



ITSoft CRM

Проблематика

Отсутствие единой базы по работе с клиентами банка

Нет истории общения с клиентами

Клиенты не сегментированы по целевым группам

Этапы сделок отсутствуют

Проблематика

Процессы обслуживания не унифицированы

Нет централизованной базы знаний – каждый сотрудник хранит знания о клиенте только у себя в голове

При передаче сведений о клиентах между отделами информация искажается и теряется

Нет контроля за действиями сотрудников

Что такое CRM

CRM (Customer Relationship Management) переводится как управление отношениями с клиентами

По сути CRM-система - это программная поддержка клиентоориентированного подхода к организации бизнеса, позволяющая поставить клиента в центр внимания и обеспечить потребности клиента наилучшим образом.

Цели и задачи

- Стимулирование продаж
- Управление маркетингом
- Повышение уровня обслуживания
- Создание базы знаний
- Планирование и контроль действий
- Управление базой клиентов
- Системы отчетности

Стимулирование продаж



20% клиентов дают 80% прибыли

Регистрация интересов новых клиентов и потребностей существующих, обработка обращений и их анализ

Формирование пакетов услуг на основании анализа продаж

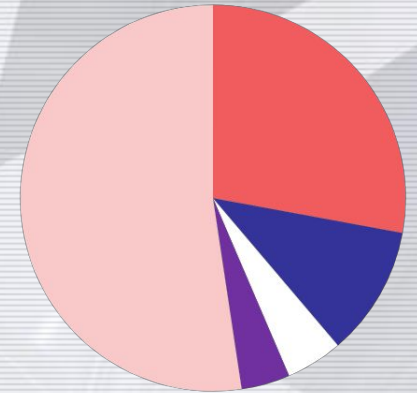
Отслеживание жизненного цикла клиентов

Стимулирование продаж. Жизненный цикл клиента



Управление маркетингом

Формирование целевых сегментов для проведения маркетинговых акций и кампаний



Возможность выделения сегментов по заданным значениям и правилам

Учет проведения маркетинговых кампании и воздействий, а также анализ их эффективности

Формирование пакетов услуг для целевых групп

Повышение уровня обслуживания



Формирование и предоставление клиентам индивидуального пакета услуг

Оценка удовлетворенности клиентов

Регистрация претензий, жалоб и пожеланий клиентов. Классификация по типам. Анализ сроков и принятых решений

Управление инцидентами между банком и клиентом

База знаний



Ведение базы знаний по продуктам, услугам продажам, работе с клиентами, конкурентам, сценариям обслуживания и т.д.

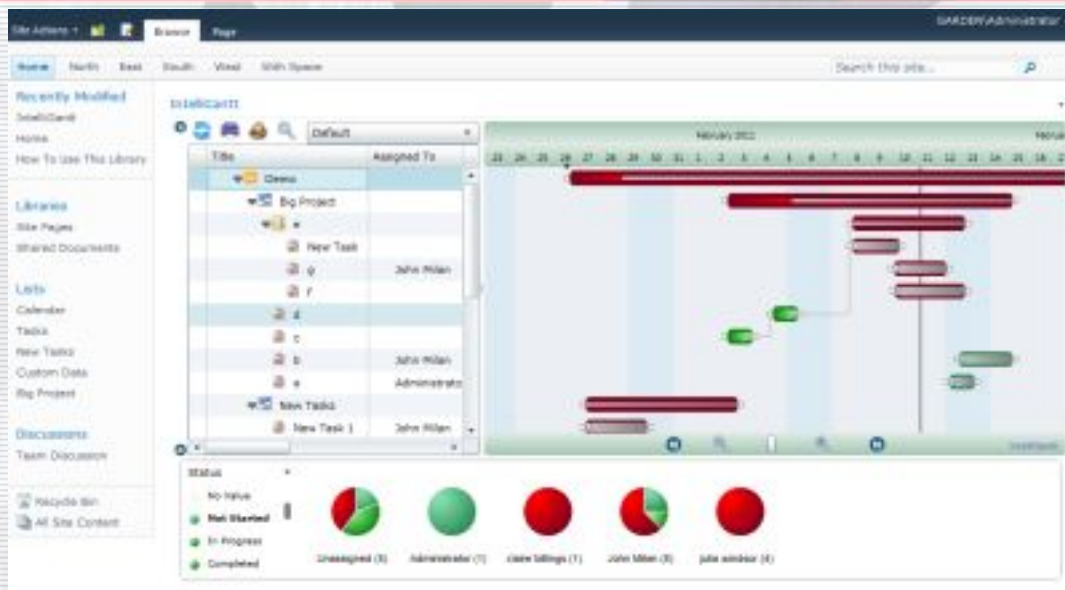
Наполнение базы информацией из различных систем: СТ-БАНК, SC-BANK NT, MiSys, Lotus, SAP, Канцлер, Дело, LanDocs, ЕВФРАТ, WebSphere и т.д.

