

BONAIR®

kwartalnik firmowy
nr 5 > marzec 2006

review

wdrożenie

> Szybkie decyzje o kredycie



System przygotowany przez firmę Bonair spełnia nasze oczekiwania i wymagania funkcjonalne banku. Również dotychczasową współpracę z firmą oceniamy bardzo dobrze. To, czego oczekujemy w przyszłości, to przejścia na kolejne generacje technologii informatycznych. To nie tylko kwestia mody, ale też uzyskania lepszej sprawności i komfortu obsługi systemu. Bonair już rozpoczął przygotowania do nowej wersji systemu, a my sugerujemy przydatne zmiany i udoskonalenia systemu
– mówi Grażyna Szeplińska, Dyrektor Departamentu Ryzyka Kredytowego, Kredyt Bank. [str. 6]

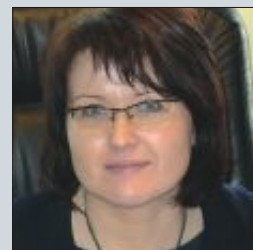
Bonair S.A., czołowy integrator rozwiązań Microsoft Business Solutions, otrzymał tytuł Microsoft Gold Certified Partner

Microsoft®
GOLD CERTIFIED
Partner

w pięciu obszarach kompetencji: Microsoft Business Solutions, Data Management Solutions, Custom Development Solutions, Information Worker Solutions oraz Advanced Infrastructure Solutions. Fakt ten potwierdza najwyższe kompetencje firmy Bonair oraz najwyższą jakość usług i dostarczanych produktów w ramach wspierania integracji procesów biznesowych klientów w oparciu o technologie Microsoft. Bonair specjalizuje się w integracji rozwiązań biznesowych Microsoft Business Solutions, takich jak Axapta, Navision, CRM oraz XAL. Świadczy doradztwo informatyczne, integrację aplikacyjną i systemową oraz wdraża dedykowane aplikacje w sektorze instytucji finansowych, publicznym i przemyśle.

wdrożenie

> Rewolucja w logistyce



Proces wyboru oferty systemu zintegrowanego trwał około 1,5 roku i składał się z kilku etapów, po których pozostała coraz mniejsza liczba oferentów. Wybraliśmy rozwiązanie firmy Bonair, gdyż zaoferowała nam pełne dostosowanie systemu do naszych wymagań i przygotowanie dedykowanych dla nas rozwiązań za rozsądną cenę – mówi Katarzyna Olczykowska, Główna Księgowa w Pilickiej Telefonii. [str. 3]

Strawowi Państwo

W kolejnym wydaniu naszego kwartalnika znajdują Państwo m.in. opis wdrożenia Systemu Obsługi Wniosków Kredytowych (APS) i Silnika Decyzyjnego w Kredyt Banku. Jest to jeden z naszych największych systemów wdrożonych w sektorze bankowym, wykorzystywany przez ponad 300 placówek Banku. System jest stale rozwijany i wciąż rozszerzamy jego funkcjonalność.

Ważnym dla Bonair wydarzeniem ostatniego kwartału było uzyskanie tytułu **Microsoft Gold Certified Partner**. Potwierdziłmy kompetencje Microsoft Gold Certified Partner w pięciu(!) obszarach kompetencji:

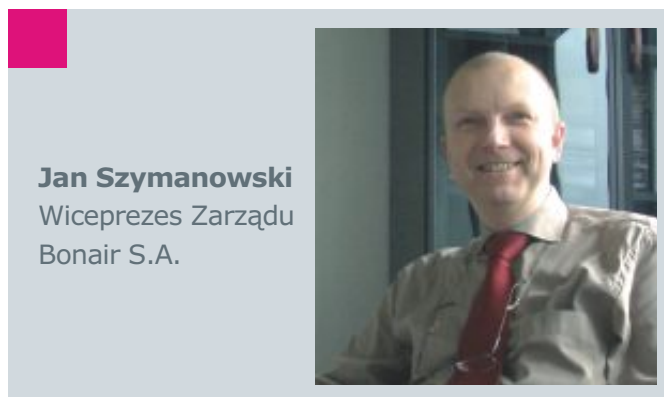
- > Microsoft Business Solutions
- > Data Management Solutions
- > Custom Development Solutions
- > Information Worker Solutions
- > Advanced Infrastructure Solutions.

Nasza firma dysponuje jednym z największych zespołów specjalistów dedykowanych do technologii firmy Microsoft, posiadających najwyższe kompetencje potwierdzone certyfikatami i referencjami. Kompetencje naszych specjalistów zostały także docenione w konkursach Microsoft, gdzie zajęliśmy:

- > pierwsze miejsce w konkursie na najlepszego Konsultanta Microsoft Axapta
- > pierwsze miejsce w konkursie na najciekawsze funkcjonalności dodatkowe do systemu Microsoft Axapta.

W tym drugim konkursie ocenę wystawiali przedstawiciele naszej konkurencji. Dziękujemy za uznanie.

Miło mi także Państwa poinformować, że w lutym 2006 r. otrzymaliśmy prestiżową nagrodę **EUROPRODUKT** za Krajowy System Monitorowania Rynku Pracy (KSMRP) i Centralną Bazę



Jan Szymanowski
Wiceprezes Zarządu
Bonair S.A.

Ofert Pracy (CBOP) – projekt realizowany przez konsorcjum firm S&T, Bonair i RSI. Była to IX edycja konkursu organizowanego przez Polskie Towarzystwo Handlowe pod honorowym patronatem Ministra Gospodarki, Prezesa Rady Ministrów i Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości. Systemy KSMRP i CBOP zostały zaprojektowane i wdrożone dla Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej, a opisane w Bonair Review nr 2 (Czerwiec 2005).

