаниях, предоставленными поставщиком бизнес-данных Dun&Bradstreet и другими службами

Решение для управления персоналом в банке

Oracle Human Resources Management

Реализация эффективной стратегии управления персоналом банка,
поддержка сложных систем компенсации

Oracle Human Resources Management относится к числу наиболее полнофункциональных систем для организации работы современного предприятия. Это прогрессивное средство управления, при помощи которого осуществляется жесткий контроль расходования средств, предоставляется достоверная оперативная информация руководству банка, проводится анализ эффективности использования трудовых ресурсов.

Преимущества использования решения:

- сопровождение всех этапов работы с персоналом: подбор и найм, обучение и развитие, аттестация, перемещение по служебной лестнице, мотивация
- планирование эффективных с точки зрения экономии затрат организационных изменений, включая моделирование структурных и должностных иерархий организации
- персональный учет сотрудников и кандидатов с полной записью их профессиональных качеств в единых терминах
- расчет и выплата любых видов оплаты
- ведение налоговой и статистической отчетности по типовым государственным формам с учетом требований трудового законодательства
- управление карьерой сотрудника, составление персональных планов обучения
- сложные алгоритмы расчета вознаграждений и нематериальных способов стимулирования

Услуги в сфере управленческого консалтинга и управления рисками

Стратегический консалтинг

- сопровождение проектов по разработке стратегии компании
- разработка системы ключевых показателей результативности компании (система сбалансированных показателей компании)
- постановка системы управления стратегической эффективностью бизнеса
- обучение методам и подходам стратегического управления



Операционный консалтинг

- сопровождение проектов по реинжинирингу бизнес-процессов компании
- сопровождение проектов по повышению эффективности процессов в рамках проектов M&A (слияния и поглощения)
- постановка системы управления эффективностью бизнес-процессов
- разработка корпоративной базы знаний о бизнес-процессах компании
- обучение методам и подходам к управлению процессами

Управление рисками:

- управление операционными рисками
- управление кредитными рисками для финансового сектора

Внедрение промышленного хранилища данных на базе Oracle Financial Services Applications (OFSA) в АКБ «Укрсоцбанк»

Основные цели проекта:

- получение руководством банка своевременной и достоверной информации, необходимой для принятия управленческих решений
- точная оценка внутренней стоимости ресурсов
- точность расчета прибыльности продуктов

Продукты и услуги:

- управление финансовыми данными
- управление эффективностью
- координация цен
- управление рисками
- планирование и бюджетирование

Основные результаты:

- Снижение риска недополучения менеджментом объективной информации в нужный момент
- Повышение кредитного рейтинга
- Снижение себестоимости операций (точный расчет стоимости банковских продуктов и информация о факторах затрат)
- Рост доходности (управление активами/пассивами с учетом рисков на долгосрочной основе)
- Упрощение процесса продвижения на рынок новых продуктов (анализ прибыльности/убыточности продуктов)
- Увеличение доли рынка (анализ прибыльности клиентов)
- Оптимизация процессов принятия решений (моделирование, многовариантный расчет "напряженного" финансового плана (бюджета))
- Сокращение трудоемкости подготовки внешней отчетности

Профиль заказчика

Акционерно-коммерческий банк «Укрсоцбанк» на сегодня — один из крупнейших системных универсальных банков Украины, чистые активы которого по состоянию на 1 октября 2008 года превышают 38,753 млрд. грн. Филиальная сеть банка насчитывает 500 учреждений, из них — 27 областных филиалов и 473 отделения. В объединенной банкоматной сети Укрсоцбанка и банков-партнеров более 3,5 тыс. банкоматов по всей территории Украины. Персонал банка — более 10 тыс. человек.

Клиенты банка: НАК «Нефтегаз Украины», ГП «Завод им. Малышева», Государственный опытный завод спецэлектрометаллургии института электросварки им. Патона НАН Украины, ЗАО «ПО Конти», Метинвест-холдинг, НЗФ, ВАТ «Азовсталь», АЗОЦМ, ГАК «Лекарства Украины», ТНК-ВР, ГХО «Жилье-Инвест», корпорация «Познякижилстрой», ХК «Киевгорстрой», ВАТ «Сумыхимпром», компания «Союз-Виктан Лтд», ДП «Меркс-Мебель», — в целом более 140 тысяч предприятий во всех регионах Украины.



Ход проекта в целом

Проект разбит на два этапа. Первый предусматривает внедрение и настройку промышленного хранилища данных, системы получения обязательной отчетности и модуля OFSA "Анализатор эффективности". Объединяя учетные данные, данные по сделкам, статистическую информацию, этот модуль позволяет сформировать единую базу для анализа прибыльности в разрезе клиентов, продуктов, центров учета, подразделений банка и пр. Кроме того, модуль поддерживает множество подходов к разработке показателей прибыльности. Данный модуль обеспечивает гибкую поддержку методик разнесения расходов и доходов подразделений по центрам учета, доказавшего свою эффективность в разных отраслях при расчете показателей прибыльности. Причем такое разнесение можно выполнять как на уровне агрегированных данных, так и на детальном уровне транзакций по счету.

