CRM в банковской сфере

Презентанцию выполнила

Студентка:

Селина А. В.

Группа: ГБИ-1-08

- В настоящее время банки усиленно ведут борьбу за клиентов. Те организации, которые уже следуют концепции CRM и пользуются специализированным программным обеспечением, увеличивают свои шансы на получение прибыли и "удержание на плаву" во время финансового кризиса. На рынке банковских услуг действует множество компаний, и индивидуальный подход к каждому клиенту является надежной опорой для любого банка.

Основные блоки интегрированной CRM

- Фронт-офис
- Бэк-офис
- Аналитический центр (хранилища данных)

- CRM-системы, которые на Западе обозначаются как решения среднего класса (mid-size), в нашей стране не получили широкого распространения. Можно вспомнить несколько внедрений SalesLogix и пары других аналогичных платформ; у EPAM были проекты по внедрению системы Pivotal CRM (CDC Software). Но это единичные примеры, в то время как в Европе и Штатах банкам предлагается около двух десятков различных CRM-систем среднего класса.

Особенности выбора CRM

- Зрелость
- Новый модуль — новая платформа
- Более удобный порядок выполнения операций

Основные критерии эффективности внедрения CRM

- время обслуживания;
- объем неудобств, испытываемых клиентом при получении услуги;
- количество сотрудников фирмы, с которыми клиенту приходится общаться при получении услуги;
- качество обслуживания.

CRM системы в российских банках

- В настоящее время банки усиленно ведут борьбу за клиентов. Те организации, которые уже следуют концепции CRM и пользуются специализированным программным обеспечением, увеличивают свои шансы на получение прибыли и "удержание на плаву" во время финансового кризиса. На рынке банковских услуг действует множество компаний, и индивидуальный подход к каждому клиенту является надежной опорой для любого банка.

Первая CRM-система в российском банке

- После кризиса 1998 года Пробизнесбанк приступил к обслуживанию средних и мелких предприятий. В результате количество клиентов быстро и резко выросло, поэтому потребовалось упорядочить работу с ними. Для этого специалисты банка разработали систему учета и управления работы с клиентами, которая была внедрена в августе–сентябре 1999 года. Между собой сотрудники условно назвали эту систему «Взаимоотношения».
- В 2001 году система, управляющая взаимоотношения-ми с клиентами, появилась в Альфа-Банке, в 2002 году — в Транскредитбанке, в 2003 году — в МДМ-Банке и Номос-банке, в 2004 году — в ВТБ, Банке Москвы, Бинбанке, «Трасте», Локо-банке, а затем уже во многих других кредитных учреждениях.

Преимущества внедрения CRM в банк

- Если применить закон Парето к банковской сфере, можно сделать вывод, что 20% клиентов банка приносят ему 80% дохода. Исходя из этого, каждый банк заинтересован в долгосрочном сотрудничестве с этой частью потребителей.
- CRM система дает банку следующие преимущества перед конкурентами:
  - Регулярно обновляемая информация о клиентах позволяет приложить усилия для удержания самых прибыльных;
  - Обладание данными о клиентах позволяет снизить издержки на обслуживание за счёт перевода клиентов в сегмент прибыльных и сокращения затрат на неэффективную рекламу;
- В частности, CRM система позволяет менеджерам эффективно распределять льготы при обслуживании, предоставляя их наиболее прибыльному для банка сегменту клиентов. Сегментация клиентов по степени доходности для банка с помощью технологий CRM существенно упрощает и работу маркетолога.

CRM теперь в Сбербанке России

- Компании «СИТРОНИКС» и «Техносерв Консалтинг» завершили третий этап проекта по внедрению автоматизированной системы управления взаимоотношениями с клиентами в Сбербанке России. Данный проект является частью клиентоориентированной стратегии Сбербанка России и нацелен на повышение конкурентоспособности банка и совершенствование процессов работы с клиентами корпоративного блока.

- Крупнейший в отрасли проект по внедрению системы управления взаимоотношениями с клиентами стартовал в 2008 г. В качестве технологической платформы была выбрана Oracle Siebel CRM.
- В рамках первых двух этапов проекта была создана единая база данных по всем корпоративным клиентам с представлением максимально полной информации о них, реализован функционал бизнес-планирования, создан блок аналитики, позволяющий оперативно получать любую отчетность по работе банка с клиентами.

Спасибо за внимание