



# АС ЕФО

---

**ЕДИНЫЙ  
ФРОНТ-ОФИС  
БАНКА ДОМ.РФ**

## Система единого фронт-офиса **3 в 1**

- Автоматизированное рабочее место сотрудников всех отделений Банка для обслуживания ФЛ

- Функционал фабрики продуктов ФЛ для всех смежных систем и цифровых каналов Банка

- Процессы роботизированной обработки заявок на продукты ФЛ от внешних партнёров и маркетплейсов



# ПРЕДЫСТОРИЯ



Ранее в Банке использовалось монолитное проприетарное решение подрядчика с закрытым исходным кодом, включающее в себя иностранное ПО

Существующие технические ограничения приводили к недостатку функционала фронтальной системы для оператора

Любая реализация нового функционала приводила к высокому ТТМ и значительным трудозатратам на тестирование

Процессы обслуживания не были полностью автоматизированы и требовали ручных действий от сотрудников в определённой последовательности

Медленная реализации доработок старого решения не удовлетворяла скорости и потребностям развития Розничного бизнеса



# ОТЛИЧИТЕЛЬНЫЕ ОСОБЕННОСТИ



- Масштабируемая микросервисная система, реализуемая и поддерживаемая командой Банка

- Быстрое развитие функционала с низким показателем ТТМ

- Интуитивно понятный интерфейс и полностью автоматизированные процессы, снижающие человеческий фактор ошибок обслуживания

- Система формирует алгоритм обслуживания конкретного клиента для оператора и запрашивает все необходимые действия, разрешения и документы



● Максимальная автоматизация заполнения, дозаполнения и подгрузки данных при проведении различных операций ФЛ для экономии времени сотрудника

● Подсказки и уведомления для операторов

- при проведении сложных банковских операций
- методологических особенностей обслуживания конкретного клиента,
- а также факторах риска по клиенту

● Безбумажные технологии подписания документов с клиентом, интегрированные в каждую операцию обслуживания ФЛ



# КЛЮЧЕВЫЕ ПРОЦЕССЫ СИСТЕМЫ



Оркестрация всех процессов Банка для оформления продуктов ФЛ

Обеспечение процессов смарт-офисов с минимальным участием сотрудников для обслуживания клиента, безкассовое обслуживание с использованием банкоматов и картоматов

Автоматическое заполнение и дозаполнение данных для операций обслуживания, обогащения карточки клиента

Автоматическая регистрация ошибок системы без необходимости отвлечения оператора от клиента

Сквозные процессы заказа и доставки всей линейки продуктов банка клиенту при регистрации запроса в офисе или в цифровых каналах Банка



Встроенное в систему электронное досье клиента с документами, договорами и историей операций и обращений ФЛ

Электронное подписание любых документов с клиентом за счёт интеграции с ДБО клиента

Обеспечение возможности обслуживания клиентов VIP и премиум-сегментов в любом отделении Банка по всей стране без предварительного бронирования посещения и уведомления персонального менеджера

Возможность полностью дистанционного обслуживания VIP и премиум-клиентов персональными менеджерами «по звонку» за счёт функционала безбумажного офиса

Роботизированные процессы обработки заявок на продукты ФЛ от партнёров и маркетплейсов 24/7/365

# БИЗНЕС-ВЫГОДЫ



Высокая скорость реакции на запросы изменений и расширение функционала под сегодняшние потребности бизнеса

Современный технологический стек, позволяющий быстро развивать систему небольшой внутренней командой сотрудников (< 20 человек)

Сокращение времени обслуживания в отделениях за счёт полной автоматизации и безбумажных процессов

# БИЗНЕС-ВЫГОДЫ



Удобный и понятный пользовательский интерфейс, обеспечивающий быстрое обучение новых сотрудников отделений

Значительное сокращение затрат на разработку и поддержку InHouse решения на импортозамещённом стеке технологий

Снижение человеческого фактора и ошибок при обслуживании на 53%

Снижение времени обслуживания в отделении в среднем на 4,5 минуты на каждого клиента

Улучшение качества клиентских данных, персонализированные предложения клиенту в офисах

Открытые возможности онлайн-обслуживание и цифровизации любых процессов

