

Дмитрий Сигачев

Департамент Банковских Технологий

ЗАО «ЛАНИТ»

21 мая 2008 г.



Группа компаний ЛАНИТ



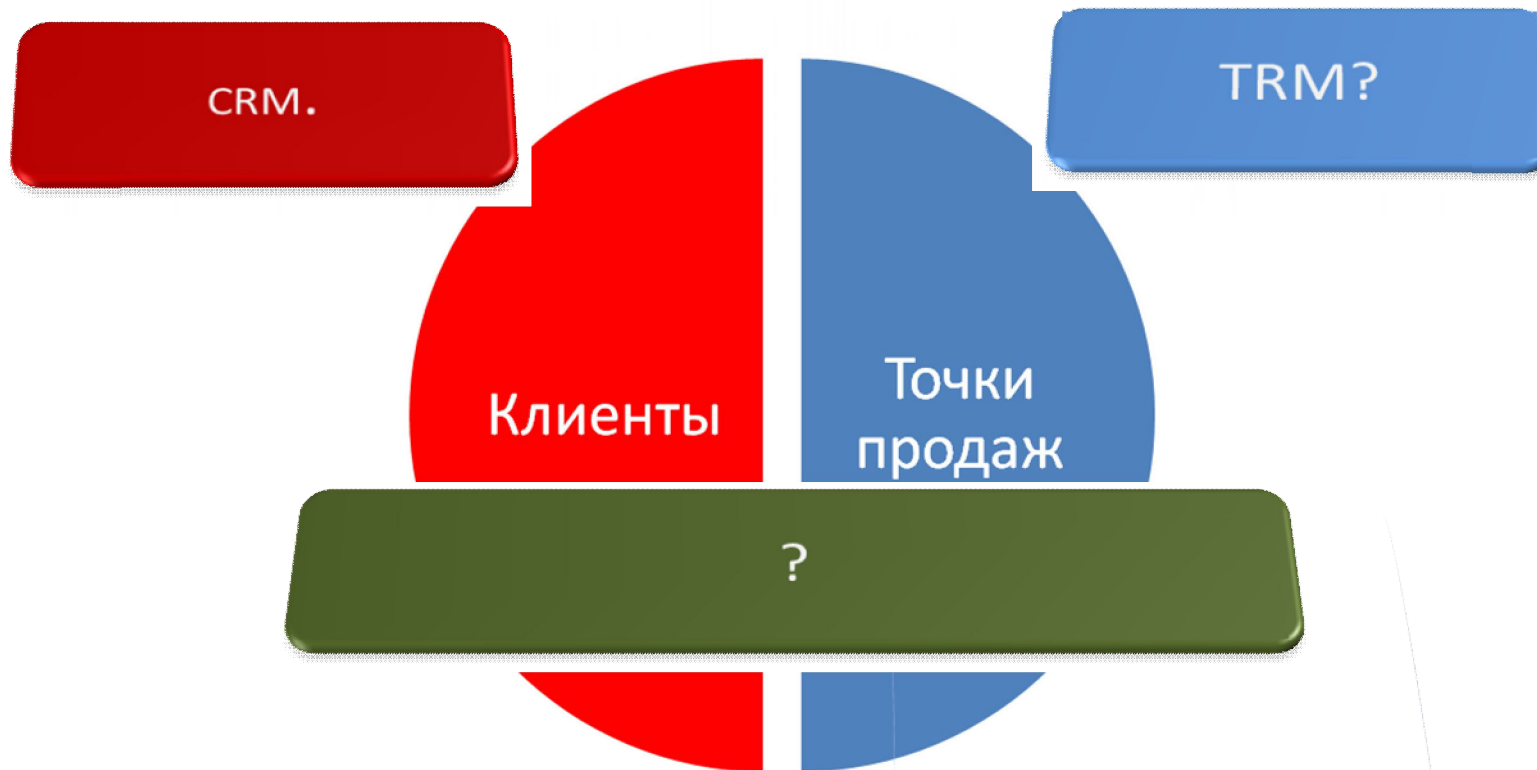
**Некоторые вопросы оценки эффективности
сети предоставления розничных банковских
услуг.**



«Рождение».



«Взаимоотношения».





CRM

Накопление информации. «Кто Вы - клиент...»

Анализ взаимоотношений. «Что предпочитаете...»

Прогнозы потребностей. «Тогда Вас заинтересует...»