W lutym br. wzięliśmy udział w dorocznej konferencji partnerów ProClarity w Sun Valley, poświęconej nowej wersji ProClarity 6.1 dla MS SQL 2005. Szczególnie ciekawe były prezentacje i opinie użytkowników dużych instalacji ProClarity, np. dla Veterans Health Administration, gdzie ponad tysiąc użytkowników wykonuje raporty i analizy z bazy SQL, przystającą z szybkością ok. 1,5 mln dokumentów dziennie(!).

Zapraszamy do lektury.

Jan Szymanowski

Konferencje, prezentacje, seminaria

Microsoft Industry Solutions Days 2006



5 kwietnia 2006 r., godz. 8.30 – 17.00, Hotel Marriot, Al. Jerozolimskie 65/79, Warszawa, Sala Balowa, I piętro
O godz. 15.50 odbędzie się **prelekcja firmy Bonair**.

Podczas swojego wystąpienia Bonair zaprezentuje rozwiązanie analityczno-raportujące, stworzone na platformie ProClarity Analytics dla systemu ERP Microsoft Business Solutions – Axapta.

Rejestracji można dokonać na stronie

<http://www.microsoft.com/poland/seminaria/rejestracja.msp>
oraz telefonicznie pod numerem (022)7636101.

Wstęp jest bezpłatny, wystarczy się zarejestrować.

II Forum Dyrektorów Finansowych

25-26 kwietnia 2006, Klub Polskiej Rady Biznesu, Pałac Sobańskich, Warszawa, Aleje Ujazdowskie 13
Najważniejszymi tematami poruszonymi podczas forum będą:

- > Odpowiedzialność prawna dyrektorów finansowych
- > Zarządzanie płynnością finansową i ryzykiem walutowym
- > Instrumenty finansowe.

Podczas Forum odbędzie się **prelekcja firmy Bonair**.

Temat prelekcji: Platforma ProClarity Analytics – korzyści z rozwiązania Business Intelligence. Przykłady analizy danych z systemu ERP – Microsoft Business Solutions – Axapta

Systemy dla firm telekomunikacyjnych

Dla sektora telekomunikacji Bonair oferuje rozwiązania dwóch firm: **Tekelec** i **DITECH COMMUNICATION**.

Tekelec to lider rozwiązań w zakresie sygnalizacji i przenoszalności numerów. Flagowym produktem firmy Tekelec jest system SAS 7 Eagle – Multiprotokółowy System Sygnalizacji, obsługujący zarówno obecne standardy ETSI i ANSI, jak również nowe rozwiązania (telefonnia 3G).

Firma DITECH COMMUNICATION produkuje sprzęt telekomunikacyjny dla operatorów komórkowych i stacjonarnych wykorzystujących technologie komutacyjne, mobilne oraz VoIP. Specjalizuje się w produkcji i wdrażaniu platform do redukcji pogłosów, echa i szumów miejskich. Szczególnym uznaniem wśród nabywców cieszy się urządzenie o nazwie QVP (Quad Voice Processor), służące do hybrydowego zmniejszania echa oraz do zapewnienia jakości głosu. Urządzenie jest w pełni kompatybilne ze wszystkim obecnymi standardami telekomunikacyjnymi.

Wydawca: Bonair S.A.
ul. W. Rzymowskiego 34, 02-697 Warszawa
tel. (22) 549 65 50, fax (22) 549 65 51
e-mail: info@bonair.com.pl
<http://www.bonair.com.pl>

Redakcja: Ewa Hutny (ewa.hutny@gmx.net),
Dorota Skalska (dorota.skalska@acn.waw.pl).

Projekt graficzny: Robert Dobrzyński (dobrzynski@autograf.pl)
Przedruki tylko za pisemnym zezwoleniem wydawcy Bonair S.A.
Kontakt: Dział Marketingu, bonair@bonair.com.pl



Axapta w Pilickiej Telefonii

> Rewolucja w logistyce

Prawidłowe wyliczenie wartości środków trwałych, którymi dysponuje Pilicka Telefonii, jest dla spółki najważniejszą sprawą.

Zadanie to powierzono systemowi Axapta. Aby system mógł je zrealizować, trzeba było odwzorować w nim skomplikowane przepływy towarów w firmie.

Zanim w Pilickiej Telefonii pojawiła się Axapta, działały tam dwa systemy: finansowo-księgowy i magazynowy, pracujące jeszcze pod kontrolą DOS-u. Ponieważ nie były połączone, każdy moduł korzystał ze swoich kartotek. Funkcjonowały więc podwójne kartoteki odbiorców, dostawców, materiałów i towarów. Przygotowanie comiesięcznych raportów było utrudnione, bo wymagało wcześniejszego uzgodnienia danych zawartych w obu systemach. *Nie mieliśmy możliwości zintegrowania tych systemów w jeden, aby informacja była do niego wprowadzana jednokrotnie* – mówi Katarzyna Olczykowska, Główna Księgowa w Pilickiej Telefonii. Dlatego podjęto decyzję o wdrożeniu nowego systemu. *Zależało nam nie tylko na znacznym unowocześnieniu systemu informacyjnego w zakresie księgowości, logistyki, kadr, ale także na wprowadzeniu pewnych udogodnień w innych obszarach działalności spółki - choćby elektronicznego dziennika faktur* – relacjonuje Katarzyna Olczykowska. Odpowiednim rozwiązaniem okazała się Axapta.

Axapta obsługuje finanse m.in. związane z zakupami materiałów niezbędnych do świadczenia usług i rozwoju infrastruktury Pilickiej Telefonii, a także wynikające stąd operacje

Fakty o wdrożeniu

> **Co:** System Axapta wraz z napisanymi przez Bonair modułami Formularze i Kadry, obsługujący księgowość finansową, majątek trwały, rozliczanie różnic kursowych na środki trwałe, logistykę, w tym: zamówienia, rozbudowaną ewidencję stanów magazynowych fizycznych i wirtualnych, rozliczenia podatków od nieruchomości, elektroniczne płatności i elektroniczny import wyciągów bankowych oraz elektroniczny dziennik faktur, honoraria; 27 licencji.

