



**Mirosław Wnuk**

Dyrektor rozwoju obszaru windykacji w VSoft

# Czy warto postawić na zintegrowane oprogramowanie?

VSoft Financial Platform jest rozwiązaniem, które wspiera procesy obsługi ubezpieczeń, kredytowe i windykacyjne, jednocześnie zapewniając integrację i wymianę danych między nimi. Idea przyświecająca stworzeniu VSoft Financial Platform to dostarczenie kompleksowego rozwiązania łączącego w sobie możliwości produktów dedykowanych trzem najważniejszym obszarom działań instytucji sektora finansowego. Dzięki temu połączeniu, realizacja procesów biznesowych obejmujących obszary front i backoffice stała się szybsza i bezpieczniejsza.

Dotychczasowe portfolio produktów VSoft w trzech obszarach zostało poszerzone o nowe funkcjonalności i produkty wypracowane w ramach prac badawczo-rozwojowych podczas realizacji projektu współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej pt. „Opracowanie innowacyjnej zintegrowanej platformy dla strefy finansowej”. Tworząc zintegrowaną platformę do obsługi procesów finansowych postawiliśmy na nowe technologie oraz automatyzację i optymalizację obsługiwanych procesów biznesowych.

## Elementy składowe platformy

VSoft Financial Platform to aplikacje wspierające automatyzację obsługi ubezpieczeń - VSoft Smart oraz VSoft Aztec Decoder, system zarządzania ryzykiem - VSoft Early Warning oraz rozwiązania do obsługi windykacji - VSoft Collection wraz z VSoft e-Court Collection. Składające się na platformę finansową produkty mogą być wdrożone jako całość lub w wybranej konfiguracji najlepiej realizującej potrzeby klienta.

## Sprzedaż i obsługa klienta

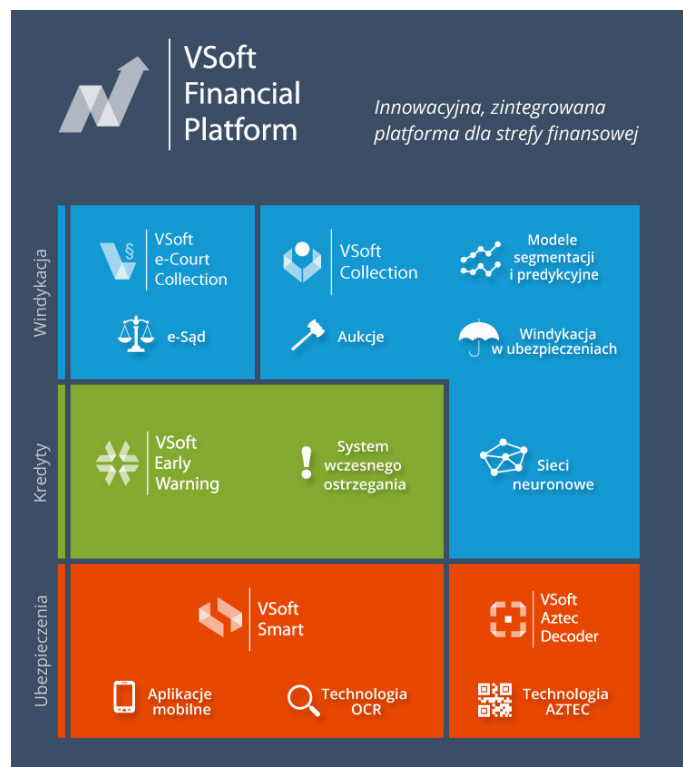
Procesy sprzedażowe i obsługi są wspierane w platformie przez dwa rozwiązania, VSoft Smart oraz VSoft Aztec Decoder. VSoft Smart jest aplikacją mobilną wykorzystującą możliwości smartfona w aplikacjach webowych uruchomio-

