



НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ

## Задание №5

# Рекомендации по комплексу программных средств для ИС для Банка

Агеева Полина  
Кольцова Светлана  
Портнова Ольга  
Хохлов Николай  
Юдина Инна

# Профиль предприятия

**Миссия:** максимальное удовлетворение потребностей своих клиентов в качественных банковских услугах, оказание содействия в развитии и оптимизации их производственно-финансовой деятельности, укрепление взаимовыгодного и долгосрочного сотрудничества.

**Цель:** получение прибыли при осуществлении банковских операций.

## **Задачи:**

- сохранение опережающего рынок роста кредитного и депозитного портфеля;
- обеспечение качества кредитного портфеля в части управления просроченной задолженностью и в адаптации кредитных процедур к негативным рыночным факторам;
- повышение эффективности управления затратами;
- оптимизация существующей сети продаж;
- модернизация ключевых банковских систем;
- совершенствование клиентского обслуживания;
- модернизация ключевых банковских систем;
- развитие региональной сети.

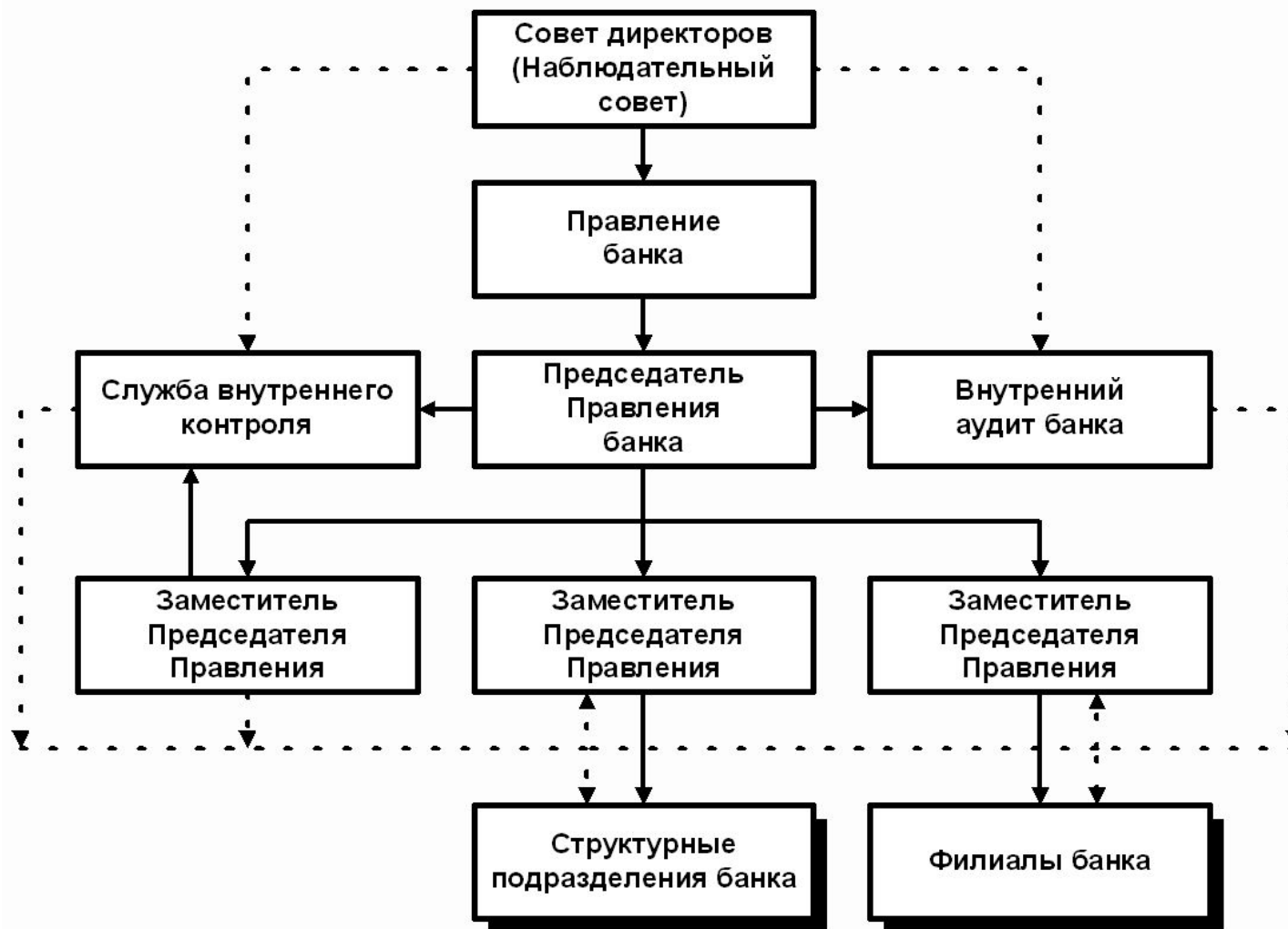
# Основные виды деятельности

Деятельность банка включает корпоративный и розничный банковский бизнес.

## **Спектр услуг включает:**

- услуги по депозитам для юридических лиц;
- различные виды кредитования физических и юридических лиц;
- выпуск кредитных карт;
- услуги по вкладам для физических лиц;
- банковское обслуживание и др.

# Организационная структура Банка



# Взаимосвязь между бизнес-целями и ИТ-целями

## Бизнес-цели:

- Увеличение доли на рынках услуг;
- Снижения затрат на подготовку и выдачу кредитов;
- Развитие долгосрочных отношений с клиентами;
- Улучшение деловой репутации банка;
- Снижение стоимости обслуживания клиентов;
- Снижение доли затрат на маркетинговые исследования и рекламу;
- Обеспечение контроля деятельности менеджеров по продажам;
- Повышение удобства работы с данными;
- Обучение ИТ-сотрудников.

Бизнес-цели	Универсальная бизнес-цель согласно Cobit 5	ИТ-цели							