> **Gdzie:** Pilicka Telefonii Sp. z o.o. – lokalny operator telekomunikacyjny, oferujący usługi telefonii stacjonarnej i dostępu do internetu na terenie dawnych województw: radomskiego, piotrkowskiego i tarnobrzęskiego (centrala - Radom); ma 37 tys. abonentów.

> **Kiedy:** Czerwiec-lipiec 2004 – analizy i modelowanie systemu, sierpień-wrzesień 2004 – testy, listopad-grudzień 2004 – szkolenia, listopad 2004-marzec 2005 – przeniesienie danych ze starego systemu i przygotowanie bilansu otwarcia, czerwiec 2005 – pełne uruchomienie systemu.



magazynowe i operacje na środkach trwałych. Z jednej strony Axapta umożliwia monitorowanie inwestycji pod kątem finansowym, z drugiej – pozwala śledzić, gdzie w danym momencie znajduje się dany środek trwały (nadajniki, anteny, instalacje służące do podłączenia klienta do tej infrastruktury, punkty dostępowe itd.). Aby zapewnić taką funkcjonalność, trzeba było w niektórych obszarach zmodyfikować system lub dodać nowe funkcje.

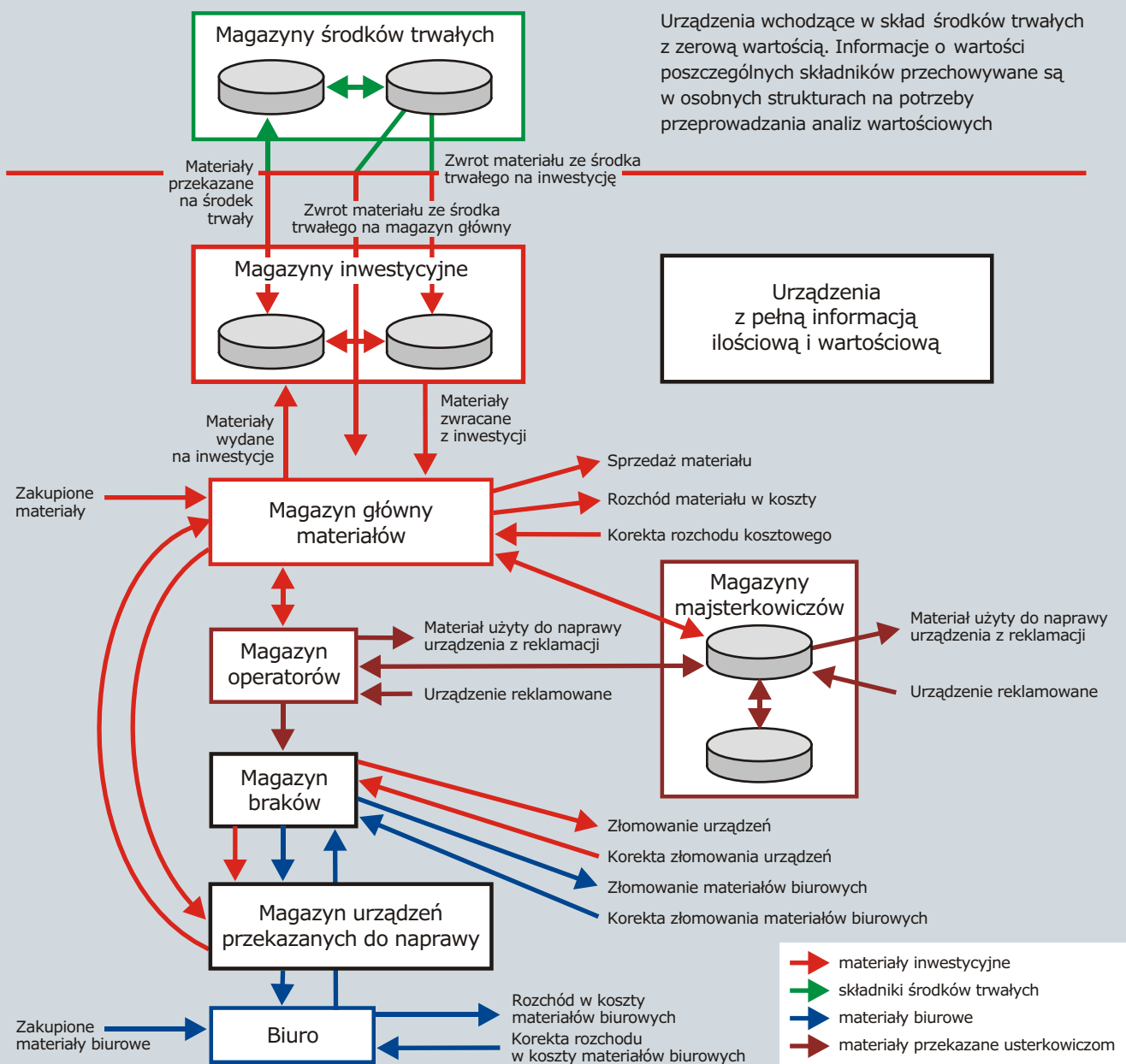
Dużym wyzwaniem programistycznym okazało się odwzorowanie w systemie przepływu środków trwałych w spółce. Mogą być one wydane z magazynu i gdzieś zainstalowane, a potem wycofane, bo klient zrezygnował z usługi. Czekały wtedy na instalację u innego klienta, mogą być też rozmontowane na części, które wrócą do magazynu, gdzie czekają, aż ponownie zostaną użyte w innym urządzeniu czy instalacji. Wartość urządzenia czy instalacji będzie zależała od tego, czy zbudowano je z nowych elementów czy wcześniej stosowanych. Aby system mógł uwzględniać tego typu niuanse przy wyliczaniu wartości poszczególnych środków trwałych, trzeba było wprowadzić spójny mechanizm przypisywania wartości poszczególnym elementom składowym środka trwałego.

