

millennium
MEMBER OF SOITRON*GROUP

Loan Processing System pre VÚB banku

Ako sme jednej z najväčších bánk na Slovensku zvýšili kvalitu a rýchlosť obsluhy firemných klientov nasadením systému pre riadenie predaja úverových produktov



Vďaka implementácii nového riešenia a zautomatizovaniu určitých krokov úverového procesu dokážeme efektívnejšie obslúžiť našich klientov.

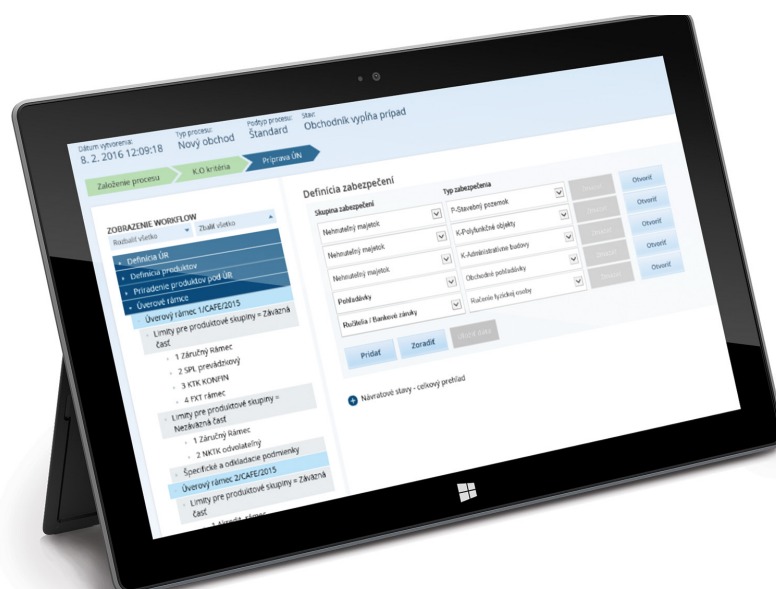
Andrea Lalande

Vedúca oddelenia CRM
a podpory obchodnej siete

Východisková situácia

VÚB pôvodne využívala pre riadenie predaja úverových produktov pre small business klientov aplikáciu Profipredaj, ktorú sme v banke nasádzali ešte v roku 2007. Tú bolo potrebné po rokoch v prevádzke upgradovať alebo úplne nahradiť. Ako ideálne riešenie situácie sa javila implementácia nového systému v prostredí už existujúcej aplikácie SMECAS, ktorá banke slúži pre end-to-end riadenie predaja úverových produktov pre firemnú klientelu.

Nakoľko sme do prostredia VÚB implementovali aj riešenie SMECAS, banka sa na nás rozhodla obrátiť so žiadosťou o rozšírenie tejto aplikácie.



Profil zákazníka



VÚB patrí medzi najväčšie univerzálne banky v Slovenskej republike. Od roku 2001 je VÚB banka členom medzinárodnej finančnej skupiny Gruppo Banca Intesa, ktorá sa v roku 2007 premenovala po fúzii na Intesa Sanpaolo. Banka má viac ako 1,2 milióna klientov a približne 20 % trhový podiel, čo z nej robí druhú najväčšiu banku na Slovensku. Naším klientom je kontinuálne od roku 2001.

Ciele projektu

Rovnako ako každá úspešná banka, aj VÚB zavádza do svojho podnikateľského prostredia technologické inovácie s cieľom zvýšenia kvality obsluhy svojich klientov a poskytnutia maximálneho komfortu pri interakcii klienta s bankou.

Takouto inováciou je aj Loan Processing System, ktorého implementáciou chcela VÚB banka dosiahnuť vopred stanovené ciele:

- vytvoriť riešenie pre efektívny predaj a spracovanie úverových produktov – od momentu príchodu klienta na pobočku banky cez schvaľovanie úverovej žiadosti až po prípravu zmluvnej dokumentácie a čerpanie úveru;
- urýchliť proces poskytnutia úverového produktu zautomatizovaním určitých krokov úverového procesu;
- nastaviť a zjednotiť procesné úkony pri obsluhu klienta tak, aby bolo možné prostredníctvom aplikácie SMECAS obslúžiť všetky firemné segmenty, bez potreby vstupovať do rôznych systémov.

