

# OPENTEXT



От фронт-офиса до бэк-офиса: бизнес-процессы  
в финансовых компаниях и решения от OpenText.  
Сценарии, возможности, преимущества, успехи

Александр Ерёмин  
Директор по Продажам

10 Сентября 2014

# OPENTEXT

NASDAQ: OTEX, TSX: OTC



# 1 EIM

\$2  
миллиарда



Прибыли

20  
Лет



Инноваций

\$1  
миллиард



Инвестиций в R&D

8000



# сотрудников

140



Офисов по всему миру

100k



# клиентов

141  
Стран



#  
Поддерживается

# Самая большая софтверная компания Канады, с офисами по всему Миру!



90% Fortune 500

Компаний используют **EIM** от  
**OpenText** чтобы превратить мечту в  
реальность

# Мировое лидерство

Пищепром



9 из 10

Ритейл



7 из 10

Финансовый сектор



14 из 20

Аэрокосмический сектор



8 из 10

Нефтегаз



29 из 50

Добыча



7 из 10

Автопром



10 из 10

Фармацевтика



10 из 10

# Мировые сертификаты и стандарты

- U.S. DoD 5015.02-STD v3
- The National Archives Electronic Records Management Systems certification – UK Governments
- Australian Victorian Electronic Records Strategy VERS
- ISO 15489 compliance
- U.S. FDA 21 CFR Part 11
- U.S. Section 508 compliance
- DOMEA offering
- SEC 17a-4
- MoReq2010



# Клиенты в разных отраслях

## Продукты питания



## Финансовый сектор



## Нефтегаз



## Фармацевтика



## Транспорт



## Госсектор



## Медиа



## Консалтинг



## Производство



# Клиенты Банки





# Страховые компании



# OpenText в странах СНГ



RUSSIAN STANDARD



Информация в „состояние покоя“  
подвержена наибольшему Рискам!



(пока она не)...

Распознана

(и не)...

Под Контролем

(и не)...

Работает на вас

(и не)...

