



Три уровня взаимодействия банка
с клиентами:

Фронт-офис
CRM

Автоматизированные процессы

Дмитрий Ровинский
Руководитель направления

[Будущее создавать просто.

Единый фронт-офис

CRM

Процессы

Отделения

Контакт центр

Агенты

Системы
самообслуживания

Привлечение
клиентов

Продажи

Сегментация

Лояльность

Процессы
привлечения

Оформление
продуктов

Сопровождение
договоров

Аналитика по
процессам



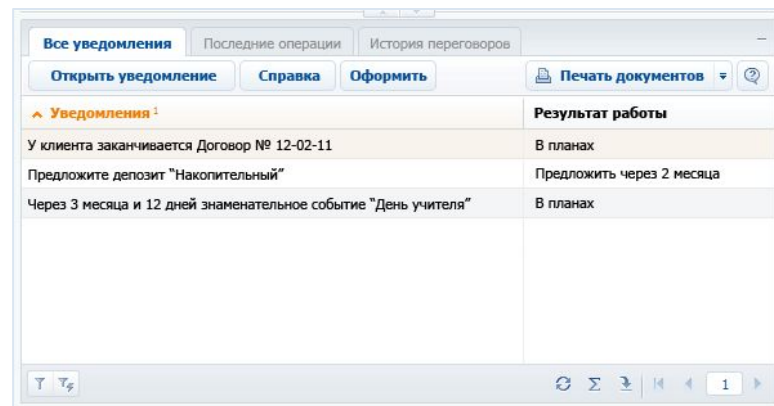
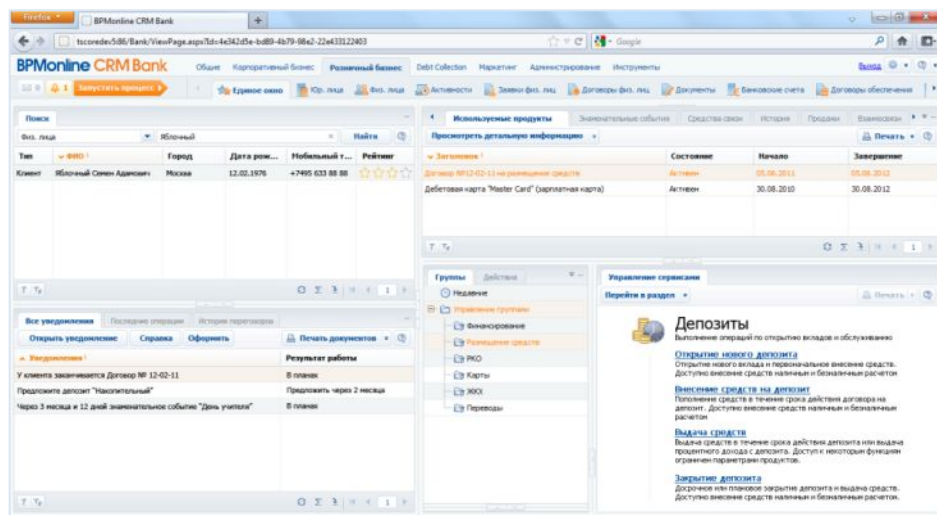
Процессная модель BPMonline CRM Bank

Retail Banking	Contact Centre	Marketing	Corporate Banking	Product's & Analytics	Service, Debt Collection
Единое информационное пространство, ведение базы физических лиц	Обслуживание клиентов по всем доступным каналам коммуникаций	Сегментация клиентской базы	Единое информационное пространство, ведение базы юридических лиц	Управление жизненным циклом продуктов	Процессы постпродажного обслуживания клиентов
Процессы привлечения розничных клиентов, маркетинговые кампании	Процессы исходящих кампаний (продажи, сервис, маркетинг)	Управление жизненным циклом клиента	Процессы привлечения корпоративных клиентов	Аналитика по продажам, заявкам, постпродажному сопровождению	Процессы взыскания просроченной задолженности Soft, Hard, Legal Collection
«Единое окно» консультанта банка	Процессы Soft Collection	Анализ стратегической и тактической значимостей клиентов	Продажи корпоративным клиентам	Процессы создания и параметризации продуктов	Процессы мониторинга выполнения договорных обязательств
Кросс продажи и развитие розничных клиентов	Процессы организации распределения и маршрутизации звонков в привязке к клиентам	Управление маркетинговыми воздействиями, опросами, рассылками	Кросс -продажи и развитие корпоративных клиентов	Организация маркетинговых кампаний, целевой аудитории, профилирования	Процессы организации взаимодействия подразделений банка в рамках обслуживания
Процессы оформления продуктов	Процессы индивидуального и автоматического обслуживания	Программы лояльности	Процессы оформления продуктов	Аналитика по позиционированию, анализ конкурентов	Управление обращениями клиентов, база знаний
Аналитические отчеты по KPI процессов	Аналитические отчеты по KPI процессов	Анализ удовлетворенности клиентов и NPS	Аналитические отчеты по KPI процессов		Аналитические отчеты по KPI обслуживания