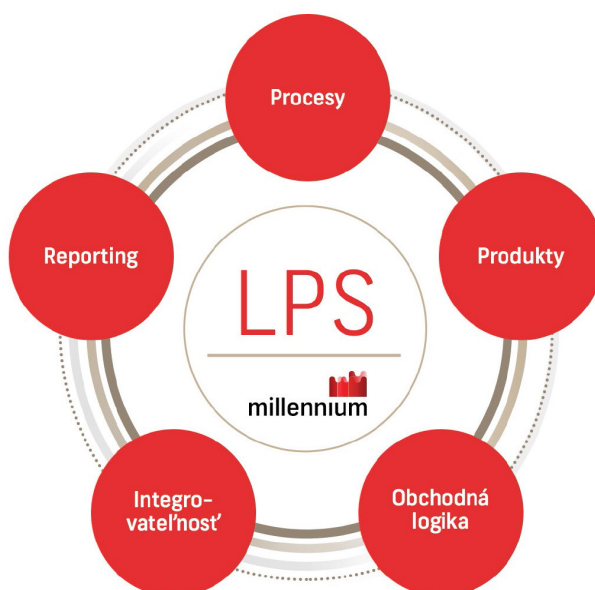
Popis riešenia

Nášmu zákazníkovi, VÚB banke, sme implementovali Loan Processing System pre riadenie predaja úverových produktov primárne pre segment malých firiem a drobných podnikateľov. Novo nasadené riešenie pomohlo zoptimalizovať celý úverový proces – od príchodu klienta na pobočku cez vytvorenie úverovej žiadosti a jej schvaľovanie až po automatické vygenerovanie úverovej dokumentácie a čerpanie úveru.

Úverový proces sa nastavil tak, aby do maximálnej miery sprevádzal bankového poradcu krok po kroku celým úverovým procesom na základe bankou zadaných postupov. Vďaka optimalizácii procesov sa podarilo zvýšiť rýchlosť a kvalitu obsluhy a znížiť mieru chybovosti zapríčinenú ľudským faktorom.

V neposlednom rade, integrácia úverového riešenia na Core banking systém zabezpečila automatické predvyplňanie údajov klienta priamo do úverovej žiadosti šetriac čas nielen klientovi, ale aj bankovému poradcovi. Aplikácia navyše zobrazuje všetky rozpracované úverové prípady viazané ku konkrétnemu zamestnancovi na základe jeho kompetencií, vďaka čomu majú bankoví poradcovia a úveroví analytici vždy aktuálny prehľad o jednotlivých rozpracovaných prípadoch.

Riešenie používajú na dennej báze zamestnanci naprieč celou VÚB bankou – obchodná sieť, ako aj zamestnanci analytických centier, podpory predaja či back officu.



VÚB banka získala implementáciou riešenia významné benefity:

1. Výrazné zníženie času trvania obsluhy zoptimalizovaním celého úverového procesu.
2. Systém sprevádza bankového poradcu úverovým procesom od momentu príchodu klienta na pobočku banky cez schvaľovanie úveru a generovanie dokumentácie až po samotné čerpanie úveru, čím sa znižuje chybovosť a zvyšuje kvalita obsluhy.
3. Skrátenie doby schvaľovania úverov.
4. Možnosť obsluhy všetkých firemných klientov prostredníctvom jedného systému, bez potreby prihlasovať sa do rôznych systémov.
5. Okamžitý prehľad nad rozpracovanými úverovými žiadosťami na základe pridelených kompetencií v rámci úverového procesu.
6. Automatické predvyplnenie úverovej dokumentácie, vďaka čomu sa bankový poradca môže namiesto rutínnej administratívy naplno venovať potrebám klienta.

17x

Microsoft
Industry Awards

🏆 Winner

🇸🇰 Slovak Republic

3x

Microsoft
Industry Awards

🏆 Finalist

🇸🇰 Slovak Republic

4x

Deloitte.

Technology Fast 500™

Microsoft
Partner



Gold Customer Relationship Management
Gold Collaboration and Content
Gold Application Development
Silver Cloud Platform
Silver Data Analytics

Microsoft Partner

2014 Partner of the Year **Winner**
Slovakia

millennium
MEMBER OF SOITRON GROUP

Millennium, spol. s r. o.
Plynárenská 7/C
821 09 Bratislava
www.millennium.sk

+421 2 59 100 300
mail@millennium.sk