Приносит прибыль

# Ключевая функциональность ESM/EIM



Классифицировать

Распознать



Индексировать



Сохранить



Архивировать

Обезопасить



Удалить

# Enterprise Information Management



Discovery



Business  
Process  
Management



Enterprise  
Content  
Management



Customer  
Experience  
Management



Information  
Exchange



Инструменты  
разработчика



Экосистема  
решений



Облачные  
решения

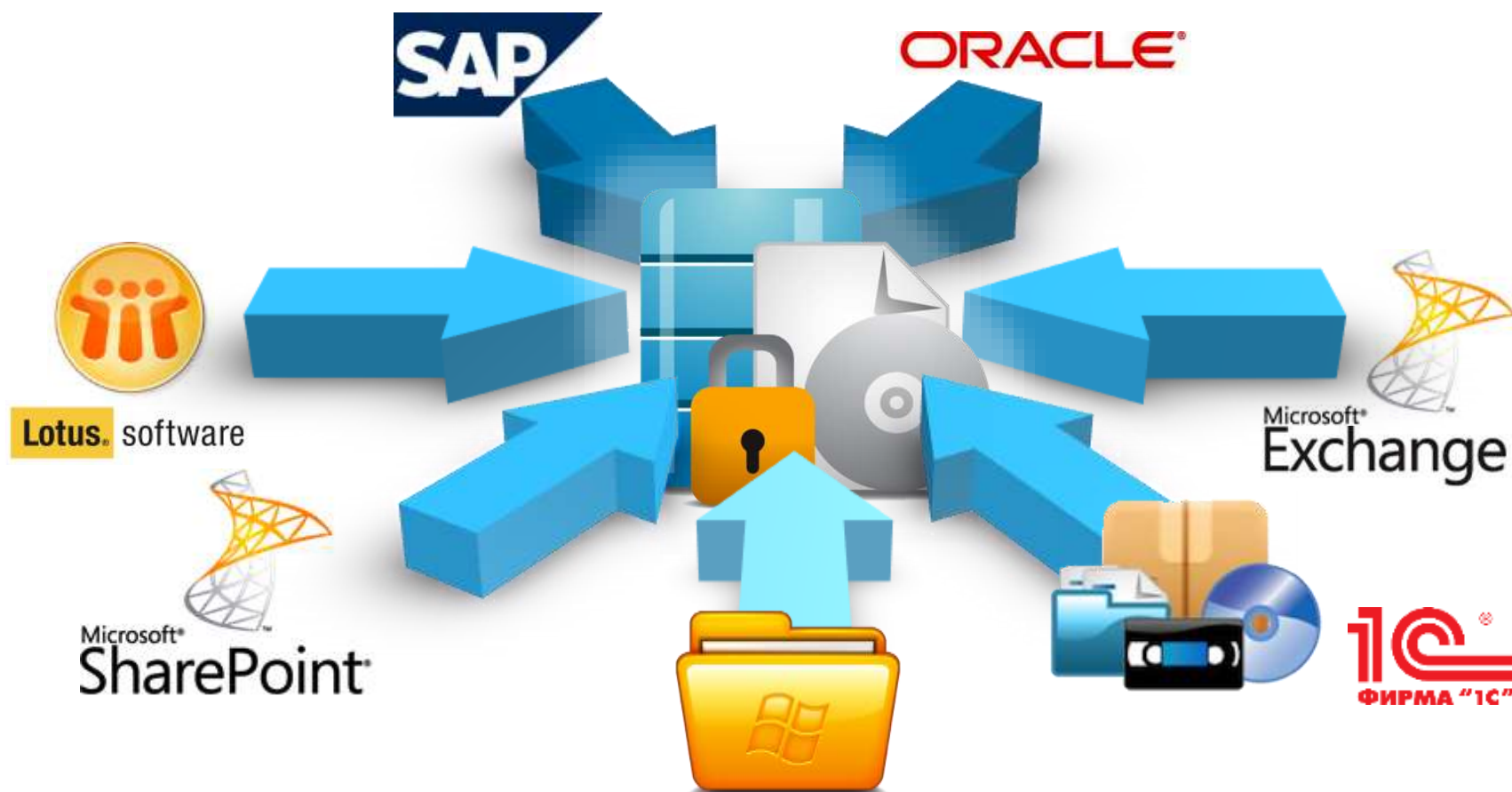
# 550,000

Компаний использует  
OpenText в облаке



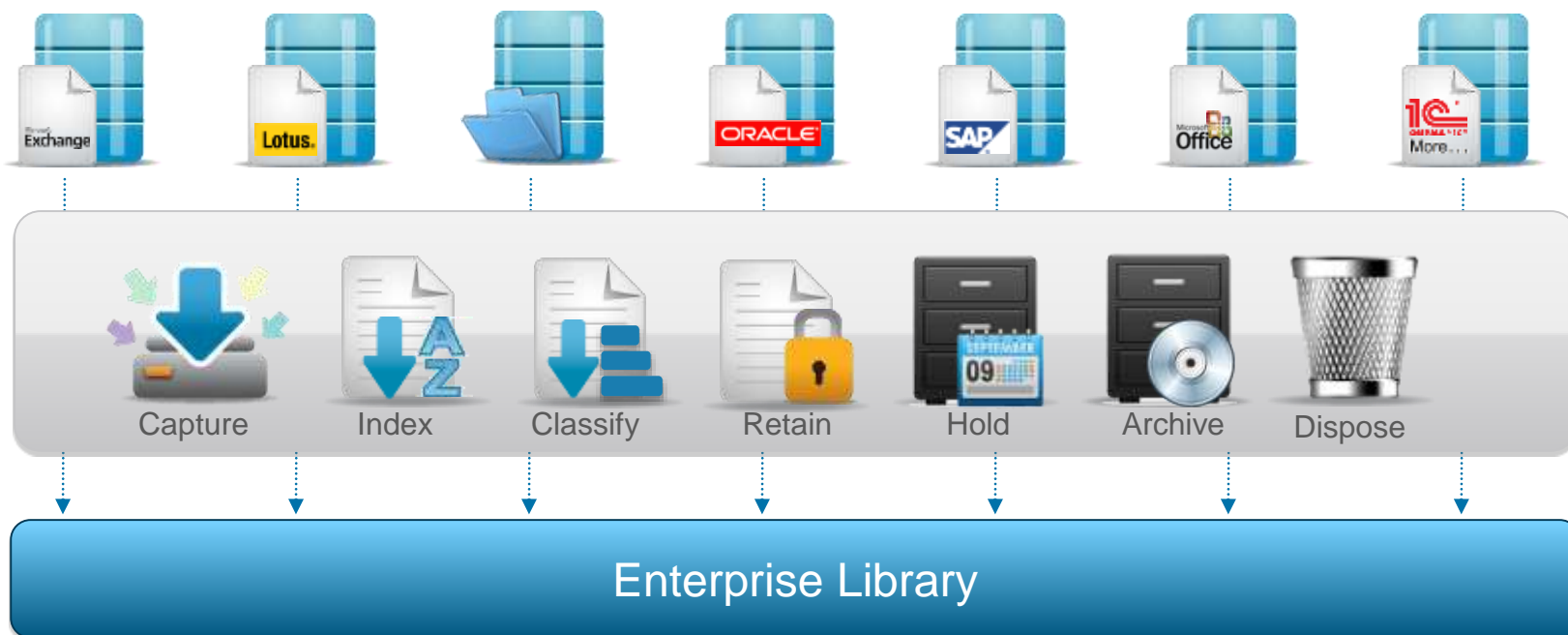
# Возможность централизованно управлять всею информацией

Общий набор правил, для всех источников



# Подход компании OpenText

Полный цикл управления информацией, так же распространяющийся на критичные для компании процессы





“ Место для хранения информации стоит примерно 20 рублей за 1ГБ, в то время как провести ревизию 1ГБ данных стоит 180 000 рублей ”

По результатам анализа глобальных практик управления электронной почтой «АИИМ»

# Карта решений



# Отличие продуктов OpenText от других ESM систем

- Больше настройки меньше разработки
- Большое разнообразие коробочных продуктов
- Возможность быстрого старта проектов

## Преимущества для внедрения Open Text

- Лидирующий продукт на рынке ESM
- Преднастроенные сценарии в соответствии с законодательством РФ
- Сокращенные сроки внедрения
- Квалифицированная ЭЦП
- Готовые модули для интеграции с ключевыми ИТ системами