Дифференцирование предложений. «Особый подход...»



TRM

Накопление информации. «Техническое здоровье...»

Анализ взаимоотношений. «Часто болеете...»

Прогнозы потребностей. «Подкрепление...»

Дифференцирование предложений. «Модельный ряд...»

Бизнес мониторинг.

Накопление информации. «Кто, Где...»

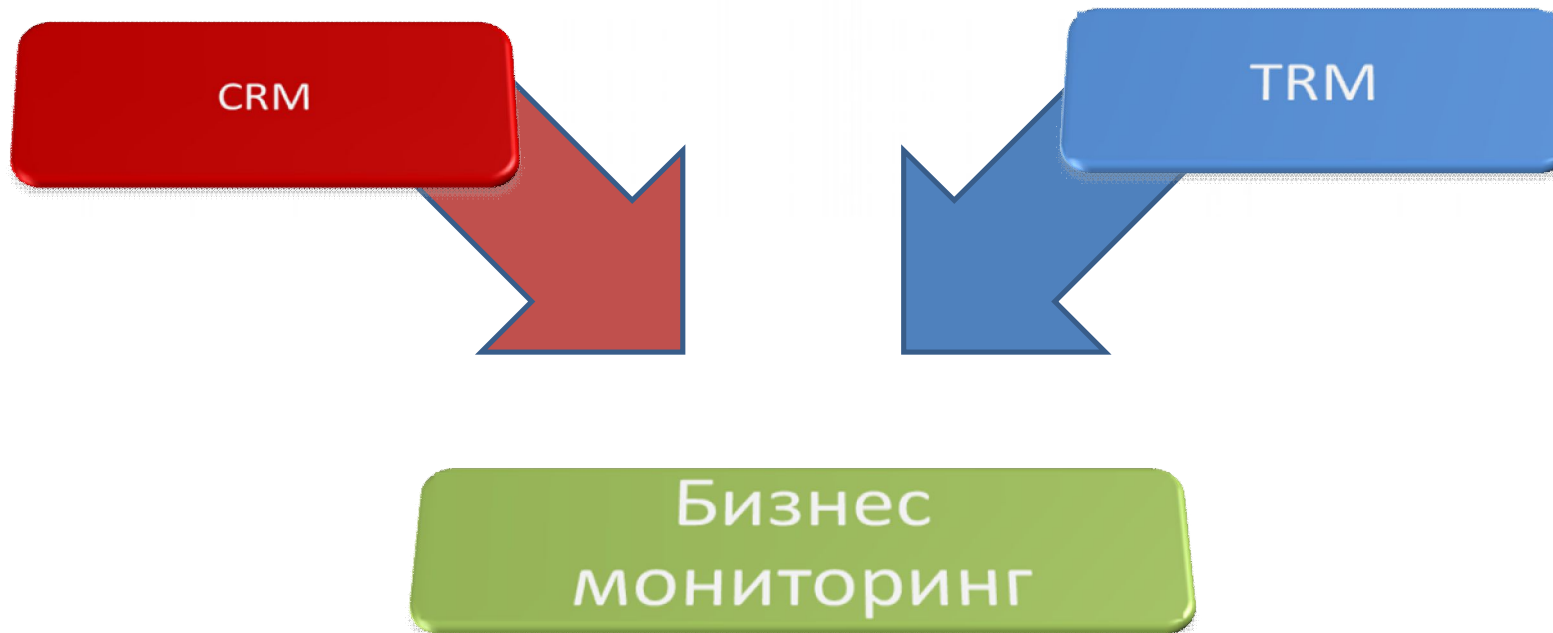
Анализ взаимоотношений. «Что предпочитаете...»

Прогнозы потребностей. «Нет ли очередей...»

Дифференцирование предложений. «Горячая клавиша...»



Бизнес мониторинг розничной сети.





Слагаемые успеха.

Показатели эффективности.

Инструментарий.

Публичная статистика.

Персонал, владеющий инструментарием.



Показатели эффективности.

- Доступность Услуг..
- Доступность Терминалов.
- Востребованность Услуг.
- Востребованность Терминалов.
- Длительность предоставления Услуги.
- Оборот по Услугам.
- Ретроспективный анализ.
- Динамика развития.
- Прогнозирование.
- ...
- ...
- ...



Инструментарий

Средства мониторинга технического состояния сети.

