

QLIKVIEW ОБЕСПЕЧИВАЕТ ПРИТОК КЛИЕНТОВ И ПРИБЫЛЬНОСТЬ ЗАПСИБКОМБАНКА

«Бизнес-аналитика стала для нашего банка основой планирования стратегических инициатив и механизмом отслеживания эффективности принятых решений»

– Андрей Сидоров,
вице-президент по ИТ Запсибкомбанка.



– Андрей Сидоров,
вице-президент по ИТ Запсибкомбанка.

Запсибкомбанк – один из крупнейших банков Уральского федерального округа, работающий в B2C и B2B сегментах. К 1 декабря 2013 года собственный капитал банка составил 10,250 млрд рублей, сумма привлеченных средств клиентов составила почти 68 млрд рублей, а кредитный портфель увеличился до 69 млрд рублей. Стратегия развития Запсибкомбанка на 2013–2015 годы предусматривает увеличение собственного капитала до 14 млрд рублей. В банке работают более 3 тысяч человек. Головной офис расположен в Тюмени. По состоянию на 1 сентября 2013 года в Запсибкомбанк входит 101 обособленное подразделение.

СТРАТЕГИЧЕСКИЙ ВЫБОР

Стратегия развития Запсибкомбанка в среднесрочной перспективе предполагает повышение клиентоориентированности, улучшение качества работы персонала и региональную экспансию. Такой подход определил пути развития информационных технологий банка. Все новые информационные системы рассматривались, прежде всего, с точки зрения эффективности. В результате мониторинга различных классов ИТ-решений было выявлено, что внедрение новой аналитической системы сможет повысить эффективность бизнеса.

До 2012 года в банке использовались механизмы аналитической отчетности на основе OLAP-кубов. Однако по мере развития банка и его региональной экспансии объемы данных и динамика бизнеса увеличились в разы, и OLAP-технология перестала справляться с всевозрастающими требованиями. Бизнес-подразделения все чаще выражали неудовлетворенность качеством получаемой аналитики. ИТ-подразделения тратили значительное количество времени на реализацию и поддержание различных отчетов.

ОБЗОР РЕШЕНИЯ

Компания

«Запсибкомбанк» ОАО

Сектор

Финансовые услуги

Индустрия

Банковское обслуживание

Функции

- Панели руководителя
- Финансы
- Маркетинг
- Продажи
- Операционная деятельность
- ИТ

География

Россия

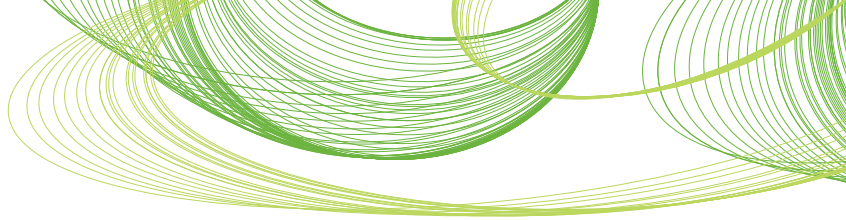
Задачи

- Минимизация временных затрат на создание отчетов
- Снижение нагрузки на основную учетную систему банка
- Уменьшение количества ошибок в отчетности
- Снижение расходов банка
- Улучшение качества планирования
- Повышение эффективности бизнеса

Решение

«Запсибкомбанк» собственными силами создал систему бизнес-анализа на платформе QlikView Business Discovery. Новая BI-система стала эффективным инструментом в рамках мероприятий по увеличению притока клиентов и позволила поддержать реализацию стратегии развития банка.





Преимущества

- Минимальные затраты
- Быстрый возврат инвестиций
- Простота сопровождения
- Возможность разработки приложений собственными силами
- Возможность работы без построения хранилища данных

Источники данных

- АБС, учетная система банка

Результаты

- Увеличение комиссионных доходов за счет персонализации предложений банковских продуктов
- Время подготовки отчетов сократилось с 3 часов до 15 минут

Партнер

Консультационная группа ATK



Консультационная группа ATK
ATK Consulting Group
www.atkcg.ru

«В первую очередь нам необходимо было сменить платформу клиентской аналитики, поэтому мы рассматривали как аналитические блоки CRM-систем, так и специализированные BI-решения, – рассказывает Алексей Шабалин, заведующий сектора систем отчетности отдела эксплуатации информационных систем ДИТ, Запсибкомбанк. – Платформа QlikView на тот момент была новым решением для российских банков, но мы включили его в наш short-list BI-систем, поскольку эта система обладает многими техническими преимуществами с точки зрения разработки и сопровождения. В пользу решения говорил и зарубежный опыт: QlikView используется в Bank of America, Swedbank, Citigroup, HSBC, где посредством него решают, в том числе и задачи клиентской аналитики, столь важные для нашего бизнеса. В результате оказалось, что среди отобранных нами на первом этапе систем именно QlikView максимально соответствует всем нашим требованиям».

