

ОПИСАНИЕ ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ «АВТОМАТИЗИРОВАННАЯ СИСТЕМА ОБСЛУЖИВАНИЯ РОЗНИЧНЫХ ПРОДУКТОВ»

Информационная система «Автоматизированная система обслуживания розничных продуктов» (далее – ИС АСОРП) – современная система автоматизированного сбора, анализа и обработки информации, необходимой для принятия управленческих решений по вопросам, связанным с сопровождением кредитов.

ИС АСОРП призвана обеспечивать оптимизацию работы пользователей, позволяет работать одновременно большому количеству пользователей, формировать потоки работы с кредитами и обеспечивает расстановку приоритетов, при этом механизмы программного комплекса оптимизированы для работы с большими объемами данных.

Доступ пользователей к ИС АСОРП предусматривает распределение по ролям, что позволяет устанавливать определенные уровни доступа к информации, при этом любые активные действия в системе фиксируются. Встроенная система отчетов позволяет формировать управленческую отчетность и осуществлять контроль над работой пользователей.

Описание ИС АСОРП

ИС АСОРП представляет собой программный комплекс, консолидирующий сведения по всем ключевым показателям в общем информационном хранилище данных, осуществляет извлечение, хранение, преобразование, моделирование и анализ бизнес-информации, построение на ее основе отчетов и обладает высокой степенью безопасности и надежности (средства шифрования, авторизации, аутентификации).

Использование ИС АСОРП при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности обеспечивает:

- консолидацию информации, необходимой для решения экспертно-аналитических задач;
- автоматизацию процессов при осуществлении деятельности по возврату задолженности по кредитам;
- учет и обработку статистики (данных, информации);
- непрерывный разноплановый мониторинг кредитного портфеля;
- формирование информационного хранилища данных при осуществлении деятельности по возврату задолженности по кредитам;
- системный подход к управлению правами и полномочиями пользователей (разграничение доступа к информации, ведение журнала операций, позволяющих обеспечивать учет всех действий лиц, связанных с загрузкой, изменением и удалением информации).

Основные функции ИС АСОРП при осуществлении деятельности по возврату задолженности по кредитам

- настройка и разграничение ролей и прав доступа для различных групп пользователей;
- протоколирование всех активных действий пользователей;
- ввод, обработка и хранение информации о кредитах;
- оперативный контроль работы пользователей;
- хранение всей необходимой информации о кредите, а также истории взаимодействия с должниками;
- ввод, обработка, хранение и контроль истории взаимодействия с должниками (в том числе информации по контактам с должниками (звонки, текстовые сообщения, письма, выезды, личные встречи), обещания и платежи должников);
- генерация исходящей корреспонденции должникам;
- настраиваемый классификатор дерева решений (по результату контакта);
- обеспечение формирования отчетности;
- генерация корреспонденции и sms-сообщений должникам по кредитам на основе данных из информационных баз;
- обеспечение записи телефонных переговоров;

- учет поступления денежных средств;
- обеспечение информационной безопасности.

Описание ИС АСОРП в рамках осуществления деятельности по возврату задолженности

ИС АСОРП автоматизирует работу сотрудников на всех этапах деятельности по возврату задолженности по кредиту (включая досудебную стадию, стадию судебного разбирательства, стадию исполнительного производства, внесудебный порядок реализации).

Работа по возврату задолженности строится на основе:

- сегментации кредитов (проблемные / потенциально проблемные / неproblemные) с целью определения способов работы и применяемого инструментария с каждым из сегментов;
- распределения зон ответственности и стандартизации процедур по взысканию, в частности, порядка распределения проблемных / потенциально проблемных / неproblemных кредитов между пользователями (групп пользователей) на разных этапах работы с кредитами;
- мониторинга уровня просроченных кредитов в общем объеме портфеля кредитов.

