



ОАО «Банк ВТБ»



ОАО «Банк ВТБ» и его дочерние банки (группа ВТБ) предоставляют клиентам комплексное обслуживание в России, СНГ, Европе, Азии и Африке.

Задачи

- Передать непрофильные задачи из фронт-офисов в региональные Центры операционной поддержки бизнеса.
- Реализовать автоматизированную обработку юридических дел клиентов, клиентских историй, платёжных документов.

Решение

Система ввода данных и документов ABBYY FlexiCapture.

Результаты

При помощи системы обрабатывается более 600 различных типов документов. Текущий объём обработки — более 1000 платёжных документов в день, около 6000 документов юридического дела клиента и кредитных документов.

В рамках реализуемого ОАО «Банк ВТБ» масштабного проекта «Реформа региональной сети» решение ABBYY FlexiCapture выполняет автоматизированный ввод данных из документов более чем 600 различных ТИПОВ.

Задача

Банк успешно реализует масштабный проект «Реформа региональной сети», направленный на оптимизацию бизнес-процессов, и передает непрофильные задачи из фронт-офисов в региональные Центры операционной поддержки бизнеса. Три таких Центра необходимо было построить в регионах. Каждый ЦОП должен был представлять собой современный, автоматизированный с учётом новейших достижений бэк-офис, обрабатывающий документы и данные для ближайших филиалов банка.

Решение

Во всех Центрах успешно используется система автоматизированного ввода данных и документов ABBYY FlexiCapture. Основными критериями выбора ABBYY FlexiCapture стали производительность, отказоустойчивость и масштабируемость системы. В числе ключевых преимуществ специалисты банка назвали возможность гибкой настройки системы на специфику банковских бизнес-процессов, безукоризненную работу с русскоязычными документами, прежде всего в части распознавания текста, а также большое количество проектов, успешно реализованных посредством решения ABBYY.

Результаты

Теперь юридические дела клиентов и клиентские истории, поступающие в любой из 110 филиалов, операционных и дополнительных офисов банка, сканируются при помощи ABBYY FlexiCapture и передаются в один из ЦОПов. В Центре документы распознаются и поступают на верификацию; оба процесса также реализованы средствами

«Сегодня мы рады сообщить, что вплотную приблизились к успешному завершению проекта банка «Реформа региональной сети». Новые ЦОП имеют важное значение в этом проекте, поскольку от них в большой степени зависит достижение его ключевых целей. Решение ABBYY помогло централизовать обработку документов клиента в трех ЦОП по всей стране. Таким образом, появилась возможность в значительной степени оптимизировать бизнес-процессы банка».

Алексей Митягин,
руководитель проекта реформы,
старший вице-президент,
заместитель руководителя
департамента операционной
поддержки бизнеса банка ВТБ

решения ABBYY. После верификации оператором ЦОПа все необходимые данные вместе с отсканированным образом документа автоматически выгружаются в хранилище на базе Oracle Web Center Content. Теперь сотрудники банка могут оперативно получить доступ к необходимым документам клиента в любом филиале ВТБ. Обеспечена сохранность документов и сокращение затрат на их хранение за счет устранения дублирования документов.

Преимущества нововведения хорошо заметны и каждому клиенту: обращаясь в банк за новой услугой, больше не нужно собирать и предоставлять полный комплект бумажных документов. Стало удобнее и путешественникам, командированным: теперь любой филиал банка, даже расположенный в другом конце страны, «помнит» и «знает» клиента!

Похожим способом обрабатываются и платежные документы. Принимая их от клиентов, операционисты фронт-офиса также выполняют сканирование с помощью ABBYY FlexiCapture. Скан-образы автоматически отправляются в ЦОП, где распознаются, из них извлекаются данные, которые, в свою очередь, передаются на верификацию. Её выполняют сотрудники специально выделенной группы верификации платежных документов. Затем сведения автоматически поступают в автоматизированную банковскую систему. Важно, что все контролеры, которые проверяют и проводят платеж, теперь работают не в офисах, а в ЦОПах, что позволило оптимизировать затраты на персонал в масштабах огромной филиальной сети ВТБ. В свою очередь сотрудники фронт-офиса освобождены от рутинной задачи обработки платежных документов и могут потратить освободившееся время на общение с клиентами и продажу дополнительных услуг банка. Кроме того, благодаря более быстрому обслуживанию повысилась лояльность клиентов.

В общей сложности при помощи системы сейчас обрабатывается более 600 различных типов документов. Текущий объем обработки превышает 1000 платёжных документов в день, около 6000 документов юридического дела клиента и кредитных документов.

ООО «АБИ»
127273, Россия, Москва, а/я 32
Тел.: +7 (495) 783 3700,
факс: +7 (495) 783 2663
Отдел корпоративных проектов:
corporate@abbyy.ru

ABBYY®

©2015 ABBYY. Все права защищены. ABBYY, логотип ABBYY, Аби, FlexiCapture и FormReader являются зарегистрированными товарными знаками ABBYY Software Ltd. Остальные упомянутые товарные знаки являются товарными знаками или зарегистрированными товарными знаками своих законных владельцев. part# 7130r

www.ABBYY.ru