## Заключение

- OpenText предлагает семейство Решений для Компаний Финансовых Услуг
- Мы работаем на всех сегментах Финансовой Индустрии
  - \* Розничные банковские услуги
  - \* Корпоративные банковские услуги
  - \* Страхование
  - \* Управление капиталом
  - \* Управление активами
- У нас есть преимущество EIM

# Спасибо за внимание!



Александр Ерёмин

Директор по продажам

Моб.: +7 (903) 167-6139

E-mail: [aeremin@opentext.com](mailto:aeremin@opentext.com)



EIM от OpenText это стратегия победы! BPM, CCM и Content Server.

**AON**

Предоставление ссуд: Пользователи более производительны и меньше ошибаются.  
Получение выручки быстрее!

Capital One Bank

Capital One упорядочил свои бизнес-процессы, уменьшил бумажный оборот и оптимизировал свои рабочие процессы для удовлетворения возросшего спроса клиентов и улучшения их обслуживания.



# Индустриальные Решения для Финансового Сектора

## Открытие счетов и Интеграция клиента

### Вызовы:

Бумажное оформление и Требования регулятора замедляют процессы и увеличивают сложность; Зоопарк систем мешает допродажам и кросспродажам; неэффективные накладные расходы растут вместе с бизнесом

### Решение:

BPM / Case Management, CEM Customer Communication Management, ECM

### Выгода:

Быстрее получение выручки, более эффективное использование ресурсов, исключение задержек, нет нарушений перед регулятором





Автоматизация процессов работы с клиентом, получение выручки быстрее.