«Единое окно» обслуживания клиента

- Поиск, идентификация клиента
- Создание нового клиента, редактирование клиентских данных
- Хранение и предоставление данных об используемых продуктах, совершенных операциях клиентов
- Проведение персонализированных и анонимных консультаций
- Фиксация обращений клиента по различным каналам продаж
- Накопление и отображение информации по клиенту, истории



«Единое окно» обслуживания клиента

- Предоставление клиенту информации о продуктах и тарифах
- Выполнение финансовых операций
- Автоматический подбор продуктов по набору значений
- Фиксация интереса к продукту
- Автоматический расчет условий с помощью кредитного калькулятора
- Запуск процессов оформления продуктов из одного окна
- Напоминания о важных событиях

Кредитный калькулятор

Рассчитать параметры

Файл 12-08-21 19_57_43 Новый автомобиль (Стандарт с КАСКО).xism

Сохранить

Продукт: Новый автомобиль (Стандарт с КАСКО)

Субпродукт: Субпродукт RUB 1

Параметры для расчета

Срок кредита (в мес.): 24

Первоначальный взнос (в %): 9,00

Валюта: Рубль

Подбор % ставки

Рассчитанные параметры

Сумма кредита: 800 000,00

% ставка, в год: 14,50

Предварительные параметры кредита

Вариант расчета

Добавить Оформить заявку Изменить Удалить

Название
12-08-21 19_50_05 Новый автомобиль (Стандарт с КАСКО).xism
12-08-21 19_50_05 Новый автомобиль (Стандарт с КАСКО).xism

Параметры расчета

Добавить Копировать Изменить Удалить

Тип параметра	Значение
% ставка, в год	14,50
Сумма кредита	800000,00

Продукты	
Отобразить	
Продукт	Субпродукт
Кредит на BMW	Кредит на год
Кредит на BMW 01	Кредит на 2 года _3
Кредит на BMW 01	Кредит на 2 года _1
Кредит на BMW 01	Кредит на 2 года _2
Кредит на BMW 01	Кредит на 2 года _0

Интерес к	
Передать в КК	
Продукт	Субпродукт
Кредит на BMW 01	Кредит на 2 года _0
Кредит на BMW 02	Кредит на 3 года



