В Альфа-Банке ценят время клиентов. Именно поэтому Альфа-Банк активно развивает онлайн-сервисы для обслуживания клиентов. Оплатить коммунальные услуги, разговоры по мобильному телефону, перевести деньги в другой банк можно без посещения офиса, если вы воспользуетесь услугами системы «Альфа-Клик». С июля 2009 года Альфа-Банк предоставил автолюбителям возможность приобрести полис ОСАГО компании «АльфаСтрахование» прямо со своего домашнего компьютера.

Сергей Демидов/

Страховка на диване

Новый канал обслуживания

Для розничного бизнеса Альфа-Банка страховые продукты — одно из перспективных развивающихся направлений. По оплате страховых полисов Альфа-Банк сотрудничает с рядом страховых организаций, включая компанию «АльфаСтрахование», входящую в консорциум «Альфа-Групп».

Интеграция сервисов систем «Альфа-Клик» (Альфа-Банк) и «АС-Полис» («АльфаСтрахование») дала возможность использовать преимущества обеих систем для создания инновационного продукта.

До недавнего времени клиенты Альфа-Банка могли заплатить за полис ОСАГО или наличными, или обычным платежным поручением: для этого необходимо было заполнить соответствующее заявление и оплатить выписанный счет.

Благодаря реализации проекта клиенты Альфа-Банка получили новый канал оплаты полисов ОСАГО, в котором не задействованы наличные деньги. Заказать полис ОСАГО, получить счет на его оплату, оплатить и получить полис с доставкой на дом теперь можно, как говорится, не вставая с дивана.

За один «клик»

На сайте «АльфаСтрахования» клиент заполняет заявление на онлайн-покупку полиса. Если клиент хочет оплатить полис через «Альфа-Клик», счет на оплату автоматически передается в интернет-банк. Перейти к оформлению заявления на полис можно и по ссылке в интернет-банке «Альфа-Клик»: в этом случае часть данных заполняется автоматически, таким образом можно сократить время на заполнение заявления.

В «Альфа-Клике» клиент может просмотреть выставленные ему счета и подтвердить оплату услуги. Информация о подтверждении оплаты полиса немедленно передается в страховую компанию. Страховая компания оформляет полис и доставляет его курьером клиенту. Она уведомляет Банк о передаче полиса клиенту, после чего деньги перечисляются на счет компании.

■ Андрей Педоренко: «За первый месяц работы мы получили десятки новых клиентов».

■ Сергей Корсун: «Разработанный механизм интеграции позволит существенно сократить время и стоимость подключения партнеров к нашей системе».

В результате такой интеграции Банк обеспечивает взаиморасчеты: резервирование средств на счете клиента и их дальнейшее перечисление в страховую компанию. Клиент получает полис с учетом всех скидок, которые готова предоставить страховая компания. Страховая компания снижает издержки как на процесс оформления полиса, так и на обработку клиентских платежей.

Связанные одной целью

Перед проектной командой стояла задача связать в единый процесс как несколько программных комплексов, эксплуатирующихся разными компаниями, так и «ручные операции», такие как общение менеджера с клиентом, доставка полиса и т. п.

«Самой сложной задачей оказалось сделать процесс оформления полиса „АльфаСтрахования“ предельно простым и понятным любому пользователю, — комментирует Андрей Педоренко, директор департамента информационных технологий компании „АльфаСтрахование“. — Мы предусмотрели множество сценариев, чтобы приобретение и оплата полисов происходили так, как привыкло большинство наших клиентов: через систему электронных платежей, интернет-сервис „Альфа-Клик“ или наличными курьеру».

«Применяя опыт, накопленный при реализации аналогичных проектов, мы решили использовать те преимущества, которые предоставляет нам сервисно-ориентированная архитектура (SOA), — говорит Оксана Рожкова, системный аналитик УРЭБ (Управление развития электронного бизнеса). – Веб-сервисы обеспечивают интерфейсы к каждой из систем, участвующих в информационном обмене. Управление бизнес-процессами (BPM) возложено на IBM WebSphere Process Server. Он выступает в качестве „дирижера", отслеживающего все этапы исполнения бизнес-процесса, и реализует логику обмена информацией между системами».

