

CRM СИСТЕМА



ВЫПОЛНИЛИ СТУДЕНТЫ ГРУППЫ ИБМ3-27

ГРЕСЬ СВЕТЛАНА

ЖДАНОВА ВАЛЕРИЯ

ТИМОХИНА ЕЛЕНА

ЧТО ТАКОЕ CRM СИСТЕМА?

ORACLE®

Customer relationship management - корпоративная информационная система, предназначенная для поддержки продаж, оптимизации маркетинга и улучшения обслуживания клиентов путем сохранения истории взаимоотношений с ними, установления и улучшения всех сопутствующих бизнес-процедур.

Крупнейшие производители — Salesforce.com, SAP, Oracle и NetSuite®.

SAP

salesforce™



Основные принципы:

- ✓ Наличие единого хранилища информации, куда собираются сведения о взаимодействии с клиентами — клиентской базы.
- ✓ Использование многих каналов взаимодействия: обслуживание на точках продаж, телефонные звонки, электронная почта, мероприятия, встречи, регистрационные формы на веб-сайтах, рекламные ссылки, чаты, социальные сети.
- ✓ Анализ собранной информации о клиентах и подготовка данных для принятия соответствующих организационных решений — например, сегментация клиентов на основе их значимости для компании, потенциальном отклике на те или иные промоакции, прогнозе потребности в тех или иных продуктах компании.



ПАО «СБЕРБАНК РОССИИ»

1841 год 70% 14 17 493

Сбербанк сегодня — это кровеносная система российской экономики, треть ее банковской системы. **Банк дает работу и источник дохода каждой 150-й российской семье.**

На долю лидера российского банковского сектора по общему объему активов приходится **28,7%** совокупных банковских активов (по состоянию на 1 января 2016 года). На его долю приходится **46%** вкладов населения, **38,7%** кредитов физическим лицам и **32,2%** кредитов юридическим лицам.

Сбербанк сегодня — это **14** территориальных банков и более **16 тысяч** отделений по всей стране, в 83 субъектах Российской Федерации, расположенных на территории 11 часовых поясов.

Только в России у Сбербанка более 110 миллионов клиентов — больше половины населения страны, а за рубежом услугами Сбербанка пользуются около 11 миллионов человек.

Спектр услуг Сбербанка для розничных клиентов **максимально широк**: от традиционных депозитов и различных видов кредитования до банковских карт, денежных переводов, банковского страхования и брокерских услуг.



ПАО «СБЕРБАНК РОССИИ»

- ◆ **АС CRM Розничный** (система управления взаимоотношениями с клиентами розничного блока). В основе системы использован продукт Oracle Siebel CRM;
- ◆ **АС CRM Корпоративный** (система управление взаимоотношениями с корпоративными клиентами).

Автоматизирует такие функции как:

- создание единого представления о клиенте,
- управление сотрудничеством с клиентом,
- закрепление клиента за ответственным подразделением/сотрудником,
- разграничение доступа к клиентской информации;

- ◆ **АС CRM Трансграничный** (система управление взаимоотношениями с корпоративными клиентами банка, предназначена для автоматизации операций по работе с зарубежными корпоративными клиентами);
- ◆ **АС ФКД** (формирование кредитной документации). Осуществляет обеспечение достоверности и актуальности шаблонов кредитных документов;
- ◆ **АС СУДИР** (система управления доступом к информационным ресурсам).



АС CRM РОЗНИЧНЫЙ/КОРПОРАТИВНЫЙ

Тестирование 2010

Обучение сотрудников
2010/2011

Ввод в эксплуатацию
2011/2012

Предназначена для:

- создания единого представления о клиенте и банковских продуктах, предоставление доступа к данной информации в режиме реального времени;
- поддержки продаж банковских продуктов и услуг;
- увеличения эффективности бизнес-процессов;
- сокращения времени обслуживания клиентов по стандартным операциям, совершенствование мотивации клиентских менеджеров;
- анализа клиентской базы по согласованному набору реквизитов, оценка востребованности различными клиентскими группами банковских продуктов и услуг;
- повышения эффективности маркетинговых и рекламных мероприятий за счет более точного сегментирования клиентов.

Стоимость проекта = 10млн рублей



АС ФКД

С момента внедрения база существующих и потенциальных клиентов выросла почти в 8,5 раза — до 930 тыс. организаций, а число сделок увеличилось в четыре раза — до 315 тыс.

Тестирование 2014

Обучение сотрудников
2014/2015

Ввод в эксплуатацию 2015

Цели:

- ✓ Сократить сроки рассмотрения кредитной заявки и снизить себестоимость кредитного процесса
- ✓ Обеспечить приемлемый уровень риска при высоких объемах кредитования и качественную систему оценки рисков
- ✓ Обеспечить преемственность данных клиента при переводе его из сегмента в сегмент

Критерии успешного завершения проекта:

- 1.** Сокращение времени работы на сделкой(с 14 до 5 раб.дней)
- 2.** Сокращение времени формирования отчетности (с 5 дней до 10 минут)
- 3.** Повышение производительности труда(освобождение ПШЕ для перевода их на другие должности)

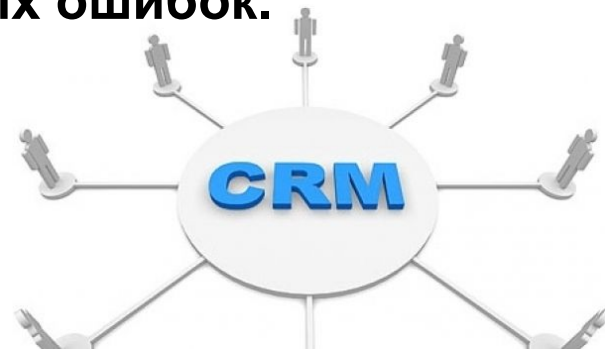
ОБУЧЕНИЕ РАБОТЕ В СИСТЕМАХ

✓ Обучающие семинары для сотрудников.

На занятиях подробно освещаются следующие вопросы:

- что из себя представляет CRM система;
- особенности архитектуры CRM системы в Сбербанке России;
- как работать в данной системе;
- навигация по интерфейсам Siebel.

□ Отдельным блоком проводятся практические занятия - тренинги, тестирования, разбор типичных ошибок.



Интеграция CRM-системы с хранилищем данных, банковской системой, системами MDM, ERP, корпоративной шиной данных — одно из ключевых направлений развития.

«Интеграция позволит в несколько раз увеличить финансовый эффект от внедрения CRM, в частности, за счет уменьшения доли ручного ввода, сокращения числа ошибок и роста качества данных»

В ближайшее время банк намерен продолжить автоматизацию кредитного и смежных бизнес-процессов, а также развивать CRM-систему в дочерних компаниях (зарубежные дочерние банки, «Тройка-Диалог», «Сбербанк Лизинг»). В планах — расширение функционала по малому и микробизнесу (проект «Малый бизнес»), развитие аналитических возможностей системы (проект «Аналитический CRM»), повышение удобства системы (проект «Эргономика»).

Спасибо за внимание!!!