Nuveen Investments использует OpenText BPM для автоматизации, управления и контроля интеграции всех НОВЫХ КЛИЕНТОВ



# Клиенты получают лучший сервис, People's сохраняет время и деньги за счёт автоматизации процесса Интеграции Клиента

People's United Bank использует OpenText BPM для интеграции клиентов и управления счетами, что увеличивает прозрачность для руководства, соответствие требованиям регулятора, уменьшает накладные расходы на персонал и бумагу



Уменьшено время затрачиваемое на  
оценку каждого нового клиента на  
75%, что сохраняет много времени и  
денег и при этом повышает  
удовлетворённость клиента.

UBS Италия использует  
OpenText BPM для  
автоматизации, управления и  
контроля всех критически  
важных клиентских интеграций





**Citi может уже сейчас предложить  
новым клиентам более 5.000  
процессов и глобальных  
транзакций**



# Индустриальные Решения для Финансового Сектора Привлечение Клиентов

## Вызовы:

Эффективно установить и углубить отношения с клиентом, соблюдая все нормативные требования регулятора.

## Решение:

OpenText Управление Связями с Клиентом (StreamServe), вместе с Интеграцией Клиента (BPM)

## Выгода:

Привлекать клиентов желающих приобрести финансовые продукты через все каналы взаимодействия; Реагировать быстрее на идущие диалоги в обществе; Рассылать высоко-персонализированную корреспонденцию

EXECUTIVE BRIEF

OPENTEXT



### OpenText in Financial Services: Client Acquisition and Targeted Marketing Solution

Penetratively Engage both New and Current Clients

**Two major trends are changing the business landscape for Financial Services firms. The positive one is that people are enthusiastically embracing the idea of being always connected through increasingly powerful and diverse devices. The challenging one is that firms need to keep pace and comply with intensifying regulation and scrutiny.**

**EVERY TOUCHPOINT IS AN OPPORTUNITY.**

With a 100% compliance rate in the industry, OpenText's solutions are designed to help you meet the most demanding regulatory requirements. Our solutions are designed to help you meet the most demanding regulatory requirements. Our solutions are designed to help you meet the most demanding regulatory requirements.

**Enterprise Information Management**



Account Number: 1234567890 | Due Date: 12/31/2011

Total Amount Due by 12 December 2011: \$1,234.56

Make payment to: [Bank Name] | Account Number: [Account Number]

Thank you for our partners

# BNP PARIBAS

BNP Paribas Factor выбрал  
многоязычное решение StreamServe  
для персональных связей с клиентами



**BNP PARIBAS**

# Maybank

**maybank2u.com**  
MALAYSIA

Personal banking Wholesale banking Investment banking  
ASPIRE Private Banking Private Wealth Online banking About us

Saturday, 25 January 2014 01:05:12

Home Accounts & Banking Cards Investment Insurance Loans Other Services Customer Service

**Renew your motor policy via Maybank2u**

Save 10% on top of your NCD

Save more with our Motor Takaful

Online Reward Points Redemption  
maybank2u.com  
Exclusive Deals

**GROUPON**  
Malaysia

**Superbuy.my**  
Redeem Asus Memopad HD7 ME173X-Quad Core 1.2GHz at 119,750 Points only!

Online Rewards Points Redemption

**LATEST NEWS**

- New cheque processing fee of RM0.50 per cheque
- Important Notice:** Bank Negara Malaysia's Guideline on 'Ibra' (Rebate) for Sale-Based Financing
- Go Green! Use recycled fit

**SHOW ME**    **LATEST PROMOTION**    **RELATED LINKS**

- Contests winners
- TreatsPoints
- Forex rates
- Banking fees
- AMEX® Rewards
- Rates
- TREATS**