>> Skomplikowane obliczenia

Najważniejsze dla spółki jest ewidencjonowanie w prawidłowej wartości nowo przyjmowanych na majątek środków trwałych, których części składowe stanowią nie tylko materiały z magazynu inwestycyjnego, ale także usługi obce, koszty pośrednie i różnice kursowe powstające na zapłaconych zobowiązaniach – stwierdza Katarzyna Olczykowska. Większość materiałów, z których powstają środki trwałe, jest kupowana zagranicą – w obcej walucie. System musi rozliczać różnice kursowe, gdyż zwiększają one lub zmniejszają wartość środka trwałego, a w skali całej spółki są to duże kwoty. Trudność polega na tym, że sposób naliczania różnic kursowych zależy od tego, czy środek trwały został zbudowany przed czy po powstaniu różnicy. Stworzenie mechanizmu do tych operacji to jedna z największych modyfikacji systemu. *Do dnia dzisiejszego trwa weryfikacja modułu przeznaczonego do rozliczania różnic kursowych* – nie kryje Katarzyna Olczykowska.

Konieczne było też dodanie do Axapty obsługi ubezpieczeń środków trwałych. System umożliwia ewidencjonowanie polis ubezpieczeniowych i wpłat poszczególnych rat oraz generowanie informacji, np. o tym, że polisa wygasa.

Mapa przepływu materiałów w Pilickiej Telefonii



Dany materiał pojawia się w systemie jako zakup inwestycyjny do magazynu głównego lub jako zakup do magazynu materiałów biurowych. Nabyty materiał, który trafia do magazynu głównego, może być wydany na inwestycję, tzn. wykonanie jakiegoś urządzenia z wielu materiałów lub zainstalowany u klienta jako środek trwały.

Urządzenie lub jego składnik może wrócić z instalacji do magazynu towarów przeznaczonych na inwestycje. Stamtąd, może być skierowane do magazynu głównego, gdzie czeka na kolejne wykorzystanie. Z magazynu głównego urządzenia mogą być także przekazywane do magazynu środków trwałych albo do magazynu usterkowiczów. Usterkowicz może zużyć dany materiał do naprawy czegoś, wykorzystać do zamontowania w środku trwałym albo odesłać do magazynu inwestycyjnego. Materiały trafiające do magazynów operatorów są przez nich wykorzystywane do naprawy jakichś urządzeń czy instalacji, na które zgłoszono reklamacje. W magazynie braków znajdują się uszkodzone towary z magazynu inwestycyjnego czy ściągane od usterkowiczów. Serwisant instaluje

u klientów urządzenia lub wymienia w nich uszkodzone elementy, które potem przekazuje do magazynu braków. Materiały z magazynu braków są oddawane do naprawy do zewnętrznego serwisu, po naprawie wracają do magazynu inwestycyjnego i znów mogą być wykorzystane.

Wszystkie materiały krążą w obiegu zamkniętym, wielokrotnie zmieniając swoją wartość. Urządzenia na magazynach środków trwałych przechowywane są z zerową wartością księgową. Informacja o obecnej wartości dla potrzeb analiz umieszczana jest w dodatkowych strukturach. Materiały znajdujące się we wszystkich pozostałych lokalizacjach mają przypisaną wartość księgową. Dany materiał z magazynu środków trwałych może wrócić do magazynu inwestycji, wcześniej jednak wylicza się jego wartość na podstawie informacji o dotychczasowej wartości i przy uwzględnieniu amortyzacji. Każdy materiał krąży w spółce aż zostanie zużyty i wpisany w koszty. Materiały z magazynu braków, których nie da się naprawić lub naprawa jest nieopłacalna, też wpisuje się w koszty, są złomowane albo sprzedawane.

>> Podwójna konwersja

Rozwiązania wypracowane na papierze wspólnie z Pilicką Telefonią, w wersji rzeczywistej zostały przedstawione na testowej bazie danych – utworzono ją, importując i konwertując dane z dotychczasowych kartotek. Pracownicy Pilickiej Telefonii sprawdzali, czy poszczególne modyfikacje systemu lub nowe funkcje działają zgodnie z ustaleniami. Wprowadzono też do systemu zbiór dokumentów z pewnego okresu, by zweryfikować, jak system będzie je obsługiwał, czy wynik będzie zgodny z uzyskanym w starym systemie.

Po testach przyszła kolej na najtrudniejszą operację – przeniesienie do Axapy danych z dotychczasowych kartotek: odbiorców, dostawców, materiałów, towarów. Danych było dużo (obecnie Axapta obsługuje bazę 6 GB), ale – co ważniejsze – nastąpiła zmiana sposobu kodowania i rejestrowania towarów w systemie (np. grupa towarów w starym systemie w nowym występowała jako jeden towar), więc wymagało to przeindeksowania danych.

Przeniesienie danych odbywało się w dwóch etapach. Firma opiekująca się poprzednimi systemami przygotowała dane w ustalonym wcześniej formacie, natomiast Bonair opracował mechanizmy konwertujące te dane do postaci, w której mogły być importowane do Axapy. Dane były weryfikowane i wprowadzone do Axapy jako bilans otwarcia. Cała operacja była na tyle skomplikowana i czasochłonna, że bilans otwarcia był gotowy w marcu 2005 r., a nie – jak wstępnie zakładano – w styczniu 2005 r.