На втором этапе проекта предполагается расширение состава управленческой отчетности и внедрение модулей OFSA "Трансфертное ценообразование" и "Управление рисками". Первый модуль обеспечивает точное определение трансфертных (внутренних) цен на ресурсы для каждой сделки, что позволяет точнее оценить доходность бизнеса и уменьшить влияние рыночных рисков. Модуль "Управление рисками" предназначен для аналитиков, оценивающих ликвидность банка, влияние на нее изменения процентных ставок, курсов валют, рисков изменения фондовых рынков. Модуль позволяет моделировать состояние активов и пассивов финансовой организации, проводить структурированный анализ процентных рисков, а также прогнозировать баланс, основываясь на таких показателях, как поведение процентных ставок, курсов валют, объемов или остатков нового бизнеса и др.

Почему СИТРОНИКС Информационные Технологии и Oracle?

Исследования, проведенные на банковских рынках разных стран, показывают, что устойчивый вклад в доходность современного банка вносят, в среднем, около 10% его клиентов, в то время как остальные клиенты или нестабильны, или убыточны. Известно, что многие банки решают эту проблему, отказываясь от таких клиентов или максимально сокращая затраты на работу с ними. АКБ "Укрсоцбанк" считает, что такой подход приводит к недоиспользованию потенциала клиентской базы. Именно этим фактом и обусловлено решение о внедрении интегрированного комплекса программных продуктов для поддержки принятия решений в банках и страховых компаниях Oracle Financial Services Applications (OFSA). Внедряемое в банке решение позволит проанализировать неприбыльные "сегменты", выявить и классифицировать причины их низкой доходности и разработать корректирующие программы. Выбор решения из продуктовой линейки Oracle обусловлен наличием примеров успешных внедрений приложений вендора в финансовых институтах стран с разным уровнем экономики, правилами учета и требованиями регулирующих органов.

Выбор СИТРОНИКС Информационные Технологии в качестве исполнителя проекта по внедрению OFSA в АКБ "Укрсоцбанк" обусловлен наличием у компании успешного опыта реализации ряда консалтинговых проектов, а также проектов по внедрению решений для банковского сектора, отработанной проектной методологии и профессионально подготовленной команды консультантов.

Внедрение методологии описания бизнес-процессов в ОАО «Райффайзен Банк Аваль»

Основные задачи проекта:

- разработка «Соглашения о моделировании» и построение моделей верхнего уровня банка
- пилотное моделирование выбранного бизнес-процесса "как есть"
- разработка Технического задания на скрипты отчетности из системы ARIS

Продукты и услуги:

- внедрение методологии описания бизнес-процессов банка на базе программных продуктов ARIS
- обучение сотрудников банка навыкам практического применения методологии и инструментария ARIS

Основные результаты:

- разработан и утвержден документ, формализующий единые правила описания бизнес-процессов для всей филиальной сети «Райффайзен Банк Аваль» — «Соглашение о моделировании»
- построены модели процессов верхнего уровня, организационной структуры, продуктов/услуг, модели детальных процедур "как есть"
- проектной группе банка переданы навыки практического применения методологии и инструментария ARIS, навыки администрирования баз данных ARIS, разработки Технического задания на скрипты
- организована коллективная работа по созданию, изменению и поддержке моделей бизнес-процессов с помощью Интернет/Интранет сети

Профиль заказчика

Открытое акционерное общество «Райффайзен Банк Аваль» зарегистрировано 27 марта 1992 года (до 25 сентября 2006 года — Акционерный почтово-пенсионный банк «Аваль»). С октября 2005 года банк стал частью банковской холдинговой группы Райффайзен Интернациональ Банк-Холдинг АГ (по состоянию на 1 января 2008 года группа владела 95,96% акций банка).

«Райффайзен Банк Аваль» продолжает занимать лидирующую позицию по размеру активов среди украинских банков. Услугами банка на начало 2008 года пользовались 4,1 млн. частных клиентов, 196 тыс. представителей малого и среднего бизнеса и более 9 тыс. крупных корпоративных клиентов.



Ход проекта в целом

Проект по внедрению методологии описания бизнес-процессов в «Райффайзен Банк Аваль» длился два месяца, и СИТРОНИКС Информационные Технологии выполнил поставленные перед ним задачи.

В рамках первого этапа проекта консультантами СИТРОНИКС Информационные Технологии было разработано «Соглашение о моделировании», отражающее основные правила и стандарты, используемые при описании деятельности банка. Следующим шагом при выполнении проекта стало построение моделей организационной структуры и процессов, продуктов/услуг верхнего уровня банка.

После окончания первого этапа, которому предшествовало обучение сотрудников основам методологии и навыкам практического применения и средств моделирования ARIS, консультантами СИТРОНИКС Информационные Технологии был описан бизнес-процесс, выделенный для пилотного моделирования.

В рамках второго этапа была разработана модель сценариев процесса розничного кредитования и проведено детальное описание процедур выделенного бизнес-процесса.