На этапах работы с просроченной задолженностью (досудебная стадия, судебное производство, исполнительное производство, банкротство) в ИС АСОРП, в том числе, доступны следующие функции:

- отправка sms-сообщений, e-mail должникам;
- модуль взаимодействия с телефонией (ЦОВ от Mango Office);
- оперативные отчеты для пользователей с выгрузкой в файл;
- формирование и печать документов и сообщений по шаблонам;
- калькулятор расчета госпошлины;
- расчет текущего остатка задолженности, графика платежей и т.д.;
- создание корректировок (спецификации, иные договоренности с заемщиком);
- отображение связанных кредитов;
- контроль выполнения Федерального закона от 03.07.2016 № 230-ФЗ «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях».

Функционал решения ИС АСОРП в рамках работы по возврату задолженности по кредиту включает следующие опциональные модули:

Интеграция

Управление обменом данными между различными блоками ИС АСОРП, а также обменом данными с другими информационными системами, что позволяет, в том числе, получать информацию об оплате задолженности, осуществлять расчет параметров задолженности по кредиту (сумма задолженности на определенную дату, размер просроченной задолженности и др.)

Контакт-центр (рабочее место коллектора)

Автоматический дозвон из ИС АСОРП по определенному номеру телефона, а также представление пользователю всей необходимой для общения с должником информации. Телефонные переговоры с должниками записываются и сохраняются в ИС АСОРП с возможностью последующего прослушивания аудиозаписи. Результаты телефонных переговоров вносятся в ИС АСОРП, на основании которых, в зависимости от особенностей поведения должника, кредиту присваивается соответствующий статус, на основании которого в системе создаются задачи для последующей работы с должником.

Заемщики

Ведение профиля заемщика – представление всей информации об истории взаимодействия с заемщиком, включающей, в том числе, все телефонные звонки (записи телефонных переговоров), встречи (записи переговоров по итогам личной встречи), переписку (сканированные копии входящей и исходящей корреспонденции) и т.д., сегментированные в хронологическом порядке.

Входящая и исходящая корреспонденция

Вся входящая и исходящая корреспонденция с должниками сохраняется в ИС АСОПП. По каждому должнику может быть проанализирована вся электронная переписка с пользователями, осуществляющими взаимодействие с должниками по вопросам возврата задолженности, почтовая переписка, принятые и отправленные факсы, отправленные sms-уведомления.

Рассылки

В ИС АСОПП имеется инструментарий для создания направленных sms-уведомлений, установления временных ограничений взаимодействия и автоматического подсчета направленных уведомлений за определенный период времени. Пользователь задает целевую группу должников и шаблон sms-уведомления. Каждый должник получает индивидуальное сообщение, содержащее необходимую информацию.

Отчеты

Средство аналитической обработки данных, содержащихся в ИС АСОПП, позволяющее произвести срез по нескольким параметрам сразу, выявить закономерности, а также осуществить последующий контроль. Данные могут быть представлены в виде списков, числовых таблиц и т.п.

Доступ в ИС АСОПП и требования предъявляемые к рабочему месту оператора

Доступ в ИС АСОПП осуществляется с помощью любого веб-обозревателя на любом устройстве по адресу в сети Интернет https://*.p-credit.ru, где *-наименование клиента, которое присваивается клиенту после заключения Соглашения с правообладателем. Для входа в систему необходимо ввести логин, который является адресом электронной почты пользователя, а также пароль. Первоначальный пароль пользователь получит от Администратора при заключении соответствующего Соглашения.

Для полноценного функционирования рекомендуемые требования к рабочему месту пользователя следующие:

- наличие стационарного компьютера с установленным веб-обозревателем Google Chrome
- наличие на компьютере USB разъема для работы с токенами, а также предустановленный криптопровайдер КриптоПро CSP (необходимо для доступа к опциональным модулям, например взаимодействие с Бюро кредитных историй или Федеральной Службой Судебных приставов)

Доступ к методическим материалам и видеоинструкциям

Пользователь системы ИС АСОПП получает доступ к методическим материалам и видеоинструкциям посредством выбора соответствующих пунктов меню.