Od czerwca 2005 r. można było na bieżąco działać w nowym systemie. Jednak Pilicka Telefonnia do końca roku pracowała i rejestrowała operacje zarówno w nowym systemie, jak i w dwóch wcześniejszych. Mało który system ma szansę przejść taką weryfikację poprawności działania.

>> Szkolenia konieczne

We wdrożeniu uczestniczyło 11 pracowników Pilickiej Telefonii. Oni poznawali system w czasie jego modelowania i na etapie testów, które pokazywały, jak system po zmianach będzie funkcjonował i realizował zadania firmy. W przypadku tych kluczowych pracowników zamiast standardowego szkolenia wystarczyło podsumowanie zdobytej wiedzy. Z Axapy korzysta jednak więcej osób – jednocześnie pracuje w systemie 20-24 ludzi. *Aby można było w pełni wykorzystywać system, niezbęd-*

Korzyści z wdrożenia

- > Szybszy obieg dokumentów w spółce.
- > Dostęp on-line do informacji o fakturach i ich terminach płatności umożliwia przygotowanie dokładnych planów płatności.
- > Na podstawie dokumentów, które właśnie wpłynęły do spółki, można oszacować przyszłe koszty.
- > Elektroniczna informacja o dostawcach i zamówieniach pozwala lepiej przygotować się do negocjowania cen towarów i warunków ich dostawy.
- > Do obsługi systemu i wprowadzania niewielkich modyfikacji nie jest potrzebny jego dostawca, może tym zajmować się administrator z Pilickiej Telefonii.



Katarzyna Olczykowska
Główny Księgowy,
Pilicka Telefonnia
Sp. z o.o.



„ Wdrożony system przede wszystkim wyraźnie przyspieszył obieg dokumentów w spółce. Elektroniczna, szybka informacja o naszych dostawcach oraz zamówieniach pozwala wypracować lepszą pozycję negocjacyjną, zarówno co do cen towarów, jak i warunków ich dostawy. ”

ne było przeszkolenie wszystkich operatorów na co dzień pracujących na Axapie – stwierdza Katarzyna Olczykowska.

Trzeba tu dodać, że wdrożenie Axapy nie spowodowało spadku zatrudnienia w Pilickiej Telefonii, mimo że na niektórych stanowiskach potrzeba teraz mniej pracowników. *Po prostu operatorzy dotychczasowych systemów zostali zaangażowani w wypełnianie innych zadań, opierających się na informacji i możliwościach płynących z Axapy – tłumaczy Katarzyna Olczykowska.*

>> Spójny łańcuszek zdarzeń

Wdrożenie Axapy zmieniło diametralnie część logistyczną Pilickiej Telefonii. Inaczej niż we wcześniejszych systemach, każda operacja rejestrowana w Axapie jest spójnym elementem długiego łańcuszka zdarzeń: od złożenia zamówienia, przez przyjęcie na magazyn, przesunięcia wewnętrzne, przesunięcia na inne magazyny, wydanie materiału na inwestycje. Zaczęto rejestrować zamówienia zakupów i na ich podstawie przyjmowane są dostawy. Wcześniej przywieziony przez dostawcę towar rejestrowany był w systemie bez sprawdzania, czy jest to towar w danym momencie potrzebny. Teraz dostawca musi powołać się na numeru zamówienia, a magazynier przyjmie tylko te towary, które są w zamówieniu i w podanej tam ilości.

Zmienił się przepływ dokumentów. Kiedyś to magazyn wprowadzał do systemu różne dane, np. generował zamówienia. Obecnie robi to dział handlowy, który ma lepsze rozeznanie w cenach, warunkach dostaw itp. Magazynier rejestruje tylko przywóz towarów, natomiast dział finansowy – wartości dotyczące tego zakupu. Również wprowadzenie do systemu danych z faktur jest możliwe tylko wtedy, gdy w systemie jest zamówienie zakupu i informacja, że towar został w magazynie przyjęty.

System objął też sekretariat. W systemie rejestrowane są wpływające dokumenty (np. faktury), a także to, co się z nimi dzieje, np. przekazanie do konkretnych działów, by zweryfikowały ich zawartość (np. listę zamówionych towarów, wartość zamówienia). Dzięki temu można sprawdzić, gdzie znajduje się dokument, czy został podpisany. Dopiero po zatwierdzeniu dokument jest przekazywany do księgowości.

Kompletne rozwiązanie scoringowe w Kredyt Banku

> Szybkie decyzje o kredycie

Dzięki wdrożeniu rozwiązania firmy Bonair, ocena wiarygodności kredytowej klientów jest niezależna od tego, kto, kiedy i w którym oddziale Kredyt Banku przyjmuje wniosek, a decyzję o przyznaniu lub odmowie udzielenia kredytu można wydać bardzo szybko.

Kredyt Bank obsługuje rocznie ponad milion wniosków kredytowych. Klienci wymagają, by ich wnioski były rozpatrzone szybko, natomiast dla banku – oprócz automatyzacji pracy umożliwiającej skrócenie czasu podejmowania decyzji – ważne jest zminimalizowanie ryzyka kredytowego, związanego z każdą transakcją. System obsługi wniosków APS wraz z silnikiem decyzyjnym ScorEngine, opracowanym przez firmę Bonair, pomagają spełnić oczekiwania obu stron.

APS (Application Processing System) służy do podjęcia decyzji kredytowej. Zajmuje się oceną zdolności kredytowej klienta i szacowaniem ryzyka, a operacje wykonywane w systemie są odzwierciedleniem polityki kredytowej banku. Rozwiązanie wykorzystywane w Kredyt Banku składa się z wielu komponentów: modułu rejestracji i obsługi wniosków kredytowych, silnika decyzyjnego, podsystemu wydruków, modułu monitoringu, modułu administracyjnego, automatycznych interfejsów wymiany danych z wewnętrznymi i zewnętrznymi źródłami danych.

