



CRM в банке DeltaCredit

Автоматизация обработки заявок на ипотечные кредиты

*Северов Михаил,
руководитель стратегических проектов
Банк DeltaCredit*



Банк «DeltaCredit» сегодня

- Пионер ипотечного кредитования на рынке РФ с 1998 года
- С 2005 г. входит в международную банковскую группу [Societe Generale](#)
- Присутствие во **всех регионах России** через собственные представительства и **разветвленную сеть банков-партнеров**.
- Обладает одними из самых высоких рейтингов финансовой стабильности среди финансовых и банковских организаций в России: **долгосрочный – «Baa2»**, **краткосрочный – «Prime-2»** (Moody's Investors Service).
- По итогам I полугодия 2011 года вошел в тройку лидеров по объему **кредитного портфеля** и по объему **выданных ипотечных кредитов** (РБК.Рейтинг).



Почему CRM

Каким мы хотим видеть Банк, если представить его в виде автомобиля?



Но Банк развивается !

Он обслуживает много Клиентов постоянно предлагая новые Продукты, Акции и Программы



Как все это увезти !?

Что будет, если что-то не поместится, или потеряется?



Цель внедрения CRM:

обеспечить Банк платформой, позволяющей ему эффективно работать с Клиентами в условиях:

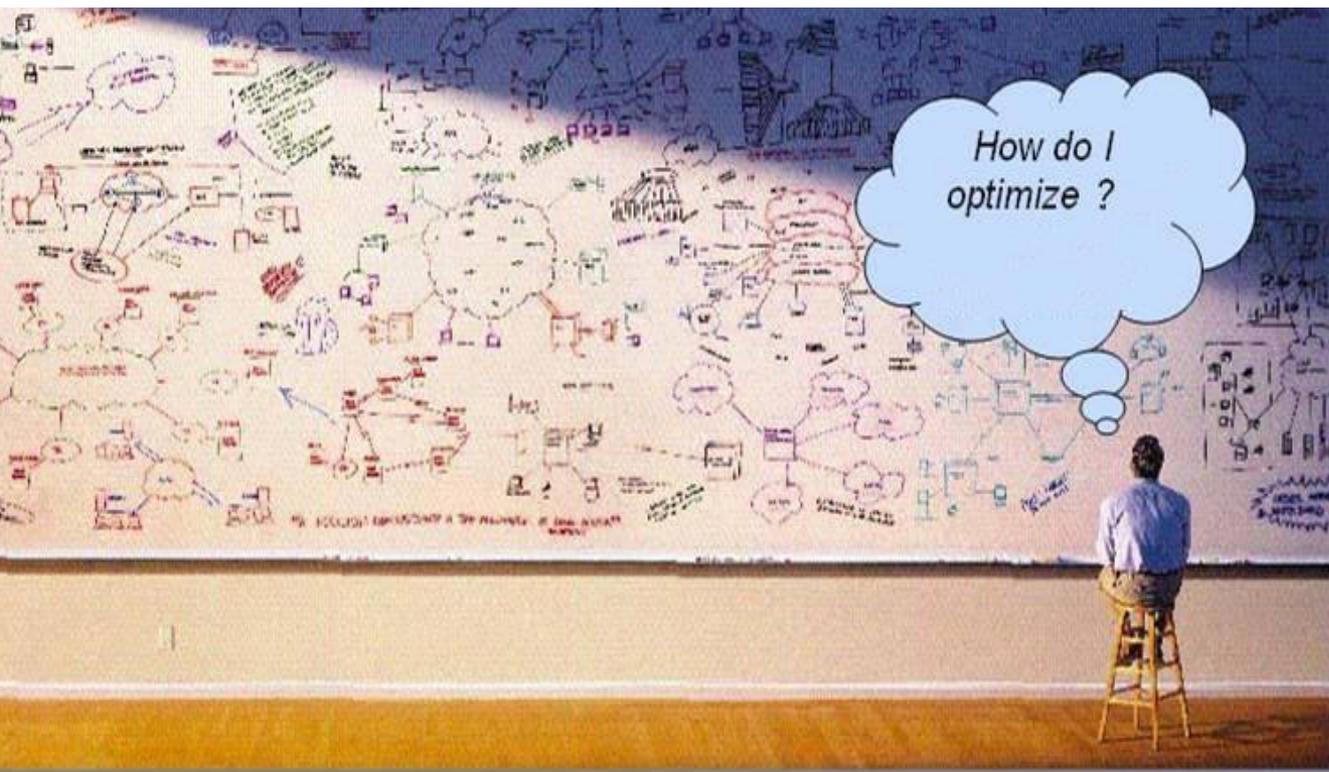
**растущих задач,
растущих потребностей,
растущих рисков.**





Вопросы, которые стояли перед Банком

1. Как минимизировать фактор человеческой ошибки?
2. Как обеспечить проверку качества вносимых в систему данных?
3. Как быстро запускать новые акции и программы?
4. Как оптимизировать процесс приема заявок и сократить сроки?
5. Как повысить качество привлечения и обслуживания клиентов?
6. Как автоматизировать и облегчить взаимодействие с внешними системами?



7. Как объединить разрозненные бизнес-процессы в одной системе ???



Операционные выгоды

1. Сокращение времени на типовые операции (до 40%)
2. Работа по единым стандартам всех подразделений Банка, в т.ч. удаленных (единый сквозной бизнес-процесс)
3. Возможность более эффективной работы с меньшим штатом сотрудников (при увеличении потока заявок в 3 раза штат сотрудников увеличился всего на 10%)
4. Сокращение количества повторных операций (на 30%)
5. Сокращение количества ошибок и рисков, связанных с:
 - некорректными данными
 - использованием некорректных форм документов
 - человеческими ошибками ввода информации
 - отсутствием контроля прохождения заявок
 - несвоевременностью подготовки отчетов





Преимущества при подключении удаленных подразделений



1. Учет региональной специфики продуктов, тарифов, нормативов, часовых поясов
2. Обеспечение единых стандартов качества работы
3. Обеспечение единого формата документации
4. Быстрое получение индивидуальной отчетности





Преимущества для Банка



1. Запуск новой Акции выполняется за 1 день
2. Подключение нового Региона выполняется за 1 день
3. Подключение нового Партнера выполняется за 1 день





Спасибо за внимание!

mseverov@deltacredit.ru

+7 495 960 3161 доб. 2198