Таким образом, решаются вопросы: приема и адаптации новых сотрудников, а также взаимозаменяемости менеджеров на время болезни, отпуска и др.

Планирование и контроль действий

Ведение календаря событий и напоминаний

Интеграция с электронной почтой



Назначение работ исполнителям и осуществление контроля выполнения этих работ.

Координация и работа во времени, система напоминаний и выдачи заданий

Планирование и контроль действий



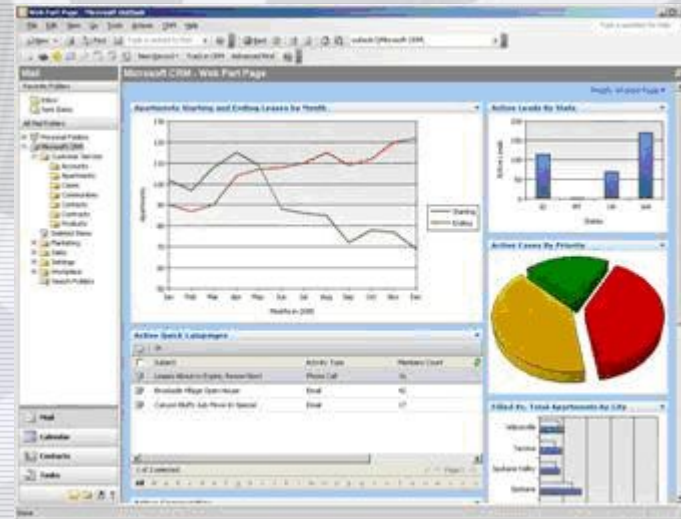
Задания могут создаваться автоматически, если инициатором является система **SmartCapture**

Поддерживаются составные задачи — достаточно добавить одну задачу и в соответствии с бизнес-процессом задача будет автоматически разбита на этапы

Управление базой клиентов

Подробные сведения о работе с каждым клиентом

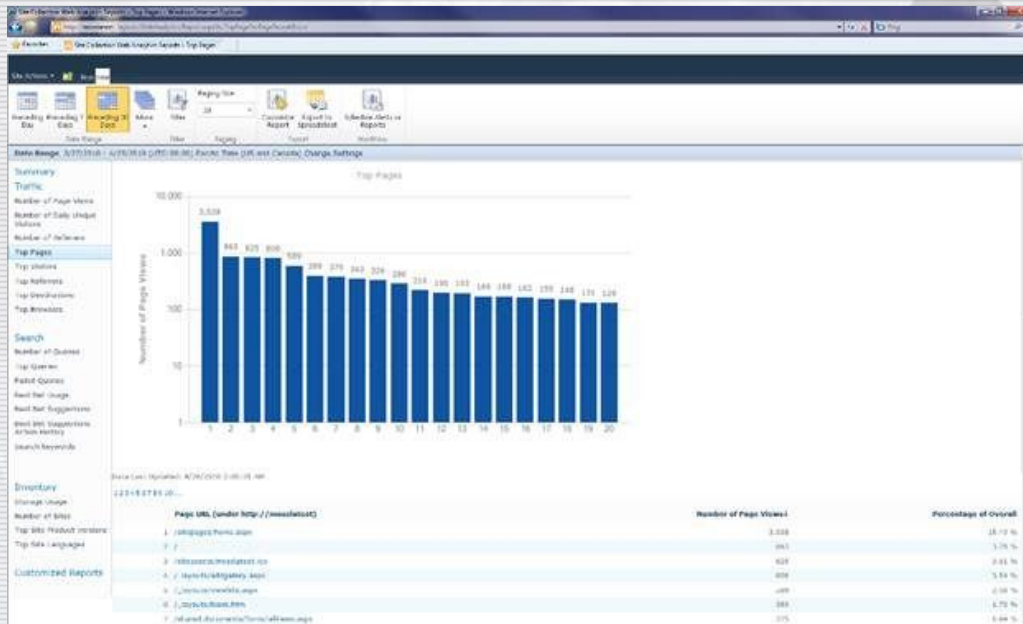
Возможность сбора информации из различных бизнес-систем банка