ЗОЛОТО В КЛИЕНТСКОЙ АНАЛИТИКЕ

На первом этапе начали тестировать бесплатную версию QlikView. Как подчеркивает Андрей Бессонов, начальник отдела эксплуатации информационных систем ДИТ,

решение полностью оправдало ожидания: «Нам понравилось, что разработчики быстро освоили систему. Платформа QlikView продемонстрировала эффективное создание модели данных без необходимости построения хранилища данных в стандартном понимании, богатые возможности визуализации, минимальные затраты поддержки на изменение модели и добавление новых источников данных. Нам оставалось лишь подтвердить возможность такой же эффективной работы с большими массивами данных. Для проверки мы нагрузили систему по максимуму, смотрели на объем оперативной памяти, который необходим QlikView при работе со всем массивом наших клиентских данных. Ведь поскольку система относится к классу in-memory, серверные мощности – тоже важный фактор стоимости проекта».

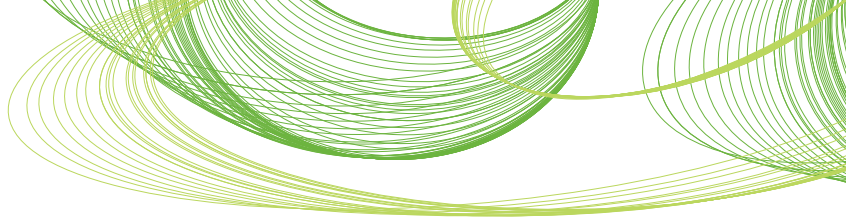
В результате тестирования было принято окончательное решение о внедрении платформы QlikView Business Discovery. При этом внедрение решили осуществлять полностью своими силами.

Первым, еще в 2012 году, было разработано приложение по розничной аналитике, которое объединило данные из АБС о клиентах банка, клиентских продуктах, счетах, картах и

«В первую очередь нам необходимо было сменить платформу клиентской аналитики, поэтому мы рассматривали как аналитические блоки CRM-систем, так и специализированные BI-решения. Платформа QlikView на тот момент была новым решением для российских банков, но мы включили его в наш short-list BI-систем, поскольку эта система обладает многими техническими преимуществами с точки зрения разработки и сопровождения. В пользу решения говорил и зарубежный опыт: QlikView используется в Bank of America, Swedbank, Citigroup, HSBC».

– Алексей Шабалин,
заведующий сектора систем отчетности отдела
эксплуатации информационных систем ДИТ, Запсибкомбанк.





операциям по ним, а также по банковским транзакциям. Приложение включало 280 основных размерностей и более 100 дополнительных. Приложение позволило проводить анализ открытия и закрытия счетов, сравнение открытий по филиалам, динамики по годам и месяцам. Кроме того, появилась возможность анализировать и профиль клиентов – по полу, гражданству, месту проживания, использованию отдельных и дополнительных услуг и так далее. Функционал QlikView предоставил специалистам банка возможность анализировать по различным параметрам клиентские карты, банковские программы, обороты и движения по любым группам счетов, сопоставлять план и видеть фактическую ситуацию. При этом результат можно было получать в различных представлениях.

Поставщиком программного обеспечения стала «Консультационная группа АТК», она же организовала тренинги для специалистов банка. Тренинги оказались очень полезными, особенно после разработки первого собственного приложения: после обучения удалось повысить скорость работы приложения в несколько раз, а также появилось понимание важности должного проектирования модели данных для повышения быстродействия.

Следующим было создано приложение по корпоративной клиентской аналитике. Оно позволило проводить анализ количества групп клиентов по филиалам, регионам,

городам, по сопровождающим менеджерам, анализ остатков и оборотов по любой группе, филиалу, счету. Кроме того, сотрудники банка получили функционал для детального анализа структуры поступлений и списаний, а также операций по разным группам и критериям, по направлению и объему платежей и другим параметрам.

«Как и в любом проекте по внедрению аналитики, мы больше всего беспокоились по поводу адаптации системы пользователями, максимально привлекали бизнес-экспертов и лидеров мнений для постановки задач и тестирования, – комментирует Алексей Шабалин, заведующий сектора систем отчетности отдела эксплуатации информационных систем ДИТ, Запсибкомбанк. – Но оказалось, что поводов для опасений здесь не было: после OLAP-отчетности пользователи быстро привыкли к новому интерактивному формату и расширенной функциональности. К тому же платформа QlikView оперативно проявила себя при оценке программы лояльности и помогла увеличить перекрестные продажи в розничном департаменте, заработав дополнительную лояльность пользователей».

К концу 2013 года все ключевые департаменты банка начали работать с QlikView – департаменты розничного бизнеса, корпоративного бизнеса, планирования и прогнозирования, риск-

менеджмента, управление по рекламе и сектор систем отчетности. Кроме того, был запущен проект предоставления аналитики руководителям департаментов и среднему звену менеджмента банка.

