

30 июня 2014

## «Русский Трастовый Банк» завершил внедрение CRM-системы с ГК «КОРУС Консалтинг»

**«Русский Трастовый Банк» завершил внедрение Microsoft Dynamics CRM 2013. Это один из первых примеров внедрения новейшей версии Microsoft CRM в российском банке. В качестве партнера по внедрению на проекте работала компания «КОРУС Консалтинг».**

«Качество и скорость сервиса, который мы предлагаем нашим клиентам – важнейшие показатели, над улучшением которых мы постоянно работаем, - комментирует **Оксана Малкина, заместитель председателя правления «Русского Трастового Банка», курирующая блок продаж.** – Для этого мы используем современные технологии и повышаем эффективность систем управления процессами. Внедрение новой версии [Microsoft Dynamics CRM 2013](#) позволило нам **существенно сократить сроки анализа документов и усовершенствовать процедуры внутренних согласований**, поэтому мы можем предоставлять услуги нашим клиентам значительно быстрее, чем раньше. Так, процесс выдачи кредита в форме овердрафта нашим розничным клиентам теперь занимает не более 3 дней с момента первого обращения, а организация, которая желает открыть счет в «Русском Трастовом Банке», также сможет сделать это в течение трех дней».



Разработанное решение автоматизирует работу двух бизнес-подразделений: управления кредитования, взаимодействующего с розничными клиентами, и отдела открытия счетов юридических лиц, а также позволяет сотрудникам, отвечающим за взаимодействие с клиентами, в оперативном режиме контролировать процессы выдачи кредитов и открытия счетов.

В части работы управления кредитования решение «КОРУС Консалтинг» позволяет сотруднику банка принять **решение о возможности предоставления кредита в форме овердрафта**, проведя необходимые проверки – непосредственно в системе, либо через постановку задач сотрудникам внутренних подразделений. В системе реализованы как расчет скорингового балла, параметров кредита и предоставление кредита путем автоматической регистрации договора на овердрафт в АБС, так и процессы, связанные с изменением условий овердрафта в зависимости от различных факторов, а также пролонгация и расторжение договора.

С точки зрения работы отдела открытия счетов юридических лиц решение автоматизирует процессы учета и контроля предоставляемых документов, обеспечивает проведение проверок юридическим департаментом и департаментом экономической безопасности. В системе реализованы процессы согласования в случае, если требуется решение руководителя, а также процесс резервирования номера и открытие счета.

«Русский Трастовый Банк» также провел переоснащение рабочих мест пользователей с тем, чтобы они отвечали требованиям по работе с новой CRM-системой. Решение интегрировано с АБС, скоринговой и почтовой системой.

**Внедрение CRM** обеспечивает быстрое электронное согласование и принятие решений. Таким образом, ситуация по конкретному клиенту прозрачна в любой момент времени: есть возможность контролировать, на каком этапе находится согласование, упрощается контроль, анализ и сбор статистики по работе с клиентами. Руководитель имеет возможность принять решение не на основе комплекта бумажных документов, а на основании содержащейся в системе информации, что делает его более мобильным. Сотрудники банка получили единую консолидированную базу данных клиентов и документов, что существенно сокращает время на поиск необходимой информации.

**Мария Бар-Бирюкова, руководитель департамента CRM ГК «КОРУС Консалтинг»:** «Решение, которое мы предложили «Русскому Трастовому Банку», отвечает всем требованиям по быстродействию, безопасности и надежности, которые так важны для финансовой организации. Одной из особенностей проекта стало максимальное использование стандартных механизмов бизнес-процессов [Microsoft Dynamics CRM 2013](#). Это означает, что внесение изменений происходит достаточно несложно, и если бизнес-процессы банка незначительно поменяются, то администратор сможет самостоятельно отразить это в системе, не обращаясь за помощью к системному интегратору».

**Алена Геклер, директор Microsoft Business Solutions в России:** «Microsoft Dynamics CRM 2013 позволяет акцентировать внимание не на рутинных процессах, а на быстром и качественном обслуживании клиентов, сокращая операционные издержки. Благодаря интуитивно понятному интерфейсу сотрудники легко адаптируются к работе в новой системе. Мы активно

работаем над развитием функционала, а наши партнеры создают новые отраслевые решения для финансовой отрасли, что позволяет нам усиливать свое присутствие в банковском секторе. Опыт «КОРУС Консалтинг» позволяет реализовывать качественные проекты, способствующие повышению продуктивности работы».

