

24 января 2014

CRM-решение для ВТБ Лизинг: повышение эффективности

Подобное описание проекта внедрения системы Microsoft Dynamics CRM в ОАО ВТБ Лизинг, реализованного компанией "КОРУС Консалтинг"

Основанное в 2002 году ОАО ВТБ Лизинг является одной из ведущих российских лизинговых компаний, предлагающих широкий спектр лизинговых услуг и осуществляющих свою деятельность как на территории России, так и за рубежом. Компания имеет более 40 региональных представительств в Российской Федерации, ее дочерние компании расположены в странах СНГ (Украина и Беларусь) и Европы (Кипр и Ирландия).

ОАО ВТБ Лизинг уделяет значительное внимание вопросам повышения конкурентоспособности и эффективности деятельности компании, а также удовлетворения потребности клиентов в качественных лизинговых услугах. Поэтому руководство ОАО ВТБ Лизинг идет по пути предложения своим клиентам более широкого спектра продуктов и улучшения условий заключения сделок.

После отмеченного в 2012 году роста клиентской базы на рынке корпоративного лизинга за счет малого и среднего бизнеса в сегменте грузового и легкового автотранспорта возросло общее количество сделок



при уменьшении их средней суммы. В рамках работ по построению эффективной ИТ-платформы было принято **решение о внедрении CRM-системы** для улучшения процессов взаимодействия с клиентами.

У нашей компании появилась потребность в CRM-системе, которая, с одной стороны, поддерживала бы единый процесс работы со всем многообразием продуктов ОАО ВТБ Лизинг, с другой – максимально соответствовала бы специфическим потребностям и бизнес-процессам лизинговой деятельности, повышая, при этом, эффективность работы всей компании. При этом, учитывая наши планы развития, для простоты открытия и подключения к системе новых региональных подразделений, нужна была централизованная многофилиальная платформа, предоставляющая возможности получения единой отчетности, проведения анализа данных и бизнес-прогнозирования. При старте проекта наивысший приоритет отдавался задачам быстрого запуска – необходимо было, чтобы CRM заработала в минимальный срок. В этом были заинтересованы руководители всех бизнес-подразделений, участвующих в проекте, - рассказал о проекте Олег Титов, начальник управления информационных технологий и телекоммуникаций ОАО ВТБ Лизинг.

Выбор CRM-системы

Перед ИТ-платформой компании стояли задачи оперативного запуска бизнес-процессов продажи и сопровождения новых лизинговых продуктов, а также поддержки максимально быстрого обучения сотрудников и увеличения эффективности внутреннего взаимодействия подразделений. В связи с этим основными требованиями к продукту стали доступность и

качество информации, возможности накопления и анализа статистических данных по клиентам и сделкам, простота сопровождения и подготовки сделки, а также сокращение операционных рисков, связанных с человеческим фактором. Перед новой CRM-системой были поставлены задачи:

- обеспечение актуальной и доступной информации для всех заинтересованных подразделений;
- проведение расчетов по сделке внутри системы;
- формирование коммерческого предложения в минимальные сроки;
- согласование сделки экспертными подразделениями;
- принятие решения по сделке;
- формирование договорной базы;
- легкая интеграция с учетным ядром и сопутствующими системами.

На этапе выбора CRM-системы в ОАО ВТБ Лизинг рассматривались платформы SAP, Siebel и Terrasoft, однако оптимальными для решения поставленных задач были признаны функциональные возможности и совокупная стоимость владения системы [Microsoft Dynamics CRM 2011](#). В качестве партнера для автоматизации по итогам проведенного конкурса была выбрана ГК "КОРУС Консалтинг", имеющая значительный опыт сотрудничества с учреждениями финансовой сферы, а также разработок CRM-систем для лизинговых компаний.