		Обеспечение информационной безопасности	Предоставление ИТ-услуг	Автоматизация кредитного процесса	Автоматизация сбора информации	Интеграция баз данных	Информационная поддержка операций	Автоматизация работы с клиентами	Компетентный и мотивированный персонал ИТ
Увеличение доли на рынках услуг	Портфель конкурентоспособных товаров и услуг	P	S	S				P	
Снижения затрат на подготовку и выдачу кредитов	Оптимизация затрат на предоставление услуг			P	S	P	S		
Развитие долгосрочных отношений с клиентами	Клиентоориентированная сервисная культура			S				P	S
Улучшение деловой репутации банка	Гибкая реакция на изменяющиеся условия ведения бизнеса	S					P	P	P
Снижение стоимости обслуживания клиентов	Оптимизация затрат бизнес-процессов			P	P	P	S	P	
Снижение доли затрат на маркетинговые исследования и рекламу	Оптимизация функциональности бизнес-процессов		P		P	S	S		
Обеспечение контроля деятельности менеджеров по продажам	Оптимизация функциональности бизнес-процессов	S			P		P		S
Повышение удобства работы с данными		P	S		P	P	S		
Обучение ИТ-сотрудников	Квалифицированный и мотивированный персонал	S	P				S		P

# Описание ситуации в ИТ

Должность интервьюированного	Бизнес-проблема, связанная с существующей ИС	Пути решения (предложения)	Цель ИТ согласно COBIT 5
<p><b>Председатель правления банка и правление банка</b></p>	<p>Снижение темпов роста клиентской базы (Аналитическая информация по клиентам в агрегированном виде и нужных разрезах, необходимая для сегментации клиентов и понимания их предпочтений, особенно для группы VIP клиентов, зачастую отсутствует или предоставляется не полностью)</p>	<p>Автоматизация учета и анализа клиентской базы. Внедрение систем класса CRM, а также построение нового ХД</p>	<p>Доступность надежной и нужной информации для принятия решений</p>
<p><b>Финансовый директор</b></p>	<p>Недостаточная степень автоматизации кредитного процесса.</p>	<p>Автоматизация кредитного процесса</p>	<p>Обеспечение работы и поддержка бизнес процессов, путем интеграции приложений и технологий в бизнес-процессы</p>