>> Bank się rozwija – system też

Wdrożenie APS rozpoczęło się w 2002 roku – kolejno dla każdego rodzaju produktu kredytowego, grupy produktów. Na pierwszy ogień poszły trzy wybrane oddziały warszawskie, mające naj-



większą liczbę klientów, potem wdrożenie objęło pozostałe jednostki banku w całym kraju – w sumie kilkaset placówek. Obecnie wykorzystywany system jest inny niż ten wdrożony 4 lata temu. Były w nim wprowadzane modyfikacje, usprawnienia, które bardziej dostosowywały go do naszych potrzeb i możliwości – twierdzi Grażyna Szeplińska, Dyrektor Departamentu Ryzyka Kredytowego Klientów Indywidualnych w Kredyt Banku.

Jednym z poważniejszych usprawnień była wymiana wcześniej stosowanego silnika decyzyjnego – na silnik decyzyjny firmy Bonair. Silnik decyzyjny, na podstawie strategii, dokonuje automatycznej oceny ryzyka kredytowego klienta i generuje rekomendację decyzji o przyznaniu kredytu bądź odmowie jego udzielenia.

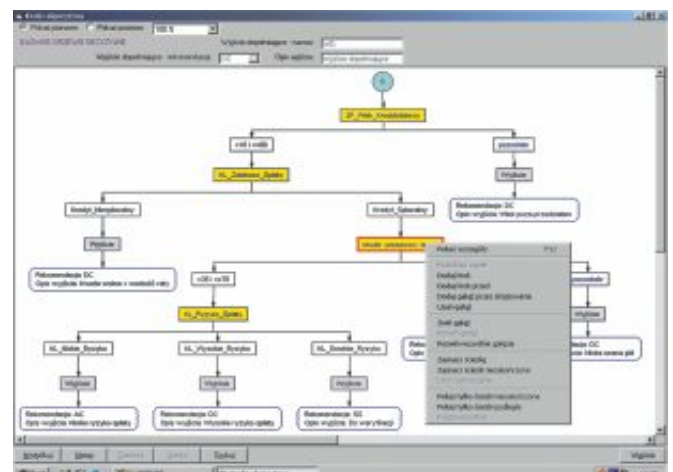
Algorytm generowania rekomendacji ma postać drzewa. Składa się z węzłów, w których badane są warunki (wyrażenia i formuły obliczane na podstawie cech wniosku, przynależność wniosku do danej klasy dokumentów), wyznaczana jest ocena punktowa i podejmowane decyzje o dalszych krokach przetwarzania. Przejście do kolejnych węzłów zależy od wyniku osiągniętego we wcześniejszym węźle. W węźle końcowym generowana jest rekomendacja silnika decyzyjnego.

Fakty o wdrożeniu

> **Co:** Kompletnie rozwiązanie do obsługi kredytów w Kredyt Banku: system do rejestracji i procesowania wniosków kredytowych (APS), silnik decyzyjny (ScorEngine), narzędzia modelowania strategii scoringowej, automatyczne interfejsy wymiany danych.

> **Gdzie:** Kredyt Bank – centrala w Warszawie; dostęp do systemu ze wszystkich jednostek Kredyt Banku.

> **Kiedy:** Główne etapy: wdrożenie pilotażowe – 2002 r., połączenie systemu z zewnętrznymi i wewnętrznymi bazami informacji o klientach – 2003 r., połączenie z modułem bankowości elektronicznej KB24 i systemem firmy Żagiel – 2004, silnik decyzyjny firmy Bonair – 2005 r. System jest utrzymywany i rozwijany stosownie do zmieniających się potrzeb Kredyt Banku.



> Szybkie decyzje o kredycie

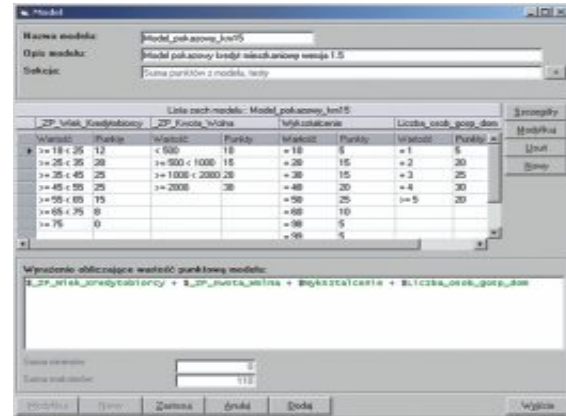
Przekazuje te informacje do pracownika banku wraz z uzasadnieniem, jakie elementy miały wpływ na taką odpowiedź systemu. Do wprowadzenia silnika decyzyjnego firmy Bonair skłoniła nas elastyczność i możliwość indywidualnej adaptacji oprogramowania do potrzeb banku. Wcześniejsze rozwiązanie dawało mniejsze możliwości ingerencji i modyfikacji – ocenia Grażyna Szeffińska.

Prace wdrożeniowe realizowane w Kredyt Banku przez Bonair cały czas podążają za zmieniającymi się wymaganiami banku. Grażyna Szeffińska wskazuje trzy kamienie milowe projektu: połączenie z bazami informacji o klientach (zewnętrzными i wewnętrznymi), połączenie z modułem bankowości elektronicznej KB24 oraz szersza integracja z systemem transakcyjnym banku.