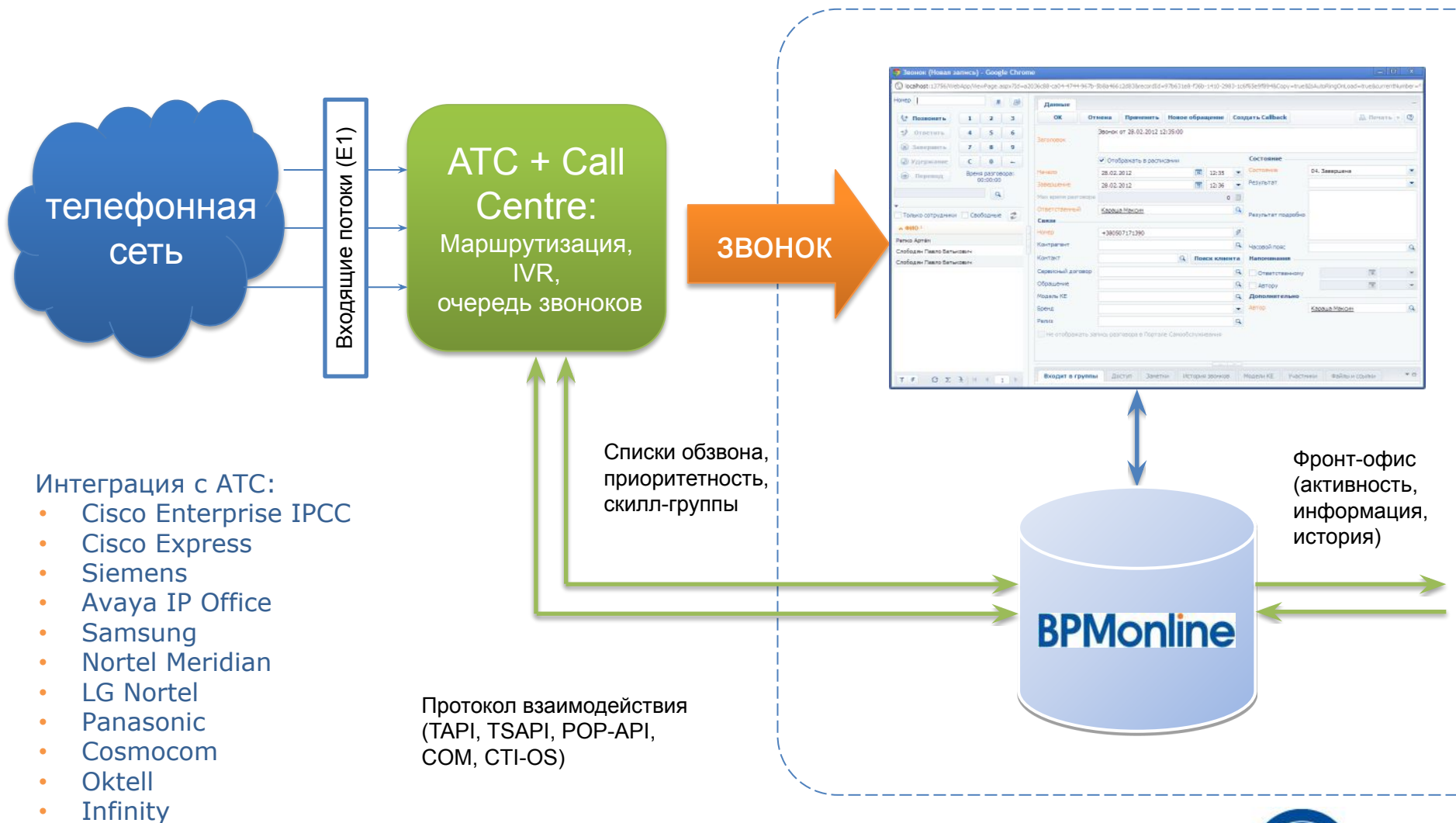
Контакт-центр

- Идентификация клиента по базе CRM
- Консультация клиента с учетом всей истории взаимоотношений
- Напоминания о событиях: ожидаемый платеж, пролонгация договора, решение по заявке, программа лояльности, знаменательное событие
- Выполнение операций
- Запуск бизнес процессов

The screenshot displays a CRM contact center interface. On the left, there is a sidebar with a list of agents: Ренко Артем, Слободан Павло Ваткович, and Слободан Павло Ваткович. The main area shows a call log for a call on 28.02.2012 at 12:35:00. The call status is 'Завершена' (Completed). The agent responsible for the call is 'Кароль Мисир'. The interface includes various fields for client information, such as 'Номер' (Number), 'Контакт', 'Сервисный договор', 'Обращение', 'Модель КЕ', 'Бренд', and 'Релиз'. There are also buttons for 'Позвонить', 'Ответить', 'Завершить', 'Удержание', and 'Перевод'. The bottom of the interface shows a status bar with options like 'Входит в группы', 'Доступ', 'Заметки', 'История звонков', 'Модели КЕ', 'Участники', and 'Файлы и ссылки'.



Контакт-центр



Единый фронт-офис

CRM

Процессы

Отделения

Контакт центр

Агенты

Системы
самообслуживания

Привлечение
клиентов

Продажи

Сегментация

Лояльность

Процессы
привлечения

Оформление
продуктов

Сопровождение
договоров

Аналитика по
процессам



Единая клиентская база

- Контакты
- Взаимосвязи
- Финансовые показатели
- Предложения продуктов
- Активные продажи
- Ответственные менеджеры
- Заявки на продукты
- Договоры
- Документы
- Маркетинговые воздействия
- Опросы

BPMonline CRM Bank | Продажи | Маркетинг | Бизнес-процессы | Администрирование | Инструменты | Служба безопасности

Единое окно менеджера | Лиды | **Юр.лица** | Физ.лица | Единое окно операциониста | Продажи

