

Проект внедрения полнофункциональной CRM-системы

Назначение полнофункциональной CRM-системы

Полнофункциональная система CRM - программное обеспечение для управления взаимоотношениями с клиентами.

Данная информационная система, предназначена для:

- ✓ автоматизации процесса сбора и анализа информации о клиентах;
- ✓ автоматизации кредитных процессов;
- ✓ выявления и учета взаимосвязанных должников банка;
- ✓ повышения уровня продаж;
- ✓ автоматизации кросс-продаж банковских продуктов и услуг;
- ✓ оптимизации маркетинга;
- ✓ улучшения обслуживания;
- ✓ повышения уровня лояльности

путем сохранения информации о клиентах и истории взаимоотношений с ними, глубокого понимания потребностей клиентов, установления и совершенствования бизнес-процессов и последующего анализа результатов.

Статус проекта в разрезе модулей CRM-системы

| Модуль | Дата начала работ по плану | Дата ввода модуля в ОПЭ по плану | Длительность этапа, дней | | Готовность модуля*, % |
|---|----------------------------|---|--------------------------|----------|-----------------------|
| | | | использовано | осталось | |
| 1. Пилотный | 03.04.2020 | 27.07.2020 (факт. дата – 25.08.2020) | 144 | - | 100 |
| 2. Розничный бизнес | 18.05.2020 | 16.11.2020 (факт. дата – 01.02.2021) | 259 | - | 100 |
| 3. Маркетинг | 20.07.2020 | 15.03.2021 | 236 | - | 100 |
| 4. Корпоративный бизнес | 04.05.2020 | 29.07.2021 | 311 | 140 | 53 |
| 5. Кредитование населения | 13.07.2020 | 03.05.2021 | 241 | 53 | 71 |
| 6. Согласование и принятие решения по ипотечным заявкам | 05.10.2020 | 13.05.2021 | 157 | 63 | 40 |
| 7. Сопровождение кредитных договоров розничного бизнеса | 10.12.2020 | 13.09.2021 | 91 | 186 | 1 |
| 8. Сопровождение кредитных договоров корпоративного бизнеса | 28.11.2020 | 23.08.2021 | 103 | 165 | 4 |
| 9. Процессы международного бизнеса и риск-менеджмента | 04.01.2021 | 22.06.2021 | 66 | 103 | 3 |
| 10. Процессы комплаенс контроля | 01.03.2021 | 10.09.2021 | 10 | 183 | 15 |
| 11. Анализ процессов и данных | 20.11.2020 | 27.09.2021 | 111 | 200 | - |

* - по оценки разработчика CRM-системы

Ввод полнофункциональной системы CRM в промышленную эксплуатацию – 03.11.2021

Достигнутые результаты (вехи) проекта

- ✓ 25.08.2020 введен в опытно-промышленную эксплуатацию Пилотный модуль CRM-системы на базе 8 рабочих мест (*по 1 бизнес-месту в каждой операционной службе ЦБУ г. Минска, Минского областного управления №500, ЦКО и 1 рабочее место отдела дистанционных продаж Контакт-центра*);
- ✓ 26.10.2020 Пилотный модуль тиражирован на все бизнес-места задействованных подразделений и весь Контакт-центр (*78 рабочих мест*);
- ✓ 01.02.2021 введен в опытно-промышленную эксплуатацию модуль 2 «Розничный бизнес»;
- ✓ 15.03.2021 введен в опытно-промышленную эксплуатацию модуль 3 «Маркетинг».

Функционал реализованных модулей CRM-системы (Пилотный модуль и модуль 2 «Розничный бизнес»)

- ✓ создание и редактирование карточки клиента - физического лица «Обзор 360°» (единого профиля клиента), в том числе потенциального клиента (клиента, у которого нет оформленных продуктов Банка);
- ✓ программный (автоматический) подбор продуктов (депозитов, кредитов, платежных карточек, страховок, счетов, международных переводов, драгоценных металлов, камней, памятных/слитковых монет,) исходя из потребности клиента *(в полном объеме подбор драгоценных металлов, камней, памятных/слитковых монет будет возможен после интеграции системы CRM с программным обеспечением по приему платежей физических лиц (новым ПК «SC-Cash») в части автоматизации передачи остатков о наличии продуктов в разрезе подразделений, а также информации о клиенте и подобранном продукте)*;
- ✓ создание лида по продукту с фиксированием отклика клиента, в том числе причин, по которым клиент отказался от его оформления;
- ✓ оформление подобранного продукта (депозиты, кредиты, платежные карточки, страховки, счета);
- ✓ автоматическое формирование индивидуальных кросс-предложений каждому клиенту;
- ✓ консолидация истории взаимодействия клиента с Банком;
- ✓ автоматизация ряда процессов по обслуживанию премиальных клиентов (заключения договора на персональное обслуживание премиальных клиентов, закрепления персональных менеджеров за премиальными клиентами в рамках договорных отношений).