**SECURITY ALERT**

Don't be a victim of email or SMS fraud! Reach our internet banking fraud hotline at +603-5891 4744

**CUSTOMER SERVICE**

Click here or contact Maybank Group Customer Care at 1300 88 6688 or +603 7644 3696 any time, any day

YouTube + Facebook + Twitter + LinkedIn

# GE Money Bank



GE Capital Bank

[Register for Online Banking](#) [Sign In](#)

Call Toll Free 1-855-730-SAVE (7283) | M - F 7am - 11pm CT

[Savings Products](#) [Build Your Savings](#) [Banking with Us](#) [Customer Service](#) [About GE Capital Bank](#)

[Open an Account](#)

GE Capital Bank named a  
**“Best Bank”**  
 - MONEY® magazine, Nov. 2013

We do  
 Savings  
 better.

Member FDIC

Online Savings

**0.90** % ANNUAL

PERCENTAGE YIELD (APY)

No minimum deposit to open

[Learn more](#)

Certificates of Deposit

**1.00** % ANNUAL

PERCENTAGE YIELD (APY)

12 month term

[Learn more](#)

Certificates of Deposit

**2.00** % ANNUAL

PERCENTAGE YIELD (APY)

5 year term

[Learn more](#)

GE Capital Bank helps you SAVE with No Transaction Fees, a 10-day CD Rate Guarantee, and Interest Compounded Daily!



# Привлечение Клиентов и Целевой Маркетинг

- Mercedes Benz Financial Services
- Porsche Financial Services GmbH
- Volvo Financial Services AB
- Volkswagen Financial Services AG
- Toyota
- Honda Finance Europe, PLC
- Daimlerchrysler Financial Services France
  - Mercedes-Benz Bank AG
  - Mercedes-Benz Financial Services France
  - Mercedes-Benz Leasing GmbH
- Bank of China (Hong Kong)
- Tokio Marine Insurance
- DBS Bank Singapore
- SC Finans Sverige AB (Division of DNB ASA)

**EXECUTIVE BRIEF** **OPENTEXT**

## OpenText in Financial Services: Client Acquisition and Targeted Marketing Solution

Persuasively Engage both New and Current Clients

**EVERY TOUCHPOINT IS AN OPPORTUNITY.**

Whether it's the personal contact of a representative, a discussion with customer care, or the delivery of a piece of correspondence, every touchpoint is an opportunity to start, reinforce or deepen the client relationship. For new clients, eliminate delay between opening and using an account. For existing clients, treat each person as a known individual.

OpenText Customer Communications Management enables Financial Services firms to:

- Define, create and launch marketing campaigns delivered through each customer's channel of choice
- Equip call center and line of business owners with cross- and up-sell options relevant to the specific customer conversation
- Reduce demand on IT resources by giving marketing teams hands-on ability to adapt pre-approved master templates
- Support strong information governance through protected information blocks, document audit trails, and archiving.

Two major trends are changing the business landscape for Financial Services firms. The positive one is that people are enthusiastically embracing the idea of being always connected through increasingly powerful and diverse devices. The challenging one is that firms need to keep pace and comply with intensifying regulation and scrutiny.

These trends particularly affect client acquisition and marketing activities. OpenText StreamServe Customer Communications applications make it possible for financial services institutions to effectively acquire and expand the relationship with clients while demonstrably keeping on the right side of the law.

While multiple new and innovative communications opportunities offer expanded options for Marketing, they also complicate matters. The speed of the marketplace continues to accelerate. Increasing the ability of customers to find alternative offers and easily defect to them continues to expand, which both increases the need and cuts the time available for the firm to solidify customer relationships. The broader and faster Marketing opportunities still must meet compliance requirements and present a consistent corporate message and brand.

Similar pressure is mounting on IT. They must support the shift to electronic media (email, web, SMS, mobile...) while maintaining, or even expanding, legacy systems for those customers who prefer print. Many IT departments also wrestle with providing homogeneous Customer Communications Management across multiple data systems, particularly in the case of integrating acquisitions. And while trying to accomplish all this, they also face increased demand on resources generated by the new Marketing communications activities.