Группы: Действия: Недавние

- Все контрагенты
- VIP-клиенты
- Оборот более 30 млн.
- Обратить внимание
- По городам
- По маркетинговым воздействиям
- По набору критериев
- Клиенты с оборотом более 30 млн. руб., по которым не было никаких активностей за последние 2 месяца
- Экспортеры, которые открыли счета в этом месяце
- По обороту
- 10 - 15 млн. в год
- 15 - 20 млн. в год
- 25 - 30 млн. в год
- Более 30 млн в год
- До 10 млн. в год
- По типам

Юр.лица | <Введите текст для поиска>

Наименование	Годовой оборот	Основной контакт	Основной телефон
ABC-Трейд	15-30 млн.	Соловьев Виталий Владимирович	+7 342 144 45 87
Axiom	Больше 30 млн.	Комаров Александр Андреевич	+7 495 640 05 05
GDF Suez	До 10 млн.	Никонов Владимир Петрович	+38 0462 65 34 81
IT-Плюс	20-30 млн.		+7 499 224 74 82
MJK Company	15-20 млн.	Ткаченко Виктория	+38 056 748 28 64
SchemaDeluxe	20-30 млн.	Серов Александр Федорович	+7 495 970 45 46
Star-Консалтинг	20-30 млн.		+7 812 322 57 46
TR-Soft	10-15 млн.	Зарская Виктория	+7 495 708 66 35
Vista International Ltd	20-30 млн.		+38 044 499 73 33
Автодон	До 10 млн.	Равенская Ольга Константиновна	+7 495 580 47 47
Аксисна	Больше 30 млн.	Комаров Александр Андреевич	+7 495 640 05 05
Альфа Бизнес Консалтинг	До 10 млн.	Яблочный Семен Адамович	+7 495 358 52 36
АльфаБизнес	Больше 30 млн.	Одинцов Андрей Николаевич	+7 495 277 01 96
Андромеда			+38 044 405 12 87
Аргонвет	20-30 млн.	Савельев Игорь Борисович	+7 863 234 72 14

Юр. лицо | Дополнительно

OK | Отмена | Печать

Юр. лицо: ТехноСила | ОАО

Альтернативные названия: ОАО ТехноСила | Код: 54

Основное физ. лицо: Авдоров Сергей Валентинович | Ответственный: Жарков Денис

Тип: Клиент | Входит в холдинг: Магнит

Средства связи | Адрес

Основной телефон: +7 495 360 18 46 | Тип адреса: Фактический

Дополнительный телефон: +7 495 360 22 79 | Страна: Россия | Область/штат: Московская об.

Факс: +7 495 360 60 81 | Город: Москва | Индекс:

Web: www.tehnosila.ru | Улица: пр. Кузнецкий мост

Дом: 3 | Корпус: | Квартира/офис:



Поддержка маркетинговых кампаний

- Формирование списков клиентов для маркетинговых кампаний
- Анализ эффективности проводимых кампаний
- Event-based маркетинг, событийная матрица и активности на базе: email, задач, звонков, напоминаний
- Ведение истории участия клиента в кампаниях
- Накопление «обратной связи» от клиентов
- Анализ удовлетворенности клиентов

BPMonline CRM Bank | корпоративный бизнес | Розничный бизнес | Debt Collection | **Маркетинг** | Выход

Воздействия | <Введите текст для поиска> | Найти

Данные | Аналитика

Добавить | Копировать | Изменить | Удалить | Печать

Название	Ответственный	Тип	Начало	Завершен...
Акция "Долгосрочный кредит под 15% годовых"	Мирный Евгений	Акция	02.02.2011	09.02.2011
Вебинар для партнеров "Построение стратегии целевого маркетинга"	Шевченко Виталий	Вебинар	28.01.2011	28.01.2011
Выставка "Банковское дело"	Шевченко Виталий	Выставка	23.01.2011	25.01.2011
Выставка "Современные информационные технологии банковских систем"	Мирный Евгений	Выставка	19.10.2010	21.10.2010
Краткий курс обучения	Мирный Евгений	Обучение	15.02.2011	16.02.2011
Круглый стол "Концепция разработки новых банковских продуктов"	Мирный Евгений	Обучение	21.12.2010	21.01.2011
Праздничная рассылка	Мирный Евгений	Рассылка	27.12.2010	29.12.2010
Рассылка новостей клиентам	Мирный Евгений	Рассылка	05.11.2010	08.11.2010