Должность интервьюированного	Бизнес-проблема, связанная с существующей ИС	Пути решения (предложения)	Цель ИТ согласно COBIT 5
<b>Директор по маркетингу</b>	Проблема сбора информации, необходимой для подготовки отчета, содержащего анализ результатов маркетинговых акций из-за хранения данных в различных ИС.	Автоматизация планирования маркетинговой деятельности	Обеспечение работы и поддержка бизнес-процессов, путем интеграции приложений и технологий в бизнес-процессы
<b>Руководители подразделений корпоративного и розничного бизнеса</b>	Разрозненное ведение файлов профилей клиентов менеджерами по продажам. И, как следствие, высокая длительность обслуживания клиентов.	Повышение скорости обслуживания клиентов менеджерами по продажам за счет автоматизации работы с клиентами	Оптимизация ИТ-активов, ресурсов и способностей
<b>Менеджеры по продажам подразделений по работе с корпоративными и розничными клиентами</b>	Неудобство работы с данными о клиенте при подготовке списков маркетинговой рассылки для маркетинговой службы.	Автоматизация работы с данными о клиентах с помощью внедрения CRM системы, а также создания нового ХД	Доступность надежной и нужной информации для принятия решений

# Профиль предприятия

**Миссия:** максимальное удовлетворение потребностей своих клиентов в качественных банковских услугах, оказание содействия в развитии и оптимизации их производственно-финансовой деятельности, укрепление взаимовыгодного и долгосрочного сотрудничества.

**Цель:** получение прибыли при осуществлении банковских операций.

## **Задачи:**

- сохранение опережающего рынок роста кредитного и депозитного портфеля;
- обеспечение качества кредитного портфеля в части управления просроченной задолженностью и в адаптации кредитных процедур к негативным рыночным факторам;
- повышение эффективности управления затратами;
- оптимизация существующей сети продаж;
- модернизация ключевых банковских систем;
- совершенствование клиентского обслуживания;
- модернизация ключевых банковских систем;
- развитие региональной сети.

# Предлагаемое решение

Таким образом, для реализации всех предложений по решению целесообразно выбрать систему класса CRM.



# Цели создания ИС, задачи и основные (базовые) функции, создаваемой ИС

# CRM-система и ее назначение



**CRM** (от англ. Customer Relationship Management System) — система управления взаимодействием с клиентами. Корпоративная информационная система, предназначенная для более плотной и продуктивной работы с клиентами, сохранения отношений с ними и их развития.

## Назначение CRM-систем:

- Привлечение новых и удержание старых клиентов;
- Увеличение уровня лояльности клиентов;
- Оперативное обслуживание клиентов и проведение сделок;
- Формализация схем взаимодействия с клиентами;
- Получение всех необходимых отчетных данных и аналитической информации;
- Совершенствование уровня и увеличение количества продаж.



# Ключевые вендоры CRM-систем

## Отечественные

1С-Рарус:CRM  
Управление продажами

- 1С

БИТ:CRM 8

- Первый БИТ

Компас: Маркетинг и  
Менеджмент

- Компас

Terrasoft CRM

- Terrasoft

ASoft CRM

- ASoft

## Зарубежные

Oracle Siebel CRM

- Oracle

Microsoft Dynamics CRM

- Microsoft

SAP CRM

- SAP

InforCRM (SalesLogix)

- Infor

Salesforce CRM

- Salesforce.com

# Обзор продуктов класса CRM-систем. MS Dynamics CRM

Вендор ПО	Продукт	Краткая характеристика функциональных возможностей	Наличие отраслевого решения	Другая важная информация
Microsoft	Microsoft Dynamics CRM	<ul style="list-style-type: none"><li>• Управление клиентской базой;</li><li>• Создание матрицы продукта;</li><li>• Управление продажами;</li><li>• Управление маркетингом;</li><li>• Управление персоналом, постановка и контроль выполнения задач;</li><li>• Управление call-центром</li><li>• Работа с просроченной дебиторской задолженностью</li><li>• Согласование и утверждение кредитных заявок</li><li>• Аналитический блок.</li></ul>	Только разработанные интеграторами на базе MS Dynamics CRM. Например НОРБИТ (Группа компаний Ланит, <a href="http://www.norbit.ru/">http://www.norbit.ru/</a> )	<ul style="list-style-type: none"><li>• Важное преимущество: простота интеграции с продуктами Microsoft;</li><li>• Возможность работы через Outlook;</li><li>• Стоимость лицензии составляет примерно 1000 евро.</li></ul>

