

ELMA365. Черный лебедь или удачная инвестиция

Анна Болтенкова
Начальник отдела развития систем управления
бизнес-процессами Банк Синара

 синара банк

Кто мы и для чего нам CRM?



Стартап на базе
классического банка
в 2021 году



Премиальное брокерское
и депозитарное обслуживание,
аналитика, инвестиционное
консультирование,
корпоративно-инвестиционные
услуги



Автоматизация процессов
продаж и работы с
клиентами

Что сделано в ELMA365 на текущий день?



Полный цикл обслуживания клиентов: лиды, сделки, активности, телефония, онбординг, заключение договоров, открытие счетов, регистрация на бирже, обслуживание, документооборот с клиентом, комплаенс проверки, блокировки, расторжение и многое другое.



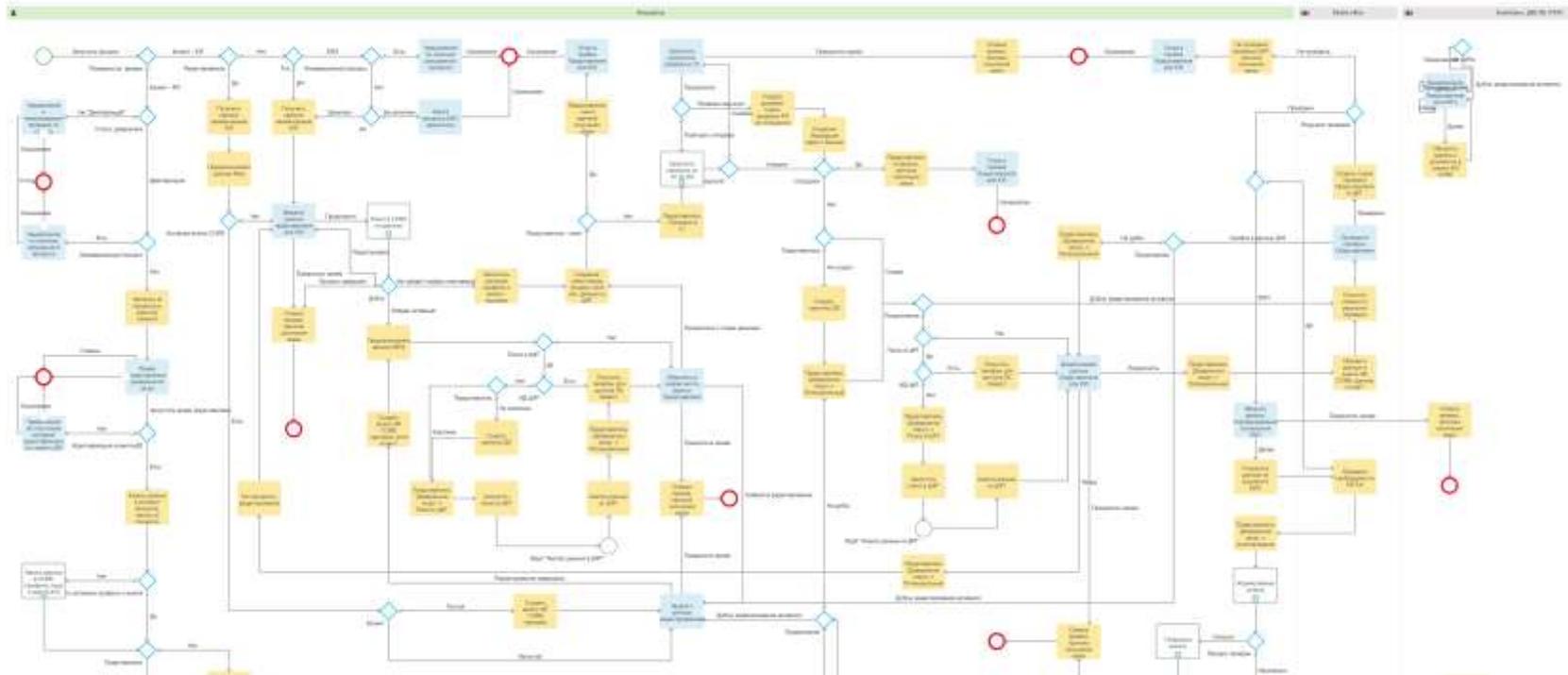
Процессы покрывают клиентов: физических и юридических лиц, их доверенных лиц, бенефициаров, агентов, независимых финансовых советников.



В системе работает более 300 сотрудников разных структурных подразделений.

Все сделано на Low code?

Схема процесса создания карточки клиента:



Спорные моменты



Вопрос:

1. Производительность
2. Много кастома
3. Сложности с параллельной разработкой
4. Фичи и баги коробки
5. Сложная инфраструктура
6. Кадровый голод
7. Простои при обновлении



Решение:

1. Автомасштабирование и грамотная архитектура
2. Гибкость и простота разработки
3. Зависимости между решениями
4. Тестирование обновлений
5. Ясная голова и смелые руки
6. Справка, академия, вебинары
7. ?

Плюсы

- ВРМ движок;
- Микросервисная архитектура;
- Гибкость и простота разработки;
- Изменения «на лету»;
- Простой и понятный интерфейс для разработчиков и пользователей;
- Легко интегрируется с другими системами;
- Система развивается;
- Большое комьюнити.

Мониторинги

- Мониторинг нагрузки и нотификация в Grafana;
- Логирование подов ядра ELMA в ElasticSearch;
- Алерты на превышение ресурсов БД и k8s;
- Логирование действий пользователей;
- Мониторинг процессов;
- Логирование и мониторинг интеграций.

Спасибо за внимание!

Анна Болтенкова

boltenkovaas@sinara-finance.ru

@boltenkova_a

 **синара** банк