



Банк развития
Казахстана

ПРЕСС-РЕЛИЗ

08 декабря 2020 г.

г. Нур-Султан

Цифровая трансформация БРК: успешное внедрение в работу BPM-системы и онлайн обслуживание клиентов

АО «Банк Развития Казахстана» (БРК, Банк, дочерняя структура Холдинга «Байтерек») сообщает об успешном завершении первого этапа по внедрению BPM-системы в эксплуатацию, а также онлайн обслуживание своих клиентов. С 2019 года в Банке проводится активная работа по цифровой трансформации как внутренних, так и внешних бизнес-процессов, целью которой является повышение прозрачности, качества и скорости предоставления услуг.

Пандемия коронавируса обнажила существующие вызовы, связанные с необходимостью трансформации бизнеса, однако, БРК понимая, что цифровая экономика - ключевой фактор минимизации финансовых, кадровых и репутационных потерь - начал масштабную работу по автоматизации и цифровизации внешних и внутренних процессов задолго до пандемии. Именно своевременная цифровая трансформация, позволила Банку одному из первых из числа крупных компаний, в течение одного дня успешно перейти на 100% дистанционный режим работы, в данное время 90% сотрудников продолжают работать удаленно.

В условиях карантинных ограничений работа по цифровизации деятельности была ускорена и сегодня Банк Развития способен обеспечивать необходимый уровень кредитования и удерживать свои лидирующие позиции на рынке. В этом году завершается внедрение первого этапа автоматизированной системы управления бизнес-процессами, что позволило Банку оказывать услуги в режиме онлайн и исключить необходимость личного присутствия заемщика в процессе кредитования.

В рамках первого этапа внедрения автоматизированной системы управления Банк провел полный реинжиниринг бизнес-процессов основной деятельности. С мая 2019 года в Банке 100% сотрудников используют электронную цифровую подпись (ЭЦП) для ведения делопроизводства. Пересмотрены основные бизнес-процессы и переведены с системы электронного документооборота Lotus и бумажных регламентных процедур на новую BPM-платформу с автоматизированными бизнес процессами. Это позволило разработать и внедрить внешний интерфейс коммуникаций с клиентами - CRM (Client Relation Management). Для удобства потенциальных клиентов Банка CRM-система позволила оцифровать процесс приема документов, подписания электронных соглашений, а также уведомления на каждом из этапов рассмотрения заявки.

«В Банке утверждена IT стратегия, целью которой является модернизация всей IT-инфраструктуры и переход на безбумажный документооборот. В этом году мы успешно внедрили автоматизированные системы управления

внутренней и внешней деятельности Банка – BPM и CRM. Это позволило нам добиться оптимизации и ускорения наших бизнес-процессов, операционной деятельности без потери качества и искоренить бюрократические моменты, связанные с бумажным документооборотом, в электронный формат переведены внешние письма, служебные записки, распоряжения, внутренние заключения, решения уполномоченных органов, а также некоторые виды отчетности», - отметил Заместитель Председателя Правления **Думан Аубакиров**.

Как это работает? CRM-система доступна на сайте Банка <https://my.kdb.kz/login>, где действующие и потенциальные клиенты могут авторизоваться с помощью ЭЦП, подать документы на привлечение займа, отследить статус своей заявки и многое другое. Полученные посредством CRM документы автоматически передаются в BPM (Business Process Management) для обработки. После подачи документов клиент имеет возможность отслеживать статус рассмотрения его заявки и осуществлять весь процесс сделки посредством CRM. Помимо клиентов в личном кабинете планируется разработать функционал для внешних оценщиков, который позволит предоставлять необходимых данных для рассмотрения и аккредитации компаний в качестве внешнего оценщика/консультанта для проектов. Также можно будет заключать трудовые договоры и договоры о прохождении стажировки с кандидатами на работу или стажировку.

«Мы в тестовом режиме авторизовались в личном кабинете на сайте Банка и подали заявку на получение финансирования онлайн для проекта одной из наших компаний - ERG Recycling. Нам удалось благополучно загрузить запрашиваемые документы в личном кабинете, подписать Соглашение о неразглашении информации о проекте, подать бизнес-предложение. Считаем, что переход Банка на автоматизацию бизнес-процессов очень своевременен и комфортен как для Банка, так и для потенциальных и действующих клиентов. Это исключает бюрократические моменты и необходимость личного присутствия для клиентов, которые находятся в разных областях Казахстана и не всегда могут физически находиться в городе Нур-Султан. Особенно актуально это сейчас, во время пандемии COVID-19, когда большинство сотрудников офисов перешли на удаленный режим работы», - подчеркнул заместитель председателя Евразийской Группы по финансам **Данияр Рахматуллаев**.

BPM-система позволяет сотрудникам Банка работать из любой точки мира, имея при этом под рукой все необходимые для работы инструменты и доступ ко всем информационным системам Банка по защищенным каналам связи. Сейчас в BPM завершены внутренние процессы Банка по следующим направлениям: инвестиционные проекты, экспортные операции, расчет провизий по портфелям, межбанковское кредитование, финансирование дочерних организаций и управление человеческими ресурсами, комплаенс.

Стоит подчеркнуть, что CRM-система является собственной разработкой сотрудников Департамента информационных технологий (ДИТ) БРК и поддерживается также специалистами управления развития информационных систем. Что касается BPM-системы, то она построена на платформе SimBase латвийской компании Simurg. На протяжении года сотрудниками банка осуществлялась оптимизация и разработка бизнес-процессов по международным стандартам, а также по сей день осуществляется непрерывное тестирование BPM-системы.

«Для всех нас, безусловно, пандемия стала серьезным испытанием, но она также послужила драйвером для повышения цифровой грамотности сотрудников, усиления темпа диджитализации как предоставляемых Банком услуг, так и внутренних процессов. Частично сменились приоритеты автоматизации, ввиду появившихся временных ограничений и запрета на личный контакт с коллегами и клиентами. Мы планируем интегрироваться с информационными системами государственных органов, дочерними структурами и в рамках холдинга в целом, а также развивать безбумажный документооборот и онлайн отчетность», - дополнила Заместитель Председателя Правления БРК **Сандугаш Кенжебаева**.

На 2021 год запланирована автоматизация вспомогательных процессов (бэк-офис) и дальнейшее развитие CRM-системы. При поддержке профильных министерств и после внесения поправок в законодательные акты, БРК готов к полному переходу на электронный документооборот и работе в формате «paper free». Целью перехода является повышение прозрачности, качества и скорости предоставления услуг.

Служба по связям с общественностью АО «Банк Развития Казахстана»:
+7 (7172) 79 26 87, 79-26-08 (www.kdb.kz, pressa@kdb.kz,
[facebook.com/kdb.kz](https://www.facebook.com/kdb.kz), [Twitter@KDBkz](https://twitter.com/KDBkz))