# Обзор продуктов класса CRM-систем. Asoft CRM

Вендор ПО	Продукт	Краткая характеристика функциональных возможностей	Наличие отраслевого решения	Другая важная информация
Asoft	Asoft CRM	<ul style="list-style-type: none"><li>• Управление БД контрагентов;</li><li>• Управление кредитованием клиентов;</li><li>• Поддержка деятельности кредитного комитета;</li><li>• Проведение маркетинговых кампаний;</li><li>• Сервисное обслуживание;</li><li>• Индивидуальное и групповое планирование;</li><li>• Аналитическая отчетность</li><li>• Возможность экспорта и импорта данных.</li></ul>	Да. Asoft CRM Bank	<ul style="list-style-type: none"><li>• Низкая стоимость эксплуатации, т.к. нет необходимости использования какого-либо специализированного ПО, кроме web-браузера;</li><li>• Стоимость лицензии (1-50 пользователей): 9000 рублей;</li><li>• Есть возможность аренды системы (&gt;20 пользователей): 1470 рублей.</li></ul>



# Обзор продуктов класса CRM-систем. 1С:CRM

Вендор ПО	Продукт	Краткая характеристика функциональных возможностей	Наличие отраслевого решения	Другая важная информация
1С	«1С:CRM»	<ul style="list-style-type: none"><li>• Управление клиентской базой.</li><li>• Управление контактами с клиентами.</li><li>• Управление рабочим временем (тайм-менеджмент).</li><li>• Управление бизнес-процессами (BPM).</li><li>• Управление продажами.</li><li>• Управление маркетингом</li><li>• Сервисное и гарантийное обслуживание..</li><li>• Управление знаниями.</li><li>• Облегчение выполнения рутинных операций.</li><li>• Юзабилити.</li><li>• Аналитические отчеты.</li><li>• Защита информации</li><li>• Интеграция с другими системами.</li><li>• Работа вне офиса посредством интернет</li></ul>	Нет	Недорого, облачное решение

# Обзор продуктов класса CRM-систем. Salesforce CRM

Вендор ПО	Продукт	Краткая характеристика функциональных возможностей	Наличие отраслевого решения	Другая важная информация
Salesforce.com	Salesforce CRM	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Детальная информация об организации</li> <li>• Иерархия компаний</li> <li>• Работа в команде</li> <li>• Полный обзор клиента</li> <li>• Данные поступают напрямую в Salesforce.com</li> <li>• Многоуровневые маркетинговые кампании</li> <li>• Интеграция поискового маркетинга и продаж</li> <li>• Email маркетинг</li> <li>• Полная и точная контактная информация в единой системе</li> <li>• Данные в облаке</li> <li>• Панели мониторинга</li> <li>• Отчеты и прогнозы</li> <li>• Мобильные решения</li> <li>• Партнеры</li> <li>• Социальная CRM</li> <li>• Сервисное обслуживание</li> </ul>	Нет	<p>Услуги в России оказывает СТ Consalting. Среди клиентов Salesforce.com такие компании, как:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facebook;</li> <li>• Dell;</li> <li>• Electronic Arts;</li> <li>• Toshiba;</li> <li>• Groupon.</li> </ul> <p>Удобное приложение; Используются наиболее популярные устройства; Непрерывный доступ; Легкая настройка для индивидуальных параметров; Соединение онлайн и оффлайн; Панели управления; Мобильный Chatter.</p>