Средства мониторинга отношений с клиентами.

Средства интеграции.

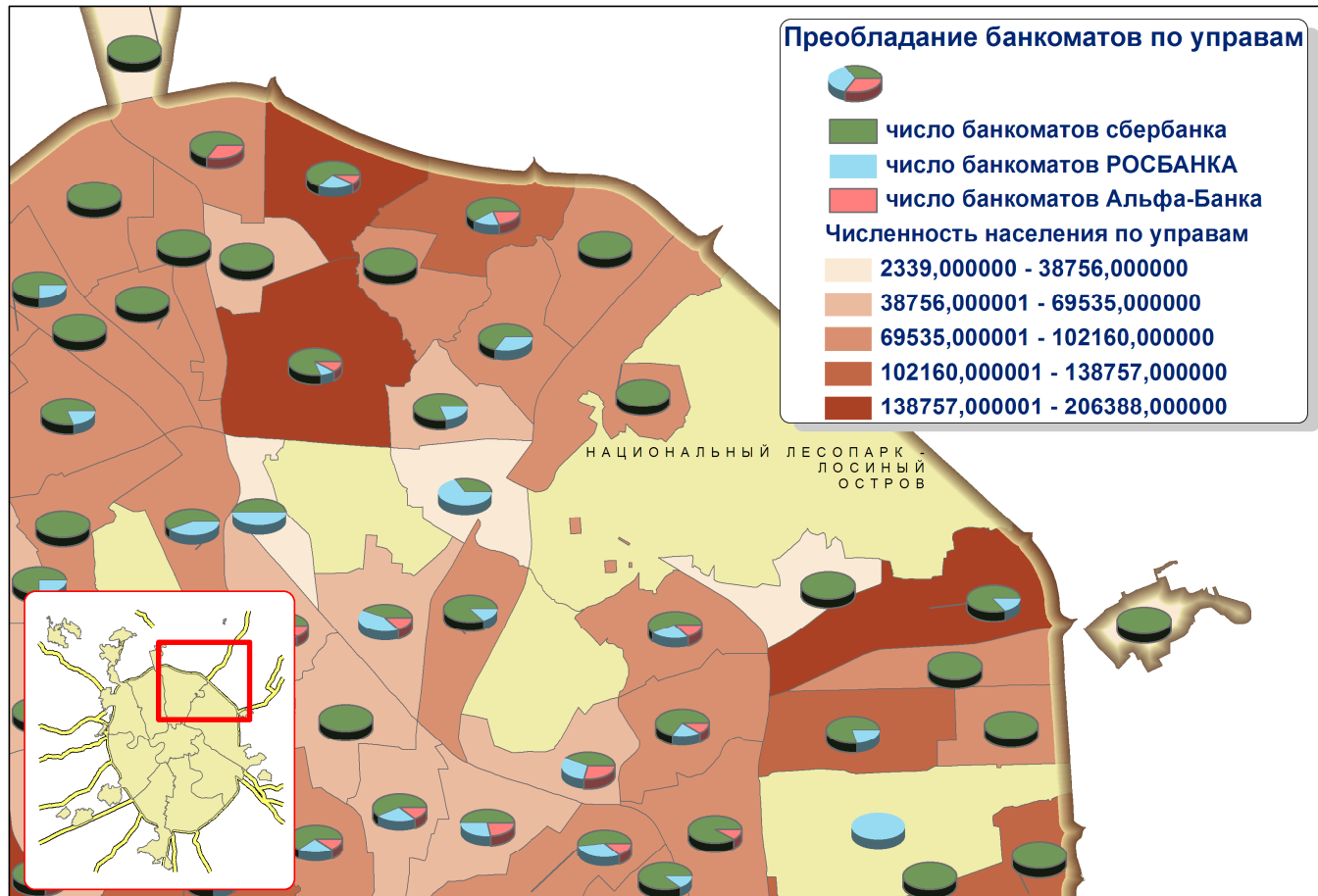


Статистические данные.

Население.

Транспортные потоки.

Торговые точки.





Благодарю за внимание.

**Некоторые вопросы оценки эффективности
сети предоставления розничных банковских
услуг.**

**Департамент Банковских Технологий
ЗАО «ЛАНИТ»**

Телефон: +7(495)967-66-74.

Факс: +7(495)721-9155.

Эл. Почта: atmsoft@lanit.ru