Составление программ по удержанию и возврату старых клиентов

Совместное использование информации различными отделами и как следствие увеличение эффективности обмена информацией между отделами

Системы отчетности

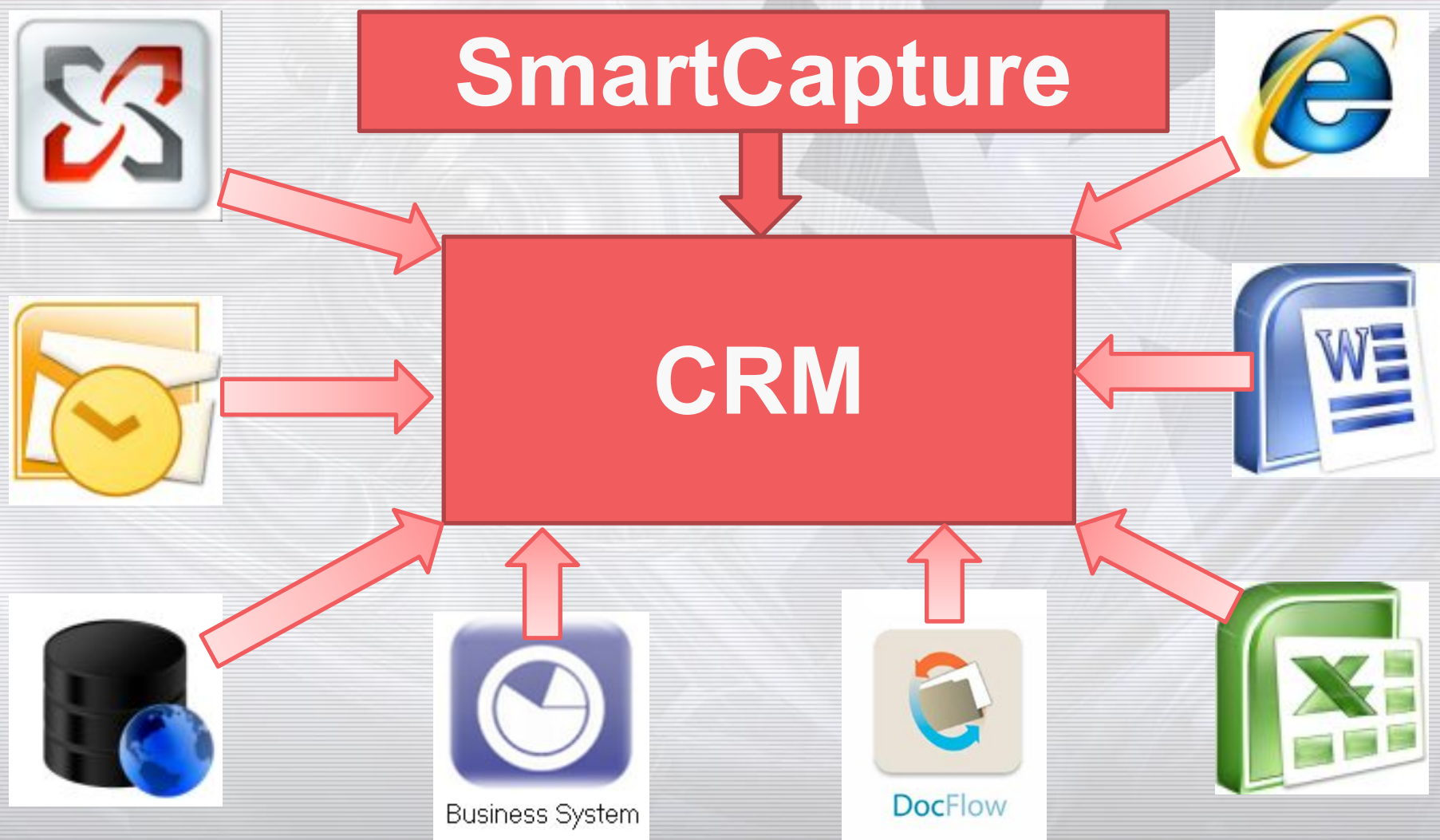


Подготовка отчетов по работе менеджеров, по продажам, по привлеченным клиентам и т.д.

