

18 марта 2013

ГК «КОРУС Консалтинг» начала разработку CRM-системы для "ЛОКО-Банка"

ГК «КОРУС Консалтинг» приступила к внедрению CRM-системы в КБ «ЛОКО-Банк» (ЗАО). В ходе проекта будут 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.

Комментирует Андрей Люшин, заместитель председателя правления «ЛОКО-Банка»: «Наш приоритет – органичное развитие всех бизнес-направлений: и малого и среднего бизнеса, и сегмента розничных услуг. В 2012 году «ЛОКО-Банк» вошёл в ТОП-50 лучших розничных банков, в ТОП-15 по объёму выданных автокредитов и в ТОП-10 крупнейших банков по кредитованию МСБ. Одна из наших стратегических задач – дальнейшее улучшение операционной эффективности и качества обслуживания клиентов. Для обеспечения качественного развития индивидуального комплексного обслуживания руководством банка было принято решение о внедрении CRM-системы. После рассмотрения представленных на рынке платформ мы остановились на Microsoft Dynamics CRM 2011, учитывая при выборе возможность точной настройки процессов системы под требования



бизнеса, возможности интеграции с другими используемыми системами, а также привычный интерфейс и время, необходимое для обучения пользователей и ввода системы в эксплуатацию. Кроме того, нам требовался инструмент, способный динамично развиваться с ростом наших потребностей – у нас серьезные планы по развитию CRM-системы. По результатам тендера подрядчиком по проекту была выбрана ГК «КОРУС Консалтинг», которая смогла продемонстрировать необходимый опыт внедрения Microsoft Dynamics CRM в финансовом секторе и в 2012 году занявшая лидирующую позицию среди российских партнеров Microsoft».

В рамках автоматизации взаимодействия с корпоративными клиентами в системе будет настроен процесс продаж новым и существующим клиентам банка.

Специалистами ГК «КОРУС Консалтинг» будут автоматизированы процессы взаимодействия менеджеров с компаниями-новыми клиентами банка, включая звонки, встречи и переписку, начиная от первого холодного звонка или заявки на кредитные и некредитные (РКО, депозиты, зарплатные проекты) продукты банка до передачи сделки для оформления в бэк-офис. Кроме того, CRM будет интегрирована с сайтом «ЛОКО-Банка», чтобы поступающие через сайт заявки новых клиентов автоматически назначались менеджерам.

В рамках работы с розничными клиентами будет автоматизирован процесс дополнительных продаж существующим розничным клиентам и реализована работа с маркетинговыми кампаниями, включая отбор клиентов с использованием расширенного функционала поиска и автоматическое

создание активностей (звонки, SMS, электронная почта). При этом SMS можно будет отправлять напрямую из CRM-системы. По результатам состоявшихся маркетинговых кампаний система позволит проводить анализ откликов, включая интеллектуальный отбор откликов в зависимости от типа проведенной активности и реакции клиента.

Новая CRM-система позволит формировать отчетность по сделкам и активностям менеджеров, включая отчетность по выполнению плановых показателей. Также в ходе проекта будет выполнена интеграция CRM-системы и ИБС банка.

Комментирует Мария Бар-Бирюкова, руководитель департамента CRM ГК «КОРУС Консалтинг»: «Современные финансовые организации, работающие на прозрачном и высоко конкурентном рынке, сегодня являются «драйверами» в сфере ИТ. Развивая и внедряя CRM-системы, банки имеют возможность улучшить качество сервиса, предоставляемого клиентам, и скорость обслуживания. Имея подтвержденный опыт работы в финансовой отрасли, наша команда приступила к реализации проекта с пониманием специфики внутренних бизнес-процессов «ЛОКО-Банка» и уверенностью, что новая CRM-система в сжатые сроки станет дополнительным средством для повышения скорости процессов продаж и сокращения рутинной работы сотрудников, что позволит предоставлять клиентам еще более качественный сервис. Возможности отчетности и аналитики системы на платформе Microsoft Dynamics CRM позволят сотрудникам банка получать более точный портрет клиента, чтобы выходить на своих потребителей с целевыми, эффективными предложениями».

Справка

КБ «ЛОКО-Банк» (ЗАО) – универсальный российский банк с участием иностранного капитала. Работает на финансовом рынке с 1994 года. Основные направления деятельности – полный спектр услуг для физических лиц, Private Banking, кредитование и расчетно-кассовое обслуживание юридических лиц, представителей малого и среднего бизнеса, корпоративных клиентов, работа с ценными бумагами. ЛОКО-Банк активно развивает все направления бизнеса, постоянно модернизирует продуктовую линейку, работает над улучшением эффективности и качества обслуживания клиентов, стремясь предоставить финансовые решения, максимально гибко отвечающие индивидуальным интересам каждого из клиентов. Успешное следование этой стратегии позволяет банку ежегодно укреплять лидирующие позиции в отрасли, высокую рентабельность активов и капитала, стабильный рост экономических показателей.

Группа компаний «КОРУС Консалтинг» — один из крупнейших российских системных интеграторов и самый результативный партнер Microsoft по внедрению продуктов Dynamics. В 2012 году ГК «КОРУС Консалтинг» была отмечена такими наградами, как статус Microsoft Dynamics CRM Russian Partner 2012 в рамках международного конкурса, 1 место в номинации «Лучший партнер» и победитель в отрасли «Инвестиции, ценные бумаги, финансовые услуги» российского конкурса Microsoft Dynamics CRM Awards 2012, и др.