CRM-решение для лизинга

Перед началом проекта специалистами "КОРУС Консалтинг" была разработана методология внедрения CRM-системы, которая позволила обеспечить максимально быстрый ввод системы в работу. Так, было принято решение избегать автоматизации излишне детализированных бизнес-процессов, чтобы не пришлось сразу же после их запуска заниматься упрощением разработанного решения. В соответствии с разработанной методологией команда проекта подключала в CRM-систему новые бизнес-процессы раз в два-три месяца, не пытаясь запустить все процессы одновременно. К тому же при реализации бизнес-процесса в CRM-системе больше внимания уделялось вопросам его унификации, что позволило минимизировать трудозатраты на разработку и дальнейшее сопровождение решения за счет использования уже существующего функционала.

Первым шагом проекта стала быстрая автоматизация процесса продажи в CRM-системе в упрощенном виде. Запуск системы на 100 пользователей был осуществлен в течение трех месяцев. Итоги первого этапа проекта внедрения **Microsoft Dynamics CRM 2011** были высоко оценены компанией Microsoft. На XIII ежегодной встрече клиентов Microsoft Dynamics (весна 2013 года) ОАО ВТБ Лизинг удостоено награды за "Комплексное использование платформы Microsoft".

Разработанное "КОРУС Консалтинг" CRM-решение позволило структурировать и автоматизировать работу с лизинговыми сделкам, включая следующие этапы:

- Фиксация входящего обращения, регистрация потенциального клиента в системе, назначение ответственного менеджера;

- Планирование и фиксация результатов встреч с клиентами;
- Квалификация клиента;
- Хранение и работа с клиентскими данными и документами;
- Подготовка коммерческого предложения с использованием лизингового калькулятора (при этом в решении использован существующий лизинговый калькулятор ОАО ВТБ Лизинг, который постоянно изменяется в соответствии с требованиями бизнеса);
- Принятие решения по лизинговой сделке;
- Подготовка сделки, включая различные сценарии согласования;
- Заключение сделки и приемка-передача предмета лизинга.

В базе системы сохраняется информация, полученная на каждом из этапов взаимодействия с клиентом, что обеспечивает ведение полной истории заявок клиента и быстрый доступ к необходимым данным (сделка, документы, результаты экспертиз, платежи и т.д.).

Итоги внедрения CRM-системы

В ходе выполнения проекта эксперты "КОРУС Консалтинг" автоматизировали выполнение всех этапов процесса продаж ОАО ВТБ Лизинг: от первого обращения клиента до передачи предмета лизинга в эксплуатацию и обеспечили контроль хода реализации сделки. Внедрение CRM-системы позволило создать единую базу клиентов и поставщиков, а также вести полную и актуальную информацию по сделкам компании. Время стандартных операций, выполняемых менеджерами, сократилось до минимума, при этом появилась возможность сконцентрироваться на эффективном привлечении и удержании новых клиентов. Кроме того, благодаря настройке

стандартизированных, но гибких бизнес-процессов на каждой стадии реализации сделки, возросло качество обслуживания.

Внедрение Microsoft Dynamics CRM в ОАО ВТБ Лизинг обеспечило прозрачность работы с клиентами, управляемость процессов и доступность информации по сделке в любой момент времени для всех вовлеченных подразделений. На наш взгляд, это позволит компании не только подтвердить свою роль лидера рынка лизинговых услуг, но и увеличит процент успешных сделок, повысит лояльность существующих клиентов и обеспечит рост количества повторных клиентских обращений,- комментирует итоги проекта Мария Бар-Бирюкова, руководитель департамента CRM "КОРУС Консалтинг".

В 2013 году ГК "КОРУС Консалтинг" второй раз подряд стала победителем российского конкурса партнерских ИТ-решений компании Microsoft, представив на конкурс в числе прочих проектов CRM-решение для ОАО ВТБ Лизинг. Тем самым ГК "КОРУС Консалтинг" подтвердила экспертизу в области внедрения [Microsoft CRM](#). Торжественное награждение состоялось в июле 2013 года в г. Хьюстон, США, в рамках Международной партнерской конференции Worldwide Partner Conference 2013.