Создание собственных шаблонов отчетов

Сохранение отчетов в файлы распространенных форматов, в т.ч. экспорт в MS Excel для дальнейшего анализа

Получение данных из различных систем



Кому еще нужна CRM?

Помимо менеджеров клиентских подразделений и службы маркетинга CRM-система будет полезна:

Руководителям клиентских отделов:

- Контроль не только результатов, но и процесса работы подчиненных сотрудников
- Полная информация о работе с клиентом в случае решения спорных ситуаций
- Быстрая и безболезненная передача клиента от одного менеджера к другому

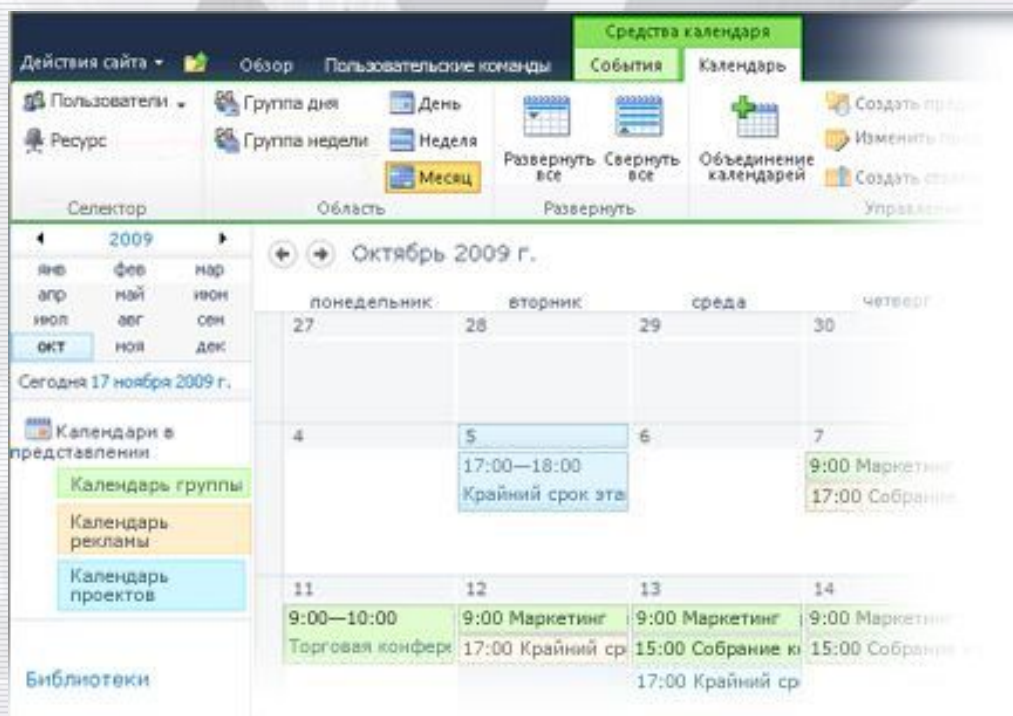
Топ-менеджерам банка:

- Возможность получать полную информацию без искажений
- Доступна вся аналитика, которой руководствуются клиентские отделы
- Не требуется запрашивать информацию у различных служб банка

Функциональные возможности Планирование событий

Работа с несколькими календарями на одной странице

Добавление и изменение событий в один щелчок мышью



Создание календарей, общих для группы, отдела, департамента, а также встроенная система отслеживания изменений

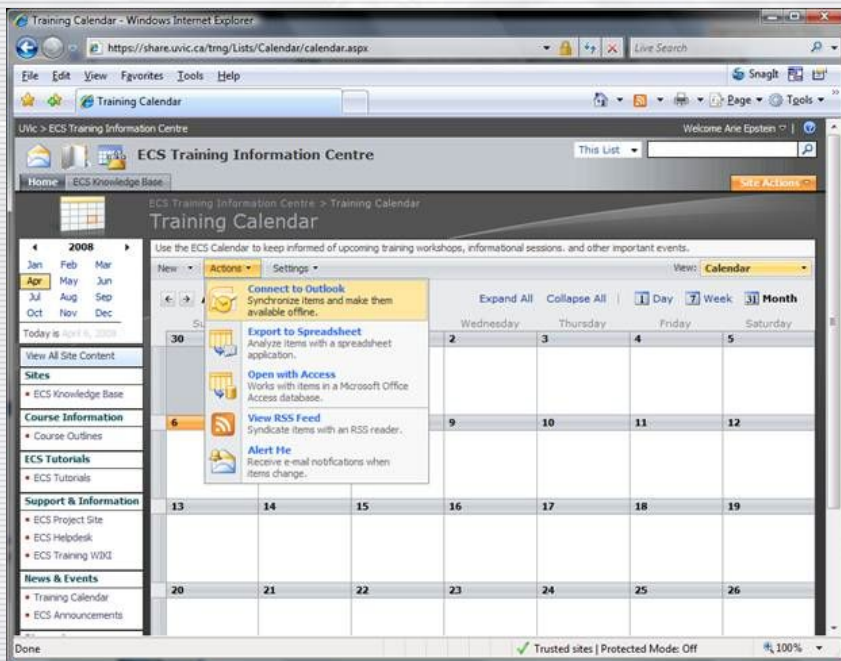
Функциональные возможности Бизнес аналитика