Активности | Входит в группы | Документы | Доступ: Чтение | Команда | Лиды | Продажи | Продукты

Рассылки | <Введите текст для поиска> | Найти

Данные | Аналитика

Добавить | Копировать | Изменить | Удалить | Запустить рассылку

Название	Тема
Депозит "Оптимальный"/15%	Депозит "Оптимальный"
Условия лояльности	Новые условия программы лояльности
"Банковское дело"/Выставка/Привлечение новых клиентов	Приглашение на выставку
"Депозитные программы"/Вебинар/Привлечение новых клиентов	Приглашение на выставку
Конференция "Кредитование налогового бизнеса"	Приглашение на конференцию
Новогодний корпоратив/Внутренняя	Приглашение на новогодний корпоратив
Семинар для партнеров. Ноябрь 2011	Приглашение на семинар
Семинар для партнеров. Ноябрь 2010	Приглашение на семинар

Входит в группы | Доступ: Чтение | Файлы и ссылки | Физ. лица



Интеграция с социальными сетями

- Регистрация лида на основании сообщения в блоге
- Автоматический сбор упоминаний о банке в социальных сетях
- Процессы обработки отзывов
- Поиск контактных лиц в социальных сетях, обновление информации о карьере и знаменательных событиях



Единый фронт-офис

CRM

Процессы

Отделения

Контакт центр

Агенты

Системы
самообслуживания

Привлечение
клиентов

Продажи

Сегментация

Лояльность