nych na komputerach stacjonarnych lub przenośnych. Za jej pomocą pracownik może zapisać pełny profil użytkownika (dane teleadresowe, pojazdu, dane wymagane do zawarcia umowy ubezpieczenia lub kredytu), a także inne informacje, a prezentacja odbywa się na telefonie/tablecie, zamiast na monitorze komputera. Rozwiązanie oferuje automatyczne przekazanie zdjęć dokumentów i plików z telefonu do aplikacji na komputerze oraz odczyt kodów: kreskowych, matrycowych oraz QR. Wbudowany moduł OCR pozwala na natychmiastowe przetwarzanie sfotografowanych dokumentów na tekst. Przyspiesza to znacząco proces wprowadzania danych do formularzy elektronicznych banków czy towarzystw ubezpieczeniowych. VSoft Smart umożliwia użycie telefonu jako czytnika dokumentów np. dowodów osobistych, a także jako urządzenia do podpisów elektronicznych. Aplikacja mobilna posiada wdrożony proces sprzedaży między innymi ubezpieczeń komunikacyjnych i turystycznych. Proces sprzedaży został zoptymalizowany, tak aby pozwalał na realizację transakcji zaledwie w kilku krokach. Co więcej, aplikacja dzięki wykorzystaniu czytnika kodów AZTEC pozwala na usprawnienie procesu obsługi klienta w zakresie pobierania danych osobowych i danych przedmiotu ubezpieczenia, weryfikacji szkodowości klienta i dokonywania płatności.

VSoft Aztec Decoder jest rozwiązaniem pozwalającym na pozyskanie danych zawartych w kodzie AZTEC 2D znajdującym się w dowodzie rejestracyjnym pojazdu. Dane można odczytać po zeskanowaniu lub sfotografowaniu kodu. Do dekodera przesyłany jest skan lub zdjęcie, a następnie w systemie zaszyfrowane ciągi znaków są przekształcane na rzeczywiste dane. W wyniku tego procesu powstaje plik XML z odzwierciedleniem wszystkich pól na dowodzie rejestracyjnym dotyczących danych właściciela oraz danych pojazdu, m.in. VIN, marka, model, pojemność silnika, imię oraz nazwisko właściciela, data ważności, termin badania technicznego itd. Aplikacja jest niezależna od systemu operacyjnego smartfonu.

### Wczesne ostrzeżenie

Kolejnym zautomatyzowanym w platformie procesem jest monitoring i zarządzanie ryzykiem zrealizowany przez system wczesnego ostrzegania VSoft Early Warning. System pozwala na monitorowanie oraz przetwarzanie on-line danych wpływających z różnych źródeł (np. rejestry dłużników, kury giełdowe, kursy walut, wskaźniki makroekonomiczne, etc.) i generowanie na tej podstawie sygnałów wczesnego ostrzegania. Rozwiązanie automatycznie wykrywa zmianę dowolnej monitorowanej wartości i na podstawie algorytmu umożliwi podjęcie decyzji, co do jej istotności. Zdarzenie jest sygnałem do podjęcia (przez użytkownika lub automatycznie przez system) decyzji o przeprowadzeniu odpowiedniego działania w celu wykorzystania szansy sprzedażowej lub ograniczenia ryzyka. Umożliwia to szybką reakcję na zmiany w otoczeniu i podejmowanie trafnych decyzji biznesowych. Dla przykładu możemy monitorować wskaźniki finansowe dla branży naszych kluczowych klientów i w przypadku ich niekorzystnej zmiany generować zdarzenie o konieczności weryfikacji ich sytuacji finansowo-kredytowej. System wczesnego ostrzegania pozwala na pozyskanie i analizę danych z różnych baz zewnętrznych, pozwalając lepiej określić profil klienta, a przez to dokładniej oszacować ryzyko transakcji (udzielenie pożyczki, kredytu, sprzedaż ubezpieczeń). Dzięki VSoft Early Warning możemy również na bieżąco monitorować interesujący nas sektor gospodarki, branżę czy też określone podmioty i dzięki tej analizie podejmować działania związane z oceną ryzyka gospodarczego w danym sektorze już na etapie bardzo wczesnych symptomów. Mechanizm identyfikacji sygnałów oparty jest na modelach decyzyjnych oraz module sieci neuronowych pozwalającym na implementację modeli neuronowych do oceny sytuacji finansowo-kredytowej, identyfikacji szans sprzedażowych. Moduł sieci neuronowych jest też wykorzystywany



w obszarze windykacji do oceny ryzyka i predykcji prawdopodobieństwa spłaty.