Инновационные решения, реализованные в рамках модулей CRM-системы

- ✓ регистрация в программном комплексе карточки потенциального клиента с фиксированием его заинтересованности в конкретном продукте (лида);
- ✓ унификация процесса выявления потребностей клиента в зависимости от продуктового класса и автоматизация подбора предлагаемых продуктов;
- ✓ возможность фиксирования причин, по которым клиент отказался от оформления предложенного продукта;
- ✓ возможность взращивания лида в разных каналах (подразделения банка, Контакт-центр);
- ✓ направление клиентам на электронную почту краткой информации по заинтересовавшему продукту, который клиент не готов оформить сразу, непосредственно из системы CRM;
- ✓ реализация схемы продажи определенных страховых продуктов специалистами фронт-офиса, позволяющая осуществлять оплату клиентом страховых услуг через каналы ДБО (с последующим направлением клиенту на e-mail уведомления о заключении договора страхования);
- ✓ автоматизация и приоритизация формирования индивидуальных кросс-предложений в зависимости от портрета клиента и его продуктового ряда.

Кроме того, в рамках модулей расширен функционал Контакт-центра в части перечня оформляемых продуктов: реализована возможность оформления страховых продуктов, а также платежных карточек к действующим счетам клиентов (функционал по оформлению Контакт-центром платежных карточек к действующим счетам клиентов будет использоваться после утверждения соответствующего ЛПА банка, регламентирующего осуществление данных операций).

Сокращенная карточка клиента (потенциальный клиент)

ORACLE SIEBEL | Файл | Изменить | Просмотр | Перемещение | Запрос | Сервис | Справка | Статус Regula: | Найти |

Лиды: | Домой | Заявки | Физические лица | Обслуживание

Результаты поиска физического лица | Список физ. лиц | Список моих клиентов «Программа персона»

Профиль клиента 360°

ФИО: - МАКСИМ | Пользователь Интернет-банкинга:
 Дата рождения: | Номер телефона: 375444444444 | Премиальный клиент:
 Пол: | Возраст: | Принадлежность к премиальной категории:
 Гражданство: | Уровень дохода: | Дата окончания действия договора "Персона": | Доходность клиента: | Портрет клиента:
 Резидент: | Жизненный цикл: | Персональный менеджер: | Клиент идентифицирован:
 (Террористы, ПДЛ, Аресты по счетам): | Результат проверки: | Последняя дата проверки:
 Является дублем:

Лиды

| Наименование | Дата создания | Заинтересованность в продукте | Статус лида | Канал создания лида | Род. класс про. | Источник: Кросс | Ответственный сотрудник | Подразделение от | Сотрудник, создавший лид | Подразделение | Номер заявки | Статус заявки |
|--------------|-------------------|-------------------------------|---------------|---------------------|-----------------|-----------------|------------------------------|-------------------|--|-----------------|--------------|---------------|
| 1-DGK68 | 10.03.2021 18:... | Классик Безотзывный Яркий | Заинтересован | Учреждение банка | Депозиты ФЛ | | Нехрист Оксана Александро... | Управление раз... | Нехрист Оксана Александровна 000136... | Управление р... | | |

Хронология лида


| Дата и время создания записи | Тип отклика | Канал отклика | Наименование продукта | Ответственный сотрудник | Подразделение ответственного сотрудр | Причина | Комментарий |
|------------------------------|---------------|------------------|---------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|-----------|-------------|
| 10.03.2021 18:08:20 | Заинтересован | Учреждение банка | Классик Безотзывный Яркий | Нехрист Оксана Александровна 00013672 | Управление развития бизнеса и прод... | Я подумаю | |

Полная карточка клиента (текущий клиент)

Профиль клиента 360°

[Подобрать продукт](#) |
 [Редактировать карточку](#) |
 [Создать полную карточку](#) |
 [Идентифицировать вручную](#) |
 [E-mail](#) |
 [Запись на обслуживание](#)

ФИО: **НЕХРИСТ ОКСАНА АЛЕКСАНДРОВНА** |
 Пользователь Интернет-банкинга:

Дата рождения: 18.03.1980 |
 Номер телефона: 375296548793 |
 Премимальный клиент: |
 Доходность клиента: |
 Портрет клиента: 

Пол: женский |
 Возраст: 40 |
 Принадлежность к премиальной категории: |
 Клиент идентифицирован:

Гражданство: РЕСПУБЛИКА БЕЛАРУСЬ |
 Уровень дохода: 2 000 |
 Дата окончания действия договора "Персона": 31.01.2021 |
 Результат проверки (Террористы, ПДЛ, Аресты по счетам):