Процессы
привлечения

Оформление
продуктов

Сопровождение
договоров

Аналитика по
процессам

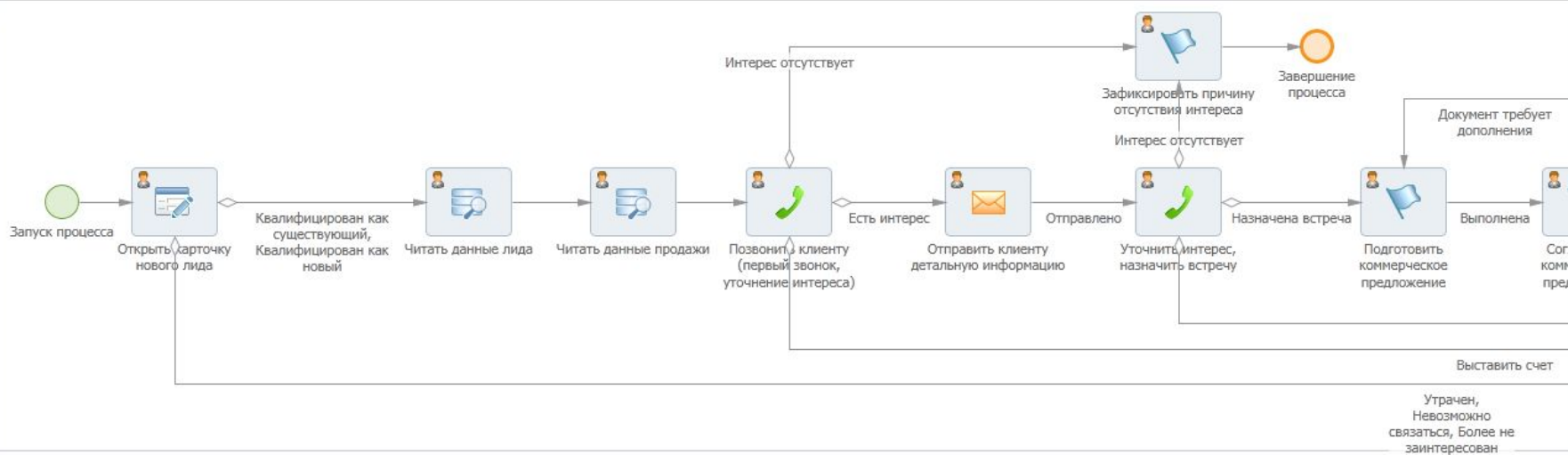


Настройка бизнес-процессов

Процесс

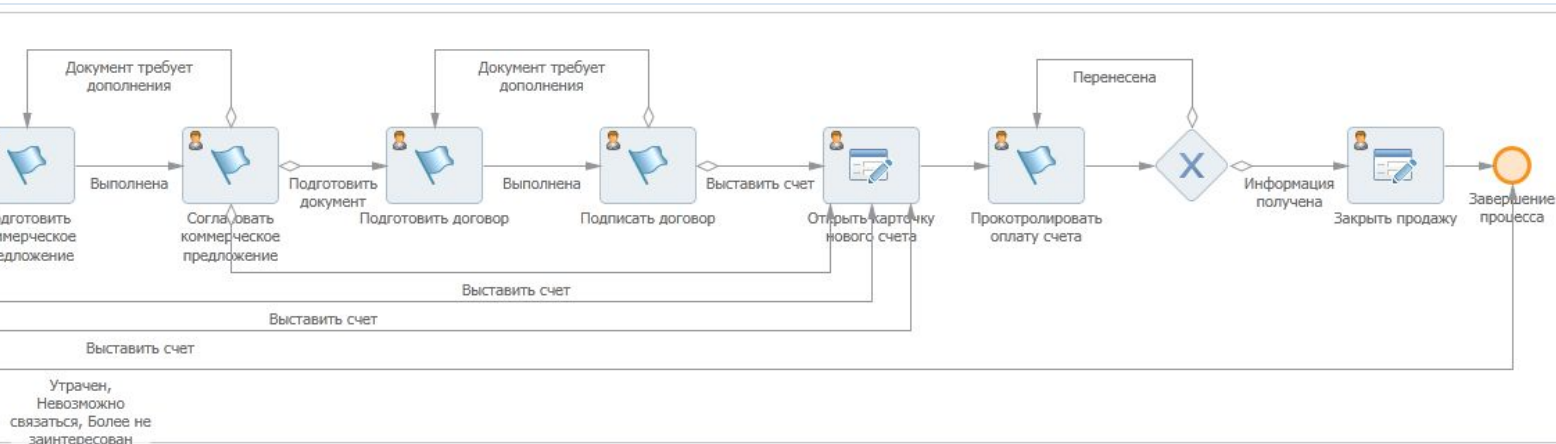
Длинная продажа

Менеджер по работе с клиентами

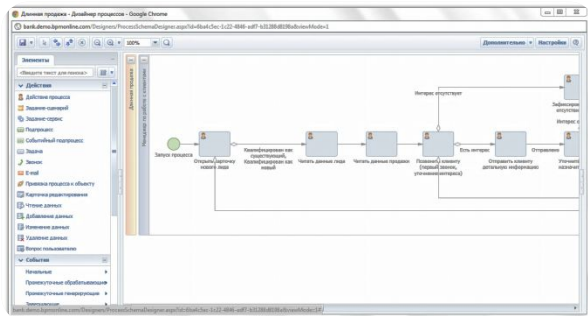


Длинная продажа

Менеджер по работе с клиентами



BPM-модуль управляет CRM процессами



Система подсказывает исполнителям оптимальные действия

Руководитель контролирует работу подчиненных и улучшает бизнес-процесс в системе

1. Карточка клиента

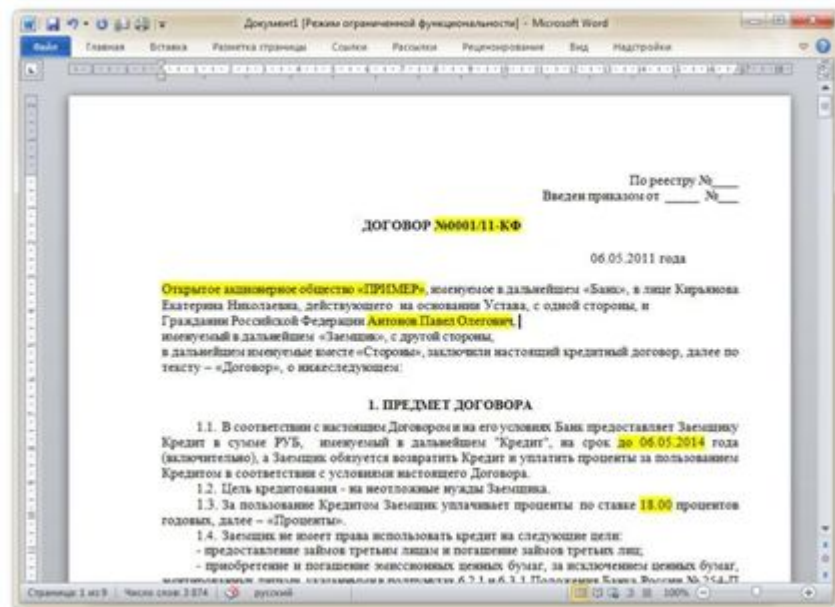
2. Карточка заявки на продукт

3. Согласование встречи



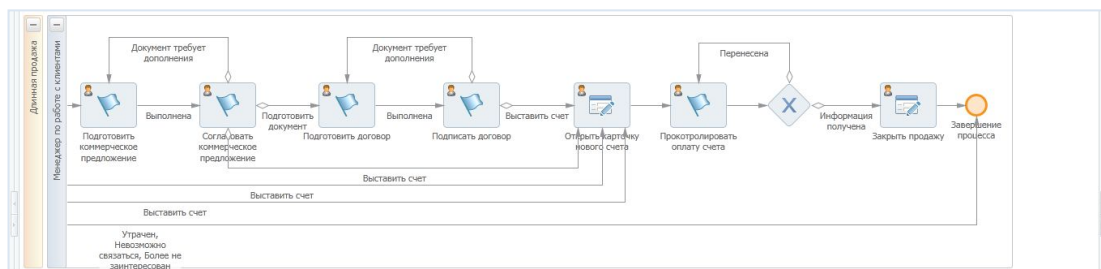
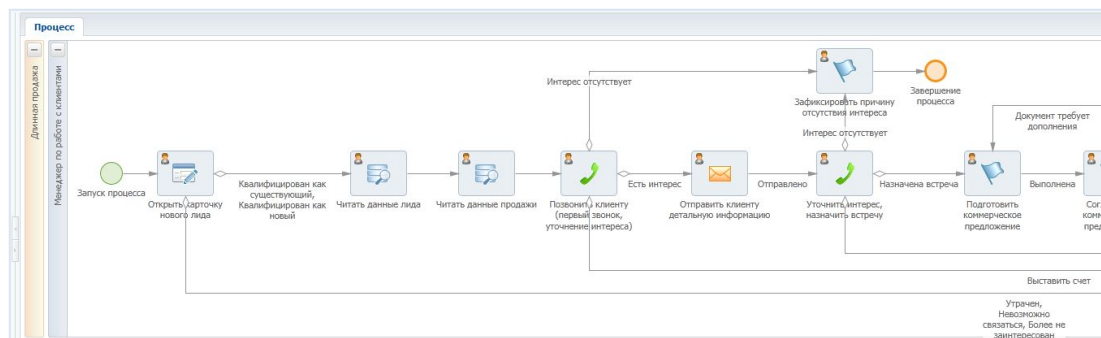
Электронный документооборот по клиентам

- Ведение пакета документов по сделке
- Анализ полноты пакета документов, настройка стоп-факторов
- Автоматическое создание документов на основании шаблонов
- Управление процессами визирования
- Анализ состояния и сроков действия документа для запуска процессов кросс-продаж
- Управление версионностью документов
- Интеграция с системами документооборота
- Интеграция с промышленными системами распознавания, криптографии, системами архивирования



Процессы привлечения и развития клиентов

