

Проект по внедрению Oracle Siebel CRM в ЗАО ЮниКредит Банк

ЗАО ЮниКредит Банк работает в России с 1989 года, до конца 2007 года – под названием Международный Московский Банк (ММБ). С 2005 года Банк входит в крупнейшую европейскую финансовую группу – UniCredit. Банк специализируется на обслуживании корпоративных и частных клиентов, корпоративном финансировании и казначейских операциях.



Под именем ММБ ЮниКредит Банк стал одним из лидеров на российском рынке финансовых услуг и продолжает сохранять это лидерство при поддержке влиятельного акционера. Главным конкурентным преимуществом Банка всегда был и остается личный подход к клиентам, стремление сделать так, чтобы каждый клиент чувствовал себя главным для Банка.

ЗАДАЧИ

Для того чтобы соответствовать современным требованиям и выдерживать конкурентную борьбу за клиентов, особенно в условиях стремительно меняющейся действительности, банку необходимо постоянно повышать уровень обслуживания клиентов, в том числе за счет анализа накопленной информации о клиентах и управления процессами продаж банковских продуктов. Кроме того, упрочить положение на рынке можно, сократив издержки и повысив качество предоставляемых услуг.

Поэтому руководство банка сформулировало и выдвинуло новые требования к ИТ-инфраструктуре. Необходимо было создать систему, объединяющую все офисы банка на территории России, для централизованного управления процессами продаж банковских продуктов. Система должна обеспечить банку технологическую поддержку в реализации стратегии долгосрочных взаимоотношений с клиентами и повышении качества обслуживания физических и юридических лиц.

ИТ-подразделение банка определило целевую архитектуру и направления стратегического развития ИТ-системы, а также ряд технических требований:

- промышленное, масштабируемое решение;
- широкие функциональные возможности;
- соответствие внутренним стандартам банка;
- единое решение для розничных и корпоративных клиентов;
- современная техническая архитектура;
- поддержка процессов за счет встроенного Workflow;
- встроенные средства интеграции;
- наличие инструмента настройки и развития системы;
- наличие успешных внедрений в России.

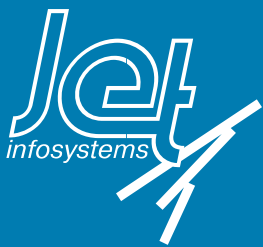
В результате анализа решений различных вендоров была выбрана система Oracle Siebel CRM, максимально соответствующая перечисленным требованиям. Реализация проекта была доверена компании «Инфосистемы Джет».

РЕШЕНИЕ

Реализация проекта производилась поэтапно. При внедрении CRM-системы в первую очередь учитывались бизнес-задачи заказчика – была разработана целевая архитектура по управлению клиентскими данными и ядро системы. Специалисты компании «Инфосистемы Джет» настроили и внедрили функциональность, позволяющую организовать централизованную работу с клиентами банка, в том числе потенциальными, сохраняя историю взаимоотношений. По требованиям банка в системе был реализован «Календарь планирования встреч с клиентами», многоуровневый каталог продуктов с поддержкой расширенной информации по продуктам, обеспечена синхронизация клиентских данных с АБС банка.

На следующих этапах на основе соответствующих модулей Siebel CRM были автоматизированы процессы продажи кредитных продуктов для физических лиц. Реализованы рабочие места сотрудников фронт-офиса и бэк-офиса по кредитным продуктам, автоматический расчет параметров кредитной сделки по описанию продукта в «Каталоге продуктов». Разработаны интерфейсы по автоматической генерации кредитных сделок в АБС, интерфейсы с внутренними служебными базами данных,





127015 Россия, г. Москва,
ул. Б. Новодмитровская, д. 14, стр. 1
Телефон: +7 (495) 411-7601
Факс: +7 (495) 411-7602
info@jet.msk.su
www.jet.msk.su



Создание эффективной CRM-системы с целью автоматизации процессов и развития взаимоотношений с клиентами дало значительную технологическую платформу для роста.

Это позволило банку реализовывать поступающие от бизнес-пользователей требования, используя как стандартную функциональность системы, так и дополнительные модульные настройки. При этом платформа имеет широкие функциональные возможности для дальнейшего развития в соответствии с потребностями банка.

Илья Небесный,
директор департамента
прикладных финансовых систем
компании «Инфосистемы Джет»:

«Банк внедрил эффективную платформу для автоматизации процессов и развития взаимоотношений с клиентами, создав технологическую платформу роста. Это позволило банку реализовывать поступающие от бизнес-пользователей требования, используя как стандартную функциональность системы, так и гибкие возможности её настройки. При этом предел функциональности платформы еще не достигнут, система продолжает развиваться и улучшаться по мере расширения используемой функциональности и изменения процессов банка».



со скоринговой системой, с почтовой системой банка. Из системы выполняются автоматические запросы и обработка ответов БКИ, on-line запросы по счетам клиентов в АБС, запросы в карточную систему.

В процессе внедрения решения были разработаны также шаблоны пакета документов, необходимых для выдачи и сопровождения каждого кредитного продукта. Система CRM интегрирована с АБС, клиентские данные в обеих системах синхронизированы.

В системе реализовано ведение карточек клиентов (включая потенциальных), каждая из которых содержит более 140 полей. Через Oracle Siebel CRM проходят все заявки на выдачу розничных кредитов, поступающие в отделения банка, отслеживаются все стадии их прохождения. Централизация процесса обработки заявок в головном офисе банка позволила перевести на другие участки работы более 120 штатных сотрудников бэк-офисов. Встроенный интерфейс с Национальным бюро кредитных историй (НБКИ) позволяет одним нажатием кнопки отправить туда запрос, получить информацию о заемщике и затем занести ее в соответствующие поля CRM-системы. После анализа этих данных с помощью скоринговой модели выдается рекомендация о положительном или отрицательном решении по запросу о выдаче кредита. Из центрального офиса производится планирование контактов со всеми клиентами, ведется календарь встреч и отслеживается история взаимодействия с каждым клиентом.

РЕЗУЛЬТАТ

Результатом проекта в ЗАО ЮниКредит Банк стало создание единой CRM-системы, объединяющей все офисы банка на территории России и позволяющей централизованно управлять процессами продаж банковских продуктов. Общая продолжительность проекта составила 8 месяцев.

При внедрении системы Oracle Siebel CRM была поставлена задача создать высокотехнологичное решение для повышения качества обслуживания клиентов. В итоге банк получил мощную инновационную платформу для конкурентного развития клиентского обслуживания с одной стороны и оптимизации и стандартизации внутренних производственных процессов с другой.

Сегодня CRM-система в ЮниКредит Банке охватывает 84 подразделения сети банка в России, свыше 3700 сотрудников. Обслуживается более 600 тысяч клиентов-физических лиц и свыше 17 500 клиентов-юридических лиц.

Внедренное решение ориентировано на индивидуальный подход: продажу продуктов, подходящих каждому конкретному клиенту. В едином профиле клиента реализованы не только приобретенные продукты, состояние счетов и прочие типичные клиентские показатели, но представлены и расширенные клиентские профайлы, позволяющие адресно работать с клиентской базой. При этом значительно доработан стандартный продуктовый каталог, который позволяет задавать не только типовые характеристики финансовых продуктов, но и целевые диапазоны клиентских профайлов. В процессе продажи продуктовой информация сопоставляется с клиентским профайлом, что позволяет определить, какие продукты больше всего подходят данному клиенту. Кроме того, от результата сопоставления продуктовой информации с клиентской зависит как процесс продажи, так и процесс обработки заявки в бэк-офисе.