Резидент: Резидент |
 Жизненный цикл: |
 Персональный менеджер: |
 Последняя дата проверки: 09.03.2021 14:48:40

Является дублем:

[Сведения](#) |
 [Документы](#) |
 [Согласие на рассылку](#) |
 [Контактные данные](#) |
 [Лиды](#) |
 [Заявки](#) |
 [Продукты](#) |
 [Архив](#) |
 [Заявки на наличность](#) |
 [Полномочия](#) |
 [История коммуникаций](#) |
 [Предложения](#) |
 [Ценные бумаги](#) |
 [Транзакции](#)

Лиды

[Предложение по E-mail](#) |
 [Все](#) |
 [Новый](#) |
 [Заинтересован](#) |
 [Оформлен](#) |
 [Отказ](#) |
 [Аннулирован](#) |
 [Закрыт](#)

| Наименование | Дата создания | Заинтересованность в продукте | Статус лида | Канал создания лида | Род. класс про. | Источник: Кросс | Ответственный сотрудник | Подразделение от | Сотрудник, создавший лид | Подразделение | Номер заявки | Статус заявки |
|--------------|-------------------|--|------------------|---------------------|-----------------|-----------------|------------------------------|----------------------|--|-------------------|--------------|--------------------|
| 1-CPCA1 | 03.03.2021 11:... | MasterCard World_Клуб"Карт-бланш"(BYN) | Заявка оформлена | Учреждение банка | Карты ФЛ | | Нехрист Оксана Александро... | Управление раз... | Нехрист Оксана Александровна 000136... | Управление р... | 1-CPCFQ | Договор офор |
| 1-CCDT0 | 01.03.2021 09:... | Классик Безотзывный Яркий | Заявка оформлена | Учреждение банка | Депозиты ФЛ | | Нехрист Оксана Александро... | Управление раз... | Нехрист Оксана Александровна 000136... | Управление р... | 1-CCDXV | Договор офор |
| 1-CCDJA | 01.03.2021 09:... | MasterCard Gold 3 года BYN | Заявка оформлена | Учреждение банка | Карты ФЛ | | Нехрист Оксана Александро... | Управление раз... | Нехрист Оксана Александровна 000136... | Управление р... | 1-CCDMV | Ошибка перед |
| 1-SIEU | 01.03.2021 09:... | Классик Безотзывный Яркий | Заявка оформлена | Учреждение банка | Депозиты ФЛ | | Нехрист Оксана Александро... | Управление раз... | Нехрист Оксана Александровна 000136... | Управление р... | 1-SIHJS | Новая |
| 1-CBC7I | 26.02.2021 10:... | Текущие счета физ.лиц(01.06.2011) | Заявка оформлена | Учреждение банка | Счета ФЛ | | Нехрист Оксана Александро... | Управление раз... | Нехрист Оксана Александровна 000136... | Управление р... | 1-CBCB8 | Новая |
| 1-CBC25 | 26.02.2021 10:... | БелКарт "Карта учащегося" | Заявка оформлена | Учреждение банка | Карты ФЛ | | Нехрист Оксана Александро... | Управление раз... | Нехрист Оксана Александровна 000136... | Управление р... | 1-CBC64 | Аннулирована |
| 1-CBBWN | 26.02.2021 10:... | Visa Classic_35 мес._доп.карта (BYN) | Заявка оформлена | Учреждение банка | Карты ФЛ | | Нехрист Оксана Александро... | Управление раз... | Нехрист Оксана Александровна 000136... | Управление р... | 1-CBC0I | Аннулирована |
| 1-BWF6E | 18.02.2021 12:... | Классик Безотзывный с фиксированной процентно... | Заявка оформлена | Учреждение банка | Депозиты ФЛ | | Клещева Фаина Ивановна | Siebel Sales Ente... | Клещева Фаина Ивановна | Siebel Adminis... | 1-BWFAI | Новая |
| 1-BWEWZ | 18.02.2021 11:... | Перевод Western Union Быстрый платёж | Заинтересован | Учреждение банка | Переводы ФЛ | | Нехрист Оксана Александро... | Управление раз... | Нехрист Оксана Александровна 000136... | Управление р... | | |
| 1-BWDIZ | 18.02.2021 10:... | Visa Gold 35 мес. _доп.карта (BYN) | Заявка оформлена | Учреждение банка | Карты ФЛ | | Клещева Фаина Ивановна | Siebel Sales Ente... | Клещева Фаина Ивановна | Siebel Adminis... | 1-... | Лиды Апплет списка |

Подбор продукта: Депозиты

ORACLE SIEBEL
Файл
Изменить
Прос&мотр
Перемещение
Запрос
Сервис
Справка
Статус Regula
Найти