Row Labels	Прибыль	Кол-во заказов	Сумма продаж	Ср. стоимость
Австралия	-108 721	4 948	1 591 395	410.78
Канада	178 227	41 761	14 377 926	425.46
Франция	-37 310	14 348	4 607 538	372.78
Германия	-111 254	7 380	1 983 988	371.26
Великобритания	6 382	13 193	4 279 009	391.25
Россия	543 158	132 748	53 607 801	464.67
Амурская область	1 426	87	45 429	524.89
Архангельская область	19 324	4 010	1 432 586	415.16
Свердловская область	-139 489	24 302	9 764 271	462.83
Архангельская область	62 084	6 703	2 395 914	422.51
Белгородская область	24 056	2 421	1 125 700	503.99
Брянская область	51 106	6 117	2 299 889	451.55
Владимирская область	68 730	2 601	1 044 578	455.16
Волгоградская область	-12 755	465	227 302	497.06
Вологодская область	24 417	1 511	607 940	399.61
Воронежская область	43 553	2 886	1 073 389	446.41
Ивановская область	-5 020	462	163 714	460.74
Иркутская область	18 581	2 056	479 866	257.03
Калужская область	-1 376	272	107 354	424.04
Кемеровская область	24 077	4 462	1 447 882	415.56
Кировская область	21 535	1 556	953 371	605.71
Костромская область	37 845	1 146	523 200	474.56

Интеграция с
MS Excel

Публикация рабочих книг MS Excel, причем пользователю чтобы открыть и посмотреть эту книгу не требуется ничего кроме браузера и доступа к CRM. Помимо публикации прямо с сайта пользователи могут использовать шаблоны, скрипты и др. аналитические возможности Excel

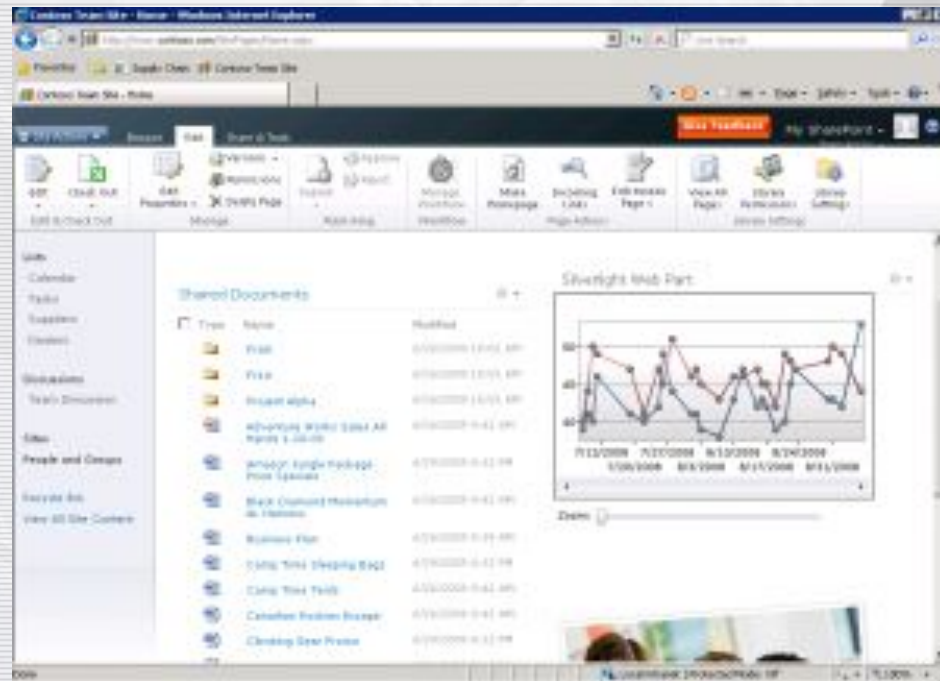
Функциональные возможности Система уведомления



