

Управление опытом заемщика

Юрий Шевченко

Руководитель продаж финансовой практики Terrasoft

Направления CRM автоматизации

- ▶ Подход
- ▶ Процессы
- ▶ Анализ истории
- ▶ Программа лояльности
- ▶ Все каналы коммуникации

Концепция клиентоориентированого

Каналы коммуникации	Офисы компании	Контакт-центр
	Агенты и партнеры	Сайт компании
CRM задачи	Объединение клиентских данных	Маркетинг и рассылки
	Определение сегмента заемщика	Анализ удовлетворенности
Бизнес-процессы	Привлечение	Оформление
	Сопровождение	Развитие

Объединение клиентских данных

- Контакты
- Взаимосвязи
- Финансовые показатели
- Активные займы
- Ответственные менеджеры
- Заявки на продукты
- Займы
- Маркетинговые воздействия
- Опросы
- История обращений
- Электронная корреспонденция

The screenshot shows a CRM interface for a contact named Evgeniy Alexeevich Mirnyy. On the left is a dark sidebar with navigation options: Контакты, Контрагенты, Активности, Продажи, Воздействия, Итоги, and Справка. The main content area is titled 'Контакт' and includes a search bar with the text 'Что я могу для вас сделать?' and a 'GO' button. Below the search bar are buttons for 'Изменить', 'Действия', and 'Перейти к', along with a 'Вид' button and navigation arrows. The contact's profile information includes a photo, name, company 'ITbiz Asset Management', and title 'Заместитель исполнительного директора'. There are sections for 'СРЕДСТВА СВЯЗИ' (E-mail, Телефон, Мобильный, Skype), 'ЗНАМЕНАТЕЛЬНЫЕ СОБЫТИЯ' (День рождения, День основания компании), and 'АДРЕСА'. On the right side, there are sections for 'ЗАМЕТКИ' (Увлекается спортом...), 'ИСТОРИЯ', and 'АКТИВНОСТИ' (Контрольный звонок клиенту...).

Контакт

Что я могу для вас сделать? GO

Изменить Действия Перейти к Вид < >

Евгений Алексеевич Мирный
ITbiz Asset Management
Заместитель исполнительного директора

СРЕДСТВА СВЯЗИ ^

E-mail e.mirny@itbiz.com
Телефон +7 812 368 42 45
Мобильный +7 812 368 42 45
Skype e.mirny

ЗНАМЕНАТЕЛЬНЫЕ СОБЫТИЯ ^

День рождения 17.08.1983
День основания компании 04.10.2003

АДРЕСА ^

Юридический
ул. Свободы 5, Москва, Россия,

ЗАМЕТКИ ^

Увлекается спортом. Любимый вид спорта – хоккей

ИСТОРИЯ v

АКТИВНОСТИ ^

Контрольный звонок клиенту, узнать ситуацию о финансировании отдела

Ответственный **Игорь Савельев** Дата начала 26.09.2012 19:30

Предложить клиенту референсную встречу

Ответственный **Игорь Савельев** Дата начала 25.09.2012 12:30

Анализ ситуации по поставщикам

«Единое» окно обслуживания клиента

- Поиск, идентификация
- Создание нового клиента, редактирование, фотографирование, сканирование
- Персонализированные и анонимные консультации
- Расчет параметров займа, подбор параметров продукта
- Накопление и отображение информации по клиенту, истории сотрудничества

Единое окно

Пользователь: Матвеева О.Е.
Точка продаж: Офис №1

Отмена

Начать консультацию

МОИ ЗАЯВКИ ^

Физ. лицо	Серия, номер паспорта	Продукт	Фин. продукт	Дата создания
Сергеев Илья Андреевич	5712 892555	Семейный	24мес./19%	05.04.2013
Состояние	Статус	№ Обращения	Номер	
■ Верификация	■ Требуются сканкопии	324	174	
Продолжить оформление				
Мухин Андрей Константинович	1234 567432	Семейный	60мес./24%	08.04.2013

ПЛАНОВЫЕ ВИЗИТЫ НА СЕГОДНЯ ^

Физ. лицо	Состояние
Максимова Ирина Григорьевна	Ожидается
Бутов Сергей Леонидович	Ожидается

[Скрыть КРІ](#)

КРІ

Проведенные консультации за текущий месяц



Контакт-центр

- Полностью автоматизированный процесс обработки обращений
- Консультация клиента с учетом всей истории взаимоотношений
- Учет каналов поступления информации от клиента
- Привязка новых заявок и обращений к существующим клиентам
- Soft Collection
- Контроль скорости обработки клиентских обращений

The screenshot displays a contact center interface. On the left is a vertical sidebar with a home icon, a status indicator 'Свободен', a search bar, and a 'Действия' menu. The main area shows a list of calls for 'Филатов Андрей'. The first call is 'Письменная работа' with a 'Высокий' priority, starting at 10:15. The second call is 'Звонок' with a 'Нормальный' priority, starting at 14:30. The third call is 'E-mail' with a 'Нормальный' priority, starting at 15:00. On the right, there are two performance gauges: 'РЕЗУЛЬТАТИВНЫХ ЗВОНКОВ ЗА СЕГОДНЯ' with a value of 20, and 'СРЕДНИЙ УРОВЕНЬ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ЗА СЕГОДНЯ' with a value of 4,52. A search bar and a 'GO' button are also visible at the top right.

