



Внедрение SAP CRM

ИСТОРИЯ УСПЕХА

Руслан Вороной, начальник отдела
автоматизации КБ, Росевробанк
Александр Финашин, Мастердата

Москва, SAP FORUM
9 апреля 2015

Повестка

- О Банке
- Предпосылки внедрения промышленной CRM-системы
- Результаты проекта
- Дальнейшее развитие 2014 год



РосЕвроБанк

- Успешно работает с **1994** года
- **Весь спектр** основных банковских услуг для **Физических и Юридических лиц**
- **Входит в Топ-50 самых надежных банков (по официальным рейтингам изданий России)**
- Входит в список **50 российских кредитных организаций**, поручительства по кредитам которых принимает **ЦБ РФ**
- Является членом Национальной Ассоциации Участников Фондового Рынка (НАУФОР), Московской биржи, Национальной Фондовой Ассоциации (НФА), Международного общества телекоммуникаций SWIFT



Генеральная лицензия Банка России №3137

1. Предпосылки

2. Результаты

Предпосылки внедрения промышленной CRM-системы

- Устаревание собственной CRM системы
- Невозможность обслуживания розничного и корпоративного блоков в одной системе
- Конкуренция и новые методы работы с клиентами на рынке

Этапы до внедрения

Выработка единой методологии работы с клиентами

Требования к системе

Анализ рынка

Выбор CRM-системы

Выбор партнера



MASTERDATA

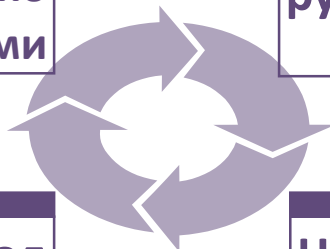
Условия успеха проекта

Общепанковская
методология по
работе с клиентами

Решимость высшего
руководства

Поэтапный ввод
функционала

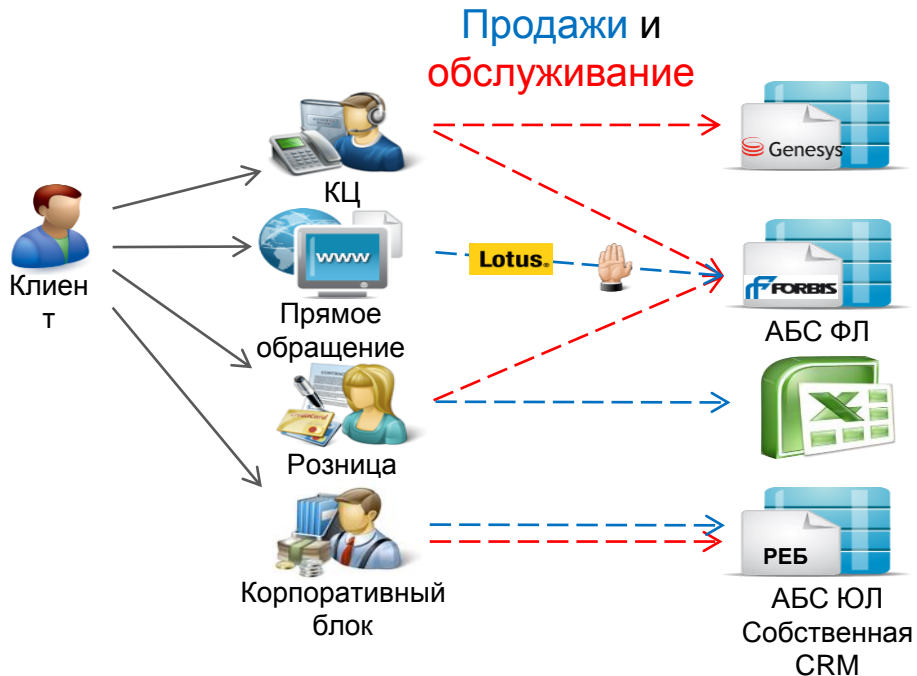
Не увлекаться
автоматизацией 😊



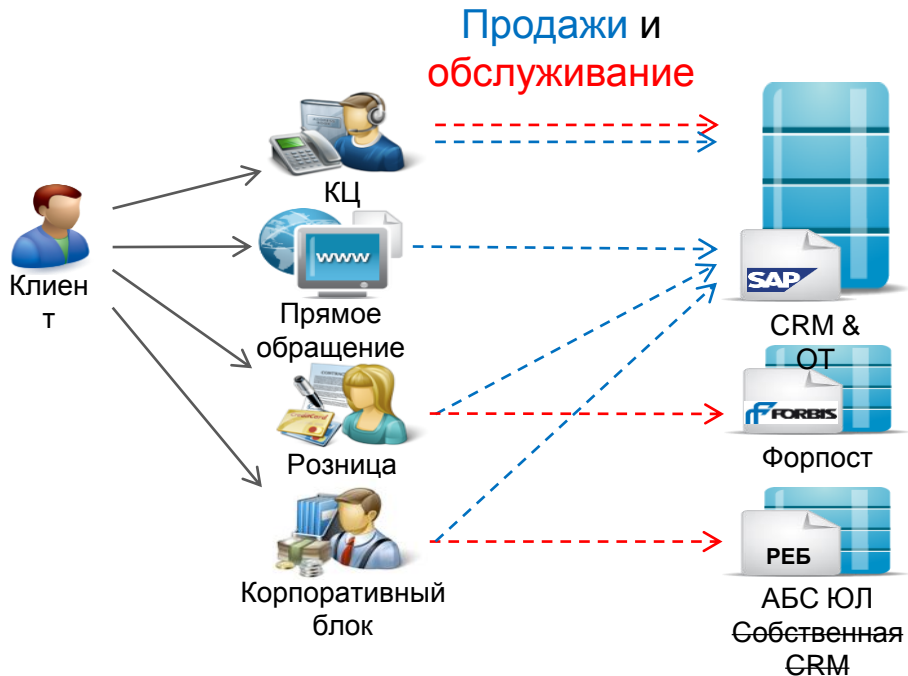
1. Предпосылки

2. Результаты

Архитектура До внедрения. Январь 2013г.



Архитектура После внедрения. Январь 2014г.



Реализованный функционал SAP CRM

	ФЛ	ЮЛ
• Привлечение и сопровождение	+	+
• Маркетинг	+	+
• Кредитный конвейер	+	-
• Электронное досье	+	-
• Контакт-центр	+	+

Сроки и бюджет

+40%

Технологические результаты проекта

- Единая платформа автоматизации клиентских процессов
- Унификация процессов продаж
- Разделение front и back
- Единое место ввода клиентов (90%)
- Измеряемость и прозрачность CRM-процессов



Дальнейшее развитие 2014 год

- Развитие продаж через CRM
- Кредитный конвейер
- Электронное досье
 - Клиентское
 - Продуктовое

Развитие продаж через CRM

- Автоматизация заключения договоров КБО
- «Каналы привлечения»
- Единое окно обслуживания КЦ
- Правила ведения данных клиентов

Автоматизация заключения договоров КБО