Интеграция с
почтовыми
серверами

Создание списков рассылки, уведомлений о любых изменениях. Более того, все цепочки согласования могут быть утверждены через Outlook, не открывая CRM

Функциональные возможности Собственные модули

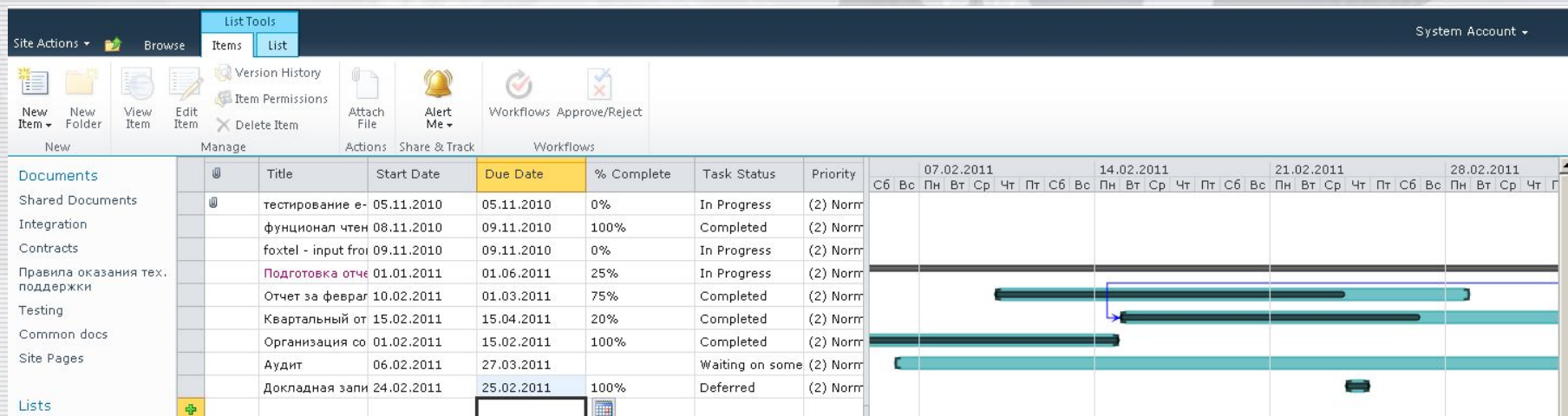


Поддержка
Silverlight

Используя встроенные возможности можно создавать и интегрировать в CRM-систему собственные удобные и функциональные интранет приложения