ПОТЕНЦИАЛ ДЛЯ РОСТА

Использование QlikView позволило существенно увеличить скорость получения аналитических данных: время на обработку запроса снизилось с 3 часов до 15 минут, тогда как количество запросов выросло с 5 до 12 в день. Если ранее аналитику приходилось предварительно выпускать несколько разных отчетов по очереди, а затем соединять данные из них вручную, что занимало много времени, то теперь все данные находятся в одном приложении и достаточно просто выбрать нужный отчет в закладке. К тому же новая скорость генерации аналитических отчетов с помощью QlikView мотивирует пользователей чаще к ним обращаться и опираться в своей работе на единые данные.

Обучив своих аналитиков работе в QlikView и дав им навыки разработки собственных отчетов, банку удалось снизить нагрузку на IT-службы – теперь опытные пользователи могут дорабатывать отчеты самостоятельно.

Благодаря QlikView увеличился общий объем информации и



«Информация, полученная из системы аналитики QlikView, позволила улучшить эффективность мер по увеличению притока корпоративных клиентов, в сравнении с прошлым годом на 30%»

*– Владимир Панфилов,
заведующий сектором планирования и управленческого учета
Департамента корпоративного бизнеса Запсибкомбанка.*

разрезы данных для аналитики. «Например, департамент корпоративного бизнеса теперь анализирует не только данные из АБС по клиентам и их динамике операций, остатков и оборотов, эффективности клиентских менеджеров, структуре поступлений и списаний, но и дополнительную информацию – показатели анализа рынка и мониторинг конкурентов в конкретном регионе, дни рождения руководителей и т.д. Все это дает нам новый потенциал для роста продаж. Информация, полученная из QlikView, позволила улучшить эффективность мер по увеличению притока корпоративных клиентов, в сравнении с прошлым годом на 30%», – комментирует заведующий сектором планирования и управленческого учета Департамента корпоративного бизнеса Запсибкомбанка Владимир Панфилов.

РАЗНОСТОРОННЯЯ АНАЛИТИКА

Внедрение QlikView оказало влияние на повышение эффективности и прибыльности банка. Департамент розничного бизнеса и управление по рекламе благодаря QlikView резко повысили эффективность коммуникаций с клиентами. Как отмечает Алла Курашова, начальник отдела маркетинга Департамента розничного бизнеса Запсибкомбанка, QlikView помогает проводить сегментацию клиентов, повышая эффективность взаимодействия с небольшими

целевыми группами клиентов и позволяет получить максимальный отклик от каждой из них. «Интеграция большинства доступных критериев для сегментации, в том числе истории откликов на наши маркетинговые предложения, позволяет сэкономить на коммуникациях, предлагая максимально интересные клиентам предложения по правильным каналам и одновременно повышая отклик по этим предложениям», – комментирует она. Кроме того, с помощью QlikView розничный департамент выявляет конкретных клиентов, которых необходимо «прогнать по скорингу», чтобы сделать им целевое предложение.

«С внедрением QlikView мы получили полноценную платформу интерактивной аналитики, которая уже дает банку новые возможности. Сейчас в департаментах, которые стали пионерами использования QlikView, систему включили как основополагающее звено в управлении по циклу PDCA (Plan-Do-Check-Act) для разработки планов и управления эффективностью тактических шагов по достижению целей. Скоро QlikView станет поддерживать эту управленческую методологию и на уровне высшего менеджмента банка», – резюмирует Андрей Сидоров, вице-президент по ИТ Запсибкомбанка.



QLIKVIEW В МАССЫ

В дальнейшем в банке планируют подключить к QlikView топ-менеджеров и создать для них специальную информационную панель, содержащую ключевые управленческие индикаторы. Также ведется разработка на базе QlikView расчета обязательных нормативов банка, управленческого куба, эмиссий. Следующим шагом станет перенос всех оставшихся OLAP-отчетов на новую технологию. Благодаря этому QlikView станет в Запсибкомбанке единым корпоративным BI-инструментом для получения любой аналитики.

Кроме того, планируется расширение круга пользователей системы – как за счет подключения более сотни пользователей в 2014 году, так и за счет организации автоматической рассылки статичных отчетов. Для решения этих задач уже сейчас рассматривается переход с отдельного сервера, на котором развернут QlikView, на вычислительный кластер.

«С внедрением QlikView мы получили полноценную платформу интерактивной аналитики, которая уже дает банку новые возможности. Сейчас в департаментах, которые стали пионерами использования QlikView, систему включили как основополагающее звено в управлении по циклу PDCA (Plan-Do-Check-Act) для разработки планов и управления эффективностью тактических шагов по достижению целей.»

*– Андрей Сидоров,
вице-президент по ИТ Запсибкомбанка.*