- Обработка входящих обращений по каналам: офис продаж, контакт-центр, email, интернет
- Привлечение клиентов
- Проведение переговоров
- Дополнительные продажи
- Пролонгация договоров



Процессы оформления продуктов



Юридические лица

Расчетно-
кассовое
обслуживание



Заявки
на РКО
юр. лиц



Договоры
На РКО
юр. лиц

Размещение
средств



Заявки на
размещение
средств юр. лиц



Договоры на
размещение
средств юр. лиц

Финансирование



Заявки на
финансирование
юр. лиц



Договоры на
финансирование
юр. лиц

Хранение
ценностей



Заявки
на хранение
ценностей



Договоры
на хранение
ценностей



Физические лица



Заявки
на РКО
физ. лиц



Договоры
На РКО
физ. лиц

Расчетно-
кассовое
обслуживание



Заявки на
размещение
средств физ. лиц



Договоры на
размещение
средств физ. лиц

Размещение
средств



Заявки на
финансирование
физ. лиц



Договоры на
финансирование
физ. лиц

Финансирование



Заявки на
карты физ.
и юр.лиц



Договоры на
карты физ.
и юр.лиц

Карты



Управление процессами Debt Collection

- Отдельное рабочее место коллектора
- Управление всеми стадиями задолженности:
 - Pre-soft collection
 - Soft collection
 - Hard collection
 - Legal collection
- Планировщик заданий
- Управление объектами залога