Домой
Заявки
Физические лица
Обслуживание
Пользовательские настройки

Подбор продукта: Депозиты

Информация по клиенту

| | | |
|--------------------------------------|---------------------------|---|
| Клиент: НЕХРИСТ ОКСАНА АЛЕКСАНДРОВНА | Уровень дохода: 2 000 | Телефон по месту жительства: 375172551953 |
| E-mail: oksana.nehrist@gmail.com | Дата рождения: 18.03.1980 | Социальное положение: Служащие |
| Мобильный телефон: 375296548793 | Пол: женский | Место работы: ОАО "АСБ Беларусбанк" |
| | Возраст: 41 | |

Параметры подбора

| | | | |
|----------------------------|-------------------------------|---|---|
| Валюта вклада*: BYN | Тип вклада: | Возможность совершения расходных операций: <input type="checkbox"/> | Возможность пролонгации: <input type="checkbox"/> |
| Сумма вклада*: 5 000 | Способ открытия: В учреждении | Возможность пополнения счета: <input type="checkbox"/> | Ежемесячная капитализация: <input type="checkbox"/> |
| Срок вклада*: до 3 месяцев | Дата окончания срока*: | | |

Подобрать продукт
Отобразить все вклады

Подобранные продукты

1 - 2 of 2

Выбрать продукт

| Название продукта | Класс продукта | Валюта вклада | Срок вклада | Годовая процентная ставка, % | Сумма начисленных процентов | Сумма удержанного подоходного налога | Сумма процентов к выплате | Дата возврата депозита | Капитализация |
|---|----------------|---------------|-------------|------------------------------|-----------------------------|--------------------------------------|---------------------------|------------------------|------------------------------|
| Урожайный Отзывный (3 мес) (с 08.11.2018) | Вкладной счёт | BYN | 3мес. | 14 | 178.25 | 23.18 | 155.07 | 12.06.2021 | Через месяц от даты открытия |
| Классик Безотзывный Яркий | Вкладной счёт | BYN | 45дней | 18.5 | 114.04 | 14.83 | 99.21 | 26.04.2021 | В конце срока |

Литература

Записи отсутствуют

Литература
Аплет списка

| Наименование | Комментарий | Тип файла |
|--------------|-------------|-----------|
| | | |

Подбор продукта: Депозиты

ORACLE SIEBEL | Файл | Изменить | Просмотр | Перемещение | Запрос | Сервис | Справка | Статус Regula: | Найти

Домой | Заявки | Физические лица | Обслуживание | Пользовательские настройки

Выбрать продукт

| Название продукта | Класс продукта | Валюта вклада | Срок вклада | Годовая процентная ставка, % | Сумма начисленных процентов | Сумма удержанного подоходного налога | Сумма процентов к выплате | Дата возврата депозита | Капитализация |
|---|----------------|---------------|-------------|------------------------------|-----------------------------|--------------------------------------|---------------------------|------------------------|------------------------------|
| Урожайный Отзывный (3 мес) (с 08.11.2018) | Вкладной счёт | BYN | 3мес. | 14 | 178.25 | 23.18 | 155.07 | 12.06.2021 | Через месяц от даты открытия |
| Классик Безотзывный Яркий | Вкладной счёт | BYN | 45дней | 18.5 | 114.04 | 14.83 | 99.21 | 26.04.2021 | В конце срока |

Литература Записи отсутствуют

Наименование | Комментарий | Тип файла

Выбранный продукт 1-1 of 1

Отклик | **Предложение по E-mail**

| Название продукта | Класс продукта | Валюта вклада | Срок вклада | Годовая процентная ставка, % | Сумма начисленных процентов | Сумма удержанного подоходного налога | Сумма процентов к выплате | Капитализация | Дата возврата депозита |
|---------------------------|----------------|---------------|-------------|------------------------------|-----------------------------|--------------------------------------|---------------------------|---------------|------------------------|
| Классик Безотзывный Яркий | Вкладной счёт | BYN | 45 дней | 18.5 | 114,04 | 14,83 | 99,21 | В конце срока | 26.04.2021 |

График начисления 1-1 of 1

| № | Капитализации за период | Сумма начисленных процентов | Сумма удержанного подоходного налога | Сумма процентов к выплате | Формула расчета Капитализации | Формула расчета остатка за вычетом налога |
|---|-------------------------|-----------------------------|--------------------------------------|---|---------------------------------------|---|
| 1 | 114,04 | 14,83 | 99,21 | 5000.00 + (5000.00x18.5x45) / (365x100) = 5114.04 | 5114.04 - (114.04x13) / 100 = 5099.21 | |