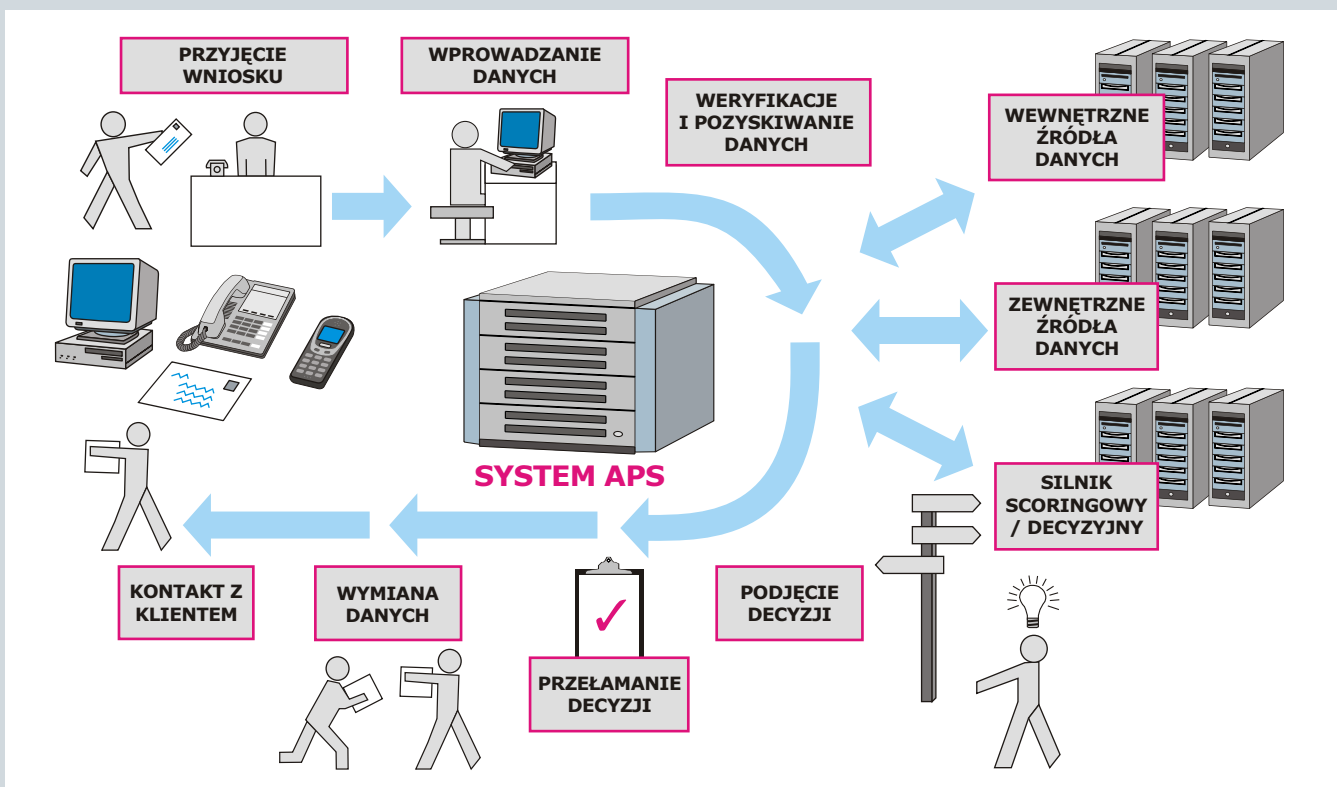
>> W pętli testów

Procedury współpracy między Kredyt Bankiem a firmą Bonair stosowane przy pierwszym wdrożeniu działają do dziś, gdy firma dostarcza modyfikacje systemu lub dołącza do systemu nowe funkcjonalności. Zgodnie z zamówieniami biznesowymi Kredyt

Karty scoringowe banku oraz formuły zdefiniowane w algorytmie oceny pozwalają wyznaczyć wartość punktową danych zawartych we wniosku. Model oceny punktowej wniosku jest jednym z elementów strategii podejmowania decyzji, która pozwala na generowanie automatycznej rekomendacji kredytowej przez silnik decyzyjny.



Obieg wniosku kredytowego w systemie APS



Obieg wniosku w systemie APS (Application Processing System) odzwierciedla rzeczywiste etapy obsługi wniosku kredytowego w banku. Pracownik przyjmujący wniosek od klienta, wprowadza go do systemu, a ściślej – zawarte we wniosku dane o kliencie, jego dochodach itp. System uzupełnia dane o kliencie informacjami pozyskanymi z zasobów informacyjnych banku, weryfikuje skompletowany wniosek z danymi zapisanymi w bazach danych, pozyskuje dodatkowe informacje z bankowych i zewnętrznych źródeł danych (np. Biuro Informacji Kredytowej). Silnik decyzyjny ScorEngine, na podstawie wprowadzonej strategii kredytowej i karty oceny punktowej (scoringowej) ocenia wnioski metodą punktową i automatycznie generuje rekomendację – udzielić kredytu czy nie. Decyzję wygenerowaną przez system może

zmienić uprawniona do tego osoba (jeśli strategia banku dopuszcza taką możliwość).

Silnik decyzyjny tworzą dwa komponenty: moduł definicyjny służący do modelowania algorytmu oceny wniosku (oceny zdolności kredytowej klienta i szacowania ryzyka) i definiowania strategii podejmowania decyzji oraz moduł wykonawczy, który generuje automatyczną rekomendację na podstawie zdefiniowanych algorytmów.

System APS wspiera bezpośrednio pracowników banku odpowiadając za rejestrowanie: wniosków kredytowych, wykonywanych operacji, stanów obsługi wniosków oraz podejmowanych decyzji automatycznych i końcowych o przyznaniu kredytu.