172.30.60.40:81/ViewPage.aspx?id=07205229-d653-4ab7-a452-9924cea25e01&recordId=00a22460-ea5c-4d97-91ee-c41bca1c2450&ent

Данные Просроченная задолженность Текущая задолженность

OK Отмена Применить

Номер	74	Длительность, дней	15
Ответственный	Затолокин Сергей	Обещание выплатить	
Юр. лицо		Продукт	Продукт Кредитный
Физ. лицо	Таганбаева Зарина Маратовна	Валюта	Тенге
Состояние	Не погашена	Стадия взыскания долга	Soft Collection
Причина возникновения		Долг по телу	70000,00
Дата возникновения	01.09.2011	Долг по комиссиям	300,00
Дата погашения		Долг по процентам	2000,00
Договор		Сумма договора	800000,00
Ссудный счет		Процентная ставка	16,00
Код филиала	010012	Срок кредитования	36,00
Код подразделения	87003	Дата приостановления начисления штрафов	
Дата приостановления			

Активности Входит в группы Документы Доступ Заключения служб Заметки Коллект

Добавить Копировать Изменить Удалить Печать

172.30.60.40:81/ViewPage.aspx?id=07205229-d653-4ab7-a452-9924cea25e01&recordId=00a22460-ea5c-4d97-91ee-c41bca1c2450&...

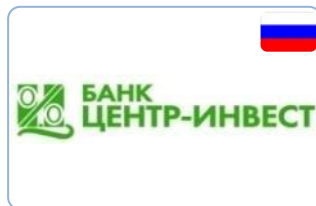
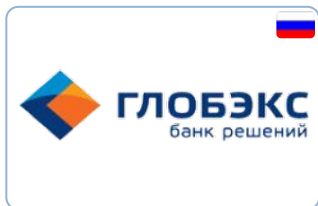


Аналитика по процессам

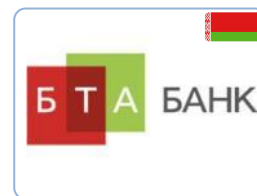
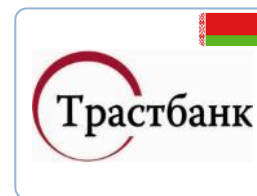
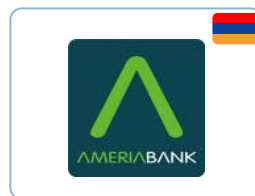
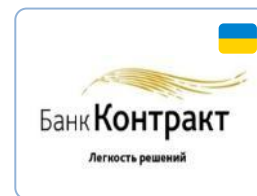
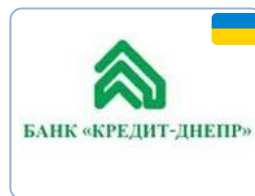
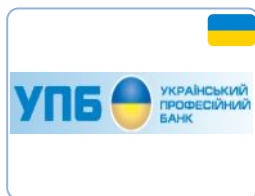
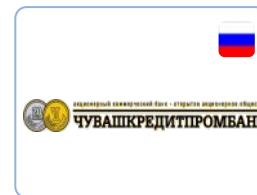
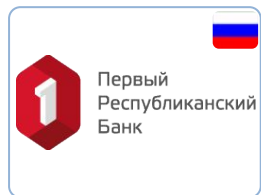
- Настройка метрик
 - Метрика экземпляра (Время рассмотрения кредитной заявки)
 - Агрегированная метрика (Среднее/Минимальное/Максимальное время рассмотрения всех заявок)
 - Бизнес-метрика (% заявок обработанных с превышением регламента, средние трудозатраты на обработку заявки)
- Оповещение (при отклонениях/ периодически, используя SMS, E-mail...)
- Визуализация (Отчеты, Графики, Панели итогов)



Примеры проектов в банках



Примеры проектов в банках



Награды



5 лет подряд CRM-система Terrasoft становится победителем конкурса CRM TOP AWARDS в номинации «Лучшая CRM-система, разработанная в России и странах СНГ»

Инновационная разработка BPMonline CRM стала победителем мирового конкурса CRM Idol 2011



CRM Magazine объявил о победе системы BPMonline Service Desk в номинации CRM Rising Star

BPMonline был включен в «CRM Watchlist 2012» портала ZDNet, ежегодный обзор самых влиятельных игроков на рынке CRM



Проекты Terrasoft - лучшие проекты 2009 и 2011 года в области CRM (CRM TOP AWARDS)