5114.04 - (114.04x13) / 100 = 5099.21

Закрыть | **Оформить заявку**

Продукты клиента

Oracle SIEBEL
Файл
Изменить
Просмотр
Перемещение
Запрос
Сервис
Справка
Статус Regula
Найти

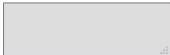
Продукты:
Домой
Заявки
Физические лица
Обслуживание

Результаты поиска физического лица
Список физ. лиц
Список моих клиентов «Программа персона»

Профиль клиента 360°

Подобрать продукт
Редактировать карточку
Создать полную карточку
Идентифицировать вручную
E-mail
Запись на обслуживание

ФИО: **НЕХРИСТ ОКСАНА АЛЕКСАНДРОВНА** Пользователь Интернет-банкинга:

| | | | | |
|----------------------------------|--------------------------------------|--|---|--|
| Дата рождения: 18.03.1980 | Номер телефона: 375296548793 | Премияльный клиент: <input checked="" type="checkbox"/> | Доходность клиента: <input type="text"/> | Портрет клиента:  |
| Пол: женский | Возраст: 40 | Принадлежность к премиальной категории: <input type="text"/> | Клиент идентифицирован: <input checked="" type="checkbox"/> | |
| Гражданство: РЕСПУБЛИКА БЕЛАРУСЬ | Уровень дохода: 2 000 | Дата окончания действия договора "Персона": 31.01.2021 | Результат проверки (Террористы, ПДЛ, Аресты по счетам): Отсутствует в списках | |
| Резидент: Резидент | Жизненный цикл: <input type="text"/> | Персональный менеджер: <input type="text"/> | Последняя дата проверки: 09.03.2021 14:48:40 | |

Является дублем:

Сведения
Документы
Согласие на рассылку
Контактные данные
Лиды
Заявки
Продукты
Архив
Заявки на наличность
Полномочия
История коммуникаций
Предложения
Ценные бумаги
Транзакции

Действующие продукты

Депозиты
Кредиты
Карты
Страховки
Текущие счета
Все
Действующие продукты

| Номер договора | Тип продукта | Наименование продукта | Номер счета в ф | Валюта | Дата оформлен | Дата окончания |
|-----------------|--------------|--|-----------------|--------|---------------|----------------|
| 795045990000... | Вклад | Классик Безотзывный с фиксированной проце... | BY39AKBB341... | USD | 17.06.2020 | 17.06.2023 |
| 795045960011... | Вклад | Классик Безотзывный с фиксированной проце... | BY46AKBB341... | USD | 30.11.2020 | 30.12.2021 |
| 795045960011... | Вклад | Классик Безотзывный с фиксированной проце... | BY91AKBB341... | USD | 30.11.2020 | 30.12.2021 |
| 795045960011... | Вклад | Классик Безотзывный с фиксированной проце... | BY76AKBB341... | USD | 30.11.2020 | 30.12.2021 |
| 795045960011... | Вклад | Классик Безотзывный с фиксированной проце... | BY61AKBB341... | USD | 30.11.2020 | 30.12.2021 |
| 795045960011... | Вклад | Классик Безотзывный с фиксированной проце... | BY31AKBB341... | USD | 30.11.2020 | 30.12.2021 |
| 795003970009... | Вклад | Классик Безотзывный на 1 год | BY75AKBB341... | BYN | 30.11.2020 | 30.11.2021 |
| 795004410025... | Вклад | Классик Безотзывный Удобный (с 29.10.2018) | BY90AKBB341... | BYN | 30.11.2020 | 18.07.2021 |
| 795004470154... | Вклад | Урожайный Безотзывный | BY10AKBB341... | BYN | 17.06.2020 | 17.07.2021 |

Детальная информация по продукту: Вклад/Гарантийный депозит

История изменения %-ой ставки
Сервисное обращение
Выбор операции

| | |
|--|---|
| Наименование вклада: Классик Безотзывный с | Текущая % ставка: 1,63 |
| Код продукта: 4599 | Дата текущей % ставки: 17.06.2020 |
| Номер договора: 795045990000663 | Ставка на дату заключения договора, %: 1,63 |
| Номер счета в формате IBAN: BY39AKBB341410014599 | Ставка после окончания срока хранения вклада, %: 0,1 |
| Валюта вклада: USD | Периодичность выплаты %: Ежемесячная капитализация |
| Дата оформления: 17.06.2020 | Тип вклада: Безотзывный |
| Дата окончания: 17.06.2023 | Возможность пополнения: Без ограничений |
| Текущий остаток: 1 000 | Возможность частичного изъятия: Не предусмотрено |
| Сумма первоначального взноса: 1 000 | Подразделение, в котором оформлен вклад/гарантийный депозит: Открытое акционерное общ |

