




ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №9171

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШЕЕ ПРИМЕНЕНИЕ ТЕХНОЛОГИЙ АВТОМАТИЗАЦИИ И РОБОТИЗАЦИИ

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Альфа-Банк
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Москва
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	1800
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://alfabank.ru/
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Цифровая трансформация legal collection
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ЭССЕ НОМИНАНТА

1. Краткое описание (не более 1800 знаков с пробелами)

Альфа-Банк всегда использует новые возможности для построения высокотехнологичных

процессов и обеспечения качественного взаимодействия с клиентами и партнерами.

Одна из последних тенденций — это развитие цифровых каналов взаимодействия с Госорганами, где у нас на этапе судебного и исполнительного производства задействовано более 200 сотрудников.

При росте проблемного портфеля, перед нами стояла задача обеспечить сопровождение без увеличения штата сотрудников и сохранить высокий уровень клиентского сервиса, даже на поздних этапах просрочки.

Было принято решение проанализировать операционные действия в данных направлениях как единый сквозной процесс, по итогам определили проблемные зоны, требующие оптимизации:

1. Множество рутинных операций по сбору и обработке документации;
2. Обмен информацией происходит на бумажных носителях по почте, а документы могут быть утрачены при пересылке;
3. Трудоёмкость сбора и анализа информации на системном уровне, нет единых форматов;
4. Внесение данных в CRM происходит вручную;
5. Длительные сроки получения ответов от Госорганов, в результате данные теряли свою актуальность как для Банка, так и для клиента.

Для устранения данных проблем идеальным решением стало внедрение комплекса технологий автоматизации взаимодействия с Госорганами и роботизации на ключевых участках процесса.

2. Цели и задачи (не более 1800 знаков с пробелами)

Главные цели:

1. Снять с сотрудников рутинные операции и сфокусировать их на целевых действиях, приносящих Банку деньги;
2. Решать вопросы клиентов с помощью актуальной информации в одно касание с сотрудником Банка, не направляя клиента в сторонние учреждения.

Для реализации были определены следующие задачи:

1. Перевести судебный конвейер на цифровые исполнительные документы:
 - сокращаем сроки получения исполнительного документа;
 - освобождаем ресурсы сотрудников на формирование документов;
 - ускоряем передачу в ФССП в цифровом виде.

Технологическое решение – получение цифровой исполнительной надписи нотариуса и интеграция с цифровым сервисом Нотариата по API.

2. Автоматизация обновления сведений по всей базе исполнительных производств Альфа -Банка:
 - получаем формализованные данные;
 - увеличиваем частоту обновления данных и автоматически загружаем в CRM систему.

Технологическое решение – интеграция Банка с ФССП с помощью системы межведомственного электронного взаимодействия – СМЭВ.

3. Роботизация стратегии взаимодействия с ФССП через портал Госуслуг:

- отправляем сообщения и загружаем ответы в систему роботом;
- увеличиваем объём обращений в 5 раз без трудозатрат сотрудников;
- увеличиваем скорость отслеживания и загрузки ответов в системы Банка.

Технологическое решение – роботизация с помощью технологии RPA, используем внутренние компетенции Банка.

4. Централизация стратегии на основе полученных данных в единой CRM системе «Единый collection»:

- делаем доступной актуальную информацию в системе;
- увеличиваем сборы с помощью стратегии индивидуальных заданий.

3. Заинтересованные участники (стейкхолдеры) (не более 1800 знаков с пробелами)

В первую очередь положительное влияние почувствовали сотрудники судебного конвейера, ответственные за формирование пакета документов в суды, документы автоматически формируются и отправляются в цифровом виде Нотариусу.

Группа по обработке входящей документации от ФССП. В новом процессе актуализация информации осуществляется в цифровом виде через СМЭВ, а ответы приставов с портала Госуслуг загружает в систему робот.

Дистанционная группа по сопровождению исполнительного производства также получила преимущества:

- при взаимодействии с клиентами доступна максимально свежая информация для помощи в урегулировании задолженности;
- при взаимодействии с приставами больше не нужно направлять обращения, за них это делает робот, а полученная информация уже загружена в систему и можно фокусироваться на личных переговорах.

Региональные сотрудники получили актуальную информацию о найденном имуществе и арестах, а планирование осуществляется централизованно с помощью заданий в системе.

Клиенты Банка, которые попали в сложную ситуацию смогли оперативно получать актуальную информацию от Банка, а главное помощь и поддержку в урегулировании задолженности.