# Внедрение системы управления эффективностью продаж в Банке Хоум Кредит

<b>Предприятие</b>	Хоум Кредит энд Финанс Банк
<b>Наименование проекта</b>	Внедрение системы управления эффективностью продаж в Банке Хоум Кредит
<b>Исполнитель</b>	Техносерв Консалтинг
<b>Программный продукт</b>	Oracle Siebel CRM
<b>Цель и задачи проекта</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Повышение эффективности работы с партнерской сетью: сбор всей информации о партнерах и работе с ними, внедрение новой CRM-системы</li><li>• Управление эффективностью процесса продаж партнеров: мониторинг ключевых показателей работы партнера и своевременное применение планов мероприятий, направленное на повышение продаж</li><li>• Оптимизация и контроль работы менеджеров по развитию бизнеса за счет создания «мобильного рабочего места»</li></ul>
<b>Масштаб и длительность проекта, основные этапы</b>	<p><b>20000</b> человеко-часов <b>600</b> автоматизированных рабочих мест Февраль, 2012 — Декабрь, 2013</p>
<b>Оценка полученных результатов и перспективы развития</b>	Разработанное решение помогает управлять расширением партнерской сети, повышать эффективность продаж в торговых точках, одновременно оценивать работу сотрудников и оптимально выстраивать их рабочие процессы. Необходимо уделить особое внимание качеству данных в MDM, а также стимулировать использование сотрудниками мобильных решений с помощью планшетов и смартфонов, вместо ноутбуков.
<b>Проблемы и риски проекта</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Сложность интеграции множества IT-систем банка с мобильным рабочим местом менеджеров банка Хоум Кредит;</li><li>• Все технические риски оказались под строгим контролем и были устранены.</li></ul>

# Внедрение фронт-офисной системы в «Лето Банке»

<b>Предприятие</b>	«Лето Банк»
<b>Наименование проекта</b>	Внедрение фронт-офисной системы в «Лето Банке»
<b>Исполнитель</b>	AT Consulting
<b>Программный продукт</b>	Oracle Siebel CRM 8.1.1
<b>Цель и задачи проекта</b>	Ускорить время вывода новых банковских продуктов на рынок и увеличить объем проводимых сделок.
<b>Масштаб и длительность проекта, основные этапы</b>	<b>53280</b> человеко-часов <b>19000</b> автоматизированных рабочих мест Сентябрь, 2013 — Февраль, 2014
<b>Оценка полученных результатов и перспективы развития</b>	Встроенное автофотографирование клиентов при заведении заявки. Создан единый процесс продаж продуктов банка и обслуживания клиентов. В настоящее время на платформе Siebel CRM осуществляются процессы выдачи и сопровождения кредитов в торговых точках, потребительских кредитов наличными, дебетовых и кредитных карт, реализованы процессы логистики кредитных досье и карт в клиентских центрах банка, выстроен централизованный автоматизированный процесс управления ролями и пользователями решения.
<b>Проблемы и риски проекта</b>	Сложность интеграции с другими системами банка.

# Программа лояльности Промсвязьбанка на основе системы SAP CRM Loyalty Management

Предприятие	Промсвязьбанк
Наименование проекта	Программа лояльности Промсвязьбанка на основе системы SAP CRM Loyalty Management
Исполнитель	Техносерв Консалтинг
Программный продукт	SAP CRM
Цель и задачи проекта	Улучшение взаимодействия с клиентами, совершенствование используемого функционала SAP CRM, а также поддержку работоспособности системы при сокращении расходов на обслуживание.
Масштаб и длительность проекта, основные этапы	Июнь 2013 – Февраль 2015 <b>Более 1000</b> сотрудников офисов продаж банка
Оценка полученных результатов и перспективы развития	«Техносерв Консалтинг» расширил функционал CRM-системы Промсвязьбанка, внедрением модуля SAP CRM Loyalty Management,. актуальные сведения о клиентах загружаются из системы SAP ERP, а данные об офисах продаж — из штатного расписания модуля SAP HR. Интеграция SAP CRM с системой контакт-центра Avaya позволила выстроить общие процессы управления взаимодействием с клиентами от контакт-центра до офисов продаж. В перспективе CRM-система охватит планирование продаж, а также будет интегрирована с системами middle-офиса.
Проблемы и риски проекта	Интеграция с корпоративным хранилищем данных;



# Предложения по формированию списка программных продуктов – кандидатов для выбора



НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ

Спасибо  
за внимание!