

## БИЗНЕС-ПРИЛОЖЕНИЕ ORACLE SIEBEL CRM ДЛЯ АВТОМАТИЗАЦИИ ПРОЦЕССА УПРАВЛЕНИЯ ПРОБЛЕМНОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТЬЮ

**М.В. Манулик, С.А. Поттосина**

Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники,  
[manulik\\_marina@mail.ru](mailto:manulik_marina@mail.ru), [S.Pottosina@sam-solutions.net](mailto:S.Pottosina@sam-solutions.net)

В настоящее время наблюдается тенденция к росту востребованности систем по управлению отношениями с клиентами, что, в первую очередь, объясняется острой потребностью в автоматизации процесса управления просроченной задолженностью по кредитам (так называемая процедура Collection). Именно такая система должна создать запас прочности банку. CRM-система на базе платформы Oracle Siebel CRM разработана для решения этой задачи.

### **Этапы сбора просроченной задолженности.**

Готовое решение Oracle Siebel CRM для автоматизации работы службы Collection позволяет автоматизировать весь цикл работы с проблемными клиентами, начиная от рассылки простых предупреждений и напоминаний по погашению задолженности (первый этап взыскания долга Pre-Collection) и заканчивая процессом судебных разбирательств (стадии Hard и Legal Collection). Фактически банк получает автоматизацию всех этапов эскалации мер[3]:

1. **Pre-Collection.** Это первый этап взаимодействия с должником, который включает дистанционное общение сотрудника коллекторского подразделения и должника – посредством SMS или E-mail. На данном этапе уведомление осуществляется массово.

2. **Soft-Collection.** Информирование заемщика по стандартным сценариям силами контакт-центра (по телефону, заказное письмо) о возникновении просроченной задолженности, выявление причины. Индивидуальное взаимодействие со специалистом-коллектором. Определение типологии должника и определение стратегии дальнейшего взаимодействия с ним. Постановка процессов консультации должника по каналам и способам погашения задолженности. Мониторинг и учет погашения кредитов. Это все этап Soft Collection. 90% случаев просроченного платежа решаются именно на этом этапе.

3. **Hard-Collection.** Проведение переговоров с должником при личных встречах. Skip tracing розыск должника в случае невозможного установления контакта с ним в телефонном режиме. На данном этапе определяются приоритеты взыскания просроченной задолженности.

4. **Legal-Collection.** Взыскание просроченной задолженности в рамках судебного и исполнительного производства. Это один из самых жестких этапов воздействия, когда дело передают в суд и описывается имущество должника для погашения проблемной задолженности. На данном этапе формируются иски в судебные учреждения, защищаются интересы кредитора в суде, осуществляется мониторинг исполнительного производства.

### **Описание CRM-системы на базе платформы Oracle Siebel CRM**

Oracle Siebel CRM позволяет осуществлять гибкую сегментацию проблемных клиентов по выбранным характеристикам, разрабатывать и использовать различные стратегии для работы с каждым сегментом, управлять взаимодействием как с сотрудниками, вне зависимости от их местонахождения, так и с клиентами, а также отслеживать статус работы с долгами.

В числе основных характеристик системы можно выделить следующие:

- Возможность развертывания системы для обслуживания нескольких финансовых организаций, отделений банка или групп кредитных продуктов;
- Web-интерфейс, обеспечивающий доступность системы по распределенным и локальным сетям, а также через Интернет;
- Гибкая конфигурация документооборота пользователем для обработки различных типов задолженностей;
- Формирование и рассылка напоминаний заемщикам по различным каналам – почтовая рассылка, SMS-сообщения, электронная почта;
- Возможность поддержки нескольких языков и нескольких валют;
- Модульная архитектура решения, включающая в себя комплекс вспомогательных компонентов, обеспечивающих поддержку различных аспектов работы с должниками, – взыскание на предмет залога, реструктуризация задолженности и многие другие.

Siebel CRM построен по трехкомпонентной архитектуре с использованием принципа тонкого клиента – сервер СУБД, сервер приложений, Web-сервер. Внутренняя архитектура Siebel также построена на принципах модульности и компонентности. Это обеспечивает широкую масштабируемость системы, что позволяет построить отказоустойчивую систему, систему с автоматической балансировкой загрузки. База данных системы должна быть построена на базе СУБД Oracle 11g или Oracle 10g Enterprise Server.