For these complex challenges, OpenText has the solution.

**ENTERPRISE INFORMATION MANAGEMENT**

Rathbones столкнулся с опасностью массового оттока клиентов так как они могли предоставлять только бумажные отчёты, как они делают это с 1742 года. Их клиенты хотели порталы, настраиваемые отчёты, сообщества, мобильный и интернет-доступ и возможность связываться с Портфельным Менеджером

**RATHBONES**  
Established 1743

# Индустриальные Решения для Финансового Сектора

## Отчётность Институциональных Клиентов

### Вызовы:

Нет отраслевых стандартов; много ручного труда и нет масштабируемости; медленный ответ означает потерю клиента; клиенты уходят если они не получают требуемую отчётность.

### Решение:

OpenText Content Server, Vignette, and Equipos Coric обеспечивают клиентскую отчётность, связь с социальными медиа, обзоры и статьи, специфичные для компании промо-акции в едином пространстве доступном клиентам и легко управляемом компанией.

### Выгода:

Хорошие возможности для развития бренда, сохранение и рост клиентской базы



## Компания

Rathbones Brothers Plc

## Отрасль

Управление Благополучием

## Описание

Предоставляет услуги по личному доверительному управлению инвестициями частным клиентам, благотворителям и профессиональным консультантам

## Вызовы

- Длительность и стоимость инвестиционной отчётности собираемой вручную.
- Поток бизнес-операций не эффективны и выполняются вручную.
- IFA Channel требует более эффективные и богатые возможностями инструменты для интеграции клиентов.
- Необходимость охвата новых каналов связи с клиентами.

## Решения

- OpenText Portal для обеспечения онлайн доступа к инвестиционным отчётам, библиотекам документов.
- OpenText Social Tools для создания онлайн канала взаимодействия с клиентами.
- Equipos Coric обеспечивает подготовку инвестиционных отчётов, provides investment report production, специальной отчётности.

## Выгоды

- Персональная инвестиционная отчётность подготавливается за часы, а не за недели как раньше.
- Портальный доступ обеспечивает больше возможностей по привлечению клиентов.
- Социальные инструменты позволяют значительно увеличить двухстороннее взаимодействие с клиентами
- Лучшее обеспечение безопасности данных и управление их защитой

## Проект : *Портал Управление Благополучием*

- Rathbone Brothers Plc, один из ведущих поставщиков Великобритании услуг по управлению инвестициями частным клиентам, благотворителям и профессиональным консультантам.
- 190 опытных инвестиционных профессионалов.
- £15.85 миллиардов в управлении.
- Более 35,000 клиентов.
- Приверженность к оказанию высшего уровня сервиса клиентам и обладание высокоэффективной системой управления.

# Индустриальные Решения для Финансового Сектора

## Новый страховой бизнес и Убытки

### Вызовы:

Нарушение бизнес-правил; Увеличение риска убытков и задержка доходов из-за длительной ручной обработки

