

21 ноября 2014

«КОРУС Консалтинг» провел бизнес-завтрак «Эффективные сценарии работы с клиентами в CRM-системе современного банка»

В конце ноября в гостинице Swisshotel Красные Холмы в Москве группа компаний «КОРУС Консалтинг» при поддержке корпорации Microsoft провела бизнес-завтрак «Эффективные сценарии работы с клиентами в CRM-системе современного банка». Мероприятие прошло в формате круглого стола, предполагающего деловое общение и обмен опытом с коллегами банковской отрасли и экспертами рынка CRM.

Представители топ-менеджмента российских банков, принявшие участие в бизнес-завтраке, познакомились с отраслевыми решениями на базе [Microsoft Dynamics CRM 2013](#) и увидели демонстрацию из работы, смогли обменяться мнениями и опытом с коллегами в отрасли, а также получить подробную консультацию ведущих специалистов по внедрению CRM-систем. В рамках мероприятия аудитории было также представлено четыре кратких доклада.

Бизнес-завтрак открыл доклад «От колл-центра к контакт-центру», с которым выступил **Дмитрий Никитин, руководитель отдела технических решений по России и СНГ Enghouse Interactive**, ведущего разработчика и поставщика коммуникационных технологий, контакт-центров. Докладчик рассказал о грамотном и эффективном построении многоканального клиентского обслуживания, применении единых стандартов качества, достижении панорамного управления и контроля по всем каналам коммуникаций: звонкам, e-mail, чатам, социальным сетям.

С кейсом по проекту автоматизации управления взаимоотношений с клиентами выступил **Вадим Ануфриев, заместитель председателя правления АКБ «РУССКИЙ ТРАСТОВЫЙ БАНК»**, подробно осветив вопрос выбора CRM-решения и все этапы автоматизации ключевых процессов работы банка.

Далее участникам была представлена интерактивная демонстрация новейшей версии CRM-системы **Microsoft Dynamics CRM 2013** на примере реальных бизнес-процессов работы с существующими и потенциальными клиентами. Эксперты системного интегратора представили всевозможные сценарии работы с клиентами в CRM-системе, наиболее актуальные для современного банка.

В завершение мероприятия с докладом «Взгляд изнутри: как не съесть собаку на CRM-проекте?» выступил **Михаил Костылов, руководитель производственной группы департамента CRM ГК «КОРУС Консалтинг»**. Докладчик на основе экспертного опыта рассказал слушателям о способах минимизации основных рисков и избежания подводных камней внедрения

системы.

«Мы уже не первый раз организовываем мероприятие подобного формата для представителей банковского сектора, - отмечает **Мария Бар-Бирюкова, директор департамента CRM ГК «КОРУС Консалтинг»**. Практика показывает, что интерес к таким мероприятиям со стороны клиентов высок: у участников есть возможность не только послушать актуальные для отрасли доклады экспертов, но и обменяться лучшими практиками с такими же участниками события, коллегами из банковской сферы. Кроме того, мы наблюдаем систематический рост востребованности CRM-решений именно в данном бизнес-секторе, в связи с чем рады предоставить возможность подробного ознакомления с технологиями на базе [Microsoft Dynamics CRM](#), позволяющими существенно повысить качество и эффективность процессов взаимоотношений с клиентами».