Дата начала	Категория	Приоритет
12.06.2013 10:15	Письменная работа	Высокий
12.06.2013 14:30	Звонок	Нормальный
12.06.2013 15:00	E-mail	Нормальный

Верификация данных заемщика

- Принятие решения по заявке
- Очередь заявок на ручную верификацию
- Интеграция с БКИ
- Бизнес-процесс верификации
- Накопление истории о заёмщике
- Анализ загрузки сотрудников и узких мест процесса

Сергеев Илья
Андреевич
Заявка №001-13

ВАЖНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ^

📅 15 июня день рождения

⚠️ Не полная информация о клиенте

⚠️ У заемщика есть задолженность по кредиту

ДЕЙСТВИЯ ВЕРИФИКАЦИИ

Идентификационный код действителен

Паспорт действителен

Фото отвечает требованиям

Мобильный клиента

Шаг верификации

Назад Далее

Проверить действительность предоставленного номера мобильного телефона

- Подтвержден
- Не подтвержден
- Рассмотреть повторно
- На рассмотрении

КОММЕНТАРИЙ ^

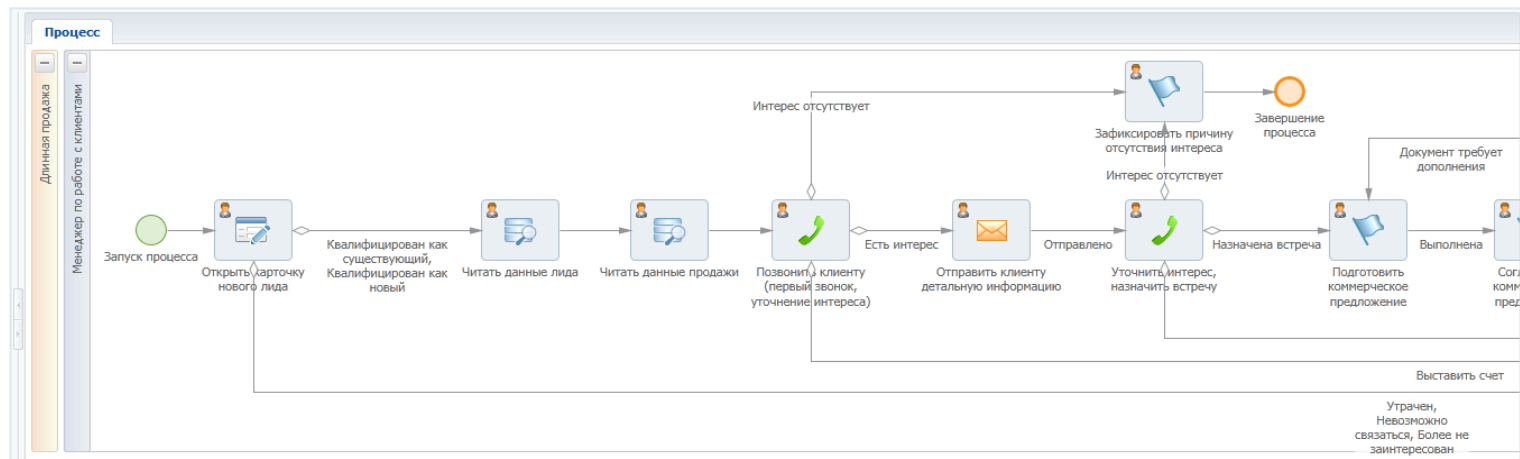
Что я могу для Вас сделать GO ?

