

04 марта 2014

## Современные ИТ-решения для финансовой отрасли на ежегодной конференции «КОРУС Консалтинг»

*27 февраля 2014 года группа компаний «КОРУС Консалтинг» при поддержке корпорации Microsoft провела ежегодную конференцию «Microsoft CRM для финансовой отрасли – 2014». В рамках мероприятия были представлены практические кейсы и примеры использования информационных технологий и, прежде всего, CRM-систем для привлечения клиентов, улучшения сервиса и роста продаж банков и финансовых компаний в России и в мире. Отдельно были представлены решения для финансового сектора на базе новейшей версии Microsoft CRM 2013.*

Конференция собрала более 50 руководителей отделов продаж, маркетинга, коммерческих директоров и руководителей подразделений, отвечающих за взаимодействие с клиентами, ведущих российских банков, лизинговых и страховых компаний.

Открыла конференцию **Алена Геклер, директор департамента бизнес-решений Microsoft**, которая подчеркнула, что ключевыми вызовами для финансовых организаций являются рост в конкурентной и меняющейся среде, завоевание доверия требовательных клиентов, соответствие



ужесточающимся законодательным инициативам, правильное использование взрывного роста социальных и мобильных технологий и внедрение передовых ИТ-решений для улучшения оперативной эффективности.

Продолжил тему эффективности генеральный директор **ГК «КОРУС Консалтинг» Александр Семенов**, который в ходе своего доклада особое внимание уделил тенденции омниканальности – возможности проводить одну и ту же операцию в различных банковских каналах. Александр отметил, что будущее за ИТ-системами, которые будут отслеживать все операции клиента, независимо от того, в каком канале они выполняются или уже завершились, ИТ-системами, которые будут способны формировать персонализированные предложения для клиента, учитывающие историю взаимодействия банка и клиента, как в оффлайне, так и в онлайн, независимо от того, через какие каналы осуществлялось взаимодействие с клиентом.

Специальным гостем конференции «Microsoft CRM для финансовой отрасли» в этом году стал **Лоренцо Пенго, директор по продажам Microsoft Dynamics** в Центральной и Восточной Европе корпорации Microsoft. В своем выступлении Лоренцо привел примеры использования Microsoft Dynamics CRM в ведущих финансовых организациях мира и отметил новые возможности, которые предоставляет новейшая версия CRM-решения.

**Антон Шахлевич, руководитель направления «Финансы и страхование»** департамента бизнес-решений Microsoft, отметил главные задачи, которые CRM-система призвана решить в любой организации: персонализация

клиентского опыта, упрощение процессов соответствия требованиям регуляторов, быстрый вывод на рынок или изменение продуктов и сервисов и повышение доходности и ускорение роста. Новая версия Microsoft Dynamics CRM 2013 эффективно решает эти задачи.

Опытом внедрения CRM-системы в крупной лизинговой организации поделился **Олег Титов, начальник управления информационных технологий и телекоммуникаций** ОАО ВТБ-Лизинг. Проект по созданию и внедрению CRM-решения на базе Microsoft Dynamics CRM начался в ОАО ВТБ Лизинг в 2012 году. В ходе проекта было автоматизировано выполнение всех этапов процесса продаж ОАО ВТБ Лизинг от первого обращения клиента до передачи предмета лизинга в эксплуатацию, обеспечен контроль хода реализации сделки и создана единая база клиентов, поставщиков и полной, актуальной информации по сделкам компании. На сегодняшний момент в системе работает более 600 пользователей и все филиалы ОАО ВТБ Лизинг. В ходе выступления Олега Титова участники конференции узнали о необходимых условиях успешного проекта по запуску CRM, среди которых - понимание необходимости внедрения на уровне руководства, высокая заинтересованность и готовность к автоматизации, учет разницы интересов и мотивации в различных подразделениях и итерационный подход внедрения нового функционала.

Формированию CRM-стратегии современного банка, а также причинам, которые побудили руководство банка принять решение о внедрении CRM-системы, посвятил свой доклад **Алексей Ионкин, вице-президент и начальник управления по работе с клиентами** «Русского Трастового Банка». Основными целями текущего проекта по внедрению Microsoft Dynamics CRM

в «Русском Трастовом Банке» являются получение удобного инструмента работы с клиентской базой, автоматизация совместной работы подразделений банка и повышение качества обслуживания клиентов за счет оперативного доступа к информации.

Отдельное обсуждение на конференции было посвящено системам анализа поведения посетителей отделений банка на основе беспроводных технологий - новейшему направлению в области автоматизации финансовых компаний, ранее получившему распространение в ритейле. **Директор по развитию направления eCommerce, Loyalty & Mobility** ГК «КОРУС Консалтинг» **Вячеслав Коган** рассказал о возможностях, которые дают банкам технологии отслеживания потоков посетителей на основе анализа сигнала включенных модулей Wi-Fi мобильных устройств.

**Павел Салмин, директор по продажам** российского представительства Tieto, одного из ведущих европейских интеграторов, выступил на мероприятии с рассказом о решениях для колл-центра современной финансовой организации. Докладчик осветил темы ключевых сервисов, необходимых для продуктивной работы сотрудника, эффективного процесса обработки обращений и отдельно остановился на вопросах интеграции ПО колл-центра с CRM-системой.

Кроме того, **руководитель департамента CRM** ГК «КОРУС Консалтинг» **Мария Бар-Бирюкова** и **сертифицированный тренер Microsoft** **Максим Потапов** провели демонстрацию реального использования Microsoft Dynamics CRM на примере взаимодействия пользователя системы и потенциального и существующего клиента организации, а в течение перерывов между

докладами у участников была возможность познакомиться с новой функциональностью и интерфейсами Microsoft Dynamics CRM 2013 и решениями «КОРУС Консалтинг» для финансового сектора.

Конференция, посвященная CRM-решениям для финансовой отрасли, проводится ГК «КОРУС Консалтинг» уже третий год подряд. В этом году медиа-партнерами мероприятия стали [Национальный Банковский Журнал](#), [Банковское Обозрение](#), [ИД Finestreet](#), [CRN](#), [PLUS](#), [Retail & Loyalty](#), [Системный Администратор](#), информационные порталы [CRM Practice](#), [CRM Online](#), [CRM Experts](#), [iBusiness](#), [MSK IT](#), [TAdviser](#) и официальное сообщество ИТ-директоров России [Global CIO](#).