В Siebel CRM существует возможность настройки и конфигурирования системы на нескольких уровнях:

1. Уровень приложения. На данном уровне происходит высокоуровневая настройка в приложении Siebel, которая не требует специальной подготовки. На данном уровне пользователь может выполнять следующие настройки:

- a) Ввод, модификация и настройка пользователей, организационной инфраструктуры, должностной структуры;
- b) Управление бизнес-ролями, что позволяет управлять доступностью форм и закладок в интерфейсе;
- c) Ввод и модификация списков значений;
- d) Настройка и управление продуктового каталога;
- e) Настройка и управление литературой, часто задаваемыми вопросами, решениями проблем и службой каталогов;
- f) Управление ценообразованием;
- g) Управление автоматическим распределением документов;
- h) Администрирование бизнес политик, например: обязательность полей, верификация значений полей, доступность полей, калькуляция значений полей и т.п.

2. Уровень конфигурирования системы. На данном уровне происходит конфигурирование системы посредством инструмента Siebel Tools. В специально разработанной графической среде при наличии специальных навыков пользователь может выполнять следующие настройки:

- a) Модифицировать структуру данных системы, а именно: добавлять новые или модифицировать поля в таблицы (или сами таблицы) базы данных; создавать новые объекты; добавлять или модифицировать связи между сущностями; изменять свойства объектов системы;
- b) Модифицировать элементы управления на экранных формах, а именно: добавлять, удалять или модифицировать поля, кнопки, апплеты и т.п.
- c) Модифицировать элементы интерфейса системы, например: добавлять, скрывать, удалять, модифицировать экранные формы в интерфейсе;

3. Уровень кодирования системы. На данном уровне происходит кодирование системы посредством С-подобного языка программирования. В среде Siebel Tools при наличии специальных навыков пользователь может выполнять следующие настройки:

- a) Разрабатывать собственные или модифицировать существующие бизнес-сервисы, которые представляют собой выполняемые процедуры, позволяющие выполнять определенный набор действий в процессе выполнения цепочки работ.
- b) Разрабатывать собственные процедуры для вызова из любого объекта системы;
- c) Применять разработанные процедуры для элементов управления в интерфейсе или в объектах системы.

#### **Описание автоматизируемого процесса Collection на высоком уровне**

В системе Siebel CRM работники специализированных подразделений банка имеют полный доступ к информации о заемщике, требуемой для последующего контроля заявок на взыскание

задолженностей, и это позволяет принимать решения о дальнейшей работе с должниками на основе гибко настраиваемых параметров. Процессы отличаются в зависимости от кредитного продукта (ипотечный, автомобильный, потребительский кредиты, просрочка по малым суммам и другие), типа просрочки. Процессы включают все стадии работы (Soft, Hard, Legal), управляют задачами всех подразделений, вовлеченных в процесс (контакт-центр, выездные группы, юристы и другие). На рис. 1 представлен бизнес-процесс Collection.