Banku firma Bonair przygotowuje aplikacje i po swoich testach przekazuje je do banku. Tu poddawane są kolejnym testom – na instalacji testowej działającej obok produkcyjnego systemu, wykorzystującej zasymulowane dane. *Gdy widzimy, że jakąś operację lepiej by było wykonać inaczej i chcielibyśmy ją usprawnić, przekazujemy uwagi do firmy* – mówi Grażyna Szeffińska. *Bonair przygotowuje kolejną wersję aplikacji, uwzględniającą nasze uwagi, a my znów to testujemy.*

Gdy testy zakończą się pozytywnie, następuje wdrożenie aplikacji do systemu, zgodnie z ustalonym wspólnie harmonogramem.

>> Szkolenia – głównie merytoryczne

W 2002 roku, gdy system był wdrażany, szkolenia były konieczne. Najpierw Bonair szkolił pracowników, którzy powinni znać system w szerszym zakresie, potem Kredyt Bank już „dopracował” się swoich trenerów i to oni szkolili pozostałych pracowników. *Szkolenie ludzi w oddziałach, które jako pierwsze zaczęły korzystać z systemu nie było łatwe, mimo że wcześniej mieli postawione systemy testowe* – twierdzi Grażyna Szeffińska. *Mieliśmy też szkolenie elektroniczne – można było wejść do systemu, wpisywać różne dane, przetwarzać wnioski i sprawdzać swoje umiejętności.*

Ponieważ system działa w Kredyt Banku od kilku lat, pracownicy zdążyli go dobrze poznać i dodanie nowej funkcjonalności czy modyfikacji nie wymaga przeprowadzania gruntownych szkoleń. Zresztą wszystkie operacje w systemie zostały opisane w podręczniku umieszczonym w wewnętrznej sieci Kredyt Banku. *Pracownicy mają do niego dostęp, a poza tym, co jakiś czas organizujemy szkolenia merytoryczne. Koncentrujemy się na omawianiu, co jest zawarte w poszczególnych funkcjach systemu, jak z nich prawidłowo korzystać* – opowiada Grażyna Szeffińska.

Dodatkowym wsparciem dla pracowników jest system podpowiedzi – „chmurki” podające informacje o trudnych elementach w systemie. System podpowiada, jak wypełnić dane pole, a gdy nie zastosuje się ustalonego formatu albo nie wypełni się wymaganych pól, nie pozwoli zapisać dokumentu i przypomni, czego brakuje.

>> Klient przy bankowym okienku

System jest dostępny dla wszystkich pracowników w okienkach bankowych. Kredyt można więc od początku do końca „załawić w każdym okienku”. Kredyt gotówkowy albo zmianę limitu rachunku może obsłużyć w pełni – łącznie z wydrukowaniem umowy i podpisaniem jej – dowolny oddział, bez ingerencji centrali. Klient musi tylko dostarczyć wszystkie dane niezbędne we wniosku kredytowym. Jeśli klient ma wszystkie dokumenty,

Korzyści z wdrożenia

- > Usprawnienie procesu kredytowego
- > Minimalizacja czynności manualnych
- > Zwiększenie szybkości podejmowania decyzji
- > Ujednolicenie zasad oceny klientów banku
- > Możliwość przetwarzania dużych wolumenów danych (pośrednik kredytowy)



Grażyna Szeffińska

Dyrektor Departamentu
Ryzyka Kredytowego
Klientów Indywidualnych
Kredyt Banku



„Dzięki systemowi obsługi wniosków kredytowych, czas ich rozpatrywania stale się skraca, a klienci są bardziej zadowoleni. Planujemy szersze połączenie działającego rozwiązania firmy Bonair z naszym systemem transakcyjnym, po to, aby jeszcze bardziej zautomatyzować proces oceny wniosków kredytowych i przyspieszyć decyzję kredytową.”

to może natychmiast podpisać umowę. *Zminimalizowaliśmy liczbę informacji potwierdzanych, żeby klient nie musiał biegać i zbierać kolejnych dokumentów. Np. przy ustalaniu limitu w rachunku potrzebna jest deklaracja miesięcznych wpływów na rachunek albo informacja o dochodach, i dowód osobisty* – mówi Grażyna Szeffińska.

Gdy klient zjawia się w Oddziale, może albo odpowiadać na pytania urzędnika, który od razu wpisuje dane do formularza wniosku kredytowego, albo wypełnić formularz i na jego podstawie dane są wprowadzane do systemu.

Wypełniony formularz, podpisany przez klienta, przechodzi etapy polityki kredytowej, m.in. weryfikowane jest czy klienta stać na miesięczne spłaty wynikające z kredytu. Dodatkowo oceniane jest ryzyko transakcji na podstawie reguł i strategii podejmowania decyzji – strategia banku przekłada się tu na algorytmy definiowane przez pracowników banku w systemie. Jeśli dokument przejdzie wszystkie etapy z pozytywnym wynikiem i decyzja kredytowa jest pozytywna, klient dostaje informację, że kredyt może być udzielony. Umowa drukowana jest automatycznie z systemu.

>> Automatycznie, standardowo, szybko

Obsługa wniosków przez system przyspieszyła podejmowanie decyzji, co jest kluczowe przy udzielaniu dowolnego kredytu na rynku – bo szybkość bardzo decyduje o sukcesie – twierdzi Grażyna Szeffińska. *Wdrożenie systemu jednocześnie nałożyło na nas pewne wymagania, m.in. związane ze standaryzacją produktów kredytowych, co oceniam jako bardzo pozytywne* – podkreśla Grażyna Szeffińska.

Procedury czy działania podejmowane w czasie rozpatrywania wniosków są sformalizowane i ujednolicone dla danego rodzaju kredytu - proces oceny wniosku odbywa się automatycznie, a więc i szybciej. *Szybka decyzja poparta informacjami z baz danych o kliencie, oceną poziomu ryzyka, polityką kredytową sprawnie wspiera sprzedaż, i jest przyjazna dla klienta, a Bankowi na tym zależy* – dodaje Grażyna Szeffińska.