Индивидуальные предложения клиенту

ORACLE SIEBEL | Файл | Изменить | Просмотр | Перемещение | Запрос | Сервис | Справка | Статус Regula: | Найти

Предложения: | Домой | Заявки | Физические лица | Обслуживание | Пользовательские настройки

Результаты поиска физического лица | Список физ. лиц | Список моих клиентов «Программа персона»

[Подобрать продукт](#) |
 [Редактировать карточку](#) |
 [Создать полную карточку](#) |
 [Идентифицировать вручную](#) |
 [E-mail](#) |
 [Запись на обслуживание](#)

ФИО: АТАПОВИЧ МИХАИЛ СЕРГЕЕВИЧ | Пользователь Интернет-банкинга:
 Дата рождения: 12.07.1990 | Номер телефона: 375336531212 | Премиальный клиент:
 Пол: мужской | Возраст: 30 | Принадлежность к премиальной категории: | Доходность клиента: | Портрет клиента:

Гражданство: РЕСПУБЛИКА БЕЛАРУСЬ | Уровень дохода: | Дата окончания действия договора "Персона": | Клиент идентифицирован:
 Резидент: Резидент | Жизненный цикл: | Персональный менеджер: | Результат проверки (Террористы, ПДЛ, Аресты по счетам): Отсутствует в списках
 Последняя дата проверки: 12.02.2021 16:14:51 | Является дублем:

[Сведения](#) |
 [Согласие на рассылку](#) |
 [Контактные данные](#) |
 [Лиды](#) |
 [Архив](#) |
 [Заявки на наличность](#) |
 [История коммуникаций](#) |
 Предложения

Предложения | 1 - 4 of 4+


[Smart Script](#) |
 [Оформить](#) |
 [Не интересно](#)

| Компания | Тип | Описание | Приоритет | Продукт | Группа продуктов |
|--|-------------------|----------|-----------|---|------------------|
| Компания "Классик Безотзывный Весенний" | Кросс-предложения | | | Классик Безотзывный Весенний (с 29.10.2018) | |
| Компания "Партнер Оптимальный" | Кросс-предложения | | | Партнер-Оптимальный "с 19/02/2020" | |
| Компания MasterCard Standart Клуб "Шчодры" (BYN) | Кросс-предложения | | | MasterCard Standart Клуб "Шчодры" (BYN) | |
| Компания Добровольное медицинское страхование | Кросс-предложения | | | Добровольное страхование медицинских расходов | |


Дополнительный функционал CRM-системы, который будет доступен после доработок действующих систем Банка

- ✓ программный (автоматический) подбор драгоценных металлов, камней, памятных/слитковых монет исходя из потребности клиента (*данный функционал будет реализован после интеграции системы CRM с программным обеспечением по приему платежей физических лиц (новым ПК «SC-Cash») в части автоматизации передачи остатков о наличии продуктов в разрезе подразделений, а также информации о клиенте и подобранном продукте*);
- ✓ программный (автоматический) подбор ценных бумаг (*облигации Банка, Министерства финансов, юридических лиц в рамках типовых проектов*) исходя из потребности клиента;
- ✓ просмотр транзакций по счетам клиента непосредственно в его профиле;
- ✓ распределение и доведение плановых показателей до исполнителей (специалистов фронт-офиса);
- ✓ отображение индивидуальных кросс-предложений, а также подбор и оформление продуктов с использованием возможностей CRM в системе «Интернет-банкинг».

Интерфейс личного кабинета клиента в системе «Интернет-банкинг»



ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГ
ОАО «АСБ Беларусбанк»


147
+375 17 218-84-31

До окончания сеанса 09:48

Выход

ГЛАВНАЯ

ПЛАТЕЖИ И ПЕРЕВОДЫ

СЧЕТА

ИСТОРИЯ ПЛАТЕЖЕЙ

Добро пожаловать,
ЛАЗАРЕВ
ВИТАЛИЙ АЛЕКСАНДРОВИЧ

✉ Новых сообщений: 3

📅 Событий на сегодня: 0

ПЛАТЁЖ "ОДНОЙ КНОПКОЙ"

АВТОПЛАТА

МОЙ ПРОФИЛЬ

ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ

ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Предложение со скидкой

В настоящее время для Вас СПЕЦИАЛЬНОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ отсутствует. Расширяя сотрудничество с банком – Вы можете стать участником Комплексной программы лояльности!