Почему СИТРОНИКС Информационные Технологии?

Учитывая влияние эффективности бизнес-процессов на восприятие организации клиентами, банк принял решение об оптимизации системы управления и бизнес-процессов по предоставлению банковских услуг частным лицам. На выбор консалтингового партнера повлияли факторы наличия у СИТРОНИКС Информационные Технологии знаний специфики финансовой отрасли, команды профессионально подготовленных консультантов, а также опыта по реализации проектов в банковском секторе.

Описание и анализ ключевых бизнес-процессов розничного бизнеса в АКБ «Московский Банк Реконструкции и Развития»

Основные цели проекта:

- документирование основных бизнес-процессов банковской розницы
- анализ и выявление "слабых мест" описанных бизнес-процессов
- разработка конкретных рекомендаций по совершенствованию процессов с учетом высоких требований, предъявляемых банком к их эффективности и результативности (КПР)

Основные результаты:

- повышение эффективности бизнес-процессов
- повышение качества обслуживания клиентов
- увеличение объемов кредитования физических лиц
- повышение конкурентоспособности и гибкости розничного бизнеса

Продукты и услуги:

- описание выделенных бизнес-процессов банковской розницы
- анализ и выделение "слабых мест"
- определение возможных путей совершенствования основных процессов розничного банкинга

Профиль заказчика

Акционерный Коммерческий Банк «Московский Банк Реконструкции и Развития» (открытое акционерное общество) был создан 29 января 1993 года (Генеральная лицензия Банка России на осуществление банковских операций №2268).

Сегодня АКБ «МБРР» (ОАО) — надежный финансовый институт, экономические показатели которого свидетельствуют о стабильности и значительном потенциале.

В январе 2008 года Международное рейтинговое агентство Moody's Investors Service подтвердило рейтинги Московского Банка Реконструкции и Развития: долгосрочный депозитный рейтинг в иностранной валюте — B1; краткосрочный депозитный рейтинг в иностранной валюте — Not Prime; рейтинг финансовой стабильности — E+ (FSR); рейтинг старших необеспеченных долговых обязательств на уровне B1; рейтинг субординированных долговых обязательств на уровне B2. Прогноз указанных рейтингов определен как «позитивный».

Московский Банк Реконструкции и Развития — Уполномоченный Банк Правительства Москвы. Банк включен Государственным таможенным комитетом Российской Федерации в Реестр банков и иных организаций, которые могут выступать в качестве гаранта перед таможенными органами.

Банк активно работает на региональных финансовых рынках, постоянно развивая филиальную сеть. Филиалы банка открыты в городах Санкт-Петербурге, Сыктывкаре, Ростове-на-Дону, Краснодаре, Екатеринбурге, Красноярске, Томске, Саратове, Красногорске, Уфе, Ставрополе, Нижнем Новгороде, Волгограде, Кемерово, Челябинске и Тюмени.



Ход проекта в целом

Реализация проекта заняла полтора месяца, при этом компания СИТРОНИКС Информационные Технологии выполнила все поставленные задачи. Для их решения консультантами компании применялись современные управленческие технологии и практический опыт реализации проектов в области совершенствования бизнес-процессов и организационной структуры.

Первым шагом в реализации проекта стало определение ключевых показателей выделенных бизнес-процессов и их описание "как есть". На основании проведенного описания командой консультантов, совместно с сотрудниками банка, был проведен анализ процессов и выделены их "слабые места", которые подлежали дальнейшей оптимизации. В результате реализации проекта были определены возможные направления совершенствования деятельности банка. С целью достижения поставленной цели консультанты СИТРОНИКС Информационные Технологии проанализировали и оптимизировали выделенные бизнес-процессы, что позволило достичь желаемых показателей эффективности осуществления банковских операций.

Для достижения намеченных целей использовались самые современные управленческие технологии и инструментарий – программные продукты семейства ARIS, являющегося одним из мировых лидеров среди инструментальных средств, предназначенных для описания, анализа и совершенствования бизнес-процессов.

Почему СИТРОНИКС Информационные Технологии?

АКБ «МБРР» (ОАО) сделал частью своей стратегии уход от однообразия услуг и создание устойчивых конкурентных преимуществ за счет выстраивания отношений с клиентами, а также формирование образа клиентоориентированного банка. Решение этой важнейшей задачи банк поручил своему консалтинговому партнеру — компании СИТРОНИКС Информационные Технологии, имеющей значительный практический опыт реализации проектов в области совершенствования бизнес-процессов и организационной структуры.

Выбор СИТРОНИКС Информационные Технологии в качестве консалтингового партнера обусловлен, в первую очередь, наличием у компании успешного опыта реализации ряда подобных проектов в банковской сфере, отработанной проектной методологии и профессионально подготовленной команды консультантов.

СИТРОНИКС Информационные Технологии

Украина, Киев, 04136
ул. Северо-Сырецкая, 1
тел.: +38 044 239 99 99
e-mail: sit@sitronics.com
<http://www.it.sitronics.com>

SITRONICS
информационные технологии ■