### Решения:

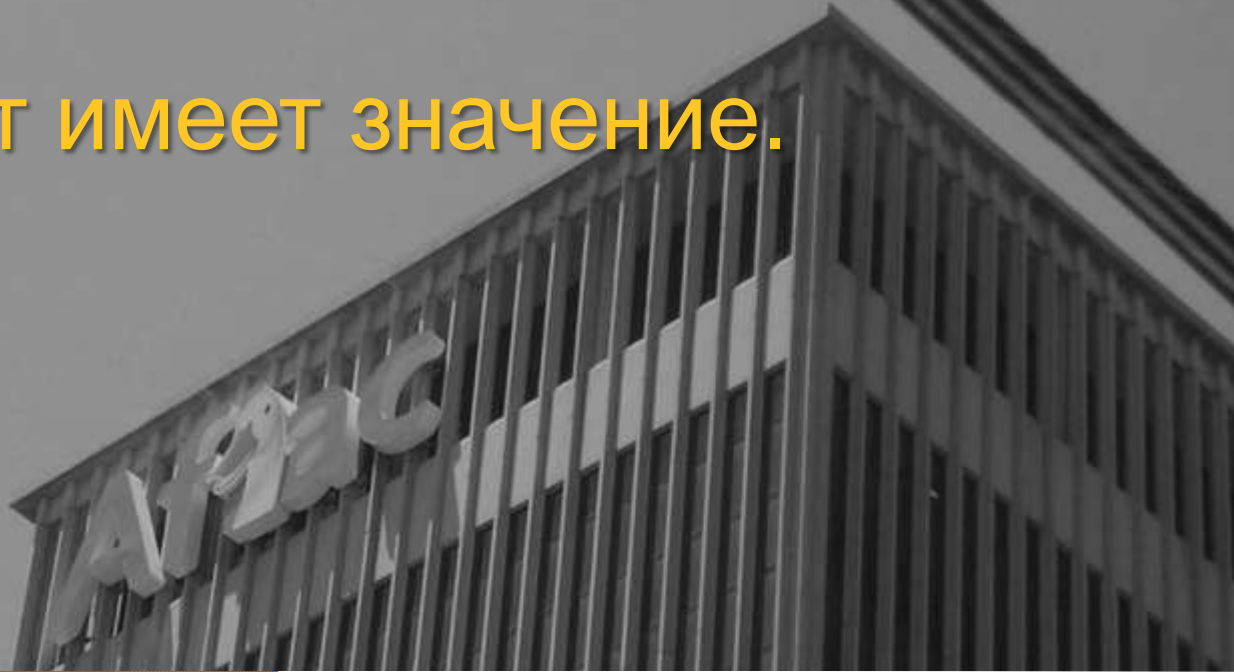
BPM и Case Management, ECM, Mobile, SEM

### Выгоды:

Своевременная реакция даёт больше бизнеса, лучшую аналитику и значительно улучшает удовлетворённость агентов и клиентов.



Улучшение работы бэк-офисов по всему миру,  
каждый момент имеет значение.



Aflac USA & Japan использует OpenText BPM для автоматизации и управления претензиями, обслуживанием клиентов, корреспонденции и новых бизнес-операций



# Insured

Yes

No



Использует кейс-менеджмент для уменьшения времени подготовки предложения на 33%, общих затрат на запрос на 60%, андеррайт-цикла с 48 до 2 часов и исключения бумажного оборота.

**CHARTIS**   
Your world, insured



American International Assurance Company Australia использует OpenText BPM для упорядочивания претензий по страхованию жизни, андеррайтинга нового бизнеса и управления политиками для частных и корпоративных заказчиков





# Пенсионное страхование и Управление Благосостоянием

Единый вид на участника, транзакции и  
переписку.

Множество Австралийских  
финансовых организаций использует  
наш кейс-менеджмент для нового  
бизнеса, обслуживания клиентов и  
для управления портфелями  
своих членов



Смоделированные,  
проанализированные и  
оптимизированные процессы миддл-  
и бэк-офиса во всём банке для  
соответствия требованиям  
регулятора.

JP Morgan соблюдает  
требования закона Додд-  
Франка используя OpenText  
BPM.



От непрозрачной ручной обработки к упорядоченной автоматической обработке и работе с регулятором.



GEICO использует OpenText BPM для улучшения области контроля и нормативов по Андеррайтингу для автоматизации нормативно-правовых процессов

**GEICO**®



# Улучшен клиентский сервис и достигнуто соответствие нормативам Patriot Act и Basel II

*От фронт-офиса до бэк-офиса: бизнес-процессы в финансовых компаниях и решения от OpenText. Сценарии, возможности, преимущества, успехи*

Sumitomo Mitsui Banking Corporation использует OpenText BPM для соответствия нормативам, включающим Patriot Act, MiFID, Basel II и III, проверки и интеграции клиентов.