Специальные предложения в рамках Комплексной программы лояльности

[Условия комплексной программы лояльности](#)

Дополнительные предложения

| Наименование продукта | Валюта счета | Срок действия карты | Стоимость обслуживания | |
|-----------------------|--------------|---------------------|------------------------|-------------------|
| ○ | | | | i |
| ○ | | | | i |
| ○ | | | | i |

Продолжить

Вы интересовались

Поиск
i

| Наименование продукта | Валюта счета | Срок действия карты | Стоимость обслуживания | |
|-----------------------|--------------|---------------------|------------------------|-------------------|
| ○ | | | | i |
| ○ | | | | i |
| ○ | | | | i |

Продолжить

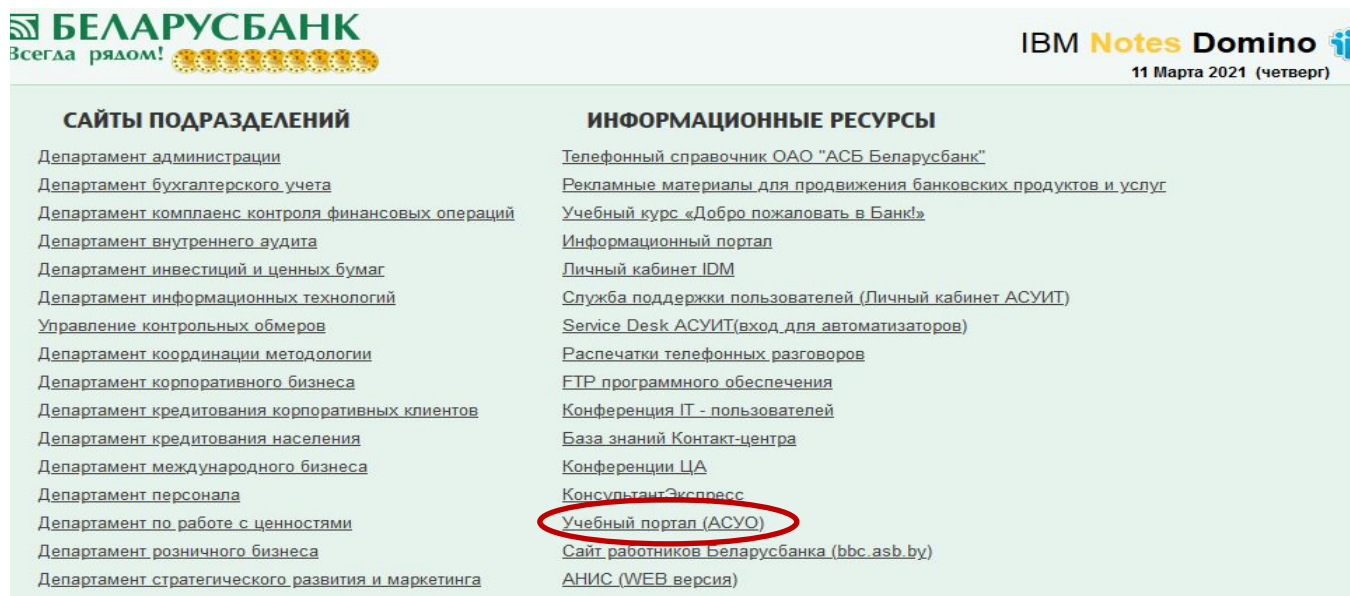
© 2014, ОАО «АСБ Беларусбанк»
 Минск, пр-т Дзержинского, 18


Телефоны: 147, (017) 218-84-31
 E-mail: info@belarusbank.by


Обучающие материалы по работе в CRM-системе

Обучающие материалы размещены на Учебном портале (<https://asuo.belarusbank.by>) Центра обучения и развития персонала.

Ссылка на Учебный портал размещена на информационном ресурсе lotus.asb.by, к которому есть доступ у всех работников ГО и учреждений банка. На всех рабочих станциях специалистов по оказанию розничных банковских услуг присутствует пункт меню «Автоматизированная система управления обучением АСУО», которая расположена в закладке «Интернет сайты».



