

24 марта 2014

ГК «КОРУС Консалтинг» автоматизировала работу с клиентами «ЛОКО-Банка»

ГК «КОРУС Консалтинг» завершила внедрение CRM-системы в КБ «ЛОКО-Банк» (ЗАО). В ходе проекта были автоматизированы процессы работы с клиентами для двух подразделений банка - управления развития и продаж малого и среднего бизнеса, а также управления розничных продуктов департамента розничного бизнеса.

По итогам работы в 2013 году «ЛОКО-Банк» занимает 13 место в рейтингах самых надежных банков, на рынке кредитования малого и среднего бизнеса, а также в рейтинге крупнейших автокредитных банков России. Стратегия развития банка предполагает дальнейшее наращивание объемов выданных кредитов как за счет привлечения новых, так и за счет развития существующих клиентов и предложения им лучших условий сотрудничества.

Для обеспечения роста продаж банковских продуктов, а также качественного развития индивидуального комплексного обслуживания клиентов в 2013 году, совместно с ГК «КОРУС Консалтинг» банк реализовал проект по внедрению CRM-системы на базе [Microsoft Dynamics CRM](#). При выборе платформы



учитывались как гибкость настройки системы под требования бизнеса и возможности интеграции с другими системами, так и удобный интерфейс, который позволил бы сократить время обучения пользователей.

Эксперты ГК «КОРУС Консалтинг» автоматизировали работу с клиентами двух подразделений банка - управления развития и продаж малого и среднего бизнеса и управления розничных продуктов департамента розничного бизнеса.

В первую очередь, было автоматизировано взаимодействие с юридическими лицами - потенциальными клиентами банка, включая звонки, встречи и переписку с целью предложения продуктов и услуг банка. Начиная от холодного звонка или предложения в рамках рекламной рассылки и заканчивая передачей сделки для окончательного оформления в бэк-офис, все процессы взаимодействия ведутся в CRM-системе с фиксацией результатов каждого этапа.

В рамках работы с физическими лицами реализован процесс кросс-продаж банковских продуктов существующим розничным клиентам. Кроме того, организована работа с маркетинговыми кампаниями, отбор клиентов для целевого к ним обращения по заданным параметрам с использованием расширенного функционала формирования маркетинговых списков, и автоматическое создание персонифицированных активностей (SMS, электронная почта, сообщения в личном кабинете в Интернет-банке). После того, как маркетинговая кампания завершена, CRM-система позволяет проводить анализ откликов клиентов, включая их интеллектуальный отбор в

зависимости от типа проведенной активности и реакции клиента.

В решении реализовано порядка десяти оперативных и аналитических отчетов для отслеживания работы менеджеров по продажам, анализа их взаимодействия с клиентом, оценки эффективности маркетинговых кампаний.

CRM-система интегрирована с ИБС и личным кабинетом в интернет-банке. В решении реализована возможность отправлять электронные письма и SMS непосредственно из системы и отслеживать их статус.

Важно отметить, что «ЛОКО-Банк» имеет свыше 20 региональных отделений, и все они работают в CRM-системе. Для сотрудников был проведен цикл обучающих семинаров, где участники проектной команды со стороны банка при поддержке экспертов «КОРУС Консалтинг» подробно рассказывали о работе в системе.

«ЛОКО-Банк» уделяет ключевое внимание развитию новых каналов обслуживания клиентов и повышению качества обслуживания в этих каналах. Внедрение технологий, влияющих на лояльность клиентов, а также помогающих сотрудникам банка работать еще более продуктивно - это очередной шаг в модернизации ИТ-системы банка. Сейчас система Microsoft Dynamics CRM используется в качестве основного инструмента при ведении сделок и работе с клиентом. Это единая точка входа, которая обеспечивает быстрый и прозрачный доступ ко всей клиентской информации. Действительно, это очень удобно для работы, и позволяет акцентировать внимание не на рутинных процессах, а на быстром и качественном обслуживании. Также CRM-система позволяет формировать отчетность по сделкам и активностям менеджеров, включая отчетность по выполнению плановых показателей, так что у руководителей всегда есть возможность оперативно отслеживать исполнение плана и координировать работу сотрудников».

Андрей Люшин,
заместитель председателя правления «ЛОКО-Банка»