4. Инновации и креативность (не более 3600 знаков с пробелами)

Внедрение цифровых технологий и роботизации позволило вывести на качественно новый уровень процессы в направлениях судебного и исполнительного производств, а самое главное – обеспечить высокий уровень сервиса при взаимодействии с клиентами.

Не часто можно услышать про заботу о клиентах на столь поздней стадии просрочки, и мы в Альфа-Банке видим, что партнёрский подход к клиентам позволяет нам урегулировать задолженность даже на таких сроках в добровольном порядке. Очень важно, чтобы Банк обладал всей актуальной информацией о действиях пристава или статусах рассмотрения судебного дела и мог решать вопросы клиента по принципу одного окна. В результате клиент получает комфортное отношение и профессиональное обслуживание для выхода из сложившейся ситуации, а Банк получает клиентов,

готовых на сотрудничество и погашение в добровольном порядке.

Нам важно, когда клиенты говорят СПАСИБО за нашу работу и помощь, в сложившейся ситуации!

Мы выстроили единый сквозной процесс на таких сложных этапах как судебное и исполнительное производство, а под каждый этап подобрали свою технологию автоматизации или роботизации:

1. Организовали интеграцию систем с Нотариатом по API и перешли на инновационный цифровой исполнительный документ;
2. Успешно интегрировались со Службой судебных приставов в СМЭВ 3.0. и стали получать данные напрямую из базы;
3. Использовали технологию RPA роботизации для замены ручного труда на работа при подаче обращений в ФССП на Госуслугах.

При этом организован взаимосвязанный процесс, где каждое последующее действие запускается на основании полученных системных данных на предыдущих этапах, стратегия централизована и работает без экспертной оценки сотрудников, а сотрудники в свою очередь получают готовый набор целевых заданий в CRM системе.

Для этого нам потребовалось провести цифровую трансформацию взаимодействия с Госорганами!

5. Результаты (не более 3600 знаков с пробелами)

Как и ожидалось, результаты такого огромного проекта не заставили себя долго ждать, эффективность процесса возросла на 25%, что позволило получить + 450 000 000 рублей дополнительного сбора в прибыль, это именно «дополнительный» доход, которого не было без наших инноваций!

Ключевые операционные улучшения, которые позволили достигнуть такие крутые результаты:

- увеличили объём цифровых документов, прирост X7 без наращивания штата, уже получено >40 000 цифровых исполнительных надписей;
- сократили операционные расходы почти на 100 млн руб;
- X/15 сократили срок передачи исполнительного документа судебным приставам, за счёт цифрового документа исполнительное производство возбуждают в считанные дни;
- обновление информации по всей базе исполнительных производств Альфа-Банка через СМЭВ происходит не более чем за 3 дня;
- масштабировали отправки обращений роботом на Госуслугах, прирост X8 (>150 000 обращений), у сотрудников ушло бы на это 18 000 часов в год, а робот делает это круглосуточно без перерывов!

Клиенты, конечно, не были оставлены без внимания и теперь получают актуальную информацию об арестах и статусах исполнительного производства в одно касание с сотрудником Банка, оставаясь в диалоге с Банком и получая комфортные варианты урегулирования задолженности.

Мы смогли помочь более 30 000 клиентов урегулировать задолженность и снять все негативные последствия от судебного и исполнительного производства, клиенты смогли вернуть более 6000 единиц арестованного имущества.

Сотрудники больше не гонятся за информацией и не переключаются «бумажки», а решают сложные кейсы с приставами и клиентами. Благодаря оптимизации освободили более 30 000 часов на обработку документации в год.

6. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

Использование цифровых технологий сочетает в себе целый комплекс мероприятий, который улучшает не только операционную эффективность сотрудников на процессе, но и позволяет использовать в работе с клиентом принцип «единого окна», где доступна всегда актуальная и качественная информация и к клиентам относятся с позиции партнёра, именно поэтому клиенты нам доверяют!

Успех нашего дела — это не только выбор современных цифровых технологий, но и командная работа сотрудников при построении единого неразрывного процесса внутри направления.

Альфа-Банк движется в ногу со временем, создавая команды профессионалов, понимающих технологические тренды и эффективно интегрирующих инновации в процессы Банка для создания дополнительной ценности для клиентов и доходов для Банка.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Митрохин
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Александр Юрьевич
ДОЛЖНОСТЬ	Начальник Отдела процессов взыскания