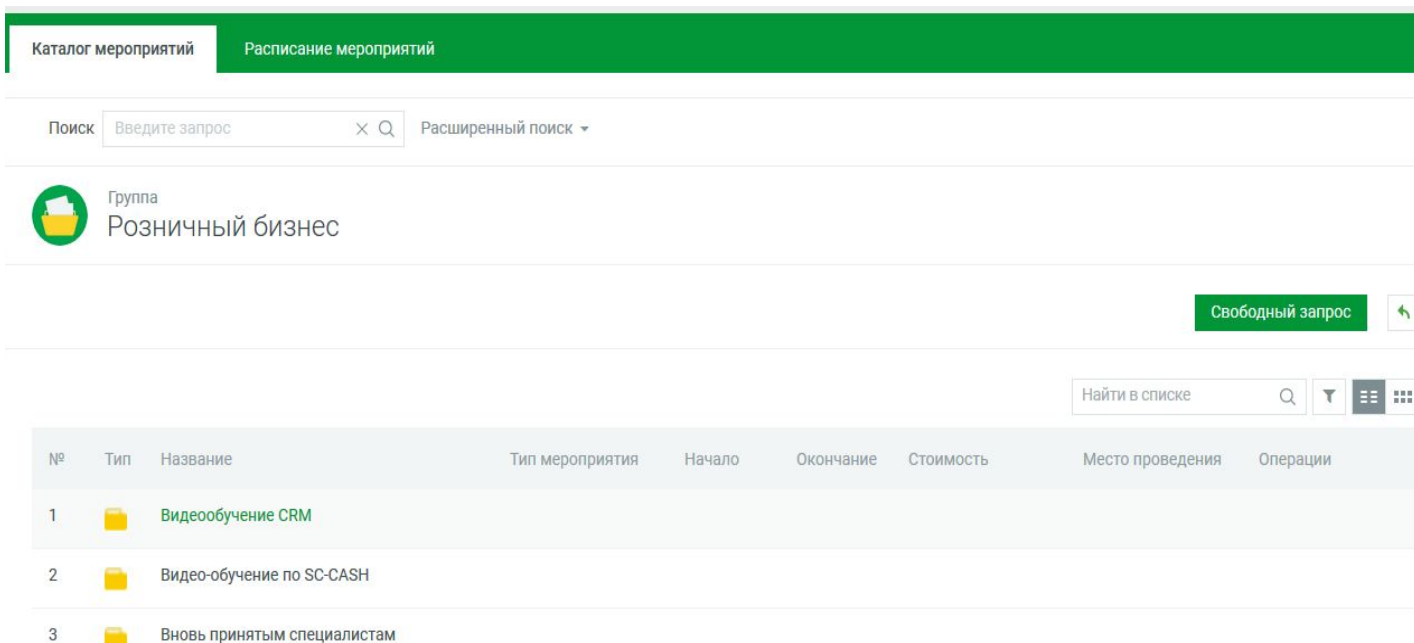
БЕЛАРУСБАНК
Всегда рядом! 

IBM Notes Domino 
11 Марта 2021 (четверг)




| САЙТЫ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ | ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ |
|--|--|
| Департамент администрации | Телефонный справочник ОАО "АСБ Беларусбанк" |
| Департамент бухгалтерского учета | Рекламные материалы для продвижения банковских продуктов и услуг |
| Департамент комплаенс контроля финансовых операций | Учебный курс «Добро пожаловать в Банк!» |
| Департамент внутреннего аудита | Информационный портал |
| Департамент инвестиций и ценных бумаг | Личный кабинет IDM |
| Департамент информационных технологий | Служба поддержки пользователей (Личный кабинет АСУИТ) |
| Управление контрольных обмеров | Service Desk АСУИТ(вход для автоматизаторов) |
| Департамент координации методологии | Распечатки телефонных разговоров |
| Департамент корпоративного бизнеса | FTP программного обеспечения |
| Департамент кредитования корпоративных клиентов | Конференция IT - пользователей |
| Департамент кредитования населения | База знаний Контакт-центра |
| Департамент международного бизнеса | Конференции ЦА |
| Департамент персонала | Консультант Экспресс |
| Департамент по работе с ценностями | Учебный портал (АСУО) |
| Департамент розничного бизнеса | Сайт работников Беларусбанка (bbc.asb.by) |
| Департамент стратегического развития и маркетинга | АНИС (WEB версия) |

Учебный портал Центра обучения и развития персонала

Перейти на учебный курс можно по пути: «Каталог мероприятий» → «Розничный бизнес» → «Видеообучение CRM».



The screenshot shows the 'Каталог мероприятий' (Catalog of events) section of the Belarusbank training portal. The interface includes a search bar with the text 'Введите запрос' (Enter query) and a 'Расширенный поиск' (Advanced search) dropdown. Below the search bar, there is a group selection area with a folder icon and the text 'Группа Розничный бизнес' (Group Retail business). A 'Свободный запрос' (Free query) button is visible on the right. The main content area displays a table of events with columns for '№' (Number), 'Тип' (Type), 'Название' (Name), 'Тип мероприятия' (Event type), 'Начало' (Start), 'Окончание' (End), 'Стоимость' (Cost), 'Место проведения' (Location), and 'Операции' (Operations). Three events are listed:

| № | Тип | Название | Тип мероприятия | Начало | Окончание | Стоимость | Место проведения | Операции |
|---|---|-----------------------------|-----------------|--------|-----------|-----------|------------------|----------|
| 1 |  | Видеообучение CRM | | | | | | |
| 2 |  | Видео-обучение по SC-CASH | | | | | | |
| 3 |  | Вновь принятым специалистам | | | | | | |