Функциональные возможности

Отслеживание состояний

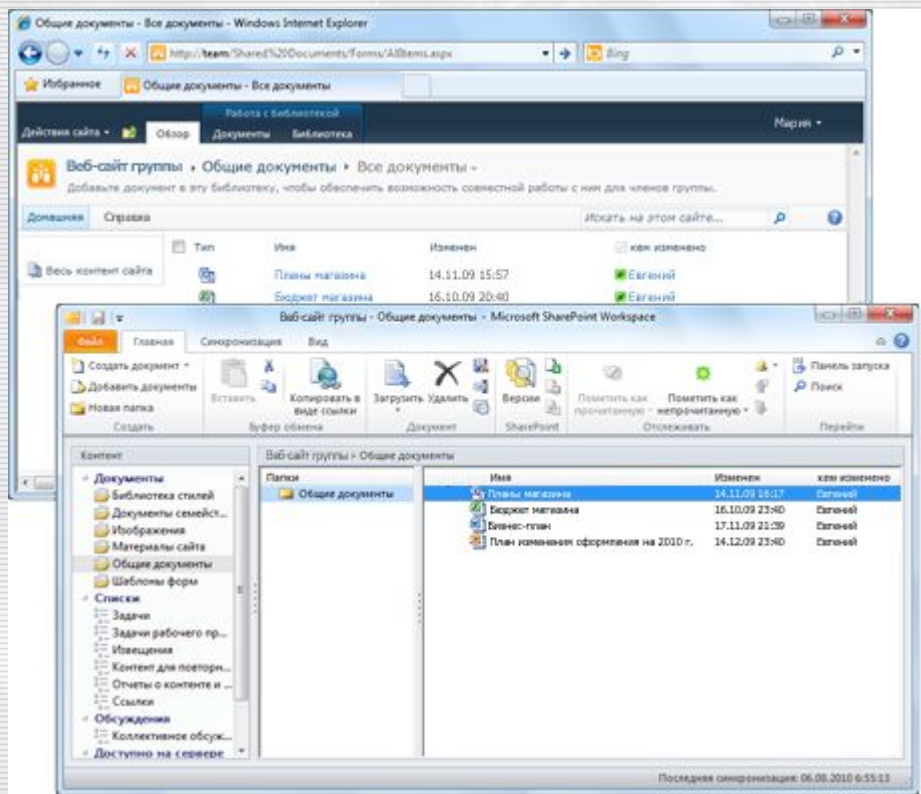


Удобные графики отслеживания состояний

Настройка порядка и зависимости процессов

Формирование аналитических срезов за выбранный диапазон

Функциональные возможности Рабочие области



Совместная работа
нескольких пользователей
над одним документом

Возможность работы offline
с последующей
синхронизацией данных

Высокая скорость работы –
синхронизируется не
документ целиком, а только
внесенные изменения

Гибкая система разграничения прав доступа

Дополнительные возможности

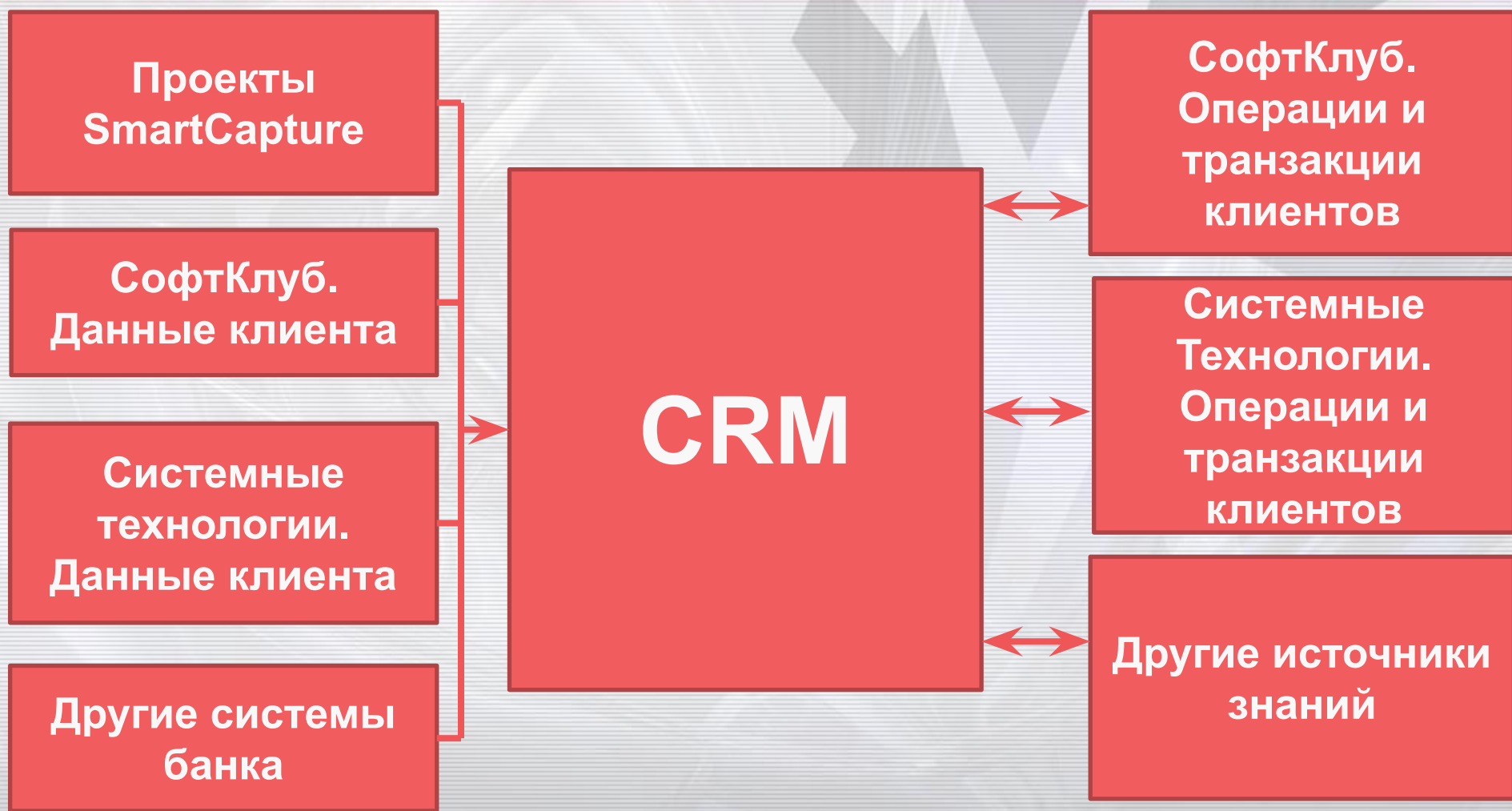
Плагины для Microsoft Office, позволяющие по нажатию одной кнопки передать данные в CRM-систему