На стороне «АльфаСтрахования» был разработан программный комплекс для онлайн-заказа полиса ОСАГО – «АС-Полис». Основной объем работ по созданию веб-сервисов, разработке ядра интеграционной платформы, включающего базу данных электронных счетов, выполнила компания «Синимекс», часть программных модулей была разработана специалистами Альфа-Банка. Веб-сервисы на стороне «АльфаСтрахования» разрабатывали создатели системы «АС-Полис».

«Для нашей команды это был первый опыт использования продукта Process Server, — говорит Дмитрий Викентьев, начальник группы УРЭБ. — Нам пришлось скорректировать подходы к автоматизации бизнес-процессов. Успешное внедрение такого сложного продукта подтвердило правильность выбранного решения». «Теперь ОСАГО, самый массовый продукт, стал и самым современным — благодаря интегрированным информационным технологиям и сотрудничеству с Альфа-Банком, — говорит Андрей Педоренко. — Сейчас мы уже получили десятки новых клиентов за первый месяц работы и планируем расширение сервисной линейки, доступной в онлайне.

■ Дмитрий Викентьев: «Нам пришлось скорректировать подходы к автоматизации бизнес-процессов».

■ Оксана Рожкова: «IBM WebSphere Process Server — это дирижер, отслеживающий все этапы исполнения бизнес-процесса».

Будущее — за быстрыми и удобными сервисами, поэтому быть в авангарде технического прогресса — стратегическое преимущество „АльфаСтрахования"».

Не только ОСАГО

«В рамках задачи по оплате полисов ОСАГО специалистами Альфа-Банка разработан механизм, позволяющий оплачивать со счета в банке не только полисы ОСАГО, но и любые товары и услуги, предоставляемые нашими партнерами, — поясняет Сергей Корсун, начальник управления развития электронного бизнеса блока информационных технологий Альфа-Банка. – Это может быть приобретение других страховых продуктов, покупка билетов, приобретение товаров через интернет-магазины. Разработанный механизм интеграции позволит существенно сократить время и стоимость подключения партнеров к нашей системе. Наши клиенты получают новые возможности сэкономить время на покупку товаров и услуг, а партнеры — расширение клиентской базы и упрощение расчетов с клиентами». <

■ Заводи мотор!

■ Павел Мышев, руководитель проектов компании «Синимекс»

Высокий уровень конкуренции на рынке банковских и страховых услуг стимулирует эти предприятия объединять ресурсы с целью предоставления клиентам большего удобства при доступе к сервисам. В связи с этим довольно часто у банков и страховых компаний возникает необходимость оперативного вывода на рынок новых услуг, созданных на принципах интеграции.

Когда встает вопрос о выборе подрядчика для выполнения таких работ, во внимание принимается не только глубокое знание технологий и обширный опыт реализации интеграционных задач в различных банковских и страховых учреждениях, но и предложение для заказчика приемлемых контрактных условий.

На протяжении более десяти лет интеграция банковских бизнес-приложений является ключевым направлением деятельности компании «Синимекс». Многолетний практический опыт работы позволяет нам успешно решать интеграционные задачи любого уровня сложности в крупнейших учреждениях финансового сектора страны. На всех стадиях достижения результата, включая проектирование, разработку, тестирование и сопровождение, работает профессиональная команда специалистов, использующая лучшие отраслевые практики и собственные решения.

В качестве платформы для интеграции сервисов и управления бизнес-процессами мы используем комплекс технологий моделирования, исполнения и мониторинга бизнес-процессов, в состав которого входит инструмент IBM WebSphere Process Server. Он представляет собой специальный движок, который позволяет создавать и автоматизировать бизнес-процессы и обеспечивает рычаги для управления ими. Мы накопили богатую базу знаний по настройке продуктов IBM WebSphere, разработали специализированные средства тестирования, которые позволяют обеспечить высокое качество и сократить время, необходимое на внедрение.

IBM WebSphere Process Server — это инструмент, который легко и удобно настраивать. По каждому процессу он позволяет оперативно запускать задания, гибко вносить изменения, осуществлять мониторинг процесса и контролировать его выполнение. Функциональность IBM WebSphere Process Server обеспечивает широкие возможности для обработки внештатных ситуаций. Если происходят какие-то сбои, складываются непредвиденные ситуации, команда сопровождения может быстро принять меры по устранению проблемы.

IBM WebSphere Process Server — это идеальный инструмент для реализации длительных процессов, разнесенных во времени; примером такого многофазного по своей структуре процесса является покупка полиса ОСАГО через сервис «Альфа-Клик». <