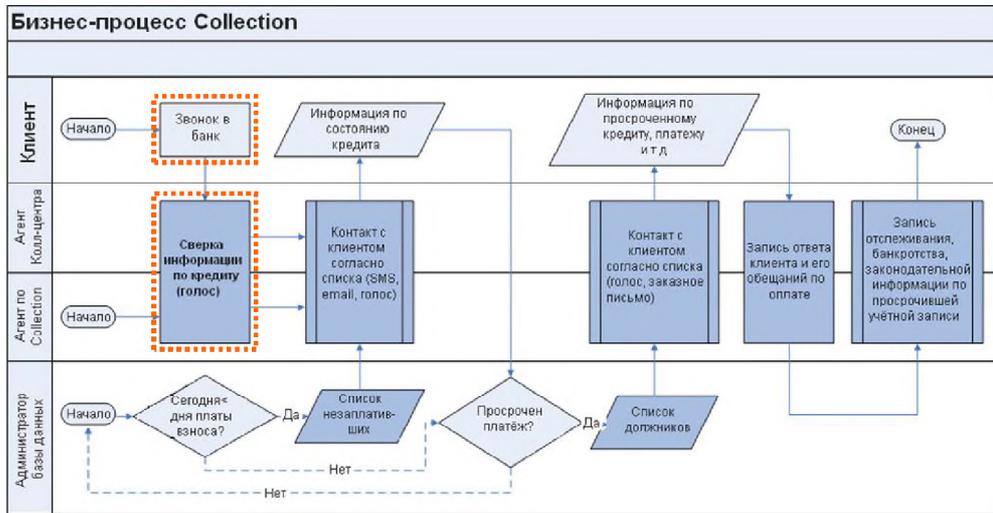


Рисунок 1 – Бизнес-процесс Collection

Рассмотрим один из этапов, а именно, обработку входящего звонка. Сначала клиент звонит в банк по собственной инициативе. Агент колл-центра или агент по сбору задолженностей осуществляет поиск абонента в системе Oracle Siebel CRM по имени звонящего и, в том случае, если клиент найден, происходит переход на экран, указанный на рис. 2. В приведенном примере переход осуществляется на карточку клиента и список активностей. Здесь храниться вся информация по истории платежей клиента и его счетах. Автоматически создается активность с типом «Входящий звонок» с текущей датой начала разговора и статусом «Активна». Пользователь системы вводит описание активности в соответствующем поле системы. По завершению звонка, автоматически проставляется дата завершения активности и устанавливается статус «Завершена».

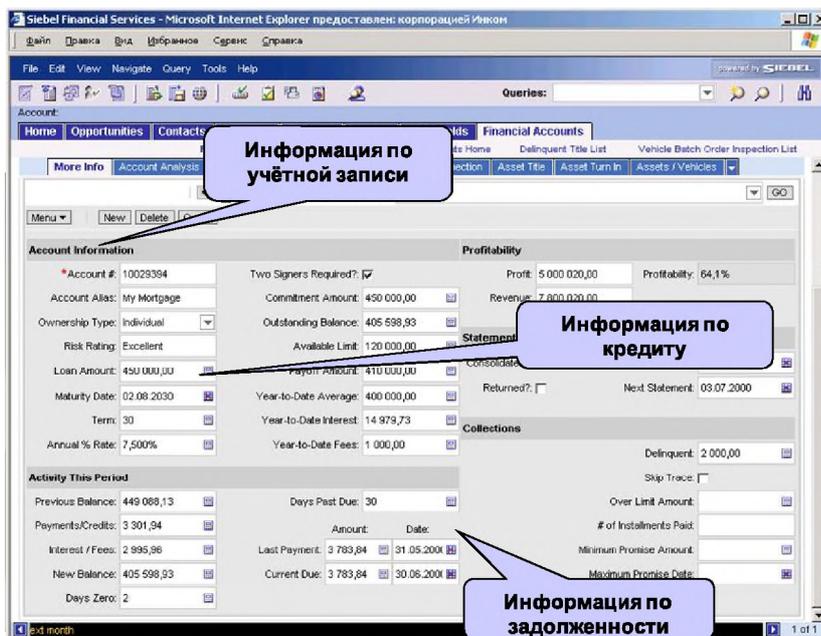


Рисунок 2 – Проверка информации по кредиту.

## Преимущества использования Siebel CRM.

Автоматизировав все этапы работы с проблемными клиентами, банк получает следующие ключевые преимущества:

- построение эффективного процесса сбора просроченной задолженности для многофилиальной организации;
- повышение процента возврата долгов;
- значительное снижение издержек;
- повышение рентабельности деятельности по сбору задолженности;
- эффективное управление процессом работы с просроченной задолженностью независимо от того, какое именно подразделение Банка занимается этой работой;
- настройка различных вариантов стратегий сбора;
- формирование оперативной и аналитической отчетности по эффективности работы;
- осуществление мониторинга в режиме реального времени в разных разрезах: по регионам, по продуктам, по подразделениям, исполнителям, коллекторам, в целом по группе, датам;
- разработка и использование системы мотивации в зависимости от различных показателей;

При внедрении CRM-решения на базе ORACLE Siebel CRM, которое автоматизирует полный цикл работы с проблемными клиентами, можно значительно снизить трудоемкость процесса, уменьшить затраты и минимизировать субъективность принятия решений. Таким образом, у банка всегда будет полная картина состояния просроченной задолженности, а сам процесс сбора долгов станет максимально прозрачным и эффективным.

#### Литература:

1. Рыбкина Е. Автоматизация кредитования: предпосылки, возможности, решения // Журнал «Банковские технологии». - 2005 - №4.
2. Рубцова О. CRM в банке в период кризиса // Издательство «Розничные Финансы». – 2009 - Выпуск №18.
3. [www.usbcollector.ru](http://www.usbcollector.ru) – официальная страница ОАО «Коллекторское агентство «Центр ЮСБ».