Вернуть в очередь Отложить

СРЕДСТВА СВЯЗИ ^

Мобильный +38 050 413 12 77

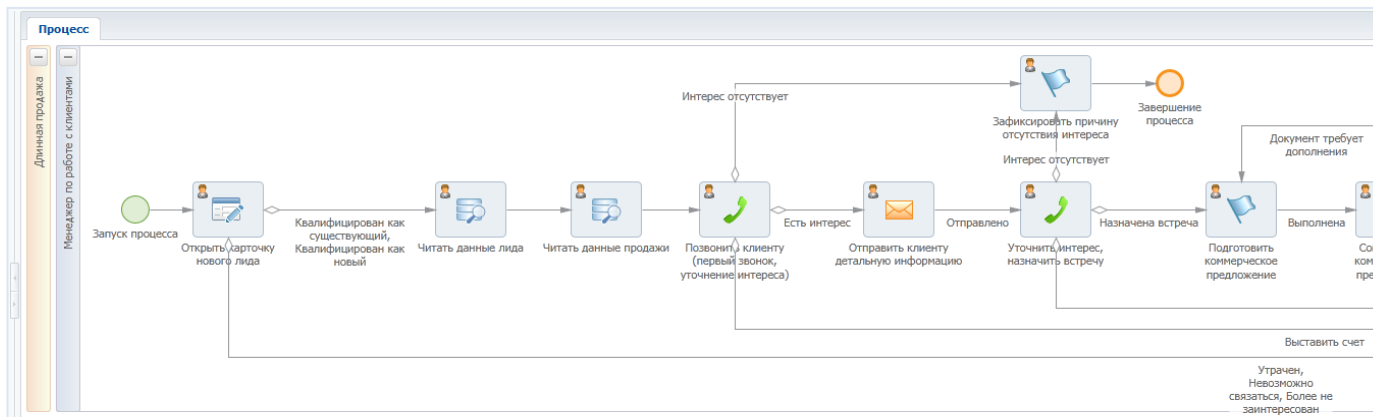
CRM система



- Процессы привлечения по сегментам клиентов
- Оформление и сопровождение договора займа
- Процессы прощения, заморозки, реструктуризации задолженности
- Процессы развития и повторных продаж

CRM система

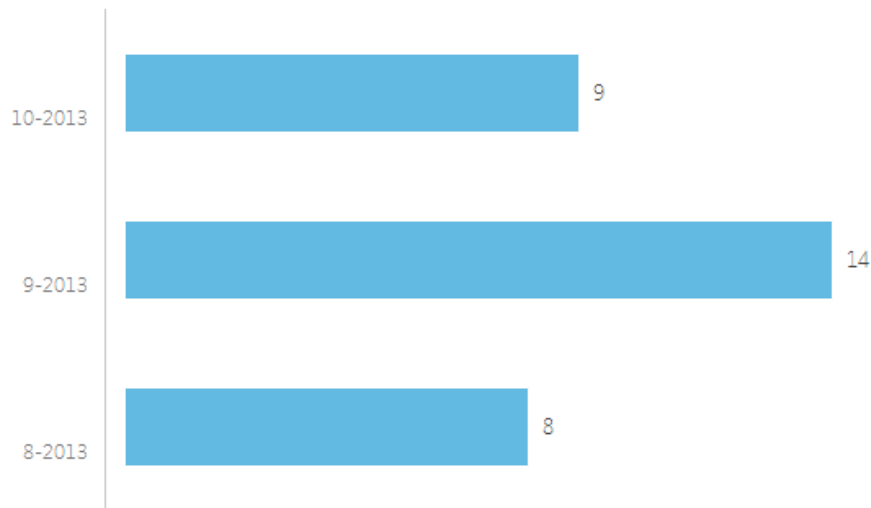
- Процессы привлечения по сегментам клиентов
- Оформление и сопровождение договора займа
- Процессы прощения, заморозки, реструктуризации задолженности
- Процессы развития и повторных продаж



Анализ клиентских процессов

- Время рассмотрения заявки
- % заявок с превышением регламента, средние трудозатраты на обработку заявки
- Оповещение (при отклонениях / периодически, используя SMS, E-mail...)
- Анализ качества обслуживания
- Аналитика по продуктам
- Анализ KPI сотрудников

Динамика внесения заявок



Группа компаний Terrasoft

Москва

Киев

Лондон

Бостон

500 экспертов

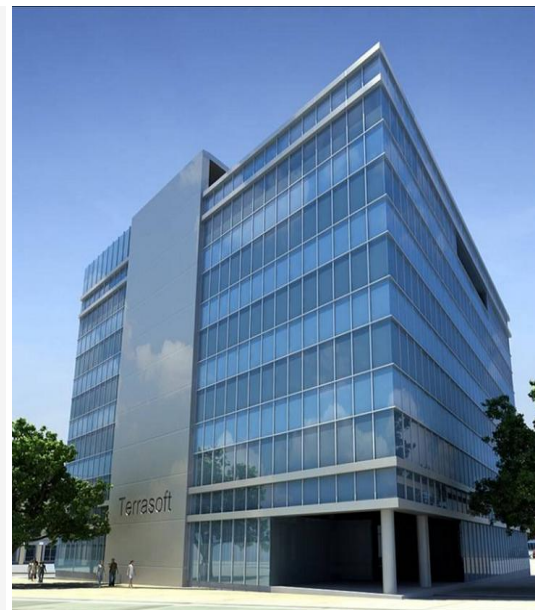
250 партнеров

15% CRM-рынка СНГ

11 лет на рынке

5 000 клиентов

300 000 пользователей



Terrasoft