Возможность выполнять не просто индексирование документа, но и автоматический анализ, а также выделение ключевой информации

Быстрая и интуитивно понятная настройка представления данных

Открытые интерфейсы для доступа из сторонних систем

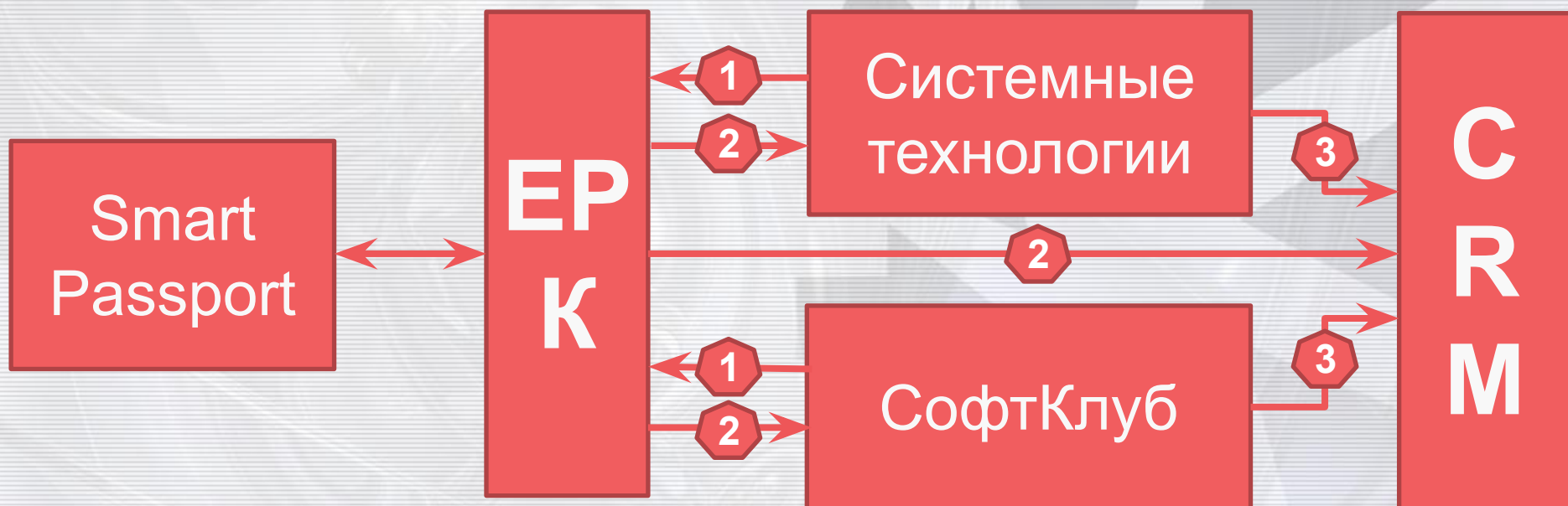
Получение данных о клиентах



Всегда актуальные данные о клиентах



Всегда актуальные данные о клиентах



- 1 Запрос информации о клиенте
- 2 Передача актуальных данных о клиенте
- 3 Данные по работе с клиентом

The background features a vibrant red sky with stylized white clouds at the top. Below this, a white geometric pattern of overlapping triangles and lines is visible against a light gray background. The text is centered in a bold, dark gray font.

Спасибо за внимание!