



## Система управления взаимоотношениями с клиентами НПФ «БЛАГОСОСТОЯНИЕ»

Руководитель проектов Департамента информационных технологий  
Веретенцев Д.В.

БЛАГОРАЗУМИЕ

БЛАГОПОЛУЧИЕ

БЛАГОДАРНОСТЬ

БЛАГОНА

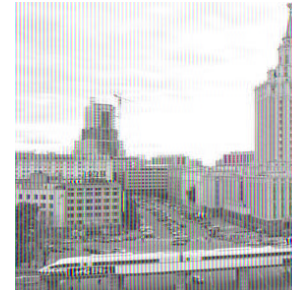
БЛАГОРОДСТВО

1. Задачи, решаемые CRM-системой в Фонде
2. Подход ко внедрению
3. CRM-платформа мирового уровня
4. Вопросы и ответы



## Клиенты

- знать «клиента в лицо»
- вести полную историю взаимоотношений клиентом



## Продавцы

- Организовать единую систему работы продавцов



## Планирование и анализ результатов

- использовать единый инструмент для формирования плана продаж и план-факт анализа
- отслеживать результативность маркетинговых кампаний



## База знаний

- собрать полный каталог пенсионных продуктов Фонда
- представить актуальную информацию о состоянии регионов России в одном месте

## Задачи, решаемые CRM-системой в Фонде

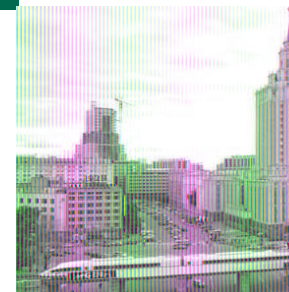
### Клиенты: консолидированная информация о каждом

- Знать всю историю взаимодействия с клиентом
- Иметь готовую базу для проведения кросс-продаж
- Обеспечить преемственность продавцов



### Продавцы: система контроля за работой подразделений

- Автоматически формировать оперативную отчетность
- Оценивать эффективность работы продающих подразделений, отдельных сотрудников и агентов на разных этапах продаж
- Своевременно оказывать методическую помощь продающим подразделениям, отдельным сотрудникам и агентам на выявленных провальных этапах продаж



### Планирование и анализ: единый инструмент



- Использовать единый инструмент планирования продаж на открытом рынке, а также единый инструмент оценки выполнения планов
- Автоматически получать отчетность о прогнозе выполнения плана продаж продающими подразделениями, отдельными сотрудниками и агентами
- Проводить план-факт анализ выполнения плана продающими подразделениями, отдельными сотрудниками и агентами.

## Задачи, решаемые CRM-системой в Фонде

### База знаний: ведение единого каталога продуктов Фонда

- Собрать материалы об актуальных продуктах Фонда, упростить доступ к ним со стороны сотрудников продающих подразделений
- Оперативно пополнять каталог новыми пенсионными продуктами Фонда
- Создать каталог форм документов, используемых при работе на открытом рынке



## Задачи, решаемые CRM-системой в Фонде

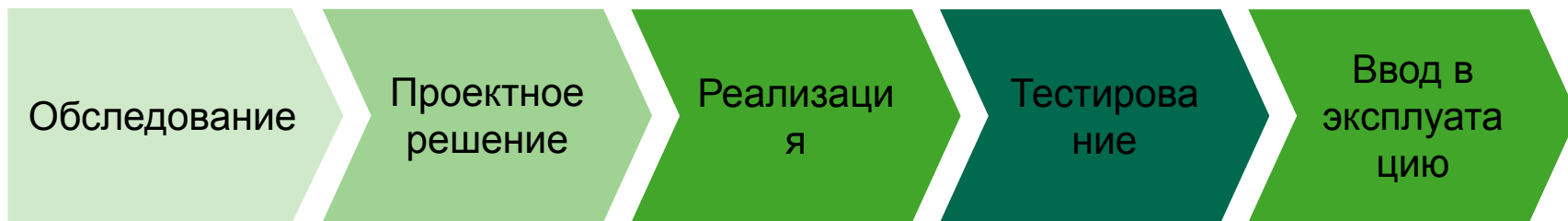
### База знаний: полная информация о регионах России

- Централизовать актуальные данные о ключевых характеристиках субъектов Российской Федерации
- Максимально упростить доступ к ним со стороны сотрудников филиалов и ЦА Фонда





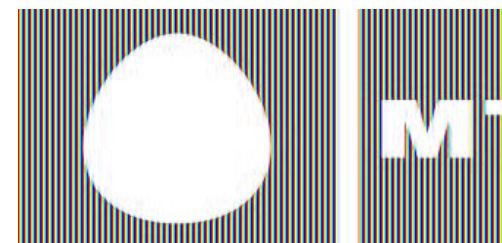
## Подход ко внедрению



# CRM-платформа мирового уровня



Тинькофф  
Кредитные Системы



СБЕРБАНК  
РОССИИ



**MOTOROLA**

Ренессанс®  
страхование



**Спасибо!**

Москва, ул. Малая Дмитровка, 10  
**8 800 775 1520** (единая справочная служба)  
npfb.ru