- **Задачи проекта:**
 - Упростить процесс продажи и обслуживания физ.лиц
- **Результаты проекта**
 - Автоматическое формирование договора КБО с учетом существующих продуктов клиента
- **Преимущества**
 - Сокращение времени на формирование договора КБО

«Каналы привлечения»

- **Задачи проекта:**
 - Мотивация сотрудников, задействованных на каждом этапе процесса продажи
 - Возможность сбора данных для определения эффективности каналов привлечения
 - Определение фин. результата продуктов, подразделений и точек продаж
- **Результаты проекта**
 - Автоматическое определение вклада в привлечение клиента каждого участника процесса продаж
- **Преимущества**
 - Обеспечение контроля процесса
 - Повышение приоритета развития эффективных каналов

Единое окно обслуживания КЦ

- **Задачи проекта:**
 - Повысить скорость и качество обслуживания клиентов в КЦ
- **Результаты проекта**
 - Обеспечена работа со всеми продуктами клиента в едином окне
- **Преимущества**
 - Сокращение времени получения информации о продуктах клиента
 - Уменьшение необходимого количества действий оператора для изменения продуктов и услуг клиента
 - Контроль ошибок

Правила ведения данных клиентов

- **Задачи проекта:**
 - Повысить качество данных в информационных системах Банка
 - Сократить время, затрачиваемое на ввод данных
- **Результаты проекта**
 - Настроенные маски ввода для различных полей карточки клиента
 - Обеспечена автоматическая проверка корректности вводимых данных
- **Преимущества**
 - Сокращение времени на ввод данных
 - Контроль ошибок

Проекты в процессе реализации

- **Кредитный конвейер**
 - Автоматизация продажи кредитных продуктов
- **Электронное досье**
 - Распознавание и хранение электронных копий документов клиента
 - Контроль полноты досье в зависимости от продукта

Бизнес результаты проекта



- **Измеряемость и прозрачность CRM-процессов**
- **КБ**
 - Процесс продажи включается раньше.
 - Ускорен цикл продаж. Отслеживание сроков исполнения.
 - Возможность мониторинга воронки продаж – повышение точности планирования, прозрачности
 - Резервирование РКО с сайта – возможность быстрого открытия РС
- **РБ**
 - Быстрая адаптация к изменению процессов (заявки, анкеты, печатные формы, вывод новых продуктов) и нормативных актов (ФЗ-161)
 - Каналы привлечения – отслеживание способов происхождения клиентов, сегментация клиентов.



РосЕвроБанк

**Благодарим за
внимание!**