### Pełna obsługa procesów windykacji

W obszarze monitoringu należności i windykacji zostało przygotowane rozwiązanie VSoft Collection wraz z VSoft e-Court Collection. Konfiguracja przebiegu procesów monitoringu i windykacji wraz z parametryzacją systemu umożliwia podnoszenie efektywności zarządzania zaległymi płatnościami. Ułatwia skuteczne monitorowanie należności i usprawnia działania osób odpowiedzialnych za ich egzekucję. VSoft Collection kompleksowo obsługuje działania windykacyjne począwszy od monitoringu wczesnych i późnych opóźnień, poprzez outsourcing, postępowania ugodowe, aż po windykację sądowo-egzekucyjną i sprzedaż wierzytelności.

VSoft Collection zawiera funkcjonalność wdrażania nowych strategii windykacyjnych w modelu Champion Challenger, które umożliwia dokonanie oceny skuteczności potencjalnych zmian w sekwencji działań podejmowanych w ramach określonych strategii i ich skorelowania z efektami w postaci podjęcia przez dłużnika obsługi zadłużenia.

Unikalnymi funkcjonalnościami VSoft Collection są również:

- e-Promise To Pay - moduł umożliwiający samodzielne złożenie obietnicy spłaty przez klienta za pomocą różnych kanałów elektronicznych kanałów dostępowych (bankowość elektroniczna, usługi IVR, SMS).
- e-Court Collection – moduł stanowiący także niezależne rozwiązanie VSot e-Court Collection, zapewnia pełną obsługę spraw w Elektronicznym Postpowaniu Upominawczym (EPU) w e-Sądzie, począwszy od przekazania pozwu, poprzez monitoring, ew. obsługę wniosków i przekazanie do komornika.
- Strategie windykacyjne - moduł umożliwia budowanie (na bazie danych historycznych i schematów behawioralnych) strategii windykacyjnych z użyciem oceny scoringowej poszczególnych kategorii i typów klientów.
- Predykcje i segmentacje – moduły bazujące na modelach decyzyjnych oraz modelach sieci neuronowych. Pozwalają na modelowanie algorytmów decyzyjnych oraz samouczących się sieci neuronowych do wyliczania modeli predykcyjnych prawdopodobieństwa spłaty oraz stopy odzysku należności.
- Aukcje – moduł pozwalający na sprzedaż na portalu aukcyjnym (własnym, Allegro lub Otomoto) odzyskanych przedmiotów poleasingowych lub zabezpieczeń. Zapewnia pełną obsługę procesu sprzedaży od wyceny i ustalenia ostatecznych cen, po wystawienie faktury sprzedaży i wydanie towaru.

### **Dlaczego to połączenie ma sens?**

Każdy z elementów tworzących platformę może funkcjonować jako niezależne rozwiązanie. Połączone razem pozwalają kompleksowo obsługiwać różne obszary sektora finansowego.

Opisane wyżej aplikacje mobilne stosowane w ubezpieczeniach z powodzeniem mogą obsługiwać zawieranie szybkich pożyczek lub dokonywanie opłat za pośrednictwem smartfona. Aplikacje mobilne mogą znaleźć również swoje zastosowanie w obsłudze spraw windykacyjnych, czy przy wspomaganiu procesu likwidacji szkody ubezpieczeniowej. System wczesnego ostrzegania dzięki szerokiemu wykorzystaniu danych mikro i makroekonomicznych z powodzeniem jest stosowany do wspomaganie oceny ryzyka kredytowego, ryzyka ubezpieczeniowego czy określania prawdopodobieństwa wystąpienia zdarzeń mających wpływ na różne branże lub wręcz pojedyncze firmy, pozwalając na wczesnym etapie za-

pobiegać np. bankructwu, windykacji, czy błędnej ocenie ryzyka związanego z ubezpieczeniem. Wreszcie moduł windykacyjny wykorzystywany w opisanym przypadku dla rynku ubezpieczeniowego po odpowiedniej konfiguracji pozwala na obsługę rynku bankowości, czy innych branż nie związanych bezpośrednio z rynkami finansowymi.

Jak widać systemy do obsługi różnych procesów biznesowych zazębiają się obszarami, korzystają częściowo z tych samych danych i uzupełniają się wzajemnie. Warto zadbać by współpraca pomiędzy nimi przebiegała bezproblemowo i praktycznie niezauważalnie. A uruchomienie projektu w nowym obszarze, bazując na VSoft Financial Platform jest szybsze, prostsze i tańsze.

